

平成24年11月29日

特定商取引法違反の通信販売業者に対する 指示処分について

- 消費者庁は、健康食品などの通信販売業者であるネイチャーウェイ株式会社（本社：東京都目黒区）に対し、本日、特定商取引法第14条第1項の規定に基づき、次のとおり指示をしました。
 - ・ 通信販売に係る健康食品「飲まなく茶」に関するテレビによる広告（以下「テレビ広告」という。）において、「商品到着日より30日以内であれば商品代金全額お返し致します」と表示しているテレビ広告（別紙参考画面参照）だけを見て申し込み、契約を締結した消費者に対しては、当該表示のとおり、商品の返品に応じた上、商品代金の返還をすること。
- なお、特定商取引法第15条の2第1項ただし書に規定する特約を含むいわゆる返品についての定めがある場合には、その内容を全て消費者に明瞭に表示し、返品に伴うトラブルが生じないように努められたい。
- 認定した違反行為は、債務の履行拒否です。
- なお、今回の行政処分は、「テレビ広告による通販販売」に対する初めての行政処分です。

1. ネイチャーウェイ株式会社（以下「同社」という。）は、健康食品「飲まなく茶」（以下「本件商品」という。）に関するテレビ広告を放映し、当該テレビ広告を見た消費者から、電話等により売買契約の締結についての申込みを受け、本件商品の通信販売を行っていました。
2. 認定した違反行為は以下のとおりです。
 - (1) 同社は、当該テレビ広告において、返品特約を別紙参考画面のとおり表示していたことから、当該返品特約の表示に従い、商品の返品に応じた上、

商品代金の返還に応じる債務を負っている。

しかしながら、実際には、正当な事由がないにもかかわらず、開封した空箱を破棄等した消費者に対して、「返品の際は必ず開封後の空箱と残りのすべての未開封商品を同封してご返送ください」という、当該テレビ広告には表示していない返品特約の条件があるとして、商品の返品に応じず、商品代金の返還の全部又は一部の履行を拒否していました。

(債務の履行拒否)

【本件に関するご相談窓口】

本件に関するご相談につきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局までご相談ください。

北海道経済産業局消費者相談室	電話	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室		022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室		048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室		052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室		06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室		082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室		087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室		092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		098-862-4373

ネイチャーウェイ株式会社に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：ネイチャーウェイ株式会社
- (2) 代 表 者：代表取締役 デスモンド・ブレナン
- (3) 所 在 地：東京都目黒区下目黒二丁目1番5号
- (4) 資 本 金：1,000万円
- (5) 設 立：平成17年7月15日
- (6) 取 引 形 態：通信販売
- (7) 取 扱 商 品：健康食品「飲まなく茶」等

2. 取引の概要

ネイチャーウェイ株式会社（以下「同社」という。）は、健康食品「飲まなく茶」（以下「本件商品」という。）に関するテレビによる広告（以下「テレビ広告」という。）を放映し、当該テレビ広告を見た消費者から、電話等により売買契約の締結についての申込みを受け、本件商品の通信販売を行っていた。

3. 指示等の内容

通信販売に係る本件商品に関するテレビ広告において、「商品到着日より30日以内であれば商品代金全額お返し致します」と表示しているテレビ広告（別紙参考画面参照）だけを見て申し込み、契約を締結した消費者に対しては、当該表示のとおり、商品の返品に応じた上、商品代金の返還をすること。

なお、特定商取引法第15条の2第1項ただし書に規定する特約を含むいわゆる返品についての定めがある場合には、その内容を全て消費者に明瞭に表示し、返品に伴うトラブルが生じないように努められたい。

4. 指示の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引法に違反する行為を行っており、通信販売に係る取引の公正及び購入者の利益が害されるおそれがあると認められた。

(1) 債務の履行拒否（特定商取引法第14条第1項第1号）

同社は、当該テレビ広告において、返品特約を別紙参考画面のとおり表示していたことから、当該返品特約の表示に従い、商品の返品に応じた上、商

品代金の返還に応じる債務を負っている。

しかしながら、実際には、正当な事由がないにもかかわらず、開封した空箱を破棄等した消費者に対して、「返品の際は必ず開封後の空箱と残りのすべての未開封商品を同封してご返送ください」という、当該テレビ広告には表示していない返品特約の条件があるとして、商品の返品に応じず、商品代金の返還の全部又は一部の履行を拒否していました。

【安心の30日間お試し保証】

-10Kgチャレンジセットご購入の方

万が一商品にご満足いただけない場合は
3箱90パック全部飲みきっても

商品到着日より**30**日以内であれば

商品代金全額お返し致します

※その他のお客様は1箱お試しできて商品到着日より10日以内
であれば商品代金全額お返し致します ※送料はお客様負担

0120-090-080

規約

支払方法:クレジットカードまたは代金引換

- 全ての値段は税込です
- 送料は1回のお届けにより全国一律850円(税込) 代引き手数料315円(税込)
- 商品のお届けは5日前後(都合により変更される場合があります)
- 原産国:中国(福建省)
- 返品は10Kgチャレンジセットの場合は、商品到着日より30日以内に。
10Kgチャレンジセット以外の場合は、商品到着日より10日以内に。

※送料・代引手数料はお客様負担とさせていただきます

※返品期間を過ぎた場合、また事前連絡のない返品はお受けいたしかねます。

※2回目以降のご購入の方はご返金致しかねます。

※返金は返品商品確認後、2~4週間前後となります。



0120-090-080

販売元: ネイチャーウェイ株式会社 東京都目黒区下目黒2-1-5