

平成27年7月22日

〒150-0002

東京都渋谷区渋谷2-10-16 7F

株式会社メディアハーツ 御中

特定非営利活動法人
消費者被害防止ネットワーク東海
理事長 杉浦市郎

(連絡先) 〒460-0002

名古屋市中区丸の内2-18-22

三博ビル8階

事務局長 外山孝司

電話 052-265-9258

FAX 052-265-9259

申入書

貴社におかれましては、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

貴社の規約につきまして消費者の利益を害すると思われる規定、貴社のホームページに消費者の利益を害する表示がございますので、下記のように申し入れます。

お忙しいところ恐縮ですが、平成27年8月25日までに、上記連絡先に書面にてご回答下さいますようお願い申し上げます。

なお、本お問い合わせの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本お問い合わせ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表することがあることを申し添えます。

申入れ事項

第4条(退会)

会員が退会を希望する場合には、会員本人が退会手続きを行ってください。所定の退会手続きの終了後に退会となります。

商品購入時に定期コース(定期お届け便)にお申込の場合には退会とは別途で「定期購入休止」の所定手続きをとってください。

※退会のみのお手続きですと「定期コース(定期お届け便)」の休止にはなりませんのでご注意ください。

1 申入れの趣旨

(1) 所定の退会手続きを規約で明らかにするよう見直してください。

(2) 退会と同時に定期購入休止の手続きの効果が生じる規約となるよう見直しをしてください。

2 申し入れの理由

(1) 退会手続きについて

ア 貴社の規約

貴社の規約の第4条に退会手続きの規定がありますが、所定の退会手続きの規定が規約にありません。

イ 消費者契約法第3条1項

消費者契約法第3条1項は以下のように規定しています。

事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。

ウ 規約第4条が不明確であること

貴社の規約第4条は退会手続きを規定していますが、その所定の手続きについての規定がありません。

退会手続のような重大な規定が存在しないことは、規定に欠陥があるといえ、消費者にとって不利益かつ不明確です。このように、退会手続の規定が欠けているということは、規約の内容を明確にするよう配慮するよう要請している消費者契約法第3条の規定に反しますので、退会の手続きが明確になるように規約を見直してください。

(2) 退会と定期購入休止の手続き

ア 貴社の規約

貴社の規約によれば、退会手続きを行っても、定期購入休止の手続きをとらなければ

ば、商品が消費者に届き続ける規定になっています。

イ 貴社への購入コースの申込みと会員の資格について

貴社のホームページを拝見しますと、青汁の購入についての注文フォームがありますが、「ご利用規約」に合意しないと貴社に注文できない設定になっています。

ご利用規約では会員の地位を取得に関する条項がないものの、青汁の購入は貴社の会員となることが前提になっていると読むことができます。

そうすると、消費者は、退会の手続きを行えば同時に定期購入コースも止めたと考えるのが通常であると思われま

ウ 規約第4条が不明確であること

規約第4条は、退会手続が明示されていないことと合わせて、実際には、手続上区別されていないにもかかわらず、購入手続と入退会が別であるかのような記載になっており、消費者にとって不明確です。このような利用規約は、規約の内容を明確にするよう配慮するよう要請している消費者契約法第3条の規定に反しますので、本項(1)で指摘したように、退会手続を明示するのと合わせ、退会を行えば購入コースも休止することになる規約となるよう見直してください。

第10条(免責)

1. 通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、データへの不正アクセスにより生じた損害、その他当社のサービスに関して会員に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。
2. 当社は、当社のウェブページ・サーバ・ドメインなどから送られるメール・コンテンツに、コンピュータ・ウィルスなどの有害なものが含まれていないことを保証いたしません。
3. 会員が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。

1 申入れの趣旨

貴社の約款の上記条項につきまして、消費者に不利益とならないよう規約の見直しをしてください。

2 申し入れの理由

(1) 第1項について

ア 貴社の規定

通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、データへの不正アクセスにより生じた損害、その他貴社のサービスに関して会員である消費者に生じた損害について、貴社は一切責任を負わない規定になっています。

