

令和2年12月18日

特定商取引法違反の通信販売業者に対する業務停止命令（6か月）及び指示について

- 消費者庁は、健康食品等を販売する通信販売業者である株式会社Kanae（カナエル）（本店所在地：東京都新宿区）（以下「同社」といいます。）に対し、令和2年12月17日、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）第15条第1項の規定に基づき、令和2年12月18日から令和3年6月17日までの6か月間、通信販売に関する業務の一部（広告、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- あわせて、同社に対し、特定商取引法第14条第1項の規定に基づき、今回の行為の発生原因について調査分析の上検証することなどを指示しました。

1 処分対象事業者

- (1) 名 称：株式会社Kanae（カナエル）
(法人番号：4011101085768)
- (2) 本 店 所 在 地：東京都新宿区西新宿七丁目18番16号
- (3) 代表者（違反行為当時）：山口 稲世（やまぐち りょうせい）
- (4) 設 立：平成30年10月18日
- (5) 資 本 金：300万円
- (6) 取 引 類 型：通信販売
- (7) 取 扱 商 品：健康食品（バストアップサプリメント）等

2 特定商取引法の規定に該当する行為

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
(特定商取引法第14条第1項第2号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第16条第1項第1号及び第2号)

3 同社に対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙のとおりです。

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁と共に特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

北海道経済産業局消費者相談室	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室	022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室	048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室	052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室	06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室	082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室	087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室	092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室	098-862-4373

- 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）
身近な消費生活相談窓口を御案内します。
※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- 最寄りの消費生活センターを検索する。
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

株式会社Kanaelに対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社Kanael（カナエル）（以下「同社」という。）は、同社の運営する「LAVINAL SHOP」と称するウェブサイト（以下「本件ウェブサイト」という。）において、パソコン、スマートフォン等の情報処理の用に供する機器を利用する方法により、「True up（トゥルーアップ）」と称する健康食品（以下「本件商品」という。）等の売買契約の申込みを受けて本件商品の販売を行っていることから、このような同社が行う本件商品の販売は、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第2条第2項に規定する通信販売（以下「通信販売」という。）に該当する。

2 処分の内容

(1) 業務停止命令

同社は、令和2年12月18日から令和3年6月17日までの間、通信販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア 同社の行う通信販売に関する商品の販売条件について広告をすること。
- イ 同社の行う通信販売に関する商品の売買契約の申込みを受けること。
- ウ 同社の行う通信販売に関する商品の売買契約を締結すること。

(2) 指示

ア 同社は、特定商取引法第14条第1項第2号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（以下「施行規則」という。）第16条第1項第1号及び第2号の規定に該当する顧客の意に反して売買契約の申込みをさせようとする行為をしていた。かかる行為は、特定商取引法に規定する指示対象行為に該当するものであることから、当該行為の発生原因について、調査分析の上検証し、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これらを同社の役員及び従業員に、前記（1）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

イ 同社は、前記（1）の業務停止命令に係る業務を再開するときは、同社の行う通信販売について、特定商取引法の各規定を遵守すること。

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第14条第1項及び第15条第1項

4 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、特定商取引法に規定する指示対象行為に該当する行為をしており、通信販売に係る取引の公正及び購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認定した。

(1) 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（特定商取引法第14条第1項第2号の規定に基づく施行規則第16条第1項第1号及び第2号）

同社は、少なくとも令和2年4月3日から同年10月21日までの間、別添資料のとおり、本件ウェブサイトにおける、購入者に対して本件商品を定期的に継続して引き渡し、購入者がこれに対する代金の支払をすることとなる契約（以下「本件定期購入契約」という。）の申込みとなる電子計算機の操作を行う当該申込みの最終段階の画面（以下「本件最終確認画面」という。）上において、本件定期購入契約の主な内容である消費者が支払うこととなる金額のうち、2回目以降の本件商品の代金を表示せず、もって、本件ウェブサイトにおいて本件商品に係る電子契約の申込みを受ける場合において、電子契約に係るパソコンやスマートフォン等の電子計算機の操作が当該電子契約の申込みとなることを、顧客が当該操作を行う際に容易に認識できるように表示していないとともに、当該申込みの内容を容易に確認し及び訂正ができるようにしていなかった。

(2) 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（特定商取引法第14条第1項第2号の規定に基づく施行規則第16条第1項第2号）

同社は、少なくとも令和2年4月3日から同年10月21日までの間、別添資料のとおり、本件ウェブサイトにおける、本件定期購入契約の申込みとなる電子計算機の操作を行う本件最終確認画面上において、本件定期購入契約の主な内容である契約期間について、購入者から解約通知がない限り契約が継続する無期限の契約である旨を明記せず、また、本件定期購入契約の主な内容である解約条件について、本件最終確認画面のうち、「特定商取引に関する法律」というリンク表示（以下「本件リンク表示」という。）から遷移する「特定商取引に関する法律に基づく表記」と称するページにおいて、「■定期購入のご解約方法について」との項目の下、「次回お届けの14日前までにご連絡ください。」などと記載していたものの、当該ページにおける表示を除いては、本件最終確認画面に解約条件を表示していなかった上、本件リンク表示を、本件定期購入契約の申込みを完了させるボタンより下

