

令和4年11月30日

埼玉消費者被害をなくす会とツインガーデン株式会社との間で
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埼玉消費者被害をなくす会（以下「埼玉消費者被害をなくす会」という。）が、ツインガーデン株式会社（以下「ツインガーデン」という。）に対し、ツインガーデンが販売するサプリメント（商品名B. B. B. 以下「本件商品」という。）に関するウェブ広告中の以下の表示（以下「本件表示」という。）について、以下のとおり不当景品類及び不当表示防止法第5条第1号及び第2号並びに第30条第1項第1号及び第2号^(※)に該当するおそれがあるとして、本件表示について使用を停止すること、又は適切な内容に修正するよう申し入れた事案である。

<本件表示>

ア 本件商品の品質、規格その他の内容に関する以下の表示

- ①「100万箱出荷達成 ※1 2019年5月時点」
- ②「0.9秒に1本飲まれています！ ※2 販売実績期間：2019年1月1日～1月31日」
- ③「リピート率96.7% ※ 3ヶ月後の継続者数1,664名の実績あり…」
- ④「プロテイン30杯分から吸収できるHMBはわずか3.5g！」
- ⑤「その差は変換効率にあります！」

イ 本件商品の価格その他の取引条件に関する以下の表示

- ⑥「※ 2回目以降も25% 6,998円（税込）」
- ⑦「初めての方限定 サプリ単品通常価格9,331円が540円（税込）」

ウ 安心の20日間全額返金保証に係る以下の表示

- ⑧「20日間返金保証」

<理由>

ツインガーデンは、本件表示の①ないし⑤によって、あたかも本件商品が一般消費者から格別の支持を受けたり（①ないし③）、本件商品の効能が優れていたり（④及び⑤）する旨表示しているが、本件表示①ないし⑤の裏付けとなる合理的な根拠はないと考えられる。したがって、本件表示①ないし⑤は、本件

商品の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すことにより、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示とみなされるものであって、不当景品類及び不当表示防止法第5条第1号及び30条1項1号に該当する恐れがある。

ツインガーデンは、本件表示⑥及び⑦によって、あたかも、一般消費者が、特段の条件なしに、初めての購入であれば通常価格9,331円の本件商品を540円で購入できるかのように表示したり(⑦)、2回目以降も25%オフの6,998円で購入できるかのように表示(⑥)しているが、実際にはこのような価格で購入できるのは4回(4か月)以上の継続利用を約束する定期購入に加入することも条件とされている。この条件は本件表示⑦の下や広告ページの他の箇所に記載されているものの、特にスマートフォンで閲覧した場合には拡大表示させないと判読できない等の理由から、一般消費者から見て特段の条件なしに初めての購入であれば通常価格9,331円の本件商品を540円で購入できるかのように誤認してしまう可能性が高いと考えられる。したがって、本件表示⑥及び⑦によって表示された価格は、実際には存在せず、通常価格と比較されるべき販売価格として十分な根拠のあるものとは認められず、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示として、不当景品類及び不当表示防止法第5条第2号及び第30条第1項第2号に該当する恐れがある。

ツインガーデンは、本件表示⑧をし、これと近接した位置に「初めての方にも安心して頂きたいから」等の表示をすることによって、あたかも20日以内に申請すれば、その他特段の条件なしに全額返金を受けられるかのように表示している。しかし、実際には20日間返金保証を受けるためには返金保証規約内の手続きを踏む必要があるが、当該条件はウェブページ一番下の「返金保証規約」ボタンをクリックする等しないと把握できない等の理由により、一般消費者は当該条件を正しく認識できないと思われる。したがって、本件表示⑧は、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に認識される表示として、不当景品類及び不当表示防止法第5条第2号及び第30条第1項第2号に該当する恐れがある。

(※) 不当景品類及び不当表示防止法

(不当な表示の禁止)

第五条 事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

- 一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実に相違して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著しく優良であると示す表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの
- 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一般消費者に誤認される表示であつて、不当に顧

客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの

三 (略)

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 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、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著しく優良であると誤認される表示をすること。

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

埼玉消費者被害をなくす会は、令和3年4月27日、同年9月7日及び同年12月27日にツインガーデンに対して本件表示に係る申入れを行った。

これに対してツインガーデンは、同年6月4日、同年10月1日及び令和4年1月24日に当該表示を修正する旨回答した。

令和4年1月24日の回答を受けて、埼玉消費者被害をなくす会は、令和4年3月8日、ツインガーデンに対して申入れを終了する旨通知した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会（法人番号 1030005001873）

3. 事業者等の氏名又は名称

ツインガーデン株式会社（法人番号 5011001121556）

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