

令和5年12月28日

消費者機構日本と株式会社my'sとの間で
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者機構日本（以下「消費者機構日本」という。）が、株式会社my's（以下「my's」という。）に対し、以下のとおり、同社が運営する通販サイトにおける表示（以下「本件表示」という。）について、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）第30条第1項第2号^{*1}の有利誤認表示に該当するとして、また、同社の利用規約（以下「本件条項」という。）について、消費者契約法第8条第1項第1号及び同項第3号^{*2}に該当して無効であるとして、本件表示及び本件条項の削除又は修正を求めた事案である。

（本件表示）

- ・（前略）…30日間返金保証
- ・万が一お体に合わなかった場合、（中略）…返金保証を実施しております。

（本件条項）

- ・my'sは、医薬品、医薬部外品等ではありません。弊社が販売した商品に起因する肌トラブル等は一切の責任を負えません。自己の責任においてご使用下さいませ。（第10条第4項）
- ・ゆうパケットでの配送となる為、郵便事故については一切責任を負いません。※万が一届かない場合は、郵便局にて追跡番号での確認、または調査をご依頼下さい。（第10条第6項）

（理由）

本件表示は、容易に30日間分の返金が受けられるとする表示が強調されているものの、実際の返金条件は条件成就が難しく、返金額も極めて少額になるものであ

り、取引条件が実際のものより著しく有利であると誤認させるため、景品表示法第30条第1項第2号の有利誤認表示に該当する。

本件条項は、m y' s に起因する責任を含め、一切の責任を負わないものとし、m y' s の責任につき全部免責を定めるものであり、消費者契約法第8条第1項第1号及び同項第3号に違反して無効である。

(※1) 景品表示法

第三十条 消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）第二条第四項に規定する適格消費者団体（以下この条及び第四十一条において単に「適格消費者団体」という。）は、事業者が、不特定かつ多数の一般消費者に対して次の各号に掲げる行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、当該事業者に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為が当該各号に規定する表示をしたものである旨の周知その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。

一 [略]

二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示をすること。

(※2) 消費者契約法

（事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効）

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者にその責任の有無を決定する権限を付与する条項

二 [略]

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者にその責任の有無を決定する権限を付与する条項

四 [略]

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

消費者機構日本は、令和4年5月18日、m y' s に対する申入れを開始し、同社により、本件表示及び本件条項の修正がなされたことを確認したものとして、令和5年9月6日、申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者機構日本（法人番号 9010005008351）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社m y' s （法人番号 7020001136859）

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第14条、第28条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03－3507－9165

URL：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html