

令和7年2月18日

〒460-0006

名古屋市中区葵三丁目21番19号

株式会社メニコン 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 荻原典子
(連絡先) 〒461-0001 名古屋市東区泉一丁目7-34
荘苑泉3C
事務局長 伊藤英樹
TEL: 052-734-8107
FAX: 052-734-8108

申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私どもは、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する特定非営利活動法人（NPO法人）です。

当団体は、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、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おります。

さて、今般、貴社のメニコンアイ・LIFE・サポートプラン会員規約（以下、「本規約」といいます）について、消費者保護の観点から検討させていただいた結果、消費者契約法に鑑み、消費者の利益を害し、不当ないし不適切と思われる文言がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正（第6については、要望）の申入れをさせていただきますので、ご検討のうえ、貴社の見解や対応につき、令和7年3月18日までに上記連絡先宛に、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、申入れに対する貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・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させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 本規約 第18条2項

・入会登録日から1年以内の退会、又は当社が第20条により本契約を解除した場合は、当社所定の解約金（12ヵ月分の月会費から支払い済みの月会費を控除して算出した額）及びこれに課される消費税等を加算した額を当社が指定する方法に従いお支払いいただきます。ただし、第6条第4項ただし書き第1号から第5号のいずれかに該当する場合は、この限りではありません。

1 申入れの趣旨

上記規約について、消費者契約法9条1項1号に適合するよう改訂してください。

2 申入れの理由

消費者契約法9条1項1号は、消費者契約の解除に伴う違約金等につき、解除の事由、時期等の区分に応じ、事業者が生ずる平均的損害を超える金額を定めている場合は、当該超える部分について無効としています。

上記規約は、消費者が1年以内に退会した場合や、貴社による契約解除の場合において、消費者に商品が提供されないにもかかわらず、消費者は貴社に対して解約金（12ヵ月分の月会費から支払い済みの月会費を控除して算出した額）を支払うこととされています。

しかしながら、メルスプランによる使い捨てや定期交換タイプのコンタクトレンズは3ヵ月分をまとめて交付していることから、使い捨てや定期交換タイプコンタクトレンズの利用者について、貴社と契約後まもない時期に退会した場合に貴社に発生する損害は観念できません（貴社のメルスプランにおいては様々なタイプのコンタクトレンズが提供されており、他者による利用も可能ならずです）。

それにもかかわらず、上記規約は、ソフトコンタクトレンズタイプ・ハードコンタクトレンズタイプかどうか、使い捨てや定期交換タイプのコンタクトレンズかどうかなどを区別せず、解除の事由や時期等を限定する文言が定められておらず、解除事由や時期等にかかわらず解約金を請求するものと考えられますので、貴社に生ずる平均的損害を超える違約金等を定めるものとして、消費者契約法9条1項1号により無効です。

第2 本規約 第24条2項

・本プランの利用に関連して会員が被った損害につき、当社の責めに帰すべき事由による責任を負う場合には、当社は、会員が現実に発生した直接かつ通常の損害に限り、これを賠償する責任を負うものとし、特別な事情から生じた損害については責任を負いません。

1 申入れの趣旨

上記規約について、消費者契約法8条1項2号、4号、3項に適合するよう改訂してください。

2 申入れの理由

消費者契約法8条1項2号は、「事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項」を無効と定め、事業者による債務不履行の事実や、故意・過失又は信義則上これと同視しうべき事由といった帰責事由がある場合に、事業者が負うべき債務不履行責任の一部を免除する旨の条項を無効と定めています。

また、消費者契約法8条1項4号は、「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項」を無効と定め、事業者による不法行為の事実や、故意・過失又は信義則上これと同視しうべき事由といった帰責事由がある場合に、事業者が負うべき不法行為責任の一部を免除する旨の条項を無効と定めています。

さらに、消費者契約法8条3項は、「事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものを除く。）又は消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものを除く。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する消費者契約の条項であって、当該条項において事業者、その代表者又はその使用する者の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないものは、無効とする。」と定めており、損害賠償責任の一部を免除する契約条項は、「関連法令に反しない限り」等の留保文言を使用し、いわゆる軽過失の場合にのみ適用されることが明らかにされていないのであれば効力を有さないこととされています。

貴社の上記規約は、貴社の責めに帰すべき事由により消費者に発生した損害について、消費者に現実に発生した直接かつ通常の損害に限り賠償すると定めてその損害賠償の範囲を限定しており、消費者契約法8条1項2号、4号に違反しています。

また、貴社の上記規約は、「当社の責に帰すべき事由による場合」における

責任は、重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないことから、消費者契約法 8 条 3 項に違反しています。

よって、貴社の上記規約を、消費者契約法 8 条 1 項 2 号、4 号、3 項に適合するよう改訂して下さい。

第3 本規約 第24条3項

・前項に基づき賠償責任を負う場合であっても、当社が金銭的賠償に代えて本プラン内での補償その他の措置をとることができます。

1 申入れの趣旨

上記規約を削除してください。

2 申入れの理由

消費者契約法10条は、「消費者の不作為をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して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、民法第一条第二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。」と定めています。

また、民法では、「損害賠償は、別段の意思表示がないときは、金銭をもってその額を定める。」(民法417条)、「第四百十七条及び第四百十七条の二の規定は、不法行為による損害賠償について準用する。」(民法722条1項)と定められており、債務不履行または不法行為に基づく損害賠償の方法は、原則として金銭賠償によることとされています。

貴社の上記規約は、金銭的賠償に代えてプラン内での補償その他の措置をとることができるとしているものの、その具体的な内容が定められておらず、消費者は金銭的賠償に代わる補償内容を選択したことも、金銭的賠償に代わる補償内容について具体的な合意をしたこともないことから、「別段の意思表示」などされていないというべきであり、民法よりも消費者に不利な内容であるといえます。

