

令和3年7月6日

株式会社ハーバーリンクスジャパン 御中

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かわ  
理事長 橋本 明夫  
〒920-0206 金沢市北寺町八9番地3  
TEL : 076-254-6733 FAX : 076-254-6744

[連絡先] 蔵大介法律事務所  
弁護士 木村基之  
〒920-0912 金沢市大手町 7-23  
TEL : 076-234-5830 FAX : 076-234-5831

## 申入書兼要望書

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「申入れ及び要望の趣旨」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事務局のご対応について、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 申入れ及び要望の趣旨

- 1 貴社利用規約第15条につき、削除ないし適切な記載となるよう修正を求めます。
- 2 貴社の商品についての解約方法について、消費者に分かりやすい形で詳細を開示することを要望します。
- 3 貴社Web上の広告において、消費者が商品を4回継続して購入した場合購入代金総額を明示することを要望します。また、第2回以降の商品価格の記載について不当

景品類及び不当表示防止法に遵守した記載とすることを要望します。

- 4 貴社の遺伝子検査申込同意書付属説明書・遺伝子検査サービス申込規約につき、経済産業省「経済産業分野のうち個人遺伝情報を用いた事業分野における個人情報保護ガイドライン（平成29年3月29日）」に基づく適切な規約とするよう、修正することを要望します。

## 第2 申入れ及び要望の理由

### 1 利用規約第15条について

- (1) 貴社はWeb上において「遺伝子検査付きセミオーダー美容液」を販売しており、その販売方法として、申込み後に消費者に対して検査キットを送付し、消費者において検体を採取して貴社に送付、その後検体を解析し、消費者の遺伝子に合った美容液を送付するという方法を採用しています。
- (2) この際の遺伝子検査費用について、貴社の利用規約第15条(3)に、「遺伝子検査付き美容液定期コースをお申込みのお客様は、定期コース解約時に遺伝子検査費用24800円(税抜)を請求させていただきます。定期コースを4回以上ご継続いただいたお客様は、遺伝子検査費用24800円(税抜)を弊社にて負担いたします。」との記載があります。
- (3) 一方で、利用規約第15条(4)では、「遺伝子検査キットをお受取りいただいてから2週間以内にご返送いただけない場合には一般的な肌質に合わせた美容液を手配させていただきます。一般的な肌質に合わせた美容液をご発送後には遺伝子検査は実施したものとさせていただきます、ご解約の場合は遺伝子検査費用を請求させていただきます。」と定めています。両規定を合わせて読むと、2週間以内に遺伝子検査キットを返送しなかった消費者が4回未満で定期コースを解約する場合、貴社は、遺伝子検査を実際には行っていないにもかかわらず、遺伝子検査費用を請求できることとなります。
- (4) 消費者契約法（以下、消契法という。）第10条は、「消費者の不作为を以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。」旨定めています。
- (5) 「公の秩序に関しない規定」即ち任意規定においては、損害賠償の額は相当因果関係の範囲内に限られるところ、利用規約第15条(4)は、相当因果関係のない遺伝子検査費用を損害に含めている点で消費者の義務を加重するものであり、消契法

第10条前段に該当します。また、貴社において遺伝子検査を実際には行っていない場合には、遺伝子検査費用は発生していません。それにもかかわらず、4回未満での定期コース解約時に遺伝子検査費用を請求するのは、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であるといえます。従って消契法第10条後段にも該当するため、利用規約第15条(4)は消契法第10条により無効です。

## 2 解約方法について

- (1) 貴社の「特定商取引法に基づく表記」(以下、特商法表記という。)には、商品を定期購入した消費者が解約する場合について、「1 美容液定期コースの場合 定期コース解約をご希望のお客様は、Renacellオートメーションサポートまでお電話でご連絡いただくものとします。」と定めています。このオートメーションサポートの受付時間については、特商法表記の最上部右側に、「365日24時間受付」と記載されています。
- (2) 貴社の別のサイト (<https://renacell.jp/shop/pages/line-cancellation>) (以下、「解約説明ページ」という。)においては、オートメーションサポートに電話をした後の手順が詳細に記載されています。ところが、特商法表記にはこれについてとくに記載はありません。さらに、貴社の公式サイト (<https://renacell.jp/shop/>) 内からも、解約説明ページにたどり着くことができません。これでは、解約手続という消費者にとって重要な情報の開示が、不十分と言わざるを得ません。
- (3) 消契法第3条1項2号では、事業者は、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者契約の内容についての必要な情報を提供する旨定めております。
- (4) 従って、貴社に置かれては、特商法表記等に解約説明ページ方法の説明直接リンクを張るなど、消費者への情報開示の点での改善を要望いたします。また併せて、貴社公式サイト内からも解約説明ページに容易にたどりつけるよう、サイト内の改善を要望します。

