

令和6年4月10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（3か月）及び指示並びに当該業者の元代表取締役に対する業務禁止命令（3か月）について

- 消費者庁は、サプリメントや健康食品等を販売する通信販売業者である株式会社オルリンクス製薬（本店所在地：愛知県名古屋市）（以下「オルリンクス製薬」といいます。）に対し、令和6年4月9日、特定商取引法第15条第1項の規定に基づき、令和6年4月10日から令和6年7月9日までの3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、消費者庁は、オルリンクス製薬に対し、特定商取引法第14条第1項の規定に基づき、法令遵守体制の整備その他の再発防止策を講ずることなどを指示しました。
- また、消費者庁は、オルリンクス製薬の元代表取締役である北川雅人（きたがわ まさと）に対し、特定商取引法第15条の2第1項の規定に基づき、令和6年4月10日から令和6年7月9日までの3か月間、同社に対して前記業務停止命令により業務の停止を命ずる範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含みます。）の禁止を命じました。

### 1 処分対象事業者等

- (1) 名 称：株式会社オルリンクス製薬  
(法人番号：6180001133049)
- (2) 本店所在地：名古屋市中区丸の内三丁目18番22号
- (3) 代 表 者：代表取締役 関口慎梧
- (4) 設 立：平成30年7月10日
- (5) 資 本 金：2000万円
- (6) 取 引 類 型：通信販売
- (7) 取 扱 商 品：サプリメント、健康食品等

### 2 特定商取引法の規定に違反する行為

- (1) 誇大広告（特定商取引法第12条）
  - (2) 特定申込みに係る手続が表示される映像面における表示義務違反（特定商取引法第12条の6第1項）
- 3 消費者庁がした各行政処分の詳細は、以下の各別紙のとおりです。
- 別紙1：オルリンクス製薬に対する行政処分の概要
- 別紙2：北川雅人に対する行政処分の概要

### 【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

本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルについて、相談・あっせんを要望される場合には、以下の消費者ホットラインを御利用ください。

- 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。  
<https://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

## 株式会社オルリンクス製薬に対する行政処分の概要

### 1 事業概要

株式会社オルリンクス製薬（以下「オルリンクス製薬」という。）は、同社が運用するウェブサイト（そのURLが「`https://orstar.jp/`」で始まるもの。以下「本件ウェブサイト」という。）において、パソコン及び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、「ZiGMα」と称するサブリメント（以下「本件商品」という。）の売買契約の申込みを受けて本件商品を販売していることから、このような同社が行う本件商品の販売行為は、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

オルリンクス製薬は、令和6年4月10日から令和6年7月9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 オルリンクス製薬が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 オルリンクス製薬が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 オルリンクス製薬が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 オルリンクス製薬は、商品の販売条件について広告をしたとき、売買契約の解除に関する事項について、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をし、また、特定商取引法第12条の6第1項に規定する電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により顧客の使用に係る電子計算機の映像面に表示する手続に従って顧客が行う通信販売に係る売買契約の申込み（以下「特定申込み」という。）を受ける場合、当該特定申込みに係る手續が表示される映像面において、売買契約の解除に関する事項を表示していなかった。かかる行為は、特定商取引法に違反するものであることから、その発生原因について、調査分析の上検証し、法令遵守体制の整備その

他の再発防止策（法令及び契約に基づく返金及び解約の問合せ等に適切かつ誠実に対応することを含む。）を講じ、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 オルリンクス製薬は、通信販売により、同社の商品に係る売買契約を締結しているところ、令和5年11月7日から令和6年4月9日までの間に同社との間で通信販売により当該売買契約を締結した全ての相手方に対し、以下の（ア）から（ウ）までの事項を、消費者庁のウェブサイト（<https://www.caa.go.jp/>）に掲載される、同社に対して前記（1）の業務停止命令及び本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、令和6年5月9日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官宛てに文書（通知したことを見証するに足りる証票及び通知文書を添付すること。）により報告すること。

なお、令和6年4月23日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

（ア）前記（1）の業務停止命令の内容

（イ）本指示の内容

（ウ）後記4（2）の内容

ウ 後記4（1）の内容を消費者に周知すること。

エ オルリンクス製薬は、今後、同社が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

オルリンクス製薬は、以下のとおり、特定商取引法に違反する行為をしており、消費者庁は、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）誇大広告（特定商取引法第12条）

オルリンクス製薬は、少なくとも令和5年11月7日から同年12月19日までの間に、別添資料1のとおり、本件商品の販売条件について広告をしたとき、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。）の解除に関する事項について、本件ウェブサイト上の本件

商品のランディングページ（検索結果や広告等を経由して消費者が最初にアクセスするページのこと。以下「本件ＬＰ」という。）において、「24時間365日自動音声で解約可能」、「限られた時間内でしか解約の出来ない不便さは一切ありません 面倒な手続き・解約阻止の説得などもゼロ」等と表示（以下「本件表示」という。）することにより、あたかも、簡易な手続により本件定期購入契約を容易に解除できるかのように示す表示をしていた。

