

令和5年8月28日

〒107-0062
東京都港区北青山2丁目7番13号
プラセオ青山ビル3階
株式会社Crea
代表取締役 岡 大貴 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「当法人」といいます。）は、消費者問題に関する情報収集及び提供、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。当法人は、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。

さて、当法人は、貴社の作成した「SilkyClear ミルラ」の販売に関するHP内（URL <https://silkyclear-mirula.jp/>）の各表示内容について、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おります。

つきましては、下記のとおり申入れ等を致しますので、令和5年9月28日までに、書面でご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、今回の申し入れは、特に問題があると判断した事項のみを対象としたものであ

り、その他の記載内容について、当法人が、問題がないと認めたものではないこと及び今後の検討の結果、問題あると判断した記載につきましては追って問い合わせ等を行うことを念のため申し添えます。

最後に、本書面、貴社からの回答の有無及び回答の内容は、法人の活動目的のため、原則として、当法人のホームページ (<http://sapochiba.com>) において公表させていただきますので、その旨ご承知おきください。

記

【申入れ事項】

第1 申入れの趣旨

貴社の運営する「SilkyClear ミルラ」の販売に関するHP内（URL <https://silkyclear-mirula.jp/>、以下「本商品販売HP内」と言います。）の以下のすべての記載を削除・変更して下さい。

- 1 「3冠達成」, 「密着力が高いフェイスマスクNo. 1」, 「浸透力が高いフェイスマスクNo. 1」, 「今話題になっているフェイスマスクNo. 1」
- 2 「ノーベル賞受賞成分EGF（ヒトオリゴペプチド）」, 「ノーベル賞受賞！2種の強力なヒト由来成分」
- 3 「繊維密度100倍の濃密パック」
- 4 「56歳（撮影当時）」及び当該イメージ写真, 「51歳（撮影当時）」及び当該イメージ写真

第2 申入れの理由

1 不当景品類及び不当表示防止法について

不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景表法」といいます。）第5条は、自己の供給する商品又は役務の内容や取引条件等について、一般消費者に対し、実際のもの又は競争事業者のものよりも、著しく優良であると示す（同条1号。以下、「優良誤認表示」といいます。）又は著しく有利であると一般消費者に誤認される表示（同条2号。以下、「有利誤認表示」といいます。）を禁止しております。

以下、詳述するとおり、本商品販売HP内の記載には、優良誤認表示にあたると思われる記載がございます。

2 申入れの趣旨1について（画像番号②）

貴社の本商品販売HP内の、「3冠達成」、「密着力が高いフェイスマスクNo. 1」、「浸透力が高いフェイスマスクNo. 1」、「今話題になっているフェイスマスクNo. 1」などのいわゆるNo. 1表記に関する記載は、貴社の商品が、他社の製品よりも高い効能を有していたり、一般消費者から広く支持されている商品であるとの印象を抱かせる内容となっております。

しかしながら、いわゆるNo. 1表示については、①No. 1表示の内容が客観的な調査に基づいていること、②調査結果を正確かつ適正に引用していることの両方を満たす必要があります。

そして、(a)顧客満足度調査の調査対象者が自社の社員や関係者である場合又は調査対象者を自社に有利になるように選定するなど無作為に抽出されていない場合、(b)調査対象者数が統計的に客観性が十分確保されるほど多くない場合、(c)自社に有利になるような調査項目を設定するなど調査方法の公平性を欠く場合などには、客観的な調査とは言えず、景品表示法上問題となるおそれがあると考えられています(平成20年6月13日付公正取引委員会「No. 1表示に関する実態調査報告書」参照)。

この点、貴社が行った調査方法は、貴社が調査会社に委託して行った、インターネット上で収集した貴社を含む競合4製品に関するわずか数日間のイメージ調査の結果にすぎません。また、当該調査を実施した調査会社(JapanTrustResearch)のHP内(URL <https://j-t-r.jp/>)に、「No. 1をあなたの商品に!」、「商品、サービスに関するイメージ調査を行い、「おすすめNo. 1」「注目〇〇No. 1」などのランキング取得を行います」などの記載があり、意図的に顧客をNo. 1とするための調査方法が行われていることは明らかですから、統計的に客観性が十分に確保されているとは到底言えません。

