

令和元年 10月 16日

株式会社 e. Cycle  
代表取締役 中谷 裕一 殿

〒260-0013  
千葉市中央区中央4丁目13番10号  
千葉県教育会館5階  
適格消費者団体  
特定非営利活動法人消費者市民サポートちば  
理事長 拝 師 徳 彦



## 申入れ書兼問合せ書

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば（以下「当団体」といいます。）は、消費者問題に関する情報収集や提供、普及・啓発活動及び事業者の行う不当な行為（不当な契約条項の使用、不当な勧誘行為、不当な広告表示）に対する差止請求などを通じ、消費者被害の防止並びに救済、その他不特定多数の消費者の利益保護を図ることを目的としている団体です。当団体は、消費者団体、消費生活相談員、学者、弁護士、司法書士などの消費者問題に取り組む専門家・関係団体により構成されています。

当団体は、貴社が運営するWebサイト「ERUFLE」（URL：[https://lp.erufle.jp/urara27\\_4?argument](https://lp.erufle.jp/urara27_4?argument) や [https://lp.erufle.jp/urara23\\_1?argument](https://lp.erufle.jp/urara23_1?argument) など。以下「当該サイト」といいます。）の「うらら酵素」広告・販売ページ（以下「当該ページ」といいます。）等について、消費者の権利保護の観点に照らし問題がある可能性があると思料しています。

つきましては、以下のとおり申入れ等をしますので、令和元年11月14日までに、書面でご回答下さい。

なお、本書面及び貴社からご回答頂いた書面は、当団体の活動目的のため、原則として公表させていただきますので、ご承知おき下さい。

## 第1 申入れについて

### 1 申入れの趣旨

当該ページ上から、「30日間解約保証」「30日間定期解約保証」「30日解約保証」の記載を削除して下さい。

また、貴社の設定する解約条件を明瞭に表示して下さい。

### 2 申入れの理由

(1) 当該ページでは、「うらら酵素」の購入方法として、かるやかコース、うららかコース、限定300円コースなどが設定されています。

(2) そこでは、「初回限定300円」「実質無料」「30日間解約保証」「初回限定」などというバナー（以下「当該バナー」といいます。）が設置され、当該バナーをクリックすると画面下部に飛びます。

画面下部においては、「※詳細は最下部の「[解約保証について](#)」をご確認願います。」と記載されています。そして、「[解約保証について](#)」のリンクをクリックすると、画面下部ではなく別ページに飛び、「解約保証の適用について（うらら酵素・すらり姫）」というページ（以下「解約保証ページ」といいます。）に遷移します。

(3) 解約保証ページの上部には、限定300円コースでは「単品購入価格分15,810円（2袋分・送料税込）でのお買取とさせていただきます。」

「※既に請求書にてお支払い頂いている場合には…差額分15,486円（税込）をお支払い頂くことでご解約させていただきます。」との文言が、うららかコースでは「単品購入価格8,772円（税込）をお支払いして頂くことでご解約させていただきます。」「※既に請求書にてお支払い頂いている場合は下記 …単品価格との差額…。」との文言が、若干の太字で記載されています。

(4) 以上の当該ページ及び解約保証ページについて、以下の問題点があると思料します。

ア 当該ページをいくらスクロールしても解約条件を示す記載はなく、「※詳細は最下部の「[解約保証について](#)」をご確認願います。」のリンクをクリックし、解約保証ページを確認しなければなりません。

このような画面やページ遷移は、当該バナー自体から解約条件につ



いて想起できないこと、当該ページをスクロールしても解約条件の記載がないこと、及び解約保証ページは別ページであるためそもそも解約条件について認識できない可能性があること、文字の大きさ等から解約条件を強調しているとまでは言えないことなどからすれば、一般消費者が解約条件について容易に認識できないと思われま

す。その結果、解約には最低でも一か月分の購入代金相当額を支払う必要があるにもかかわらず、実質無料または低廉な解約料で解約できると一般消費者が誤認する可能性が高いといえます。

イ また、「30日間解約保証」「30日間定期解約保証」「30日解約保証」という言葉ですが、その言葉だけを見ると、一般消費者からすれば、一定期間であれば、自己負担なく解約が自由にできることが保証されていると理解するものと考えられます。

しかし、上述のとおり、実際の解約には最低でも一か月分の購入代金相当額が必要となり、1か月分の購入と変わらない経済的負担を求めます。自由

ウ したがって、景品表示法第5条2号違反（有利誤認）に該当するものと思料します。

(5) 以上の次第から、申入れの趣旨のとおり記載の削除等を求めます。

## 第2 お問い合わせについて

以下の点についてご回答下さい。

### 1 解約条件について

(1) 解約保証ページの解約の条件として、「1. 解約保証の対象となりますのは、…最初の1か月目です」「4. 継続的にご使用頂ける前提で、特別価格にてご提供させて頂いております為、初回分お受取後まもないご解約はご遠慮いただいております」「5. 下記解約保証申込期間内に手続きをすべて完了して頂くことが解約保証適用の条件となります」

さらに、「解約保証お申込期間について」の部分では、「商品注文日から起算し30日以内にお電話を頂きます。※商品注文日から30日を過ぎてからの初回解約依頼は原則受付られませんのでご了承ください」とあります。

(2) このように、商品注文日から起算して30日以内に電話で解約を告げる必要があると記載されている一方、初回分の受け取り後まもない解約はできないと記載されています。

貴社の商品発送日如何によっては、購入者が解約できない可能性があると考えますが、注文受付から商品発送までの具体的な日数（最短日数、最長日数、平均日数。）や解約受付について、どのような運用がなされているのでしょうか。

また、「初回分お受取後まもないご解約」とはどういった解約を意味するのでしょうか。

さらに、「5. …手続きをすべて完了して頂く…」について、すべての手続きとは具体的にどういった手続きを意味するのでしょうか。

以上について、ご回答下さい。

## 2 リピート率について

当該ページでは、「リピート率86.8%」と謳い、調査機関と母数を示していますが、どういった条件で何がリピートに該当するのか判然としません。

リピート率の条件、内容、根拠等について、ご回答下さい。

## 3 痩身効果と受け取れる文言について

当該ページでは、「だんだん身体が軽やかになって、深夜の仕事後でも全然疲れなくなった気がします!」「ダイエットサポートに欠かせない成分と話題の酵素」「うらら酵素で目指せ美ボディ!!」「毎日体重計に乗るのが楽しみに!」「スタイル良くなったねと褒められるように」「何となくカラダが軽くなりましたね。」などという記載があります。また、「酵素が不足した状態」とするモデルの画像と「酵素が十分な状態」とするモデルの画像があり、後者の画像は前者の画像より痩身です。

これらの記載は、身体が軽くなる（体重が減る）、ダイエット（体重減少）サポートに欠かせない、体重が減るから体重計に乗るのが楽しみであるなど、うらら酵素を服用することで体重が減ることを間接的に示すものですし、画像の比較も一定の体重減少（痩身効果）を示しているものと考えられます。

このように、うらら酵素の痩身効果の有無、もし効果があるのであればその根拠について明らかにして下さい。

## 4 商品を購入にするには、当該ページの画面下部で氏名等の情報を入力し、

「 ご利用規約に同意して申込みます。」にチェックを入れて申込みを行うことになっています。

ご利用規約をクリックすると、「特定商取引法に基づく表示」という画面に飛びますが、ご利用規約は一見して見当たりません。

ご利用規約の有無，内容についてご回答下さい。

以上