しかし、実際には、本件定期購入契約の解除方法は、消費者が、商品の受領後、次回の発送日の7日又は14日前までに解約・休止専用窓口に電話をかけ、自動音声による案内が終わった後にショートメッセージサービスにより送信されたURLからメッセージアプリの専用アカウントに登録（友だち追加）した上、当該アカウントのトークルーム内にある「スキップ・休止・解約エントリーフォームを受け取る」を押下して表示される画面に氏名等を入力することで本人確認を行い、その後、「スキップ・休止・解約のエントリーをする」を押下して表示されるエントリーフォームで最低15文字以上の記入が必要なものを含め、10問以上の質問への回答の入力をしなければならず、その上で、オルリンクス製薬において、当該エントリーフォームに入力された内容を確認して、その結果連絡を消費者がメッセージアプリで受け取ることにより解除が完了するもの（以下「本件解除方法」という。）であって、煩雑な手続を経る必要があり、本件定期購入契約を容易に解除できなかった。

## （2）特定申込みに係る手續が表示される映像面における表示義務違反（特定商取引法第12条の6第1項）

オルリンクス製薬は、少なくとも令和5年11月7日から同年12月19日までの間に、別添資料2のとおり、本件定期購入契約について、本件LP上で本件定期購入契約の特定申込みを受ける場合、当該特定申込みに係る手續が表示される映像面において、本件解除方法の一部しか表示せず、また、別添資料3のとおり、本件LP上に現れる「初回限定 送料無料 1980円 定期コースのお申し込みを開始」等と記載されたポップアップをクリックして遷移するチャットボットページ上の本件定期購入契約の特定申込みに係る手續が表示される映像面において、本件解除方法の一部しか表示していなかった。

## 北川雅人に対する行政処分の概要

### 1 名宛人

北川 雅人（以下「北川」という。）

### 2 処分の内容

北川が、令和6年4月10日から令和6年7月9日までの間、次の業務を新たに開始すること（当該業務を當む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止すること。

- （1）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項に定める通信販売（以下「通信販売」という。）に関する商品の販売条件について広告をすること。
- （2）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。
- （3）通信販売に関する商品の売買契約を締結すること。

### 3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第15条の2第1項

### 4 処分の原因となる事実

- （1）別紙1のとおり、株式会社オルリンクス製薬（以下「オルリンクス製薬」という。）に対し、特定商取引法第15条第1項の規定に基づき、同社が行う通信販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。
- （2）北川は、オルリンクス製薬が特定商取引法第12条及び第12条の6第1項の規定に違反する行為をした当時から少なくとも令和6年3月11日まで、同社の代表取締役であり、かつ、同社が停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

別添資料 1

本件定期購入契約の解除に関する表示



## 別添資料2

### 本件ＬＰ上の本件定期購入契約の特定申込みに係る手続が表示される映像面

ご注文内容の確認

お名前  
[REDACTED]

お届け先  
[REDACTED]

ご注文商品情報

ZiGMA 3ヶ月おまとめ定期コース *	単価： 9,898円	個数： 1 個	小計： 9,898円
----------------------	------------	---------	------------

「\*」は軽減税率対象の商品となります。

#### 【退会や解約についての表記】

★ZiGMA3ヶ月おまとめ定期便は初回のご発送は注文から3日前後、2回目以降は前回のご発送日から90日毎に自動でお届けする定期コースです。

★初回お支払い金額は10,690円(税込)です。

★2回目以降のお支払い金額は16,200円(税込)です。

★送料はずっと無料です。

★ご注文後のお客様都合でのキャンセルは受付致しかねます。休止・解約をご希望の際は必ず商品をお受け取りいただいた後、次回の発送日の14日前までにお客様ご自身にて【オルリンクス オートメーションサポート（解約・休止専用窓口）】までご連絡を頂き、案内にしたがってLINEにて解約・休止の申請をしてください。

\*上記期間を過ぎますと商品の発送準備に入ってしまうため次月以降の休止となりますのでご注意ください。

\*お客様ご都合での一方的なご解約申し込みや商品の受け取り拒否、返品などをされた場合、梱包、発送業務にて発生した発送業務手続き手数料、再使用不可となる梱包資材料、発送手数料を含めた、キャンセル事務手数料3,500円をご請求させていただきます。ただし、上記における返品、返金については止むを得ない事由と当社基準により判断した場合や天災等の不可抗力による場合はこの限りではありません。

★次月の商品発送日は前回の商品発送日から120日後となります。

詳細なお日にちはお客様によって異なりますため、下記窓口までお問い合わせください。

【オルリンクス オートメーションサポート

▶0570-032-030】

《自動応答／24時間365日申請可／平日10:00～18:00以外(土日祝日)  
の申請、お問い合わせは翌営業日以降順次ご対応いたします》

お手続きには【SMSを受信可能な携帯電話番号/LINEアカウント】が  
必要となります。

案内に従ってお手続きを完了してください。

詳しい解約手続きは[こちら](#)