さらに言えば、上記報告書において、「No. 1表示に関して、商品等の範囲、地理的範囲、調査期間・時点等の事項について、事実と異なる表示をすること、明りように表示しないこと(例えば、No. 1表示と同一視野にはない場合、文字が小さくて見にくい場合、No. 1表示が示す内容を理解することが困難な場合等。以下同じ。)等によって、一般消費者に誤認されることになれば、景品表示法上問題となる。」と指摘されているところ、本商品販売HP内の調査期間等の表示に関して

は、ポイントの小さい字で記載されている上、目立たない色味が使用されているものと思料致します。

したがって、本件表示は、供給する商品について、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ものと言えますので、当該記載を削除・変更下さい。

なお、単なるイメージ調査を基に本件と類似の表示（「全国の接骨院で MJG 接骨院は三冠達成！」など）を行った接骨院を経営する事業者（株式会社 MJG）に対しては、令和元年 11 月 18 日に埼玉県から措置命令が出されており、特に問題のある表示と思料致します。

3 申入れの趣旨 2 について（画像番号①・④）

本商品販売HP内の、「ノーベル賞受賞成分 EGF（ヒトオリゴペプチド）」、「ノーベル賞受賞！2種の強力なヒト由来成分」との記載は、あたかも EGF（ヒトオリゴペプチド）や2種のヒト由来成分などが、ノーベル賞を受賞した成分であるかのような内容となっております。

しかしながら、ノーベル賞を受賞するのは成分の発見者などであり、成分自体ではありません。本商品販売HP内の記載は、あたかもこれらの成分自体がノーベル賞を受賞するほどの高い効能を有しているかのような表現となっております。

したがって、本件表示は、供給する商品について、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ものと言えますので、当該記載を削除・変更下さい。

4 申入れの趣旨 3 について（画像番号③）

本商品販売HP内の、「繊維密度 100 倍の濃密パック」との記載については、貴社の商品が、高い効能を有するとの印象を抱かせる記載となっております。

しかしながら、本記載においては、比較対象が記載されておらず、合理的な根拠に基づく比較が行われておりません。

したがって、本件表示は、供給する商品について、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ものと言えますので、当該記載を削除・変更下さい。

5 申入れの趣旨 4 について（画像番号⑤）

本商品販売HP内には、「UserVoice（顧客の感想）」の記載がありますが、当該箇所には、顧客の感想とともに、「撮影当時（56歳）」との記載及び顔写真、「撮影当

時(51歳)」との記載及び顔写真が掲載されております。そして、これらの写真は、撮影当時の年齢に比して、若年に見える顔写真となっております。当該箇所の記載を全体的に見れば、これらの顔写真は、本商品を利用する撮影当時56歳・51歳の人物を撮影したものであり、本商品を利用すると、顔写真のような若い外見となることができるとの印象を抱かせる内容となっております。

しかしながら、これらの写真は単なるイメージにすぎず、本商品の利用者とは何ら関係のない人物です。すなわち、本商品の効能とは無関係の写真と言えます。加えて、これらの写真が、本商品の効能と何の関係もないイメージ写真であることの記載も、当該箇所の下部に、小さな文字で「※写真はイメージです。」と記載されているだけであり、一般消費者の気付きにくい記載となっております。

したがって、本件表示は、供給する商品について、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ものと言えますので、当該記載を削除・変更下さい。

【問合わせ事項】

- 第1 本商品販売HP内には、「9,800円相当(高級美容液1本分30ml配合する)超贅沢パック!」との記載があり(画像番号①)、9,800円相当であることの根拠として、貴社製品であるSilkyclear ナイトセラム(30ml)の販売価格を挙げておられますが、当該製品については、どのような形で販売しているかご教示下さい。
- 第2 本商品販売HP内には、「SNSで話題」との記載がありますが(画像番号①)、貴社がSNSで話題となっていると判断した具体的な根拠の記載が見つけれませんでした。つきましては、貴社が、本商品が、「SNSで話題」と判断した具体的な根拠をご教示下さい。
- 第3 貴社の本商品販売HP内には、「人気モデル・女優も愛用。」との記載がありますが(画像番号①)、具体的に、どのような人気モデルや女優が本商品をどの程度利用しているかの記載が見つけれませんでした。つきましては、本商品を愛用している人気モデル・女優がどなたかご教示下さい。
- 第4 本商品販売ページ内にアクセスする際、「注文が殺到しております。ただいまア

