

申入書

令和6年7月30日

〒550-0004
大阪府大阪市西区靱本町1-4-17
ACN信濃橋ビル6階
トラストライン株式会社
代表取締役 藤川 雄貴 殿

〒060-0004
札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろビル3階
内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道
理事長 松久 三四彦
TEL 011-221-5884
FAX 011-221-5887

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、消費者被害の未然防止を目的に、消費生活相談員、研究者、弁護士、司法書士など消費者問題に関する専門家により構成されているNPO法人です（詳細は、当法人のホームページ^{*1}をご参照下さい。）。

また、当法人は、平成22年2月25日からは平成21年6月に施行された「改正消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、差止請求関係業務（不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務並びに当該業務の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集並びに消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報の提供にかかる業務）を行なう「適格消費者団体」としての活動を行っております。さらに、当法人は、令和3年10月に消費者裁判手続特例法に基づく「特定適格消費者団体」に認定されたことで、従来の差止請求関係業務に加え、消費者の財産的被害を集団的に回復するための裁判を提起することが可能になりました。

現在、当法人では、消費者被害の相談について、情報提供等の多方面からの情報収集を行っており、入手した契約書に消費者契約法の規定する不当な条項が含まれていないかどうかを検討しております。

さて、インターネットによる通信販売契約の広告で「初回限定特別価格」や「いつでも簡単に解約できる」などと謳って消費者を勧誘・誘引し、実際には解約が著しく困難な定期購入契約を締結させるという、いわゆる「お試し定期購入」に関する消費者トラブルが急増し、独立行政法人国民生活センターにお

*1ホームページ

<http://www.e-hocnet.info/index.html>

いても、複数回にわたり注意喚起をしているところです。

貴社は、貴社の運営するウェブサイト*2（以下「貴社ウェブサイト」といいます。）において、「TENAL」という名称の美容液を定期コース（以下「本件コース」といいます。）にて販売されていますが、貴社ウェブサイトの広告記載内容及び利用規約を検討しました結果、特定商取引に関する法律（以下「特商法」といいます。）、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」といいます。）、消費者契約法、その他の法令に照らして問題があると考えに至りましたので、貴社に対し、下記のとおり申し入れます。

記

第1 申入れの趣旨

以下の第2（「申入れの理由」）に記載の広告記載内容及び利用規約は、特商法、景品表示法、消費者契約法、その他の法令に照らして問題があることから、必要な措置をとるよう申し入れます。

第2 申入れの理由

1 広告記載内容について

貴社に対し、以下の表示の停止又は誤認の予防に必要な措置をとるよう申し入れます。

(1) 「定期受取のお約束は無いから安心！」との表示について

ア 貴社は、貴社ウェブサイトの広告画面において「TENAL」の購入方法について「チャレンジ定期コース」と表示する一方で、「特典03 定期受取のお約束は無いから安心！」との文言も表示しています。

イ (ア)しかし、実際は、商品が次回に送付される予定日の7日前までに解約の申出をしなければ2回目以降の購入が必要となる定期コース（定期購入契約）です。消費者が定期コースではないとの認識で契約した場合、2回目の商品が届いたところで定期コースであることを認識し、3回目の商品が届く前に解約しても、2回目については1回目のような割引のない金額で購入することを余儀なくされるものです。

(イ)上記「定期受取のお約束は無いから安心！」との表示は、定期コース（定期購入契約）ではないと誤認させるおそれがあると考えられます。

なお、その下には、「初回のみでの解約OK！ ※次回お届け予定日の7日前までにご連絡ください。」との表示もありますが、これを見ても消費者は定期受取の約束はしていないから自分には関係がないと考える可能性があり、定期コースではないとの誤認を生じるおそれがあることには変わりはないと思料いたします。