に、同ボタンに記載された文字及び初回の合計金額が表示された部分等と比して小さくかつ目立たない色調で表示することにより、当該ページに解約条件が記載されていることが容易に認識できないようにし、もって、本件ウェブサイトにおいて本件商品に係る電子契約の申込みを受ける場合において、申込みの内容を、顧客が電子契約に係るパソコンやスマートフォン等の電子計算機の操作を行う際に容易に確認し及び訂正できるようにしていなかつた。


[会員登録](#)
[ログイン](#)
[カートを見る](#)
[HOME](#)[CATEGORY](#)[NEWS](#)[Q&A](#)[CONTACT](#)

ご入力内容のご確認

下記ご注文内容で送信してもよろしいでしょうか?
よろしければ、一番下の「ご注文完了ページへ」ボタンをクリックしてください。

商品写真	商品名	単価	個数	返品特約	小計
	True up 【2袋集中コース】	0円 *	1個		0円
小計				計	0円
				軽減税率対象(8%)	0円
				送料	0円
				手数料	0円
				合計	0円

* 崩壊欄に※が表示されている商品は軽減税率対象です。

■ 2袋集中コースのご解約について

2袋集中コースのご解約はいつでも可能です。

ただし1回目の商品お届けを受け取り後、2回目を受け取らずに2袋集中コースを解約する場合のみ、2袋集中コース購入特典・初回無料の対象外となりますので、通常購入代金として下記の商品代金のお支払いが発生いたします。

■ True up 定価:本体価格12,960(税抜)+送料319円(税抜)

上記通常購入代金は、弊社より別途郵送でお送りする請求書にてお支払い頂く形になります。 予めご了承ください。

▼ご注文者様情報

[変更する](#)

お名前

お名前（フリガナ）

郵便番号

住所

電話番号

▼お支払方法・お届け時間の指定・その他お問い合わせ

[変更する](#)

お支払方法

【次回以降手数料350円】コンビニ後払い

お届け時間

指定なし

お届けサイクル

2020年10月21日から30日間隔

その他お問い合わせ

[前に戻る](#)

[購入を確定する](#)

[TOPページへ](#)

当サイトについて お問い合わせ 特定商取引に関する法律 返品について プライバシーポリシー

Copyright(c) 2019 Lavinas. All Rights Reserved.


[会員登録](#)
[ログイン](#)
[カートを見る](#)
[HOME](#)[CATEGORY](#)[NEWS](#)[Q&A](#)[CONTACT](#)

現在のカゴの中

商品数：0点

合計：**0円**
[カゴの中を見る](#)

商品カテゴリー

[□ Hugme~ハグミ~](#)
[□ TrueUp](#)
[当サイトについて >](#)
[お問い合わせ >](#)
[特定商取引法に関する法律 >](#)
[返品について >](#)
[プライバシーポリシー >](#)

■ 特定商取引に関する法律に基づく表記

販売業者 株式会社Kanael

運営責任者 山口 稔世

住所 〒160-0023 東京都新宿区西新宿7-18-16

電話番号 0570-550-496

FAX番号 --

メールアドレス info@lavinashop.jpURL <http://lavinashop.jp/>

商品代金以外に下記料金が別途発生いたします。

- ◆消費税:10%
- ◆送料:本州一律:880円(税込)
【TrueUP2回目以降】 350円(税込)
【glabenus2回目以降】 350円(税込)
【KETRINE2回目以降】 550円(税込)
- ◆代引き手数料:350円(税込)
- ◆コンビニ後払い:350円(税込)

※ご注意※

商品以外の必要代金
クレジットカードが利用できない場合(オーソリエラー)は
「コンビニ後払い(手数料:350円)」に変更し発送させて頂きますので予めご了承下さい。
ご利用者が未成年の場合、法定代理人の利用同意を得てご利用ください。

【コンビニ後払いについて】

- ※ご請求書は商品に同梱しておりません。
- 商品と請求書は別送になります。配達状況により請求書が先に届く場合がございますのでご注意ください。
- 請求書発行から14日後までに、指定のコンビニ、金融機関でお支払い下さい。

■ 遅延損害金について

弊社及び弊社が債権を委託している事業者からの請求に対して、ご利用者が支払期日までにお支払いにならなかった場合、支払期日の翌日から支払日まで年率14.6%の遅延損害金が発生します。
予めご了承ください。

1)ご購入されたい商品の[カゴ]に入れる]をクリックします。

- 2)ショッピングカート画面で[購入手続き]をクリックします。
- 3)お届け先を選択し、[選択したお届け先に送る]を押してください。
- 4)お支払方法を選択し、[次へ]をクリックします。
- 5)ご注文内容を確認して頂き[ご注文完了ページへ]を押してください。
- 6)買い物完了後、ご注文確認メールが届きますのでご確認ください。

