

株式会社プレミアムコスメに対する「申入れ・要請」活動

消費者支援機構関西（K C ' s）

1. 被害の概要

株式会社プレミアムコスメでは、美容対策とした「極み菌活生サプリメント」の広告において、初回無料や初回特別価格をうたいつつ、一定回数の商品購入を義務づけ、あるいは解約申入れがない限り契約が継続されるなど、実際には当該商品の定期購入を条件とする契約を締結させている。これらについて、1回限りのつもりで注文したにもかかわらず定期購入であった、解約するために電話を掛けたがつながらない、SNSや無料電話アプリによらなければ解約手続きができない、解約手続きをするにあたり身分証明書を要求されたなどの情報が当団体に対して相当数寄せられました。

2. 問題点と要請

当団体で検討した結果、2021年7月7日付の「申入書」に対して、同年8月4日付の「回答書」及び9月2日付で資料を受領しました。それらをさらに検討した結果、なおも、以下の点に疑義があるとして、2022年1月31日付けで、それらの使用の停止を求める「要請書」を送付しました。

なお、申入れ（差止対象）ではなく、要請としたのは、2022年6月1日施行される特定商取引法等を改正する法律に基づいた新ガイドラインからの指摘が有効であるとの判断からになります。

- (ア) ビューティー菌活コースの最終確認画面において、「ご注文内容」として初回の支払金額のみを記載した表示。
- (イ) 初回ポッキリ480円コースの最終確認画面において、「ご注文内容」として初回の支払金額のみを記載した表示。
- (ウ) 極み菌活生サプリモニター特別定期コースの最終確認画面において、「ご注文内容」として初回の支払金額のみを記載した表示。
- (エ) 貴社が使用する返品にかかる規定のうち、定期コースの解約方法を、原則としてLINE及び電話に限定している点を、LINE、電話及びメールによって解約できるようにすること。

3. 結果

上記、要請の結果、㈱プレミアムコスメは、プレミアムコスメ公式ウェブサイト (<https://premium-cosme.jp/>) の変更を行い、「極み菌活生サプリシリーズ」の定期販売の新規受付終了のお知らせを掲載し、当団体が問題を指摘した上記の点を含む最終確認画面の表示も停止されました。

また、解約時に電話がつかないという相談が寄せられるなか、解約の連絡手段が電話やLINEに制限されている点についても、メールによる解約を可能とするという回答を得ました。

以上