また、その他貴社ウェブサイトの広告画面には、

*2貴社の運営するウェブサイト

https://tenal.net/shopping/lp.php?p=tenal_botc_21&adcd=trusw59m0st

・「初回90%OFFで1本980円税込、2回目以降は約19%OFFの7,980円税込、送料無料でお届けします」

・「2回目は初回お届け予定日（注文後約3日から5日）から15日後にお届けし、その後25日間隔でのお届けとなります」

・「本コースは、お客様からの申し出がない限り自動継続となる無期限の定期コースになります」

・「次回お届け予定日（納品書記載）の7日前までにお電話頂ければ初回のみでの解約も可能です。受取回数のお約束などの条件はございません」

との表示もありますが、「定期受取のお約束は無いから安心！」との表示が大きなサイズの文字で強調されているのと比較すると、非常に小さな黒色の文字で記載されているため、消費者が容易に認識できるものとはいえないと思料いたします。

(ウ)したがって、「定期受取のお約束は無いから安心！」との表示は、景品表示法5条2号、同法30条1項2号にいう、商品の価格その他の取引条件について、実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示（有利誤認表示）と考えられることから、その表示停止を求めます。

ウ なお、特商法11条6号、同法施行規則23条7号は、販売業者が通信販売をする場合の商品の販売条件について広告をするときに、商品の売買契約を2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について表示しなければならないと定めており、同法12条、同法施行規則26条4号は、これらの事項について実際のものより著しく有利であると誤認させるような表示をしてはならないと定めています。

本件の「定期受取のお約束は無いから安心！」との表示は、これらの規定にも抵触するおそれがあると考えます。

かかる観点からも、表示停止を求める次第です。

(2) 定期コースの電話による解約に関する表示について

ア 貴社は、貴社ウェブサイトの広告画面に解約の受付電話番号を表示し、「Q 定期コースは簡単に解約できますか？」との問いに対して「はい。以下の電話番号へお電話1本頂くだけで簡単に解約が可能となっております」などと表示しています。

イ しかし、貴社の定期コースに関しては、消費者がこれを解約するために指定の電話番号に電話をかけても、電話が繋がらないことが相当程度あるようであり、全国の消費生活センターにも苦情相談が寄せられています。

消費者が定期コースを容易に解約できるのでなければ、結局のところ意に反して2回目以降の購入を強いられることになり、特定商取引

法11条5号において、事業者が通信販売をする場合の商品の販売条件について広告をするときに、当該商品の売買契約の解除に関する事項を表示しなければならないとされている趣旨にも悖ることとなります。

したがって、消費者が定期コース（定期購入契約）を実際にも容易に解約できるように、電話受付体制を拡充するとともに、電話以外の解約方法、すなわちメール、FAX、郵便等によることも可能にすることを求めます。

2 利用規約について

貴社ウェブサイトの利用規約には以下のような記載があり、必要な措置をとるよう求めます。

(1) 商品代金以外の必要料金について

「■商品代金以外の必要料金」という項目に「2)代引き発送時送料：605円(税込)※沖縄県は1,100円(税込)」との記載があります。

その一方で、本購入申込欄で購入が可能な「チャレンジ定期コース」については、「各定期コース毎の途中解約規定」という項目中に「送料無料でお届けします」という記載もあるため、どのような場合に送料がかかり、どのような場合に無料となるのかが分かりません。

消費者契約法3条1項1号を踏まえ、送料の要否について疑義が生じない明確な記載に修正するよう求めます。

(2) 定期コースの解約方法について

ア 「■定期コース解約について」という項目に解約方法の記載があり、「解約につきましては、お電話にてオペレーターが解約の受付をさせていただきます。」との記載とともに、納品書に記載された次回お届け予定日の7日前までに、カスタマーサポートに電話連絡するよう指定されています。

イ もっとも、上述のとおり、指定の電話番号に電話をかけても、電話がつながらないことが相当程度あるようであり、全国の消費生活センターにも苦情相談が寄せられていますことから、消費者の中途解約権を著しく制限していると評価し得る状況です。

そのため、繋がりにくいのを理解・承知したうえで漫然と解約方法を電話に限定したまま放置すれば、消費者契約法10条に抵触することが考えられます。

電話受付体制を拡充するとともに、電話以外の解約方法、すなわちメール、FAX、郵便等によることも可能にすることを求めます。

(3) 返品・交換について

ア 「■返品・交換について」という項目には、「商品到着後、24時間以内にご連絡ください」と記載され、さらに、「弊社に事前のご連

絡がなく、商品を返品された場合」や「対象期間を超過した物や一度でも使用した形跡がある物」については交換には応じない旨定められています。

- イ 民法では、種類・品質に関する不適合責任の追及は、不適合を知ったときから1年間とされており（民法566条）。また、数量不足の場合には権利保存期間（除斥期間）の限定がありません。

