

令和元年 7 月 12 日

**埼玉消費者被害をなくす会と株式会社トゥエンティーフォーセブンとの間で
差止請求に関する協議が調ったことについて**

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。）から、消費者契約法第 23 条第 4 項第 9 号の規定による報告があり、相手方との間で同号に規定する協議が調ったと認められるので、同法第 39 条第 1 項の規定に基づき、協議が調ったと認められるものの概要を公表する。

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、埼玉消費者被害をなくす会が、株式会社トゥエンティーフォーセブン（以下「トゥエンティーフォーセブン」という。）に対し、同社のパーソナルトレーニング事業に関するホームページ及び動画投稿サイト掲載動画並びにマンツーマン英会話教室に関するホームページにおける広告表示について、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 5 条第 2 号及び第 30 条第 1 項第 2 号^(※)に規定する有利誤認表示並びに消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号及び同項第 3 号^(※)の規定に該当するとして、その改善を求めた事案である。

ア 平成 30 年 1 月 29 日付けの申入れの趣旨

(ア) パーソナルトレーニング事業について

トゥエンティーフォーセブンのパーソナルトレーニング事業である「24/7 ワークアウト」に関するホームページ及び YouTube 掲載動画における以下の趣旨の表示について使用停止又は適切な表示に修正することを求める。

- ① ホームページにおける「安心の全額返金保証」、「万が一、痩せられない場合は 1 円もありません。」の記載（以下「記載①」という。）
- ② 動画投稿サイトにおける「痩せなかった場合 全額返金制度 アリ」の記載（以下「記載②」という。）
- ③ ホームページの利用規約における、ホームページの「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わないことと致します。」の記載（以下「記載③」という。）

(一)「記載①」は、ホームページにおいて繰り返し表示されている。この記載のそばに

「※退会手数料は含みません。詳しくは利用規約、免責事項をご覧ください。」

との記載がある（以下「記載 a」という。）。

しかし、「記載①」の表示が大きなフォントで、時には赤い文字等で強調されているのに対して、「記載 a」は、「記載①」の表示よりも相当小さい字で、黒文字が目立たない記載である。

(二)「24/7 ワークアウト」に関する YouTube 掲載動画「Before/After30 秒 CM 【24/7 ワークアウト】」においては「記載②」が、ほぼ画面全体に大きな文字で約 1 秒程度、表示されている。この記載のそばには、

「会員、トレーナー及び会社の三者での協議の上、会社が承諾した場合、退会手続き料は含みません。詳しくは利用規約、免責事項をご覧ください。」

との記載がある（以下「記載 b」という。）。

しかし、「記載②」は、ほぼ画面全体に大きな文字で表示されているのに対して、「記載 b」は画面の下部に、読むのが困難な小さな字で表示されているにすぎない。表示される時間も約 1 秒程度しかなく、画面下部の記載を読み切ることが困難である。

(三)「記載①」及び「記載②」の表示の一方で、「24/7 ワークアウト」のホームページに掲載されている「返金規約」では、

「もしトレーナーの言う通りに実践しても、痩せなければ、全ての料金を全額返金いたします。その場合は、初回トレーニングから 30 日以内に遠慮無くお伝えください。」

と記載されており、トゥエンティフォーセブンのトレーナーの言うとおりに実践すること、かつ、初回のトレーニングから 30 日間以内に返金の申出をすることが返金の条件になっている。

そうすると、返金条件の点で、「記載①」及び「記載②」の表示は、役務の取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示

といえ、景品表示法第5条第2号及び同法第30条第1項第2号に規定する「有利誤認表示」に当たり、不当表示であると考えられる。

したがって、「記載①」及び「記載②」の使用停止又は適切な表示に訂正することを求める。

- (四) 「記載①」及び「記載②」の表示内容からすれば、一般消費者においては、「24/7 ワークアウト」を利用して痩せなかった場合に、支払った金銭の全額の返還を受けられるものと認識するおそれがあるところ、退会規約には、

「退会手数料一律 2,000 円が別途必要になります。」

と記載されており、実際の返金内容は、消費者が支払った金額から 2,000 円を差し引いた金額となっている。

そうすると、この返金内容の点でも「記載①」及び「記載②」の表示は、役務の価格その他の取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示といえ、景品表示法第5条第2号及び同法第30条第1項第2号に規定する「有利誤認表示」に当たり、不当表示であると考えられる。

したがって、この返金内容の点でも、「記載①」及び「記載②」の記載の使用停止又は適切な表示に訂正することを求める。

- (五) 「24/7 ワークアウト」のホームページの表示からして、一般消費者は、「24/7 ワークアウト」を利用して痩せなかった場合に、前提条件なく、支払った金銭の全額の返還を受けられるものと認識するおそれがある。そして、トゥエンティーフォーセブンは、このような一般消費者から債務不履行責任や不法行為責任を問われる可能性がある。

