

令和3年2月10日

消費者ネット広島と株式会社ライフとの間で
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ネット広島（以下「消費者ネット広島」という。）が、株式会社ライフ（以下「ライフ」という。）に対し、ライフが販売する「LAKU FLORA（ラクフロラ）」（以下「本件商品」という。）に関する同社のSNS上の広告及び公式サイト上の各表示について、下記のとおり主張して、不当景品類及び不当表示防止法^(※)に規定する有利誤認表示に該当する可能性があることを理由に、同法第30条第1項第2号に基づき、これらの表示を行わないよう求めた事案である。

記

(主張)

ア 消費者ネット広島が入手した、ライフのSNS上の本件商品に係る「初回100円 ラクトクモニターコース」に関する広告表示によれば、「解約保証」欄に『初めての方でも安心してお試しいただくために、「解約保証」をご用意しました。さらに、2回目以降もずっと50%オフの1,960円（税込）でお得にお届けします。』と書いてあり、これを読んだ一般消費者は、100円で試してみて気に入ったら購入できると理解するのが自然である。

イ ライフの公式サイトでは、「解約保証」の欄で、「コース2回目のお支払い後、3回目以降から解約が可能となります・・・」との表示があるが、同記載に続いて、「初めての方でも安心してお試しいただけます。」とある記載は、あたかもお試し価格であるかのような表現であり、「安心して」は「初回だけ試して気に入らなかったら続けて購入しないことができる」という意味と考えるのが普通である。続いて、「また、お得に続けていただけるように、2回目以降もずっと50%OFFの1袋1,960円（税込）でお届けいたします。」とある記載は、2回目を続けて購入す

るとしても「1袋のみ」を50%OFFの1袋1,960円(税込)で購入できると理解してしまう表現である。

ウ ライフ公式サイトでは、上記解約保証欄以外において「※初回100円ラクトクモニターコースはキャンペーンによる初回1袋分と2回目4か月分を一括として購入することが条件です。※総合計金額は39300円(税込)となります。」という記載があるが、かかる記載は、解約保証の枠外に、非常に小さな文字で読みづらく、かつ3行目、4行目によろやく記載され、よほど隅から隅まで注意深く読み込まない限り見落とししてしまうような表示である。

エ 前記SNS広告上の広告から前記公式サイトに誘導されてきた消費者は、既に初回だけのお試しと思い込んでおり、かつ、「大変申し訳ございません。在庫が少なくなっております。ただいまラクフロラは予想を上回るお申し込みのため、在庫が非常に少なくなっております。在庫がなくなり次第、初回100円ラクトクモニターコースを終了させていただきますので、ご購入ご希望の方はお早めに申し込みください。」との記載は、一般消費者に熟読熟慮する余裕を与えずに申込みをさせる巧妙な勧誘方法である。

オ このような不当な勧誘方法と相まって消費者の誤解を招く広告表示は、景品表示法第30条第1項第2号の有利誤認に当たる可能性がある。

(※) 不当景品類及び不当表示防止法

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・3 [略]

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

令和2年11月10日、ライフは、消費者ネット広島に対し、本件商品の広告表示を削除したことについて連絡した。

これを受けて、令和2年12月28日、消費者ネット広島は、申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、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ネット広島（法人番号 5240005002780）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社ライフ（法人番号 2010401152305）

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：03-3507-9148

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