

定期購入契約であるのに、「サンプル」「お試し」と表示するなど 消費者を誤認させるような広告を行っていた通信販売事業者に 3か月の業務停止命令

本日、東京都は、特定商取引に関する法律に基づき、化粧品等の通信販売事業者に対し、3か月の業務の一部停止を命じ、違反行為を是正するための措置を指示しました。また、事業者の代表取締役に対し、当該停止を命じた範囲の業務を新たに開始することの禁止を命じました。

事業者の概要

事業者名 株式会社 Libeiro (リベイロ)
代表者 代表取締役 佐々木 雄亮
所在地 東京都中央区新川一丁目3番3号
グリーンオーク茅場町7F
業務内容 化粧品及び健康食品の通信販売
※同名又は類似名の事業者と間違えないようご注意ください。



【広告の特徴】

- ① ネーヴェクレマ等と称する化粧品について、「サンプル」「お試し」であることを強調した広告をウェブサイトに掲載し、あたかも、「サンプル」や「お試しセット」だけを低額で購入できるかのような表示をしていたが、実際には、低額の初回商品購入後、複数回の継続購入が条件の契約の申込みとなり、消費者は結果的に高額な支払いをすることになる。
- ② 解約申出の方法について、指定する電話番号に電話をかけさせて、その電話の自動音声案内に従ってメッセージアプリ等を使用させる方法としていたにもかかわらず、その旨を消費者が容易に認識できるように表示していなかった。
- ③ 申込みの最終確認画面において、入力内容の修正に関する説明や修正を行うためのボタン等を表示しないなど、契約の申込みの内容を消費者が容易に確認し及び訂正できるようにしていなかった。

消費者の方へ

- 通信販売で、商品を購入する際は、目立つ文字や表現のみで判断せず、申込画面や最終確認画面で、契約内容や解約条件等をよく確認しましょう。

東京都消費生活総合センター ☎ 03-3235-1155
お近くの消費生活センターは 局番なし 188(消費者ホットライン)

詳しくはこちらをご覧ください。

東京くらしWEB



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/torihiki/shobun/>

【問い合わせ先】

生活文化局消費生活部取引指導課
電話：03-5388-3073

特定商取引に関する法律第 15 条第 1 項に基づく業務の一部停止命令、
同法第 14 条第 1 項に基づく指示並びに同法第 15 条の 2 第 1 項に基づく業務禁止命令

1 事業者の概要

事業者名 株式会社 Libeiro (法人番号 010901038201) 屋号: clavis (クラヴィス)
(以下「当該事業者」という。)

代表者名 佐々木 雄亮 (ささき ゆうすけ)

所在地 東京都中央区新川一丁目 3 番 3 号 グリーンオーク茅場町 7F

設立 平成 28 年 5 月 27 日 (旧社名: 株式会社 pacrel (パクレル)、平成 30 年 5 月 28 日～現社名)

資本金 300 万円

業務内容 化粧品及び健康食品の通信販売

売上高 約 50 億円 (令和元年 5 月 1 日～令和 2 年 4 月 30 日) (事業者報告による。)

従業員数 34 名 (事業者報告による。)

2 当該事業者に関する都内の相談の概要 (令和 3 年 7 月 6 日登録分まで)

契約当事者 平均年齢	平均契約額	相談件数						
		平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	合計
約 52.1 歳 (12～87 歳)	約 1.7 万円	15	211	130	739	391	12	1,498

うちネーヴェクレマ等(※)に関する都内の相談の概要 (令和 3 年 7 月 6 日登録分まで)

契約当事者 平均年齢	平均契約額	相談件数			
		令和 元年度	令和 2 年度	令和 3 年度	合計
約 53.0 歳 (30～81 歳)	約 1.7 万円	14	201	2	217

※ 当該事業者は、令和元年 12 月から「ネーヴェクレマ」というクリームの販売を開始し、令和 2 年 9 月から同商品を「ネーヴェクレマプラス」と名称変更し販売。令和 2 年 12 月からはネーヴェクレマプラスの成分を一部変更した「ネーヴェクレマアルファ」を販売開始した。この 3 商品を合わせて、「ネーヴェクレマ等」という。

3 業務の一部停止命令 (法人) の内容

令和 3 年 7 月 9 日 (命令の日の翌日) から同年 10 月 8 日までの間 (3 か月間)、特定商取引に関する法律第 2 条第 2 項に規定する通信販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- (1) 通信販売に関する商品の販売条件について広告すること。
- (2) 通信販売に関する売買契約の申込みを受けること。
- (3) 通信販売に関する売買契約を締結すること。