\*やむを得ない理由によりLINEでの解約ができない方に関しては  
メール(身分証明書の開示が必須)での解約も受け付けております。

【返金保証について】

多くのお客様に安心してご使用いただけるよう、各商品ごとに返金保  
証制度を設けています。

各商品ごとに返金保証制度の内容は異なりますので、特定商取引法に  
基づく表記ページの「[返金保証について](#)」で詳細をご確認のうえ、ナ  
ビダイヤル：0570-032-030まで事前にご連絡ください。

事前連絡をいただいていない状態で無断でご返送をいただいても、上  
記の返金保証は一切できません。

小計

9,898円

送料

0円

手数料

200円

消費税

812円

合計

**10,910円**

8%対象	小計	9,898円	消費税	792円
------	----	--------	-----	------

ショップからのお知らせを受け取る。

[利用規約](#)に同意して申込みます。未成年者については法定代理人  
の同意を得ていることを確認します。

ご注文完了へ

会社概要

プライバシーポリシー

特定商取引法に基づく表示

ご利用規約

お問い合わせ

返品特約について

Copyright © ORLINKS All rights reserved.



## 別添資料3

### チャットボットページ上の本件定期購入契約の 特定申込みに係る手続が表示される映像面



ご注文内容をご確認ください。

#### ご注文内容

商品名： ZiGMa 3ヶ月おまとめ定期コース \*

単価： 9,898円

送料： 0円

手数料： 200円

消費税： 812円

合計： 10,910円

\*枠内をスクロールして注文内容と定期コースをご購入いただく際の注意点をご確認ください。

#### 【退会や解約についての表記】

★ZiGMa3ヶ月おまとめ定期便は初回のご発送は注文から3日前後、2回目以降は前回のご発送日から90日毎に自動でお届けする定期コースです。

★初回お支払い金額は10,690円(税込)です。

★2回目以降のお支払い金額は16,200円(税込)です。

★送料はずっと無料です。

★ご注文後のお客様都合でのキャンセルは受付致しかねます。休止・解約をご希望の際は必ず商品をお受け取りいただいた後、次回の発送日の14日前までお客様ご自身にて【オルリンクス オートメーションサポート（解約・休止専用窓口）】までご連絡を頂き、案内にしたがってLINEにて解約・休止の申請をしてください。

\*上記期間を過ぎますと商品の発送準備に入ってしまうため次月以降の休止となりますのでご注意ください。

\*お客様ご都合での一方的なご解約申し込みや商品の受け取り拒否、返品などをされた場合、梱包、発送業務にて発生した発送業務手続き手数料、再使用不可となる梱包資材料、発送手数料を含めた、キャンセル事務手数料3,500円をご請求させていただきます。ただし、上記における返品、返金については止むを得ない事由と当社基準により判断した場合や天災等の不可抗力による場合はこの限りではありません。

★次月の商品発送日は前回の商品発送日から120日後となります。

詳細なお日にちはお客様によって異なりますため、下記窓口までお問い合わせください。

【オルリンクス オートメーションサポート  
►0570-032-030】  
《自動応答／24時間365日申請可／平日10:00～18:00以外(土日祝日)の申請、お問い合わせは翌営業日以降順次ご対応いたします》  
お手続きには【SMSを受信可能な携帯電話番号/LINEアカウント】が必要となります。  
案内に従ってお手続きを完了してください。  
詳しい解約手続きは[こちら](#)

\*やむを得ない理由によりLINEでの解約ができない方に関しましてはメール(身分証明書の開示が必須)での解約も受け付けております。

【返金保証について】  
多くのお客様に安心してご使用いただけるよう、各商品ごとに返金保証制度を設けています。

各商品ごとに返金保証制度の内容は異なりますので、特定商取引法に基づく表記ページの「[返金保証について](#)」で詳細をご確認のうえ、ナビダイヤル：0570-032-030まで事前にご連絡ください。

事前連絡をいただいていない状態で無断でご返送をいただいても、上記の返金保証は一切できません。

後払い審査に通らなかった場合「自動的に代引きへ切り替え」での発送になることを承諾し、必ず受け取ります。（代引き手数料300円）\*定期2回目以降も同様

#### 転売・購入代行について

転売目的である業者の悪質な購入防止の為、本品は全ての商品に「[転売防止管理番号](#)」を振り分けております。転売出品行為が確認できた場合は、[即時特定を行い警察機関へ情報開示](#)と共に通報及び損害賠償請求を行います。転売及び購入代行目的のご注文は絶対におやめ下さい。

転売防止  
No. A00005

この内容でご注文を完了します。

注文を完了する