支払方法
代金引換
クレジットカード
コンビニ決済

支払期限 月末締め15日払い

引渡し時期 2~7営業日
※在庫不足時は引き渡しまで1か月程度お時間を頂きます。

返品・交換について
ご注文商品頂いた商品のご注文内容変更、キャンセルは【ご注文後1時間以内】のご連絡でしたら受け付けることが可能です。
当店の営業時間は午前9時から午後18時まで(土日祝・年末年始除く)となっておりますので、営業時間外のご連絡は電子メールにてお願ひいたします。
期限超過後のサイズ変更、キャンセルは一切受け付け致しかねますので予めご了承ください。

■ 配送遅延について

商品のお届けに遅れが生じることを事前に確認できた場合は、当店よりメールにてお知らせ致します。

お届けの遅れによりご注文のキャンセルをご希望のお客様につきましては、遅れの原因が在庫切れ等の弊社に責のある事由である場合についてのみ、メール受信から7日以内にお電話にてご連絡ください。
ご注文のキャンセルを承らせて頂きます。

お知らせメールの受信から7日を経過した場合は、お届けの遅れについて了承し、購入の意思があるものと判断させて頂きます。予めご了承ください。

■ 定期購入のご解約について

解約のご連絡は商品をお受け取り後いつでも可能です。
ただし1回目の商品お届けを受け取り後、2回目を受け取らずに定期購入を解約する場合のみ、定期購入特典・初回無料の対象外となりますので、商品解約料として下記の商品代金のお支払いが発生いたします。

[TrueUP(トゥルーアップ)]

○TrueUP 初月解約料:本体価格6,480円(税抜)+送料319円(税抜)
 ○2袋集中コース 初月解約料:本体価格12,960円(税抜)+送料319円(税抜)

[KETRINE(ケトリーヌ)]

○1本トクトクコース 初月解約料 本体価格5,480円(税抜)+送料500円(税抜)
 ○2+1本トクトクコース 初月解約料 本体価格16,440円(税抜)+送料500円(税抜)

[glabenus(グラビナス)]

○美バスト集中コース 初月解約料 本体価格8,980円(税抜)+送料319円(税抜)

その際は弊社より郵送でお送りする請求書にて、商品代金をお支払い頂く形になりますので、予めご了承ください。

■定期購入のご解約方法について

解約のご連絡は商品をお受け取り後いつでも可能です。

定期購入のご解約はお電話でのみ承っております。次回お届けの14日前までにご連絡ください。

⇒0570-550-496

※メール、手紙などでのご解約は承っておりません。

なお休止は2回目商品お受取り後から可能となっておりますのでご了承くださいませ。

■返品について

商品到着後のお客様のご都合による返品は原則として受け付けておりません。

お客様ご自身の判断でご注文頂いておりますので、思っていた商品と違った、

必要が無くなった、間違えて注文した等での返品に関しては、一切お受けできませんので予めご了承ください。

※ネット通販は「クーリングオフ」の対象外となります。

■KETRINE全額返金保証に関しまして

全額返金保証には一定の条件がございます。

・商品本体に記載の使用方法で使用いただいたにもかかわらず、毛が1本も抜けない(溶けない)場合

・毛質調査にご協力いただき、お客様の毛に効果がないことが証明された場合。

(効果があることが証明された際には、調査代金をご請求させていただく場合がございます。)

肌に合わない場合等、上記の条件を満たしていない場合には、保証の対象外となります。
 予めご了承ください。

■色・サイズ交換に関しまして

ナイトブラ Hug meの色・サイズのご交換は、3枚以上の複数枚セットをご注文のお客様が対象です。

単品でのご注文は色・サイズ交換の対象外となりますので、予めご了承ください。

3枚以上の複数枚セットをご注文のお客様につきましては、往復分の送料をご負担いただけましたら、
 未使用・未開封の商品に限り、色・サイズ交換を承ります。

商品到着日を含め、7日以内にお電話またはメールにて当店へご連絡お願い致します。

⇒03-4590-9907

⇒info@lavinas-shop.jp

■商品リニューアルのお知らせ

Hug me・TrueUPのパッケージ、及び内容に変更点がございます。

お届け時にリニューアル前・リニューアル後の物が混在する可能性がございますが

製品自体には問題なくお使いいただけますのでご安心ください。

リニューアルの詳細に関しましては弊社サイトのQ&Aをご確認ください。

⇒http://kanael-inc.jp/

■商品の不備について

万が一未使用の商品に不備があった場合は下記メールアドレスまで不良個所のお写真を添付し、ご連絡ください。

商品到着後7日以内であれば交換対応させていただき、新品を送付させていただきます。

使用回数が3回以下にも関わらず破損してしまったなどのトラブルにつきましては、

商品到着後30日以内に下記メールアドレスまで不良個所のお写真を添付し、ご連絡ください。

弊社の不具合品交換規定を満たした場合、新品を送付させていただきます。

⇒info@lavinas-shop.jp

[TOPページへ](#)

当サイトについて お問い合わせ 特定商取引に関する法律 返品について プライバシーポリシー

Copyright(c) 2019 Lavinas. All Rights Reserved.