

# 訴 状

令和3年 7月 30日

岡山地方裁判所 御中

原告代表者 理事 河田 英正

(担当) 原告訴訟代理人弁護士 片岡 靖隆

同 弁護士 大山 知康

同 弁護士 加藤 航平

同 弁護士 河端 武史

同 弁護士 肥田 弘昭

同 弁護士 三宅 翔

同 弁護士 三好 英宏

当事者の表示 当事者目録記載のとおり

契約解除条項使用等差止請求事件

訴訟物の価額 160万円

ちょう用印紙額 1万3000円

## 第1 請求の趣旨

- 1 被告は、消費者との間で、被告の販売する健康食品「麴の贅沢生酵素」,「F L O R F U R O R A」を「定期的に商品をお届けする」という「定期コース」（以下、「定期コース契約」という。）の解約方法について、別紙契約条項目録記載の条項（以下、「本件条項」という。）など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ってはいならない。
- 2 被告は、前項記載の意思表示が記載された契約書、ウェブサイト上の表示及びその他一切の表示を破棄ないし削除せよ。
- 3 被告は、その従業員らに対し、1項記載の意思表示を行ってはいならないこと及び前項記載の契約書、ウェブサイト上の表示その他一切の表示を破棄ないし削除すべきことを周知・徹底させる措置をとれ。
- 4 被告は、定期コース契約の締結について勧誘するに際し、本件定期コース契約の解約について、その解約方法を電話に限りながら、電話がいつでもつながる状態ではないにもかかわらず、「定期購入のご解約はいつでも可能です。」と告知するなど、消費者が定期コース契約をいつでもでも解約できるかのように告げてはいならない。
- 5 被告は、定期コース契約の締結について勧誘するに際し、本件定期コース契約の解約について、解約方法を電話に限りながら、電話がつながりにくい状態であることを告げないまま、「定期購入のご解約はいつでも可能です。」と告知するなど、消費者がいつでも定期コース契約を解約できる旨を告げてはいならない。
- 6 被告は、上記4項及び5項記載の行為を容認ないし推奨する内容を記載した文書、図画及び電磁的記録（電子的方式、電磁的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。以下同じ。）（以下「文書等」という。）を廃棄せよ。
- 7 被告は、その従業員らに対し、上記4項及び5項記載の行為を行ってはいなら

ないこと及び6項記載の文書等を破棄すべきことを周知徹底する措置をとれ。

8 被告は、被告ウェブサイト、「麴の贅沢生酵素」、「FLOR FURORA」の定期コース契約について、「定期購入のご解約はいつでも可能です」などと表示し、定期コース契約について、いつでも解約が可能であるかのように示す表示行っていない。

9 訴訟費用は被告の負担とする。

との判決並びに第1項ないし第8項についての仮執行の宣言を求める。

## 第2 請求の原因

### 1 当事者

原告は、平成27年12月8日、消費者契約法13条に基づいて内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体である（甲1）。

被告は、インターネットを利用した通信販売業務を行う株式会社である。

### 2 定期コース契約の内容

被告は、不特定かつ多数の消費者との間で、健康食品「麴の贅沢生酵素」、「FLOR FURORA」を販売している。また、これらの商品について、解約しない限り定期的に商品をお届けするという内容の契約（以下、「定期コース契約」という。）を不特定かつ多数の消費者との間で締結している。

定期コース契約には、その解約について、「定期購入のご解約・休止はお電話でのみ承っております。次回お届けの14日前までにご連絡ください。※メール、手紙などでの解約・休止は承っておりません。」など、解約方法を電話に限る内容の条項（以下、「本件解約条項」という。）が付されている（甲2、甲3）。

また、定期コース契約の解約について、被告は、被告ウェブサイト上に「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、商品代金が発生します。…」と表示し、定期コース契約がいつでも解約できる旨を告げて定期コース契約の締結を勧誘している（甲2，甲3）。

なお、一方で、消費者が電話により被告に対して定期コース契約の解約を申し入れようとしても、電話が全くつながらず、電話がつながりにくく連絡が取れない、といった事例が多数生じている（甲4）。