イ システムの管理

しかし、貴社に商品を注文するにあたり、消費者は貴社の開設したホームページを利用して申込を行うこととなります。ホームページは貴社が開設をしているものであり、貴社が責任をもってシステムを管理すべきものです。

貴社は、消費者に対し通信回線やコンピュータの障害が発生しないよう適切な管理をすべき義務があります。

したがって、システムの障害などによって消費者に損害が生じた場合、貴社は通信回線やコンピュータの適切な管理を怠ったとして、債務不履行を理由に損害賠償責任を負うこととなります。

ウ 消費者契約法 8 条

消費者契約法 8 条 1 項 1 号は以下のように規定しています。

第 8 条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- 一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項

規約第 10 条第 1 項は、貴社の損害賠償責任の全部を免除する条項です。消費者契約法第 8 条第 1 項に反しますので、同法に沿うよう見直してください。

(2) 第 2 項

貴社のウェブページ・サーバ・ドメインなどから送られるメール・コンテンツに、コンピュータ・ウィルスなどの有害なものが含まれていないことを保証しない規定になっています。

しかし、貴社からのメール・コンテンツにコンピュータ・ウィルスなどの有害なものが含まれていないか否か注意を払うのは消費者ではなく、貴社です。

したがって、貴社のウェブページ・サーバ・ドメインなどから送られるメール・コンテンツに、コンピュータ・ウィルスなどの有害なものがあり消費者が損害を被った場合、貴社は債務不履行を理由に損害賠償責任を負うこととなります。

規約第 10 条第 2 項は、貴社の損害賠償責任の全部を免除する条項であり、消費者契約法第 8 条第 1 項に反しますので、同法に沿うよう見直してください。

(3) 第 3 項

会員が本規約等に違反したことによって生じた損害については、貴社は一切責任を負わない規定になっていますが、どのような場合を想定しているのか不明確な規定です。

消費者契約法 3 条に反しますので、その想定する場合が明らかになるような規定に変更してください。

第 12 条 (準拠法、管轄裁判所)

本規約に関して紛争が生じた場合、当社本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

1 申し入れの趣旨

管轄に関する規定を削除してください。

2 専属的合意管轄が消費者の利益を害すること

この規定によって、地方在住の消費者が貴社と訴訟を行う場合、東京まで行って訴訟を行わなければならないこととなります。

しかし、貴社はホームページを設置し日本全国の顧客を相手に業務を行っている株式会社であり、全国で紛争が発生することは貴社の業務の性質上発生する可能性のあることがらであるといえます。

これに対し、消費者は、必ず東京地方裁判所において訴訟をしなければならないとすると貴社が得る利益に比して消費者の被る不利益は多大なものがあります。

以上の点からすると、本規定は、消費者契約法 10 条に反する、消費者の利益を一方的に害する規定であると思われます。

したがって、東京地方裁判所を管轄裁判所とする旨の削除し義務履行地である消費者の住所地でも裁判を行える旨の規定に変更してください。

第 13 条 (定期コースについて)

美容モニターコースは毎月定期的に商品をお届けする「定期コース(定期お届け便)」となります。(単品購入価格よりも 12%OFF の定期購入特価で毎月お送り致します)

美容モニターコースは 4 回(4 ヶ月)のご継続をお約束頂く代わりに、初月が 680 円(税抜)、2 ヶ月目以降の価格が定価よりも 12%OFF の 3758 円(税込)にてお得に続けられるコースです。休止・解約をご希望の際は必ず 4 回目(4 ヶ月目)の商品をお受け取りいただいたのち、次回の発送日の 7 日前までにお電話にてご連絡ください。

