

2020年8月7日

株式会社 GRACE 御中
代表取締役 江頭 竜輔 殿

〒700-0026 岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者ネットおかやま
理事長 河田 英正
TEL：086-230-1316
FAX：086-230-6880
HP：http://okayama-con.net/

申 入 書

はじめに

当法人は消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。当法人の活動の一環として、消費者契約の約款や広告表示等の内容を検討し、その適正化のための提言を行っています（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

さて、当法人より貴社に対して、2020年1月16日付け「お問い合わせ」を送付申し上げました。貴社より未だ回答を頂けておりませんが、当法人において、貴社のウェブサイト上の表示及び情報提供の内容等も踏まえて検討した結果、貴社の消費者に対する勧誘方法、契約条項及び広告表示が消費者契約法及び不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という）に違反しているとの結論に至りましたので、下記のとおり申入れさせていただき次第です。

つきましては、この申し入れに対する貴社のご回答やご意見をお聞かせいただきたく、ご多忙のところ大変恐縮ではございますが、本書面到達後1ヶ月程度を目処に、当法人宛までご連絡いただければ幸いです。

なお、本お問い合わせは公開の方式で行わせていただきます。従いまして、回答の有無及び回答内容等は当法人ホームページ等で全て公表いたしますので、その旨ご承知置きください。ご事情により期間内にご回答いただけないご事情がある場合は、当法人までその旨及び回答可能となる時期をご連絡いただければ幸いです。

以上、ご検討のほど、よろしく願いいたします。

草々

記

1 定期コースの解約方法について

貴社は、貴社健康食品の販売を行うウェブサイト（以下、「ウェブサイト」といいます。）上の「よくあるご質問」、「定期コースの変更や中止はできますか？」の回答部分において、「定期購入のご解約はお電話でのみ承っております。次回お届けの14日前までにカスタマーセンターへご連絡下さ

い。※メール、手紙などのご解約は承っておりません。」と表示しています。また、「特定商取引に関する法律に基づく表記」においても同趣旨の表示がなされています。また、「定期コースは何カ月か続けられないといけませんか？」の回答部分において「定期購入のご解約はいつでも可能です。ただし、1回目の商品お届けをお受け取り後、2回目を受け取らずに定期購入にを解約する場合のみ、定期購入特典・初回無料の対象外となりますので、商品代金のお支払いが発生します。…」と表示されています。

しかしながら、一方で、この解約について、電話で解約を申し入れたのに商品・請求書が送られてきた、電話が全くつながらないという情報提供が当法人に複数寄せられています。

2 消費者契約法10条に違反すること

(1) 消費者契約法10条について

消費者契約法第10条は「民法、商法（明治32年法律第48号）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比して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」と規定しています（前段部分は便宜旧法上の文言を使用している）。

(2) 消費者契約法10条に違反すること

ここで、民法においては解約などの意思表示を申し入れる方法には特に限定はございません。従って、解約などの方法を電話に限定することは、消費者に認められた他の方法で解約を行う権利を制限するものです。従って、解約などの方法を電話に限定することは、民法の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といえます。

そして、電話はその性質上消費者が必ず利用できるものではなく、通話内容が書面に残るものでもないことから、解約などの方法が電話に限定される場合、消費者が一方的にリスクを被ることになり、その不利益は極めて重大です。

以上からすれば、解約などの方法を電話に限定することは、民法第1条第2項に規定する基本原則に比して消費者の利益を一端的に害するものに該当するものと考えられます。

したがって、貴社が定期購入などの解約・休止方法を電話に限る規定は、消費者契約法10条に該当し無効となります。

3 消費者契約法4条1項、2項に該当すること

(1) 消費者契約法4条の規定について

消費者契約法4条1項は「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。一 重要事項について事実と異なることを告げること 当該告げられた内容が事実であるとの誤認。二（省略）」と規定し、また、同法4条2項は、「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意又は重大な過失によって告げなか

ったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。」と規定しています。

(2) さらに、同法4条5項は、「第一項第一号及び第二項の「重要事項」とは、消費者契約に係る次に掲げる事項（同項の場合にあっては、第三号に掲げるものを除く。）をいう。一 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容であつて、消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの 二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件であつて、消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの 三 前二号に掲げるもののほか、物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものが当該消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険を回避するために通常必要であると判断される事情」と規定しています。そして、消費者庁の同条に関する解説によれば、「対価その他の取引条件」の文言について、『その他の取引条件』とは、対価以外の、取引に関して付される種々の条件」とし、「例えば、価格の支払時期、契約の目的となるものの引渡し・移転・提供の時期、取引回数、配送・景品類提供の有無、契約の解除に関する事項、保証・修理・回収の条件等をいう」としています（下線は当法人による）。

(3) 消費者契約法4条1項1号に該当すること

これを本件について当てはめると、事業者である貴社が消費者契約の締結について勧誘するに際し、消費者に対し、「契約解除に関する事項」という重要事項について、「電話がつながりにくい」ため「いつでも解約できなる」状況ではないにもかかわらず、「いつでも解約できる」と事実と異なることを告げたことにより、消費者が当該告げられた内容が事実であるとの誤認し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしていることとなります。

(4) 消費者契約法4条2項に該当すること

また、本件では、事業者である貴社が消費者契約の締結について勧誘するに際し、消費者に対し、「契約解除に関する事項」という重要事項について、「いつでも解約できる」と消費者の利益になる旨を告げ、かつ、この重要事項について「電話がつながりにくい」という当該消費者の不利益になる事実を故意又は重大な過失によって告げなかったことにより、消費者が当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしていることとなります。

(5) したがって、貴社のかかる勧誘行為は、消費者契約法4条1項1号及び2項に該当するものと言わざるを得ません。

4 景品表示法5条に違反すること

(1) 景品表示法5条の規定について

景品表示法第5条は、「事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。」とし、また同条第1号において、「商品又は役務の品質、規格その他の内容について、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し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」（優良誤認表示の禁止）、

同条第2号において、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」(有利誤認表示の禁止)と定めております。

ここで、貴社が販売する健康食品の定期購入契約をいつでも解約できるとすることは、商品又は役務の品質、規格その他の内容に該当し、また、商品又は役務の価格その他の取引条件にも該当します。

(2) 景品表示法5条に違反すること

貴社は、貴社健康食品の販売を行うウェブサイトにおいて、「定期購入のご解約はいつでも可能です」と記載しております。

しかし、実際には、情報提供の内容のとおり電話で解約申入れをしても継続して商品・請求書が送付されてきたり、電話がなかなかつながらないということであれば、「いつでも解約可能です」という表現は、役務の品質、規格その他の内容について、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ものであり、また、役務の価格その他の取引条件を実際のものよりも著しく有利に表示するもので、上記優良誤認表示ないし有利誤認表示に該当すると言わざるを得ません。

5 結語

したがいまして、当法人は本書面により、貴社に対し、消費者契約法12条及び景品表示法30条の規定に基づき、以下のとおり申入れます。

- (1) 定期コースの解約方法について、解約方法を電話に限る内容の特約、条項、約款等を使用した契約を締結しないこと。
- (2) 定期コースの解約方法について、「定期購入のご解約・中止はお電話でのみ承っています。」など解約方法を電話に限る旨のウェブサイト上(申込み画面を含む)の記載を削除すること。
- (3) 定期コースの解約について、解約方法を電話に限らず書面等による解約を受付けるなど、消費者が文字どおり「いつでも解約できる」態勢を整えること
- (4) 定期コースの解約について、解約方法を電話に限らず書面等による解約を受付けることを貴社ウェブサイト上に表示すること。

以上