

消費者スマイル基金 助成事業報告会

——消費者支援ネットいしかわの事例——

消費者支援ネットいしかわ副理事長 村上裕

発端：被害者からの情報提供

- ・You TubeのCMから当該商品を108円で購入

→しかし実際は定期購入であり2回目からは3万9300円の支払いを求められた。

- ・典型的な定期購入事案であるが、通販規制についての特商法改正前であること、商品のwebサイトを確認したところ、広告の記載内容及び規約に種々問題があったことから、まずそれらについて申入れを行うことに。

申入れの内容1

① 「2020年マルチ酵素部門楽天売上ランキング1位獲得」と大きく表示しているが、下に小さく「楽天マルチ酵素売上ランキング（リアルタイム）集計日：2020年4月20日（水）」と表記

→あたかも年間で1位であるかの表示は、景表法の優良誤認表示に該当

②Webサイトにおいて、「満足度94.7%」、「4冠達成!」「ジムトレーナーが選んだ酵素サプリ 注目している酵素サプリ第1位」との表記があるが、自社調べによるものであり、どういう調査によるか不明

→公正取引委員会事務総局「No.1表示に関する実態調査報告書」

（平成20年6月13日）の記載を手がかりに、景表法の優良誤認表示に該当

申入れの内容2

③Webサイトにおいて「話題を呼んでロコミ殺到！」との記載があり、その直後インスタグラムのロゴ及び、インスタグラムの投稿らしきものが写真付きで掲載

→投稿した者のアカウントは実在せず、「#すっきり麹素premium」で検索をしても8件しかヒットしない

= 商品が「話題を呼んでロコミ殺到」であるという事実はない = 優良誤認表示

④不良品の交換規定について、不良品か否か事業者に決定権限あり

→商品が客観的に見て契約目的不適合物であるにもかかわらず、事業者がこれを認めず、交換がされない恐れ

= 消契法8条1項1号の問題

申入れの内容3

③「商品に関する危険負担及び所有権等は、当社が商品の運送人に引き渡した時点で、お客様に移転します。危険負担および所有権等の移転後の商品の紛失、盗難に関しては、当社およびその関連会社は責任を負いません。」との条項

→しかし、民法567条1項の「引渡し」の時期は、買主に危険を負担させることが合理的と評価できる現実的な支配の移転と解される。

→民法に比して危険負担の時期を早期に設定しており（消費者契約法10条前段要件）、また当該条項に基づく、運送中に商品が滅失した場合において、消費者が会社に商品（代替品）の引き渡しを請求できなくなるため、消費者の利益を一方的に害する（10条後段要件）

⇒ 10条により無効。

結果

・事業者からの返答なし

→半年たって督促書を送付するがこれにも返答なし

→商品販売サイトを確認したところ、ごっそり削除されていることが判明（事業者が直接リンクを貼っていた商品販売サイトが削除）。

⇒申入れ終了。

※事業者に対しては後日、別の商品での景表法違反を理由に、消費者庁から景表法による措置命令が下された。