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。

1 申し入れの趣旨

貴社の約款の上記条項につきまして、休止・解約の連絡を電話での連絡に限定しない規約となるよう見直しをしてください。

2 申し入れの理由

(1) 貴社の規定

貴社の規約によれば、定期コースでの購入の休止・解約の連絡は電話に限定されています。

(2) 連絡方法について

貴社への解約の連絡方法は、法令上、特に制限されておらず、電話だけではなく、郵便、FAX、電子メールなど多くの方法が考えられます。

(3) 消費者契約法 10 条

ところで、消費者契約法 10 条は以下のように規定しています。

民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

(4) 連絡方法の極端な限定が消費者の利益を一方的に害すること

貴社の規定は、電話以外の連絡方法があるにもかかわらず、電話による連絡方法にのみ限定するものです。

しかし、貴社に電話で連絡したが、たまたま貴社の電話が混んでおり話中であって電話で連絡できない場合もあり、電話による連絡方法に限定することには、合理的理由がありません。また、申込み電子メールで受け付けているにもかかわらず、中止・解約の連絡は電話に限っていること、書面を送付する方法による解約を認めないことについても合理的理由はありません。

このように他の連絡方法があるにもかかわらず、合理的理由がなく、連絡方法を電話にのみ限定する貴社の規定は、消費者契約法10条に反し、無効といえます。

第14条(未成年者様のご利用について)

20歳未満のお客様が本商品をご購入いただく際には、必ず親権者、または後見人の承諾を得て本商品をご購入ください。

ご利用規約に同意頂き購入いただいたご注文に関しては、親権者、または後見人様の承諾を得て本商品をご購入されているものと認識いたしておりますことをご了承ください。

※ご購入後に親権者、または後見人の許可を得ずに未成年者様ご購入いただいたことが発覚した場合、必ず親権者、または後見人様より初回商品が届いてから10日以内にFABIUS お客様センターまでご連絡ください。(トラブルを避けるためにも必ずお願い致します。)

上記連絡が無い場合、「美容モニターコース(定期お届け便)」の2回目以降の商品が届いてからご連絡いただいても、返品・返金等ご対応は致しかねます。通常通り、4回(4ヶ月)のご継続をお約束頂いておりますのでご了承ください。

1 申し入れの趣旨

未成年者の保護の趣旨に沿う規定に変更してください。

2 申し入れの理由

(1) 貴社の規定

貴社の規定では、注文をすれば、親権者または後見人の同意があったと認識するとの規定になっています。

(2) 未成年者の保護に欠ける規定であること

未成年者の法律行為は原則として法定代理人の同意を必要とします（民法5条）。民法は、未成年者の行為能力を制限し、未成年者の保護を図っています。貴社の規定は、特段、合理的な根拠もないまま、親権者または後見人の同意を推定するかのよ

うな規定になっており、民法における未成年者の保護の趣旨を没却する規定です。

(2) 国民生活センターの情報

今回、当団体が国民生活センターの貴社への苦情件数を調査したところ、2015年2月からの100件の苦情のうち、15件が未成年者のトラブルの関するものでした。15件もの多数の苦情があることは、貴社の14条の規定が原因の一つと考えられますので規約を変更してください。

ホームページの表示 別紙の貴社のホームページ

1 申し入れの趣旨

以下のホームページの記載を変更してください。

(1) モニターの名称

ホームページの、購入方法の説明について美容モニターコースの説明の箇所にそれぞれの購入コースの説明を表示し、美容モニターコースの名称から「モニター」の名称を削除してください。