また、貴社の上記規約は、消費者が、仮に貴社の商品により人身損害を生じた場合であっても、貴社は金銭的賠償を行わない選択を行うことや損害の内容に係わることなく無制限に代替補償を行うことを可能にしているため、人身傷害が生じてしまった消費者は、貴社の選択によって損害賠償を行うことが全くできなくなり、このような規約は消費者の利益を一方的に害しています。

したがって、貴社の上記規約は、消費者契約法10条に違反するものといえます。

第4 本規約 第25条

・当社は、1日以上予告期間を設け、当社ホームページにおいて変更後の本規約の内容を周知することにより、いつでも本規約の内容を変更することができるものとし、当該予告期間経過後は、変更後の本規約の内容が適用されるものとします。

1 申入れの趣旨

上記規約を削除するか、民法548条の4に適合するよう改訂してください。

2 申入れの理由

民法548条の4第1項は、「定型約款準備者は、次に掲げる場合には、定型約款の変更をすることにより、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる。一 定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。二 定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。」とし、民法548条の4第2項は、「前項の規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。」と定め、民法548条の4第3項は、「第一項第二号の規定による定型約款の変更は、前項の効力発生時期が到来するまでに同項の規定による周知をしなければ、その効力を生じない。」としています。

貴社の上記規約によると、貴社は、貴社のホームページで周知することで、いつでも本規約の内容を変更できるとしていますが、変更内容に制限がない点で、民法548条の4第1項に違反しています。

また、貴社の上記規約は、1日前に周知をすることで、規約を変更できるとしていますが、民法548条の4第2項は、定型約款の変更にあたって効力発生時期を定めたいと周知することを求めていることからすると、1日前の周知は予告期間を設けていないのと実質的には変わらないものであり、貴社の上記規約は、民法548条の4第2項に違反しています。

民法548条の4は、強行法規であり、仮に当事者間の合意があったとしても、貴社の上記規約は、強行法規違反として無効です。

民法548条の4によると、会員の個別の同意を得ることなく、貴社が一方的に規約を変更することができるのは、次に掲げる①～⑤の要件をすべて満たした場合となりますので、上記規約も①～⑤を満たした場合に規約の改定ができることとなる旨の修正をお願いいたします。

- ①すべての消費者から約款の変更について同意を得ることが困難であること
- ②約款の内容が画一的に変更すべき合理的な必要性が認められること
- ③約款の変更が、契約をした目的に反しないこと
- ④変更の必要性、変更後の内容の相当性、提携約款に変更する定めがある場

合にはその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであること
⑤約款の変更が消費者にとって不利益なものである場合、その不利益の程度に応じて、契約の解約を含めた適切な措置を講じること

第5 本規約 第26条

- 1 本規約の準拠法は日本法とします。
- 2 当社が提供する本プランに関連して会員と当社の間で紛争が生じた場合は、名古屋地方裁判所または名古屋簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

1 申入れの趣旨

上記規約を削除してください。

2 申入れの理由

貴社の規約を前提とすると、地方在住の消費者が貴社と訴訟を行う場合、名古屋に行く必要が生じます。

しかしながら、貴社はホームページなどで全国の消費者を相手に商品を販売しており、全国で紛争が発生する可能性があることは貴社の業務から当然に起こりえます。

一方、消費者は、貴社との訴訟を必ず名古屋簡易裁判所または名古屋地方裁判所に提起しなければならないとなると、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になります。

以上から、管轄に関する規定は、消費者契約法10条に違反する、消費者の利益を一方的に害する規定であるといえます。

したがって、名古屋地方裁判所または名古屋簡易裁判所を専属的合意管轄とする旨の規定を削除し、義務履行地である消費者の住所地でも裁判を行える規定に変更してください。

第6 本規約 第1条2項

当社が提供する本プランのうち、第3条各号に定めるサービスについては、本規約とは別に利用規程（パンフレット・リーフレット等の各種ツール類及び加盟施設用手続きマニュアル等を指します。）を定めることができるものとし、利用規程と本規約との間に抵触が生じた場合は、利用規程が優先して適用されます。

1 要望の趣旨

消費者契約法第10条及び同法第3条1項2号の趣旨に鑑み、本規約に優先して利用規定を適用する場合には、消費者に対して事前に利用規定を開示するようになしてください。

2 要望の理由

貴社の上記規約は、利用規程（パンフレット・リーフレット等の各種ツール類及び加盟施設用手続きマニュアル等を指します）と本規約との間に抵触が生じた場合には、利用規定が優先して適用するとされています。

上記の利用規定には、加盟施設のマニュアルなども含まれるとされており、消費者には開示されていないものも含まれるものと思料されます。

消費者契約法10条は、「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して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、民法第一条第二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。」と定めていますが、利用規定と本規約に抵触が生じた場合に利用規定が優先するとした場合、消費者は開示されていない利用規程が一方的に適用され不利益を被る可能性があり、これが消費者に対する不意打ちとなり、消費者の権利が制限され、消費者の利益が一方的に害されることとなります。

また、消費者契約法第3条1項2号は、消費者契約の締結について勧誘をするに際して、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ことに努めなければならないとされています。貴社の利用規程は、適用される場合には消費者契約の内容そのものとなりますので、消費者に事前に開示するなどして、情報提供をすることが求められているものといえます。

そのため、貴社においては、消費者契約法第10条及び同法3条1項2号の趣旨に鑑み、本規約に優先して利用規約を適用する場合には、消費者に対して事前に利用規程を開示するようになしてください。

仮に、貴社において利用規程につき事前に開示ができないということであれば、その理由についてご教示ください。

以上