しかしながら、「24/7 ワークアウト」の利用規約においては、「記載③」がある。この記載によりトゥエンティーフォーセブンの債務不履行責任及び不法行為責任が免除されることになるのであれば、消費者契約法第8条第1項第1号及び同項第3号の規定に該当し、無効となる。

したがって、「24/7 ワークアウト」利用規約における、「記載③」の使用停止又は適切な表示に訂正することを求める。

- (イ) マンツーマン英会話事業について

トゥエンティーフォーセブンのマンツーマン英会話事業である「24/7 ENGLISH」に関するホームページにおける以下の趣旨の表示について使用停止

又は適切な表示に修正することを求める。

- ① 「レッスン費用を全額お返しします。」、「30日間100%全額返金保証」、「万が一、話せない場合は1円もありません。」、「安心の全額返金保証」及び「30日で英語が話せなければ全額返金します！」の記載（以下「記載④」という。）
- ② 「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わない」の記載（以下「記載⑤」という。）

(一) 「24/7 ENGLISH」のホームページのトップページでは、「記載④」のうち、「レッスン費用を全額お返しします。」、「30日間100%全額返金保証」の文字が大きな字で、金色の背景に黒字や赤字で強調して記載されている。この記載のそばには「※退会手数料を含みません。詳しくは利用規約、免責規約をご覧ください。」（前記「記載 a」と同じ。）と記載されているものの、「レッスン費用を全額お返しします。」、「30日間100%全額返金保証」の文字に比べて極めて小さな字で、しかも目立たない黒字で記載されているにすぎない。

また、「24/7 ENGLISH」のホームページのトップページでは「記載④」のうち「万が一、話せない場合は1円もありません。」、「安心の全額返金保証」の文字が、大きな文字で赤字や金色で強調されて記載されている。この記載のそばの「記載 a」は、「万が一、話せない場合は1円もありません。」、「安心の全額返金保証」の文字に比べて極めて小さな字で、しかも目立たない黒字で記載されているにすぎない。

さらに、「24/7 ENGLISH」のホームページのトップページでは「記載④」のうちの「30日で英語が話せなければ全額返金します！」の文字が、赤い背景で強調して記載されている（この記載のそばには「記載 a」はない。）。

後述の「24/7 ENGLISH」の返金規約のページをクリックして返金規約を確認すると、教材費については返金の対象外となる旨の記載があるが、トップページの「記載④」のそばには教材費が返金対象外である旨の記載はない。そうすると、ホームページを見た一般消費者としては、教材費が返金されないとは考えず、教材費も含めて返金を受けられると認識するものと思われる。

しかし、トゥエンティフォーセブンの「24/7 ENGLISH」の返金規約のページでは、

「教材費については全額返金の対象外となります」

「別途、退会手数料一律3,000円が別途必要になります。」

との記載があり、実際には、消費者が支払った金額から教材費及び退会手数料

料 3,000 円を差し引いた金額しか返金されないものと思われる。

そうすると、「24/7 ENGLISH」のホームページの記載は、役務の価格その他の取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示といえ、景品表示法第 5 条第 2 号及び同法第 30 条第 1 項第 2 号に規定する「有利誤認表示」に当たり、不当表示であると考えられる。

したがって、上記ホームページの「記載④」の使用停止又は適切な表示に訂正することを求める。

(二) トウエンティーフォーセブンの「24/7 ENGLISH」のホームページの表示からして一般消費者は、「24/7 ENGLISH」に参加して 30 日以内であれば、退会手数料も教材費も含めて、トウエンティーフォーセブンに支払った金銭の全額の返還を受けられるものと認識するおそれがある。

しかしながら、「24/7 ENGLISH」の利用規約においては、「記載⑤」の記載があり、この記載によりトウエンティーフォーセブンの債務不履行及び不法行為責任を全部免除されることになるのであれば、消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号及び同項第 3 号の規定に該当し、無効となる。

したがって、「24/7 ENGLISH」の利用規約における、「記載⑤」の使用停止又は適切な表示に訂正することを求める。

イ 平成 30 年 8 月 20 日付けの再申入れ

その後、埼玉消費者被害をなくす会は、平成 30 年 8 月 20 日に以下の内容の再申入れを行った。

「24/7 ENGLISH」のホームページにおける以下の趣旨の表示について使用停止又は適切な表示に修正することを求める。

- ① 「安心の全額返金制度あり」の記載（以下「記載⑥」という。）
- ② 「30 日以内なら全額返金します レッスン始めた後でも無理と感じたら」の記載（以下「記載⑦」という。）
- ③ 「レッスンに参加してみて、途中で『自分には無理そう』『思っていたのと違う』等感じたら、如何なる理由でも参加から 30 日以内であれば受領済みの入会金及び受講料を全額返金致します。」の記載（以下「記載⑧」という。）