(2) 美容モニターコースの説明

美容モニターコースの説明において、最低4ヶ月以上の継続を約束することを、現在よりも大きな字で、かつ、目立つ表示にしてください。

(3) 各購入コースの説明

モニターコースを説明する際、各購入コースの説明もしてください。

(4) 30日間全額返金保証

全額返金されるとしている金額と支払わなければならない金額を明示してください。

(5) モニター募集要項について

「5回目以降のお受け取りからはペースに合わせていつでも周期変更、一時休止、再開、解約等のお手続きが可能です。」の記載を変更してください。

2 申し入れの理由

(1) モニターの名称について

モニターとは、新しく開発された商品の品質や、サービスについて意見を述べること、また、それを依頼された人を意味します。

ところが、貴社の美容モニターコースは商品を購入する方法の一つです。モニターと表示することによって、貴社の製品の品質やサービスについて意見を述べるもので

ある、あるいは意見を述べるから一時的に貴社の製品を割引で購入することができる
と誤認します。

したがって、美容モニターコースのモニターの表示は、景品表示法の不当表示（景
品表示法上4条1項2号）にあたる可能性があります。

したがって、モニターの名称を削除してください。

（2）美容モニターコースの説明

当団体が、国民生活センターで貴社に関する苦情を調査したところ、2015年2
月からの100件の苦情のうち、88件が1ヶ月分の購入と考えたというものでした。

消費者が1ヶ月分の購入と考えたのは、「最低4回（4ヶ月）以上の継続をお約束
いただいております。」との説明の文字が、非常に小さいことが原因と考えられます。

貴社の表示では、購入者は1ヶ月と考えたのに4ヶ月間の購入となるため、不必要
なものを購入させられるという購入者の損害が発生しています。そのため、この表示
は特定商取引を公正にし、及び購入者等が受けることのある損害の防止を図ること
により、購入者等の利益を保護し、あわせて商品等の流通及び役務の提供を適正かつ円
滑にし、もって国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする特定商取引
法1条に反するものといえます。

したがって、上記の継続期間に関する説明の文字の表示を、容易に申込者がその内
容を認識できるように、少なくとも説明本文と同等以上のフォントサイズになるよう
に変更してください。

（3）各購入コースの説明

貴社の青汁購入については、以下の購入方法があると記載されています。

- ①美容モニターコース
- ②単品コース
- ③2箱セットコース
- ④3箱セットコース
- ⑤5箱セットコース

しかし、上記の購入方法の説明は、貴社のホームページの画面をスクロールして、
ようやく表示されるものです。

ホームページのはじめの部分の商品購入の説明で表示されるのは、美容モニターコ
ースのみの説明であり、単品コースのなどの説明はされていません。単品コースの説
明の箇所が表示されるのは、貴社のホームページのかなり下の方です。下の方までよ
く見て製品を購入する消費者は、多くはいないと思います。

消費者が、貴社の製品を購入するにあたって、各購入コースの情報は、その比較対
象上、重要な情報です。各購入コースの説明が美容モニターコースの説明と同時にさ
れていないことによって、消費者は他の購入コースがないかもしれないと誤認する可
能性が大きく、「モニター」の言葉とあいまって、景品表示法上の不当表示（景品表
示法4条1項2号）にあたる可能性があります。

したがって、各購入コースの説明も美容モニターコースの部分で説明してください。

(4) 30日間全額返金保証

貴社のホームページでは30日間は美容モニターコースの場合、全額返金保証と記載されています。

しかし、美容モニターコースは最低4カ月の以上の継続が約束されているコースです。初回の1カ月分630円が返金されて、2ヶ月目以降の購入代金の支払いを行わなければならないとすると「まずはお試してください。」の文言に反します。

また、返還される金額と支払わなければならない金額が不明確であり、消費者がその内容を正しく理解することが困難ですので、返還される金額と支払わなければならない金額を明示してください。

(5) モニター募集要項について

「5回目以降のお受け取りからはペースに合わせていつでも周期変更、一時休止、再開、解約等のお手続きが可能です。」と記載があります。

しかし、貴社の現在の規約第13条では、商品発送の7日前までに電話で連絡しなければ解約できませんとしており、解約と矛盾しています。

したがって、上記の記載を電話以外の方法でも解約を認めるのと合わせ、解約申込は、商品発送の7日前までという規約に定める期限を明示してください。

第3 以上のように申し入れいたしますので、規約の改訂、ホームページの表示の改訂をご検討いただきますよう、お願いいたします。