

# 株式会社 Crea 初回ゼロ円、定期購入契約 最終画面表示差止請求申入れ の交渉経過

適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者ネットおかやま

## 1. 事案の概要

株式会社 Crea が販売する化粧パック「シルキークリアミルラ」のインターネット広告画面が、景品表示法5条が禁止する有利誤認表示にあたり、特定商取引法に違反するとして、誤認を招く画面表示の差止めを求め申入れを行っている。

以下の消費者からの情報提供が端緒となった。

「2022/11/23 ネット注文 通常コース初回限定 500 円送料無料。11 月終わりごろに商品が届いたので解約しようとして、電話が繋がらず、メールで解約連絡をしたら、3 回目からの解約に応じると回答があった。12/10 に 2 回目が届き 32,000 円余の請求を受けている。2 回目発送がいつかわからず解約連絡タイミングを逃した。」

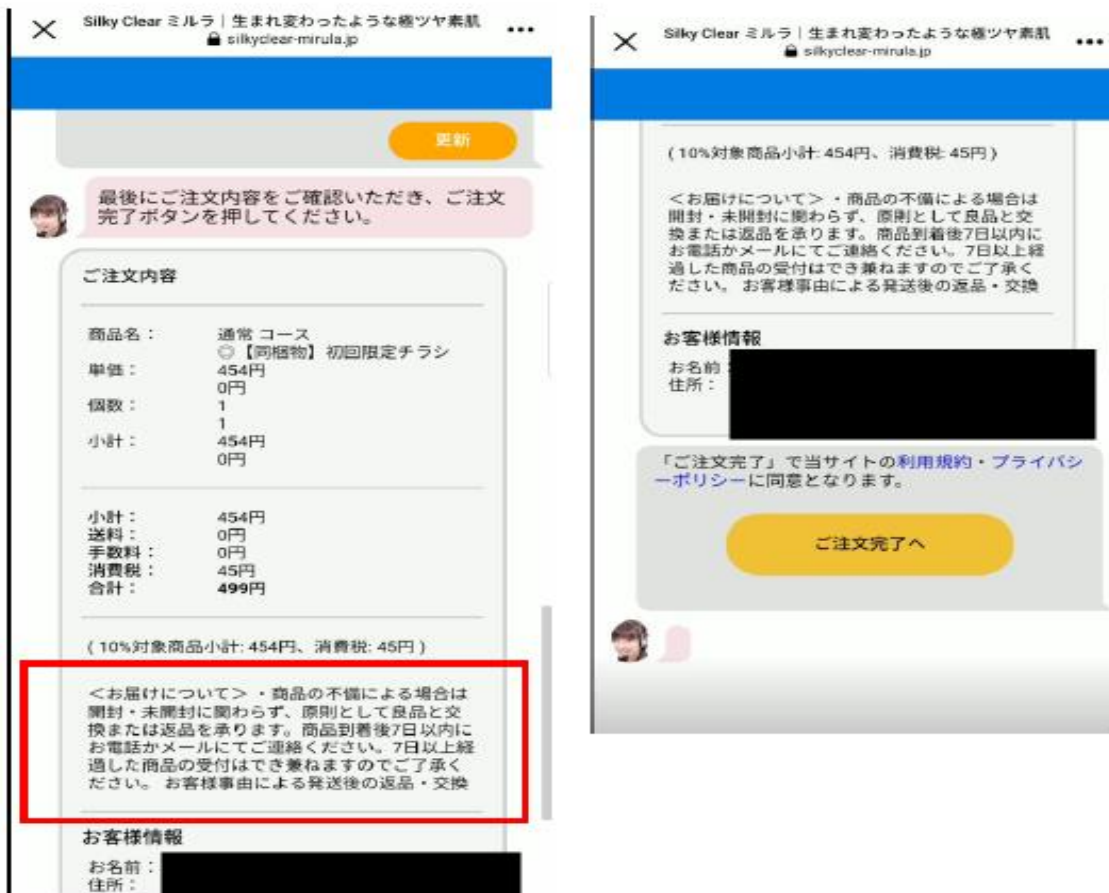
該当の広告表示画面を確認したところ、

「初回 0 円 送料 499 円の広告表示。」

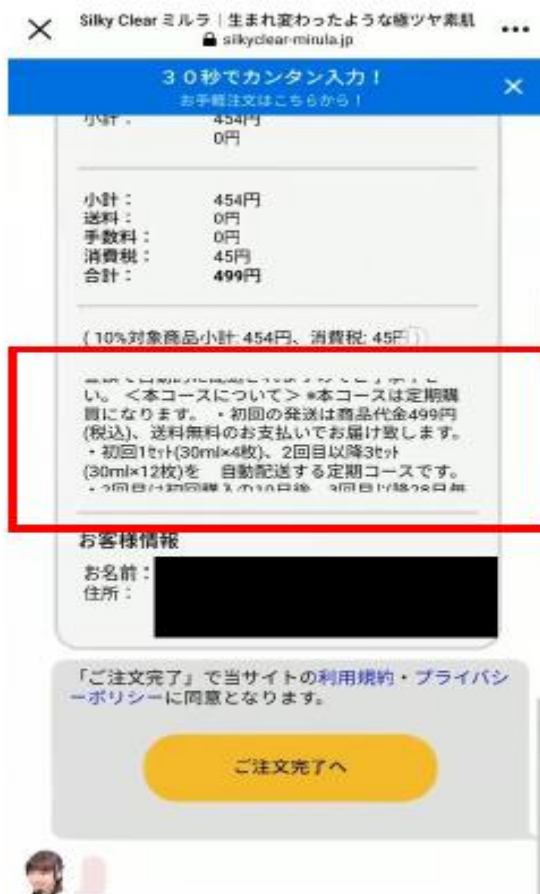
実は「定期コース(毎回自動お届けコース)」で、解約専用フォームまたはメールで次回お届け予定日 3 日前までに休止・解約しない限り、自動的に商品が届く。1 回目は 1 セット、2 回目は 3 セットが自動配送される。しかも、転売防止目的のため、初回特別価格のみで解約する場合は「納品書」の返送が必要とされている。」定期購入であることは、広告画面に小さく表示される利用規約などをさらに広げて表示しないとわからない画面表示構造になっている。

## 2. 実際の画面表示

### 1 スクロールされていない状態の表示



## 2 スクロールした場合の表示



## 3. 問題点

### 1) 景品表示法 5 条違反 有利誤認表示

amazon サイトで通常税込み 3200 円で販売のところ、インターネットの販売サイトでは通常価格 9800 円(税込 10,780 円)と表示。

初回限定 約 95%OFF との表示の停止

### 2) 特定商取引法 12 条の6 2 項 2 号 違反

2 回目以降の分量と代金が、スクロールしなければ見ることができない場所に表示されている。

解約手続きを取らなければ、定期的に商品が送られてくる定期購入であることは、スクロールしなければわからない場所に表示してある。

## 4. 交渉経過

2023/2/7 景品表示法内容の申入書を発送

2023/2/22 回答書 到着

2023/3/16 特定商取引法の申入書を発送

2023/4/12 回答書 到着

引き続き対応検討中です。詳細は HP をご確認ください。

<https://okayama-con.net/>