(一) 「24/7 ENGLISH」のホームページのトップページでは「記載⑥」の文字が、大きな字で、赤字で強調して記載されている。この記載のそばには、

「※プログラム開始から 30 日以内の申出その他当社規定の要件を満たした場合※詳細は利用規約・免責事項をご確認ください。」

との打消し表示が記載され（以下「記載 c」という。）、「24/7 ENGLISH」の利用規約・免責事項のページを確認すると、

「毎レッスンで行う全ての小テストにおいて 90%以上の点数を獲得していること。」「毎レッスンで課題を提出していること。」「就学規定に基づき算出される授業出席率が 90% 以上であること」を満たしていること

が全額返金の条件として記載されている（以下「記載 d」という。）。

しかし、そもそも、「記載⑥」の文言からすれば、通常の消費者としては、無条件での全額の返金が保証されていると想定するものであり、「記載 d」のような返金の条件を想定しないものである。

したがって、「24/7 ENGLISH」のホームページの記載は、役務の価格その他の取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示といえ、景品表示法第 5 条第 2 号及び同法第 30 条第 1 項第 2 号に規定する「有利誤認表示」に当たり、不当表示であると考えられる。

(二) 「24/7 ENGLISH」のホームページのトップページには、「24/7 English 3つのポイント」として、「記載⑦」がある。この記載のそばには、返金条件を示唆する打消し表示はない。特に、スマートフォンにおいて「記載⑦」が表示された場合、スクロールしないと打消し表示である「記載 c」を見ることができないため、一般消費者においてこれを認識するのは困難である。

また、「記載⑦」の表現からすれば、通常の消費者としては「24/7 ENGLISH」の授業を十分に理解できない場合や、授業に十分に出席できず課題も提出できない場合でも、30 日以内であれば、「記載 d」の返金の条件を満たさなくても全額の返金が受けられるものと認識するところである。

したがって、前述の「24/7 ENGLISH」のホームページの記載は、役務の価格その他の取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示といえ、景品表示法第 5 条第 2 号及び同法第 30 条第 1 項第 2 号に規定する「有利誤認表示」に当たり、不当表示であると考えられる。

(三) 「24/7 ENGLISH」のホームページのトップページでは「記載⑧」のそばに「記載 c」の打消し表示が記載され、利用規約・免責事項のページでは「記載 d」が全額返金の条件として記載されている。

しかし、上記の「記載⑧」からすれば、通常の消費者としては 30 日以内であれば、レッスンが難しくレッスンについていけない場合や、レッスンに相

当回数のお席ができない場合にも全額の返金を受けられると想定する。

そうすると、「24/7 ENGLISH」のホームページの「記載⑧」は、役務の価格その他の取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示といえ、景品表示法第5条第2号及び同法第30条第1項第2号に規定する「有利誤認表示」に当たり、不当表示であると考えられる。

(※) 不当景品類及び不当表示防止法

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 〔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 〔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〕

(※) 消費者契約法

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する条項

四・五 〔略〕

2 〔略〕

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

平成30年2月9日、トゥエンティフォーセブンは、埼玉消費者被害をなくす会に対し、(1)アの申入れに係る表示を改定した旨を回答した。また、同年9月3日、トゥエンティフォーセブンは、埼玉消費者被害をなくす会に対し、(1)イの再申入れに係る表示を改定した旨を回答した（各回答につき、別紙参照）。

これを受けて、埼玉消費者被害をなくす会は、申入れの趣旨に沿う内容の改定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

株式会社トゥエンティフォーセブン（法人番号 6010001115154）

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

(別紙)

トゥエンティフォーセブンによる回答の概要

1 平成 30 年 2 月 9 日付けのもの

「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わない」との記載は、(もとより弊社の債務不履行責任及び不法行為責任の免責を趣旨としたものではないが)削除する。

2 平成 30 年 9 月 3 日付けのもの

表示内容を以下のとおり変更するとともに、返金条件を従前より大きなフォントで表示する。

「全額返金制度あり

全額返金条件は、以下の 2 つを全て満たすこと

- ①全額返金の申請を初回レッスンから起算して 30 日以内にされること
- ②レッスンの無断欠席、レッスン日時から 24 時間以内での予約変更又は予約キャンセルのいずれもされていないこと

なお、全額返金の申請までに購入された物品等の購入代金については、全額返金の対象外です。」