

消費者契約法41条1項に基づく事前請求書

令和3年1月25日

東京都新宿区西新宿三丁目6番17号
株式会社GRACE
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/>

前略

当法人は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止の申入れや、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、岡山県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって、2007年6月6日に設立されたNPO法人です。2015年12月8日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要については当団体のウェブサイトをご参照ください）。

さて、既に2020年8月7日付け申入書において御指摘させていただいておりますとおり、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を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）に抵触ないし違反しているとの結論に至り、かかる申入れをさせて頂いた次第です。

しかし、誠に残念ながら、貴社からの回答はなく、申入対象の契約条項及び広告表示に変更がなされていない現状においては、現時点においてもかかる勧誘方法が行われ、かかる契約条項が不特定かつ多数の消費者との間の契約に利用されていると考えざるをえません。

そのため、当法人は、貴社に対し、裁判上の差止請求権を行使せざるをえないとの結論に達しました。したがって、当団体は、貴社に対し、消費者契約法41条1項の請求として本書面を送付いたします（なお、本日、別途、内容証明郵便により本書面と同内容の文書を発送させていただきます）。

これにより、本書面が到達したときから1週間を経過した後は、当団体は、貴社に対し、消費者契約法12条及び景品表示法30条の規定に基づく差止請求訴訟を提起することが可能になりますのでご注意ください。

(訴えを提起する予定の裁判所) 岡山地方裁判所

第1 請求の要旨

当法人が貴社に対して求める事項は以下のとおりです。

- 1 貴社は、消費者との間で、貴社の販売する健康食品「麴の贅沢生酵素」、「FLOR FURORA」を「定期的に商品をお届けする」という「定期コース」(以下、「本件定期コース」という。)の解約方法について、解約方法を電話に限る趣旨の条項を内容とする意思表示を行わないようにしてください。
- 2 貴社は、本件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。…(中略)… ※メール、手紙などでの解約は承っておりません」など解約方法を電話に限る旨の貴社ウェブサイト上(申込み画面を含む)の記載を削除してください。
- 3 貴社は、本件定期コースの解約方法について、「定期購入のご解約はいつでも可能です。」など、本件定期コースの解約がいつでも可能である旨の意思表示を行うことを停止して下さい。
- 4 貴社は、本件定期コースの解約方法について、「定期購入のご解約はいつでも可能です。」など、本件定期コースの解約がいつでも可能である旨のウェブサイト上(申込み画面を含む)の記載を削除して下さい。
- 5 貴社は、その従業員らに対し、下記の内容を記載した書面を配布してください。

記

株式会社GRACEは、消費者との間で定期コースの解約について、解約方法を電話に限る趣旨の契約条項を含む意思表示及び定期コースの解約がいつでも可能である旨の条項を含む意思表示を行いませんので、当社がこれらの条項を使用した健康食品の売買契約を行うための事務一切は行わないようにし、当該条項が記載された同意書面、契約書面は全て破棄してください。

第2 紛争の要点

1 本件定期コースの解約方法に関する表示について

貴社は、健康食品「麴の贅沢生酵素」、「FLOR FURORA」を販売するウェブサイト上の本件定期コースに関する「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、手紙などでの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記載がなされています。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。…」と表示しています。

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条に抵触すること

(1) 消費者契約法10条について

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つて、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。」と規定しています。

(2) 消費者契約法10条に抵触すること

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ありません。したがって、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反して、消費者の利益を一時的に害するものと考えられます。

したがって、貴社が本件定期コースの解約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1号、同条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。

さらに、同法4条5項は、「第1項第1号及び第2項の「重要事項」とは、消費者契約に係る次に掲げる事項(同項の場合にあつては、第3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って、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って、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の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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 小括

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条違反

(1) 景品表示法5条の規定について

景品表示法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象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し表示であって、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」(同条1号、いわゆる「優良誤認表示」)、「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おそれがあると認められるもの」(同条2号、いわゆる「有利誤認表示」)について表示すること禁止しています。

(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。」と記載しています(以下、「本件表示」という。)

しかし、実際には、前記情報提供のとおり、電話で解約を申し込んでも継続して商品・請求書が送付されてきたり、電話が全くつながらないということであれば、「いつでも解約は可能です。」という表現は、その表現が本件定期コースにおける中心的な事項であることを考慮すれば、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、上記優良誤認表示及び有利誤認に該当し、本件表示は、景品表示法5条に違反しています。

第3 結語

したがって、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、請求の要旨記載のとおり請求します。

以 上