

2024年8月9日

各位

RIZAP グループ株式会社

消費者庁の措置命令についてのご報告とお詫び

弊社の子会社である RIZAP 株式会社は、運営するコンビニジム「chocoZAP」の広告表示につきまして、2024年8月9日、消費者庁より景品表示法第7条第1項の規定に基づく措置命令を受けました。このような事態に至り、お客様をはじめとする関係者の皆様に多大なご迷惑をおかけすることとなりましたことを、心よりお詫び申し上げます。

今回の措置命令を真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。なお、今回の措置命令は弊社の広告表示に関するものであり、弊社が提供している商品・サービスの品質や安全性に関してのものではございませんので、安心してご利用いただけますと幸いです。

措置命令の概要について、以下の通りご報告致します。

記

■消費者庁が認定した事実 (1)

2024年3月28日及び29日の自社ウェブサイトの表示において、「追加料金なしで全サービスも24時間使い放題!」「ボディメイクや美容ケアはもちろん、リラクゼーションやワーキングスペースも好きな時間にご利用可能です!」等と表示することにより、一般消費者に対して、予約を必要とする8つの派生サービスも24時間の内、いつでも又は好きな時間に利用できるような印象を与えたと評価されております。

また、2024年2月16日以降、弊社が投稿を依頼したインフルエンサーのInstagram内の投稿において、「24時間、ジムやエステ・脱毛が好きな時間に利用できる無人のジム」等と表示することにより、自社ウェブサイトと同様の印象を与えたと評価されております。

■表示の経緯 (1)

弊社としては、chocoZAP の店舗やジムが 24 時間いつでも利用できることをお伝えするものとして表示物を制作しておりました。

また、8つの派生サービスは予約が必要であることやメンテナンス時間があること等は表記しておりました。

<ウェブサイトの表示>

The screenshot displays the chocoZAP website interface. On the left, a banner for 'セルフホワイトニング' (Self Whitening) features a woman's face and text: '理想の白い歯へ' (Towards ideal white teeth), '満足度 94%' (Satisfaction 94%), and 'セルフホワイトニング いつでも気軽に歯のホワイトニング' (Self Whitening, anytime convenient teeth whitening). A callout box points to the text: 「※予約サービスはメンテナンス時間あり」と注釈で表記しておりました (※ Reservation service has maintenance time and is noted). Below this, a price tag shows '月額 2,980円' (Monthly 2,980 yen) with a callout: 予約制であることを表記しておりました (Reservation system is noted). On the right, a 'サービス一覧' (Service List) section is titled 'サービス一覧の箇所では「24時間ジム」と「各派生サービス」を分けて表示しておりました' (In the service list section, '24-hour gym' and 'various derivative services' are displayed separately). The list includes '24時間ジム' (24-hour gym), 'セルフエステ' (Self Esthetic), 'セルフ脱毛' (Self Hair Removal), 'セルフホワイトニング' (Self Whitening), 'セルフネイル' (Self Nail), 'セルフピアス' (Self Piercing), 'セルフタトゥー' (Self Tattoo), 'セルフボディケア' (Self Body Care), 'セルフボディメイク' (Self Body Makeover), 'セルフボディケア' (Self Body Care), 'セルフボディメイク' (Self Body Makeover), 'セルフボディケア' (Self Body Care), and 'セルフボディメイク' (Self Body Makeover).

<Instagram の投稿>

The screenshot shows an Instagram post with Japanese text. The main text reads: '私も初体験してきたよ！ どんどころかという24時間、ジムやエステ、脱毛が好きな時に利用出来る無人のジム。 アプリをダウンロードして、登録すればスタート出来ます。 エステや脱毛は個室だから事前にアプリで予約が必要だけどジムは、隙間時間にふらっと立ち寄って好きな時に好きなだけ利用出来るっていい感じのシステム！' (I also had my first experience! It's like a 24-hour gym, esthetic, and hair removal where you can use it whenever you want. A gym where you can use it whenever you want. Download the app and register to get started. For esthetic and hair removal, you need to reserve in advance because it's in a private room, but for the gym, you can just drop in during gaps and use it whenever you want. It's a nice system!). Below the text, the price is listed as 'しかも月額 2980円 (税込3278円)' (Moreover, monthly 2980 yen (tax included 3278 yen)). A callout box points to the text: '予約が必要であることが記載されておりました' (It was noted that a reservation is required).

8つの派生サービスは、以下の表の通り、利用可能時間帯と休止時間帯を設けておりました。休止時間帯につきましては、機械の連続稼働による故障を防ぐため、サービスや機械の種類に応じてそれぞれ設定しております。

(早朝深夜など混雑状況を加味した上で休止時間帯を設定)

<実際の各サービス利用可能時間帯と休止時間帯>

▼各サービスの利用可能時間と休止時間

	早朝深夜帯(0~7時)							混雑時間																
	0時台	1時台	2時台	3時台	4時台	5時台	6時台	7時台	8時台	9時台	10時台	11時台	12時台	13時台	14時台	15時台	16時台	17時台	18時台	19時台	20時台	21時台	22時台	23時台
ジム (トレーニングマシン)	24時間利用可能																							
セルフエステ																								
セルフ脱毛																								
ゴルフ																								
セルフホワイトニング																								
セルフネイル																								
マッサージチェア																								
デスクバイク																								
ワークスペース																								

1サービス1時間あたり稼数：2稼
 1サービス1時間あたり稼数：1稼
 休止時間
※1稼あたりの利用可能時間は、サービスにより異なります(1稼あたり20分~50分)
 ※1時間2稼のサービスは、前の利用者とバッティングしないよう予約枠の間に10分間の予備時間を設定

