

全額返金保証の拒絶が 無効とされる場合

事例1

以前、パーソナルジムの全額返金保証についてこんな事件がありました。ホームページには、「安心の全額保証」「万が一、痩せられない場合1円もいりません」「痩せなかった場合、全額返金制度アリ」と、6.5cmのパナーで書いてあり、その下に、0.29cmの注記で「※退会手数料は含みません。詳しくは利用規約、免責事項をご覧ください」とあり、その利用規約を見ると次の二つの条件が書いてありました。

- (1) トレーナーの言う通りに実践すること
- (2) 初回のトレーニングから30日以内に返金の申し出をすること

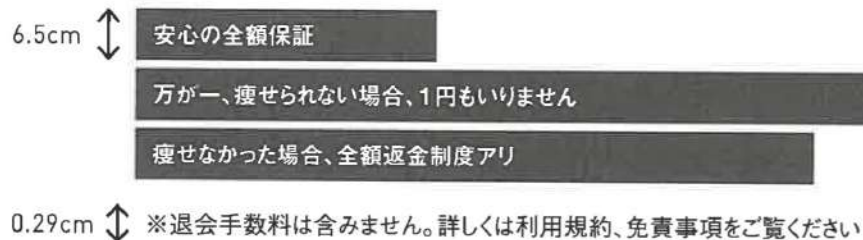
これに対し、適格消費者団体「埼玉消費者被害をなくす会」が、改善を申し入れました。

注記は小さいので見落としやすい、注記から利用規約に飛んで、そこを読まないといけないというのも迂遠すぎる、ということです。

結果、全額保証の訴求が次のように改められました。

- (1) 全額返金には三つの条件があることを「痩せなかった場合、全額返金制度アリ」の直下に書く
- (2) 三つの条件も、「トレーナーの言う通りに実践すること」のように曖昧なものではなく客観的に明確なものにする。

返金保証の見せ方例①



- ① トレーナーの言う通りに実践すること
- ② 初回のトレーニングから30日以内に返金の申し出をすること

返金保証の見せ方例②

- ・ 問題点：返金条件は書いてあるが見落としやすい
- ・ 約8カ月のやり取りの結果

30
日間

自信と実績の証
全額返金制度あり

全額返金条件は、以下の三つをすべて満たすこと

- (1) 全額返金の申請を初回トレーニングから起算し30日以内にされること
- (2) トレーニング日時の予定変更を3回以上されていないこと
- (3) トレーニングの無断欠席、トレーニング日時から24時間以内での予約変更または予約キャンセルのいずれもされていないこと

なお、全額返金の申請までに購入された物品などの購入代金については、全額返金の対象外です。

- ※全額返金制度を利用された方は、当社の施設は一切利用できません。
- ※全額返金制度を利用された方は、今後の入会はお断りさせていただきます。
- ※詳細は利用規約・免責事項をご確認ください。

- ・ 学ぶべきこと
 - キャッチフレーズ以外に付帯条件があることを明確にさせる
 - × 付帯条件があることに気づかない

事例2

こちら、「埼玉消費者被害をなくす会」さん絡みで、ローション販売会社M社に対し、LPの「全額返金保証」の表示を止めるよう、令和3年12月7日に請求しています（右頁）。

「全額返金保証」と大きく訴求して、容易に返金が得られるように表示しているけれども、実際には不合理な条件が付いて実現困難なので「全額返金保証」の表示自体を止めよ、というのです。

その不合理な条件とは、次のような条件です。

- (1) 210日間継続していたことが条件となっている
- (2) 210日分の支払い完了から次の送付予定日のわずか10日前までに連絡をしなければならないとされている
- (3) 使用済み容器を返却しなければならない
- (4) チェックシートに日々の記録を残しておかなければならない

確かにこれでは、全額保証も「画餅^{がべい}」といった感じです。

差止め請求

貴社が販売する●●●●または●●●●（以下「本件商品」という。）を貴社ウェブサイト上で購入する場合、上記対象となる表示（「商品に自信があるからこそ210日間全額返金保証」等と大きな活字で強調する表示）によって、容易に売買代金全額の返金を受けることが可能であるかのような広告表示がなされています。

しかし実際は、●●●●について①210日間契約、商品の使用及び代金の支払を継続することが条件であり、いつでも解約して返金を受けられるわけではないこと、②使用を止めたいと考えても210日間は使用と代金支払を継続しなければならないことに加え、③3回目分（210日分）の支払の完了から4回目の送付予定日の10日前までという限られた期間に電話での事前連絡を要すること、④通常は使用後早期に廃棄する使用済み容器等を全部保管しておく必要があること、⑤毎日欠かさず使用したうすチェックシートに日々の記録を残しておかなければならないこと等の厳格な条件を満たす必要があるものであり、前記の強調表示から消費者が通常想定する内容と大きく隔たっているにもかかわらず「返金保証適用条件」については別画面に遷移した後に小さな活字で71行にわたる詳細かつ読み取りにくい記載でしかありません。

また、「返金保証適用条件の概要」については別画面に遷移できるかどうか不明確であり、いずれも容易に確認することが困難な表示しかありません。●●●●についても、日数が180日間、回収が6回という違いはありますが、同様の内容となっています。そもそも、全額返金保証を謳うことにより消費者の契約への心理的ハードルが下がり、気軽に契約をしやすくなると考えられますが、一方で容器を廃棄せず保管すること等の通常想定できない返金条件を規定しておきながら、「全額返金保証」という広告表示によって契約締結を働きかける表示自体が、有利誤認表示に該当するものというほかありません。