

平成 29 年 12 月 13 日

株式会社メディアハーツ
代表取締役 三崎 優太 様

適格消費者団体 特定非営利活動法人

消費者支援ネットワークいしかわ

理事長 橋本 明夫

〒920-0362 金沢市古府 2 丁目 189 番

TEL : 076-240-1012

[連絡先] 藏大介法律事務所

弁護士 木村基之

〒920-0912 金沢市大手町 7 番 23 号

TEL : 076-234-5830 FAX : 076-234-5831

申 入 書

・当法人は、平成 29 年 5 月 15 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第 13 条に基づく内閣総理大臣の認定を受けた消費者団体です。

今般、当法人は、貴社に対し、下記「申入れの趣旨」記載のとおり申入れ致します。つきましては、本申入れに対する貴社のご対応について、本書面到達後 1 か月以内に文書にてご回答くださいますようお願い致します。

なお、本書面並びに本申入れに対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本申入れに関する経緯・内容については、公表を予定しておりますので、その旨申し添えます。

第 1 申入れの趣旨

- 1 貴社の販売する「すっきりフルーツ青汁」等に関するラクトクコース（毎月自動お届けコース）の契約について、電話以外の方法（メール・FAX 等）による解約手段を認めること。併せて、5ヶ月目以降にラクトクコースを休止・解約する場合にメールまたは電話での解約が可能である旨を、貴社Webサイトにおいて明記すること。
 - 2 同じくラクトクコースについて、消費者側からの4ヶ月目以前における解約を可能とすること。併せて、貴社Webサイト上において記載されている30日間返金制度（ラクトクコース初回に限り所定の手続を踏めば解約できる制度）について、利用規約に明記すること
- を申し入れます。

第 2 申入れの理由

- 1 電話以外の方法による解約手段を認めないことが消費者契約法 10 条に違反すること

- (1) 貴社の利用規約13条では、「※5カ月目以降の「ラクトクコース」休止・解約は、下記の方法でご連絡下さい。なお、自動配信メールに返信頂いても対応しかねますのでご注意ください。」との記載とともに電話番号およびメールアドレスの記載があり、5ヶ月目以降の休止・解約はメールあるいは電話の方法にて行うことが可能となっています。一方で、同じ13条では「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。」となっており、4ヶ月目の解約では電話のみでしか解約を受け付けておりません。同じコースの解約でありながら、4ヶ月目と5ヶ月目で消費者の解約方法に差異を設け、4ヶ月目の解約方法を制約するのは何ら合理性がなく、問題であります。
- (2) また、貴社のWebサイト上においては「FABIUSお客様センターのお電話混雑に関するご案内」として、電話による問い合わせ窓口の混雑状況が示されています。しかし、そのように混雑して電話回線が繋がりにくいのであれば、なぜメール等他の方法での問い合わせ・解約を制限しているのか、疑問があります。また、仮に混雑により電話が繋がらず、消費者が休止・解約の意思を貴社に伝えることができなかつた場合の対応について、貴社は一切明示しておりません。この点も消費者保護の観点から、問題があります。
- (3) 民法540条1項では当事者の一方が法定解除権あるいは約定解除権を有するときはその解除は相手方に対する意思表示によってする旨を定めているところ、上記のとおり利用規約13条では5ヶ月目以降は電話及びメールによる解約が可能としているにもかかわらず、4か月目の解約方法を合理的な根拠なく電話にのみ限定させているのは、解除の意思表示の到達を不当に妨げるものであるといえます。従って、消費者契約法10条前段の要件に該当します。
- また解除の効果は、解除の意思表示が相手方に到達しなければ生じないところ、解除方法を制約して意思表示の到達、即ち消費者の解除権行使を妨害するのは、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条後段の要件を満たします。
- 以上により、利用規約13条は消費者契約法10条により無効であります。
- (4) 併せて、利用規約13条により5ヶ月目以降のラクトクコースの休止・解約が電話のみならずメールでも可能であることは、利用規約の該当部分を読まない限り消費者は認識することができません。このような不明瞭な記載は、特定商取引法11条4号および同法施行規則9条3号に違反するものであり、消費者にとって見やすい箇所に明瞭に判読できるように表示することを求めます。

2 消費者の解除権を一切排除する条項が消費者契約法10条に違反すること

- (1) 利用規約13条では、「ラクトクコースは4回（4ヶ月）以上のご継続をお約束頂く代わりに、初月が特別価格、2ヶ月目以降の価格が定価よりも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。」と定めら

れています。

(2) この規約に基づけば、例えば消費者が貴社の商品が体質に合わない・アレルギーの症状が出た等の理由で休止・解約を申し出ても、消費者は4回目まで一切解約できないこととなります(なお貴社のWebサイト上では初回に限り30日間の間に返品できる制度があるとしておりますが、規約上はこの点に関する定めが全く明記されていないため、この制度が実行される保障が規約上は存在しません)。

(3) 民法上、履行遅滞・履行不能が生じた場合や瑕疵担保責任が認められる場合には契約解除権が認められています(民541条、民543条、民570条が準用する566条)。しかし上記利用規約では貴社に履行遅滞等が生じた場合でも、消費者は4カ月目にならなければ解除することができません。休止・解約ができない以上、第1回から4回までの商品送付とそれに対する代金支払をもって一個の契約と評価できるところ、上記(2)と併せて、消費者は、当該契約における解除権を一切奪われています。これは消費者を契約関係に不当に拘束するものであり、また法定解除権を不当に奪うものであります。従って、利用規約13条は任意規定の適用に比して消費者の権利を不当に制限するものであり、またあらゆる場合に4ヶ月目までの解除を認めない点は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条により無効であります。

(4) 併せて、上記のとおり貴社Webサイト上において記載されている30日間返金制度について利用規約に明文の根拠規定が見受けられません。当該制度が利用可能なことを保障するため、利用規約中に、30日間返金制度についての明文規定を設けることを求めます。

以上