4 業務の一部停止命令の対象となる不適正な取引行為

不適正な取引行為	特定商取引に関する法律の条項
<p>ウェブサイトにおいて、令和2年9月15日から令和3年2月25日までの間、ネーヴェクレマ等の定期購入契約の解約申出方法について、指定する電話番号に電話をかけさせ、その電話の自動音声案内に従ってメッセージアプリ等を使用させる方法としていたにもかかわらず、その旨を少なくとも令和2年9月30日から同年11月30日までの間、購入者が容易に認識できるように表示していなかった。</p>	<p>法第11条第4号及び第11条の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号。以下「省令」という。）第9条第3号</p> <p>【広告表示義務違反】</p>
<p>ウェブサイトに「特定商取引法に基づく表記」と称するページを設け、電話番号を表示しているが、令和2年9月15日から令和3年2月25日までの間、表示している電話番号に架電しても自動音声案内となり、担当者と直接話すことはできなかった。当該表示は、購入者が事業者と確実に連絡が取れる電話番号の表示ではなかった。</p>	<p>法第11条第5号の規定に基づく省令第8条第1号</p> <p>【広告表示義務違反】</p>
<p>ウェブサイトに、少なくとも令和2年9月30日から同年12月30日までの間、ネーヴェクレマ等について「サンプル」「お試し」と強調した広告を掲載し、あたかも、「サンプル」や「お試しセット」だけを低額で購入する申込みが可能であるかのような表示をしていた。しかし実際には、その後、少なくとも3回の継続購入が条件である契約の申込みとなり、結果的に高額な支払いとなる。当該表示は、契約金額、契約期間等の販売条件について、実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示であった。</p>	<p>法第12条の規定に基づく省令第11条第4号の規定に基づく法第11条第5号の規定に基づく省令第8条第7号</p> <p>【誇大広告等の禁止】</p>
<p>ウェブサイトに、令和2年8月1日から令和3年2月14日までの間、「15分だけのスペシャルタイムセール」、「今なら本品が特別価格 通常価格7,800円（税別） 500円（税別） 93%OFF」と表示し、あたかも、表示されている残り時間内に購入申込みを行った場合に限り、特別値引き価格で商品を購入できるかのような表示をしていた。しかし実際には、当該時間以外にも値引き価格で本件商品を販売していた。当該表示は、金額等の販売条件について、実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示であった。</p>	<p>法第12条の規定に基づく省令第11条第4号の規定に基づく法第11条第1号</p> <p>【誇大広告等の禁止】</p>
<p>少なくとも令和2年9月30日から同年11月10日までの間、ウェブサイトの最終確認画面において、契約の主な内容である解約方法を表示せず、購入者が、契約の申込みとなることを容易に認識できるように表示していないとともに、申込内容を容易に確認・訂正できるようにしていなかった。</p> <p>また、自動会話プログラム（チャットボット）による申込みの最終確認画面では、少なくとも令和2年11月12日から令和3年2月24日までの間、上記と同様、適正な表示を行っていなかった。</p>	<p>法第14条第1項第2号の規定に基づく省令第16条第1項第1号及び第2号</p> <p>【顧客の意に反して通信販売に係る売買契約の申込みをさせようとする行為】</p>

<p>少なくとも令和2年9月30日から令和3年4月15日までの間、最終確認画面において、契約の主な内容である規定回数受取後の解約申出期間及び解約の方法を表示せず、また、少なくとも令和2年12月23日から令和3年4月15日までの間、「ご返品についての詳細は下記「返品・定期コースについて」のリンクをご参照ください。」と表示しておきながら、その近くの場所に当該リンクを設置せず、申込完了ボタンより下に複数回スクロールした画面最下部にリンクを置いており、購入者が申込みを行う際に、契約の主な内容である解約条件等について容易に認識できるように表示していないとともに、申込内容を容易に確認・訂正できるようにしていなかった。</p>	<p>法第14条第1項第2号の規定に基づく省令第16条第1項第1号及び第2号</p> <p>【顧客の意に反して通信販売に係る売買契約の申込みをさせようとする行為】</p>
<p>少なくとも令和2年9月30日から令和3年4月22日までの間、最終確認画面において、入力内容の修正に関する説明や修正ボタン等を表示せず、契約の申込内容を、購入者が容易に確認・訂正できるようにしていなかった。</p> <p>また、少なくとも令和2年11月12日から令和3年4月22日までの間、チャットボット最終確認画面において、上記と同様、適正な表示を行っていなかった。</p>	<p>法第14条第1項第2号の規定に基づく省令第16条第1項第2号</p> <p>【顧客の意に反して通信販売に係る売買契約の申込みをさせようとする行為】</p>

5 指示（法人）の内容

- (1) 違反行為の発生原因について、調査分析、検証し、その結果について、業務停止命令の日から1か月以内に文書にて報告すること。
- (2) 違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及びコンプライアンス体制について、業務再開の1か月前までに文書にて報告すること。

6 業務禁止命令（個人）の内容

対象者	業務禁止命令の内容	命令の原因となった事実
佐々木雄亮	令和3年7月9日から同年10月8日までの間（3か月間）、業務停止を命じた範囲の業務を新たに開始することを禁止する。	当該事業者の代表取締役であり、当該事業者の通信販売における業務全般を統括管理し、営業方針等を決定するとともに営業に係る指揮命令を行うなど、当該業務の停止を命ぜられる業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

7 今後の対応

業務停止命令等に違反した場合は、下記のとおり罰則があります。東京都は、違反があった場合、関係機関と協議の上、厳正に対処します。

- (1) 業務停止命令に違反した場合には、法人が3億円以下の罰金、違反行為者が3年以下の懲役又は300万円以下の罰金に処せられ、又はこれを併科されることがあります。

- (2) 指示に従わない場合には、法人が 100 万円以下の罰金、違反行為者が 6 月以下の懲役又 100 万円以下の罰金に処せられ、又はこれを併科されることがあります。
- (3) 業務禁止命令に違反した場合には、3 年以下の懲役又は 300 万円以下の罰金に処せられ、又はこれを併科されることがあります。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

同様の手口のほか、新型コロナウイルス感染症に便乗した商品やサービス等に関して、悪質な勧誘、表示、架空請求についても情報提供をお願いします。