アクセスが集中しておりますので、ページの表示までに数秒お時間いただく場合がございます。」との文言が表示されたことがありましたが（画像番号⑥）、アクセスが集中している原因が、注文の殺到であること（単なるページ閲覧者の影響や、回線の状況等その他の影響が除外できること）を、どのように確認して本表示を行っているのか、資料を示してご教示下さい。また、注文が殺到したりやアクセスが集中しやすい時間帯（上記記載が表示されやすい時間帯）及び注文やアクセスが少ない時間帯（上記記載が表示されにくい時間帯）がございましたら、資料を示してご教示下さい。

以上

SNSで話題

ピタッと濃密な潤いで

シミ・シワを感じさせない マスクパック

おかげさまで
10万枚
突破!

密着力と浸透力が
評価されています!

3冠達成

マスク1枚に
美容液
1本分

人気モデル・女優も愛用。

なんと! マスク1枚に

9,800円相当^{※1}

高級美容液1本分30ml配合する

超贅沢パック!

ノーベル賞
受賞成分
EGF^{※2}

48種の
美容成分

※1 Silkyclear ナイトセラム (30ml)の販売価格から参照 ※2 EGF ヒトオリゴペプチド-I



画像番号②

密着力と浸透力が
評価されています!

3冠達成

密着力が高い
フェイスマスク

No.1

密着力が高いと感じた
フェイスマスク

調査期間:2021年1月17日-1月20日
対象:20代-40代(n=150)

浸透力が高い
フェイスマスク

No.1

浸透力が高いと感じた
フェイスマスク

調査期間:2021年1月18日-1月20日
対象:20代-40代(n=100)

今話題になっている
フェイスマスク

No.1

今話題になっている
フェイスマスク

調査期間:2021年1月19日-1月21日
対象:20代-40代(n=200)

※上記全3つにおける調査元: BESTBEAUTE(ベストボーテ)インターネットでのアンケート調査

画像番号③

繊維
密度 **100倍**の
濃密パック

画像番号④

ノーベル賞受賞!

2種の強力な
ヒト由来
成分

ヒト脂肪
細胞純化
培養液



EGF

画像番号⑤

Uber Voice

嬉しい声 が 続々届いています!



56歳
高野 美穂

この張り付き感はすごい!

何気なく鏡を見たときに「なんだか疲れてる...」。そういえばキャンペーンで購入したシルキークリアミルラがあった!と思いつき使ってみました。使用するの初めてではなかったのですが、やっぱりつけた時のあの吸着するような感覚には驚き!そしてびったりの安定感!マスクの種類はありますが、20分経つ前に乾燥してはがれてしまったり(私の肌が乾燥しまくってるのかもですが...)するのですが、これは20分経ってもびったりフィットのまま!はがすのが惜しいくらいです。お肌への効果はもちろんばっちり、毛穴やくすみなどのトラブルすべてにアプローチしてくれる感じ。これは大のお気に入りです。



51歳
高野 美穂

おもしろくて、効果有り

はじめはプレゼントでいただいたことで使いましたが、良いものを教えていただき感謝です。その後さっそく購入しました。まず、材質がユニークで密着度が高く、面白いなと思いました。そして、使用後のお肌の状態が明らかに違うことにとても驚きました。紙マスクに比べると高価ですが、それだけの効果はありますね...。今まではシートマスクに対して「何もしないよりは状態が良くなるに違いない」という気分的な効果しか期待していなかったのに1枚500円を超えるものを買うという発想自体なかったのですが、考えが完全に変わりました。高いといってもマスク意外のコスメと比べると変わらないですし、効果があるのが何より重要です。

個人の感想であり、効果を保証するものではありません。
写真はイメージです。

画像番号⑥



注文が殺到しております。

ただいまアクセスが集中しておりますので、
ページの表示までに数秒お時間いただく場合がございます。

※以上、いずれも令和5年3月17日時点の画像