### 3 消費者契約法10条に該当すること

(1) 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。」と規定している。

(2) 民法、商法等においては、解約などの意思表示を申入れる方法には特に限定はされていない。したがって、解約などの意思表示の方法を電話に限定する条項は、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加重する消費者契約の条項であるといえる。

また、電話はその性質上、事業者の対応日時や対応時間が制限され、事業者の電話受付体制により、消費者が自らの都合により連絡を試みたとしても必ず事業者意思表示を伝えることができるものではなく、また、通話内容が書面に残るものでもないことから、解約の方法を電話に限ることは、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ある。

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方的に害するものである。

(3) したがって、被告の定期コース契約の解約方法を電話に限定する旨の本件

解約条項は、消費者契約法10条に該当し無効である。

4 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。」と規定している。

(2) 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(同項の場合にあっては、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」と規定している。

- (3) なお，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」としている（消費者庁消費者制度課編『逐条解説消費者契約法』（商事法務，第4版，2019）204
- (4) これを本件について当てはめると，事業者である被告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（以下，「本件不実告知」という。）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になる。
- (5) また，本件では，事業者である被告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（以下「本件不利益事実の不告知」という）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になる。
- (6) したがって，被告のこれらの勧誘行為は，消費者契約法4条1項1号及び2項に該当するものである。

## 5 景品表示法5条違反について

- (1) 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業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を提供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って、不当に顧客を誘引し、一般消費者の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提供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って、不当に顧客を誘引し、一般消費者の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2号、いわゆる「有利誤認表示」)について表示することを禁止している。
- (2) 被告は、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。」と記載している(以下、「本件表示」という。)。しかし、実際には、前述のとおり、消費者が電話で解約を申入れようとしても、電話がつながりにくく、いつでも解約できるという状態ではない。そうであれば、「いつでも解約は可能です。」という本件表示は、その表示が定期コース契約における中心的な条項に係るもの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、一般消費者に対して、実際のものよりも著しく優良であることを示すものであり、不当に顧客を誘引し、一般消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあるものである。また、役務の対価その他の取引条件を実際の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せる表示であり、不当に顧客を誘引し、一般消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのあるものである。

(3) したがって、本件表示は、景品表示法5条1号及び2号に違反する表示である。

## 6 消費者契約法41条1項に基づく請求等

(1) 被告の現在のウェブサイト上の表示(甲2)によれば、①被告が不特定かつ多数の消費者との間で、本件条項を含む消費者契約の申込み又は承諾の意思表示を現に行い又は行うおそれがあること、②被告が不特定かつ多数の消費者に対して、本件不実告知及び本件不利益事実の不告知を現に行い又は行うおそれがあること、③不特定かつ多数の一般消費者に対して、本件表示を現に行い又は行うおそれがあることが明白である。

(2) しかるところ、原告は、令和3年1月25日付け消費者契約法41条1項に基づく請求書を送付し(甲5)、同書面は、同1月27日、被告に到達した(甲6, 7)。

なお、被告は、本件に関する原告の申入れ、消費者契約法41条に基づく事前請求に対して、何らの応答もせず、被告ウェブサイト上の表示等の是正措置も講じていない。

## 7 結語

よって、原告は、被告に対し、消費者契約法12条1項及び3項、景品表示法30条の規定に基づき、請求の趣旨記載のとおり、不当な条項の使用、不当な勧誘の停止及び不当な表示の停止並びにこのために必要な措置をとることを求め本訴に及んだ。

以上



## 証拠方法

- 甲第1号証 適格消費者団体として認定した旨をした旨の通知書
- 甲第2号証 被告ウェブサイト画面
- 甲第3号証 被告販売用ウェブサイト画面
- 甲第4号証 消費者契約法第40条1項に基づく申請書に対する回答
- 甲第5号証 消費者契約法41条に基づく事前請求書
- 甲第6号証 書留・特定記録郵便物等受領証
- 甲第7号証 検索結果詳細〔郵便物等〕

## 附属書類

- |   |       |     |
|---|-------|-----|
| 1 | 訴状副本  | 1通  |
| 2 | 甲号証写し | 各2通 |
| 3 | 証拠説明書 | 1通  |
| 4 | 資格証明書 | 2通  |
| 5 | 訴訟委任状 | 1通  |

以上