<消費者庁が認定した表示期間と表示媒体>

表示期間	表示媒体
2024年3月28日及び同月29日	自社ウェブサイトのランディングページ (上記記載の表示物)
2024年2月16日以降	Instagram内の投稿 (上記記載の表示物)

今回消費者庁から指摘を受けた2つの表示物に関しては、誤認を与える可能性があったことを認め、修正・改善が必要なものと捉えており、現時点で該当表示物を削除、修正しております。

表示物に関する十分な確認ができておらず、お客様をはじめとする関係者の皆様にご迷惑をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

■消費者庁が認定した事実 (2)

2024年1月29日以降、自社ウェブサイト一部表示内容において、弊社が第三者に対価を提供することを条件に投稿依頼した内容を抜粋するなどして表示したことが、“一般消費者にとって事業者の表示であることが明瞭とは認められない”と評価されております。

■表示の経緯 (2)

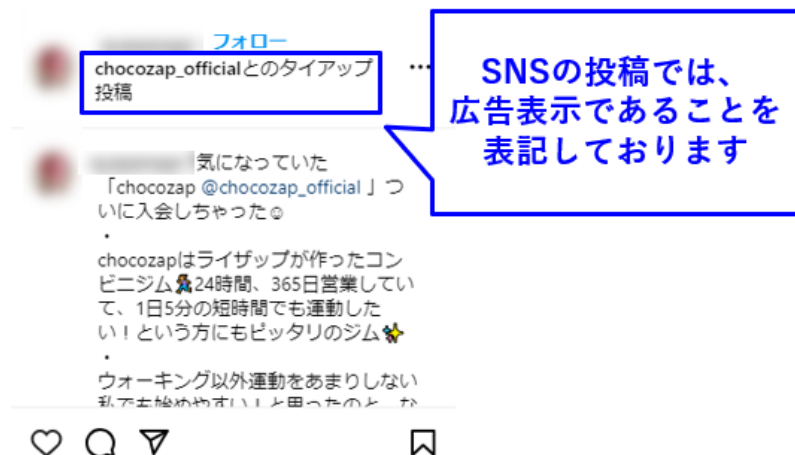
これまで多くのインフルエンサーへ SNS への投稿依頼を行なっておりますが、全ての投稿に対して、一般消費者にとって広告であることが明確にわかるように適切な表示を行っております。(Instagram の投稿における、「chocoZAP_official とのタイアップ投稿」という表記等)

今回、それらの投稿内容の一部を抜粋し、自社媒体であるウェブサイトに表示をしました。弊社としては自社媒体であるウェブサイト上の表示であることから、一般消費者にとって当該表示内容が弊社の広告であることは判別できるものと考えていたため、「chocoZAP_official とのタイアップ投稿」等、自社広告であることを改めて明確に示す表記は抜粋せずに表示をしておりました。

<ウェブサイトの表示>

The image displays several screenshots of a website for 'chocoZAP'. The top banner features the text 'いつ入会してもムダが無い!' (No waste no matter when you join!) and '毎月、月末や今日からでも!' (Every month, from the end of the month or today!). Below this, there are sections with 'SNSでも話題!' (Trending on SNS!) and 'ジム以外のハードワークも大好評!' (Great reviews for hard work outside the gym!). A testimonial section shows a woman's before-and-after photos with the text 'わずか3ヶ月で!' (In just 3 months!). At the bottom, there is a section titled 'RIZAP監修チョコザップ 減量や体力年齢若返りも!' (Weight loss and physical age reversal supervised by RIZAP). The right side of the image shows a vertical banner with the text '多くの会員利用者が 実際に使って満足!' (Many members are satisfied with using it!) and '簡単に使いやすい!' (Easy to use!). It also lists benefits like '効果が実感できる!' (You can feel the effect!), '使いたい時に予約しやすい!' (Easy to book when you want to use it!), and '本格的な機能が自由に使える!' (Professional features available freely!). A section titled 'SNSでも話題! 絶賛の口コミ続々' (Trending on SNS! Continuous praise) includes a testimonial. At the bottom, it asks '今のムダ毛処理、満足していますか?' (Are you satisfied with your current hair removal?) and lists drawbacks of other methods: '自己処理は...' (DIY hair removal) with '手間と時間がかかる' (Time-consuming) and '仕上がりに不満' (Dissatisfied with the result); '医療脱毛は...' (Medical hair removal) with '費用が高い' (Expensive), '予約が取りにくい' (Hard to book), '施術までの待ち時間が長い' (Long waiting time for treatment), and 'お店まで遠い' (Far from the store).

<表示物の元となる SNS 投稿の表示>



今回消費者庁から指摘を受けた表示物に関しては、誤認を与える可能性があったことを認め、修正・改善が必要なものと捉えており、現時点で該当表示物を削除、修正しております。

表示物に関する十分な確認ができておらず、お客様をはじめとする関係者の皆様にご迷惑をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。

■措置命令の内容

- ① 上記の事実について、消費者庁長官の承認を受けた方法にて一般消費者に周知徹底すること。
- ② 今後、同様の表示が行われることを防止するために必要な措置を講じ、役員・従業員に周知徹底すること。
- ③ 今後、同様の表示を行うことにより、当該役務の内容について、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す表示をしないこと。
- ④ ①、②に基づいて行った措置を消費者庁長官に報告すること。

■再発防止策

弊社は今回の措置命令を厳粛かつ真摯に受け止め、社員教育のさらなる徹底、掲載前の社内審査など、景品表示法をはじめとするコンプライアンス及び管理体制を強化し、適正な広告表示を遵守し信頼回復に努めてまいります。

なお、この度消費者庁に指摘された表示物につきましては、現時点で該当表示を削除、修正しております。

以上

■お問い合わせ先

RIZAP グループ株式会社 広報部

Mail : press@rizapgroup.com