## 3 Web上の広告の記載について

- (1) 貴社が販売している「遺伝子検査付きセミオーダー美容液」について、Web上の広告においては「通常価格~~44600円(税抜き)~~ 定期コース第1回限定特別価格 送料無料 3980円(税抜)」、「美容液を4回お受け取りいただけない場合、遺伝子検査費用24800円(税抜)をご負担いただきます。」と記載されています。
- (2) この定期コース自体には、継続購入回数は設定されてはおりません。しかし消費者が4回継続して購入しない場合には遺伝子検査費用の負担が新たに発生す

ることから、消費者に4回継続して購入することを事実上強いる契約条件となっています。ところが、消費者が仮に4回継続して購入した場合の購入代金の総額が、広告面では記載されておりません。広告面には第2回以降の商品価格が記載されてはおりますが、文字フォントが非常に小さく、かつ背景と近い色で記載されているため、第2回以降の商品価格を見落とす可能性が高く、4回継続購入の総額を認識できない可能性が高いと言わざるを得ません。

(3) 特定商取引に関する法律第11条5号及び、特定商取引に関する法律施行規則第8条7号では、販売業者が通信販売を行う場合の広告において、「商品の売買契約を二回以上継続して締結する必要があるときは、その旨及び金額、契約期間その他の販売条件」を表示しなければならない旨定めています。この条項に関して、消費者庁取引対策課等編『特定商取引に関する法律の解説(平成28年版)』によると、期間の定めを設けていない定期購入契約の場合は、半年分などまとまった単位での購入価格を目安として広告面に表示することが望ましいとされています。

(4) 従って、消費者が仮に4回継続して購入した場合の購入代金の総額について広告面において消費者に分かりやすく開示することを要望します。

(5) なお消費者庁「打消し表示に関する実態調査報告書」(平成29年7月。[https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair\\_labeling/pdf/fair\\_labeling\\_180921\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/fair_labeling/pdf/fair_labeling_180921_0001.pdf))によると、「一般消費者が打消し表示を見落としてしまうほど文字が小さい場合」や「強調表示が大きな文字で表示されているのに対して、打消し表示が小さな文字で表示されており、強調表示を見た一般消費者が当該強調表示に対する打消し表示に気づくことができないような場合」、「打消し表示の文字と背景の区別がつきにくいような場合」には、それらにより商品・サービスの内容や取引条件について消費者に優良誤認ないし有利誤認を生じさせるときには、景品表示法上問題となるおそれがあるとされています。貴社のWeb上の広告についても(2)に述べたような問題があり、上記の通り景品表示法に違反するおそれがありますので、この点にもご留意の上、適切に修正することを求めます。

#### 4 遺伝子検査申込同意書付属説明書・遺伝子検査サービス申込規約(以下、「遺伝子検査規約」という。)について

(1) 貴社Webサイト(<https://renacell.jp/shop/pages/douisyo>)に掲載されている遺伝子検査規約(平成30年12月1日制定)は、遺伝子検査にかかるいわゆるインフォームド・コンセントのための文書と考えられます。

(2) ところで、経済産業省「経済産業分野のうち個人遺伝情報を用いた事業分野に

における個人情報保護ガイドライン（平成29年3月29日）」  
（[https://www.meti.go.jp/policy/mono\\_info\\_service/mono/bio/Seimeirinnri/guideline\\_20170329.pdf](https://www.meti.go.jp/policy/mono_info_service/mono/bio/Seimeirinnri/guideline_20170329.pdf)）では、インフォームド・コンセントの文書に盛り込む内容として、解析等を他の事業者へ委託する場合又は共同利用する場合における委託先・共同利用先の名称や、遺伝カウンセリングの利用に係る情報、問合せ（個人情報の訂正、同意の撤回等）・相談窓口の連絡先に関する情報などについての記載が必要とされています。

- (3) しかしながら、貴社の遺伝子検査規約においてはこれらの記載を欠いており、遺伝子情報という非常にセンシティブな情報を扱うものとして、不十分と言わざるを得ません。なお遺伝子検査規約中の【プライバシーと倫理】の項目において「現在、個人遺伝情報取扱業者には「経済産業分野のうち個人遺伝情報を用いた事業分野における個人情報保護ガイドライン（平成16年12月17日策定）」が適応されており、遺伝子情報はこれに基づき、慎重に取り扱われます。」と記載されていますが、上記(2)で述べた通り、当該ガイドラインは遺伝子検査規約制定の1年以上も前に改訂されています。
- (4) 従って、貴社においては最新のガイドラインを遵守したうえで、遺伝子検査規約の適切な改訂を行うよう要望します。

以上