

令和4年9月21日

消費者市民サポートちばとときめき整骨院あすみが丘との間で
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者市民サポートちば（以下「消費者市民サポートちば」という。）が、ときめき整骨院あすみが丘に対し、同整骨院が運営するWebサイトの表示について、以下のとおり不当景品類及び不当表示防止法第5条第1号（※）に規定する優良誤認表示に該当すると主張して、当該Webサイトの表示を削除又は修正することを求めた事案である。

ア 「オーダーメイド型の施術を行うため根本的な治療につながります。」との表示は、ときめき整骨院あすみが丘の施術を受ければ必ず身体症状が改善し根本的に治療できると一般消費者が誤信する可能性がある。

イ 「交通事故による軽度のむちうちであればたった1回の施術で効果を実感していただくことができます。」との表示は、ときめき整骨院あすみが丘の施術を1回受ければ必ず効果が実感できると一般消費者が誤信する可能性がある。

ウ 「そのため、毎回身体回復・改善を実感していただくことができます。」との表示は、ときめき整骨院あすみが丘の施術を受ければ必ず毎回施術の効果を実感できると一般消費者が誤信する可能性がある。

エ 「深層筋まで効果を出すことができる施術機器を使用することで、根本的な治療を行えます。」との表示は、交通事故のむち打ちの痛みが、ときめき整骨院あすみが丘の施術機器を使用することで根本的な治療ができ、必ず痛みを改善できると一般消費者が誤信する可能性がある。

オ 「お身体回復のスピードも格段に向上いたします。」との表示は、ときめき整

骨院あすみが丘の施術を受ければ、施術しない場合や他院の施術を受けた場合と比較して、身体的・心理的な回復が格段に速くなると一般消費者が誤信する可能性がある。

カ 「根本施術で後遺症を残さない手技！」との表示は、ときめき整骨院あすみが丘の施術を受ければ必ず後遺症が残らないものと一般消費者が誤信する可能性がある。

キ 「交通事故施術は無料で施術可能です。」「過失相殺」が起こったとしても、実際のお客様のお会計時のお支払いは、0円です。」「交通事故によるケガの施術費は、すべて保障されます。そして、当整骨院に通った際の、公共交通機関代金、タクシー代金、有料駐車場の代金、車の燃料代金なども全て保障されています。」「交通事故の施術にかかる費用が0円！！」との表示は通院により生じる諸費用の負担は生じないと一般消費者が受け取ると考えられるが、実際には、交通事故の通院期間、治療内容、過失割合等から最終的に通院者に自己負担が生じる可能性があり、またタクシー代などはケガの内容・程度によっては認められないケースも十分考えられることからすれば、当該表示は通院者には全く費用負担がないという誤信を生じさせる。

ク 「交通事故の被害者になってしまった方には、必ず慰謝料というものが発生致します。」との表示は、物損など交通事故の被害者になったとしても必ず慰謝料が生じるとは限らないにもかかわらず、必ず慰謝料が生じると一般消費者が誤信する可能性がある。

ケ 慰謝料の支払いについて「具体的な算定基準は、総施術日数×4,200円または（通った実日数×2）×4,200円どちらか少ない方になるのが一般的です。」との表示は、自覚症状のみで他覚所見がないむち打ち症などの場合、保険会社など加害者側との間で必要な治療期間等について紛争になり、実通院日数分の慰謝料が認められないことも多数見受けられるにもかかわらず、上記表示の基準で必ず慰謝料が支払われると一般消費者が誤信する可能性がある。

コ 「政府の自動車損害賠償保障事業に請求することで自賠責保険と同様の保証を受けることが出来ます。」との表示は、補償を受けるには要件を満たす必要があるにもかかわらず、必ず自賠責と同様の補償を受けられるものと一般消費者が誤信する可能性がある。

(※) 不当景品類及び不当表示防止法

(不当な表示の禁止)

第五条 事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

- 一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの

二・三 〔略〕

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

ときめき整骨院あすみが丘は、令和3年12月14日、消費者市民サポートちばに対し、Webサイトの表示を削除又は修正する旨を連絡した。

これを受けて、令和4年6月15日、消費者市民サポートちばは、申入れの内容を踏まえた修正がなされたものとして、申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば (法人番号 9040005019362)

3. 事業者等の氏名又は名称

ときめき整骨院あすみが丘

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう (消費者契約法施行規則第14条、第28条参照)。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9165

URL：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html