

令和3年5月13日

株式会社RAVIPA 御中

適格消費者団体 特定非営利活動法人

消費者支援ネットワークいしかわ

理事長 橋本 明夫

〒920-0206 金沢市北寺町へ9番地8

TEL : 076-254-6733 FAX : 076-254-6744



[連絡先] 蔵大介法律事務所

弁護士 木村基之

〒920-0912 金沢市大手町7-23

TEL : 076-234-5830 FAX : 076-234-5831

## 申入書

当法人は、平成29年5月15日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法第13条に基づく内閣総理大臣の認定を受けた消費者団体です。

今般、当法人は、貴社に対し、下記「申入れ等の趣旨」記載のとおり申入れ致します。つきましては、本申入れに対する貴事務局のご対応について、本書面到達後1か月以内に文書にてご回答くださいますよう、お願い致します。

なお、本書面並びに本申入れに対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本申入れに関する経緯・内容については、公表を予定しておりますので、その旨申し添えます。

### 第1 申入れ等の趣旨

- 1 貴社の「特定商取引法に基づく表記」における、電話でのみ定期コースの解約が可能なことについて、電話以外の方法でも停止・休止が可能となるよう、適切な修正を求めます。
- 2 貴社Webサイトにおいて掲載されている「Instagramのロコミ」について、削除ないし適切な修正を求めます。

- 3 貴社の商品である「アスハダ・パーフェクトクリアエッセンス」について「初めての方限定！ラクトク特別コース」で注文した場合に、5回未満での中途解約が可能か否か、ご回答いただくことを求めます。

## 第2 申入れ等の理由

### 1 電話でのみ定期コースの解約が可能なことについて

- (1) 貴社Webサイト (<https://ashada.jp/guide/>) 掲載の「特定商取引法に基づく表記」(以下、特商法表記という。)には、定期コースの解約について電話による解約のみが記載されており、また受付時間が「(平日) 10:00～17:00」とされています。
- (2) しかし、民法第540条1項では契約解除の意思表示は相手方への意思表示により、また意思表示の方法に制限は設ける定めは民法には存しないため、民法上は電話以外の方法による解約は可能であります。そうしたところ、利用規約は解約方法を電話のみかつ限られた時間でしか電話の受付を認めておりません。これは、消費者の契約解除権を不当に制限するものと評価せざるを得ません。
- (3) 消費者契約法(以下、消契法という。)第10条は、「消費者の不作为を以て当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」旨定めています。
- (4) 特商法表記中の当該記載は、(2)で述べたとおり民法540条の適用に比して消費者の権利を制限していることから、消契法第10条前段に該当します。
- (5) 貴社においては、そもそも商品購入はインターネットで受け付けております。契約成立については電話以外の方法によるが、消費者からの契約解除について電話のみに制限するのは一方的に消費者に不利なもので民法第1条2項の信義則に反するものであり、従って消契法第10条後段にも該当します。
- (6) なお、令和2年6月11日に埼玉弁護士会が「定期購入契約を中心とするインターネット通信販売におけるさらなる規制を求める意見書」を公表しており、そこでは「契約の申込みに関しては、24時間いつでもインターネット上で申込みできるものが多く存在する一方で、消費者からの解約申出については、受付時間を設けたり、その手段を電話に限定しているケースが多く存在する。」との記載があり、定期購入において契約解除の方法及び解除の申出が可能な時間を限定する手法が問題視されていることを付記します。

## 2 インスタグラムの口コミについて

- (1) 貴社Webサイト (<https://ashada.jp/>) において、「Instagramの 口コミ」との表記があり、貴社の商品が写真付きで示されています。
- (2) しかし、そこにおいて9つある写真をクリックすると、全てアカウント名「ashada official」によるInstagramへの投稿とリンクします。「official」を名乗るアカウント名であることから、これらの投稿は貴社自身が行ったものと推察されます。通常、「口コミ」とは世間一般での噂・評判を指し、複数の一般消費者が行うものであるところ、貴社におかれては、貴社自身の投稿を「口コミ」と称していることとなります。
- (3) 実際には一般消費者による口コミがないにもないにもかかわらず、存在するかのように表示することは、消費者に商品の品質について優れたものであるかのように誤解させる点で、景表法5条1号の優良誤認表示に該当します。このため、(1)の「Instagramの 口コミ」について、削除することを求めます。

## 3 Web上の広告の記載と、特商法表記との齟齬について

- (1) 貴社はWeb上において「アスハダ・パーフェクトクリアエッセンス」を販売しており、Web広告<sup>1</sup>上は、同商品を「初めての方限定！ラクトク特別コース」で注文した場合、通常価格5800円のところ初回限定1980円で購入できる旨記載されております。しかし実際には1回のみ購入はできず、5カ月(5回)の受取(総額19380円)が契約申込みの条件となっています。
- (2) この5回の受け取りについて、特商法表記内の「定期・おまとめコースについて」では、「ラクトク特別コース(定期5回受け取りお約束コース)」に関して、「ラクトク特別コースは初回を含む5ヶ月(5回受取)のご継続がお申込みの条件となります」として、5回未満での中途解約は受け付けない旨記載がされております。Web広告画面においても、「ラクトク特別コースは特別価格にてご提供のため中途解約はできません」と小さい文字フォントで記載されております。この記載を見た消費者は、当該コースを契約した場合には、5回未満での中途解約はできないものと認識します。
- (3) しかし、Web広告最下部の「返品・返金・定期コース休止について」をクリックとすると、特商法表記内の「キャンセル・返品・交換について」に遷移します。そこでは、「・・・やむを得ない理由により、定期のお約束期間内に解約およびキャンセル・返品を希望される場合は【中途解約】扱いとなります。・・・対

---

<sup>1</sup>[https://lp.ashada.jp/tkrk1440ad/yss/?ad\\_code=asyss1&yclid=YSS.1001001391.EAIaIQobChMItPq367\\_N7wIVUK6WCh0CDgL9EAAYASAAEgJ3AvD\\_BwE](https://lp.ashada.jp/tkrk1440ad/yss/?ad_code=asyss1&yclid=YSS.1001001391.EAIaIQobChMItPq367_N7wIVUK6WCh0CDgL9EAAYASAAEgJ3AvD_BwE)

象：ラクトク特別コース（定期5回受け取りお約束コース）」として、当該コースでの中途での解約を認める旨の記載がされています（なお解約の条件として、特商法表記では、定価との差額及び送料の支払いが求められています）。この記載を見た消費者は、上記（2）と異なり、当該コースを契約した場合でも5回未満での中途解約は可能と認識します

- (4) このように、貴社のWeb上の広告の記載及び特商法表記では、当該コースの中途解約が可能なのか否か、判別することができません。つきましては、当該コースの中途解約は可能なのか否か、ご回答ください。

以上