そして、品質に問題があるかどうかの認識は、使用開始から一定の時間を要するものであり、引き渡し後24時間で契約不適合を認識して事業者には通知することは期待できません。しかも、上述のとおり貴社には電話がつながらないことが多く見受けられる状況ですので、商品到着後24時間以内に連絡した場合にのみ契約不適合責任を負う旨の定めは、事実上、契約不適合責任の追及を不可能にするものであり、著しく不合理です。

また、利用規約上、事業者は、一度でも使用した形跡がある物についての契約不適合責任を負わないことになっていますが、そもそも、外観だけで品質に問題があるかを認識することは不可能であり、使用して初めて品質に関する不適合の認識が可能です。

したがって、契約不適合責任の追及を事実上不可能にする本条項は、民法の規定の適用に比べて消費者の権利を制限あるいは義務を加重する条項であって、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、消費者契約法第10条により無効と考えます。また、民法548条の2第2項によりみなし合意の効果は否定されます。

貴社には、本条項を削除または修正するよう申し入れます。

- (4) 利用規約における定義の欠落について

利用規約第7条以下に、「本サービス」と表記されています。

しかしながら、「本サービス」の定義規定がなく、どの範囲のサービスを指しているのか不明ですので、「本サービス」の定義を加えるようお願いいたします。

- (5) 利用規約第2条第3項(3)について

ア 本条項では、パスワードを用いてなされた意思表示は会員本人の意思表示とされ、支払い等の責任も会員の責任とされており、文言上、貴社の責めに帰すべき事由によりID・パスワード等が漏えいしたような場合も例外とはされていません。

イ そのため、貴社によるID・パスワード等の管理が不十分であったなど貴社に帰責性がある場合でも本人に効果が帰属するとする本条項は、表見代理に関する民法の規定の適用に比べて消費者の義務を加重あるいは権利を制限する条項であって、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、消費者契約法第10条により無効と

考えます。

したがいまして、本条項を削除または修正するよう申し入れます。

(6) 利用規約第5条第1項について

ア 本条項では、「その他当社が会員として不相当と認める事由」を会員取消事由と定めています。

イ かかる定め方は、著しく明確性を欠き、複数の解釈が認められ、事業者が、客観的には合理性がない会員資格取消措置を「不相当と認める事由」があるものとして行うことも許容し得、また、消費者が何らかの事由を「不相当」なものであるかどうかを判断することは著しく困難です。

事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すべき努力義務を負っており（消費者契約法3条1項1号）、事業者を救済する（不当条項性を否定する）との方向で、消費者契約の条項に文言を補い限定解釈をするということは、同項の趣旨に照らし、極力控えるべきです（東京高裁令和2年11月5日・モバゲー事件控訴審判決参照）。

貴社におかれましては、上記判決の趣旨に照らし、会員取消事由をより明確なものに変更していただくようお願いいたします。

(7) 利用規約第6条第1項(2)について

ア 本条項では、「当社の権利、利益、名誉等を保護するために必要であると当社が判断した場合」でも、会員の同意なく会員情報（個人情報・個人データ）を第三者に開示できるとされています。

イ しかしながら、「…必要であると当社が判断した場合」という文言は、上述した利用規約第5条第1項と同様に、著しく明確性を欠き、複数の解釈が認められ、事業者が客観的には合理性がない開示でも「必要である」と恣意的な判断ができてしまうため、相当ではありません。

ウ また、本人の同意なく個人データを第三者に提供できる場合については個人情報保護法27条1項各号で規定されているところ、消費者ではなくもっぱら事業者の権利等を保護する目的での第三者開示は許容されておらず、個人情報保護法にも抵触します。

エ よって、本条項の削除を求めます。

(8) 利用規約第6条第3項について

ア 本条項では、「本サービス運営に必要な情報提供」については、会員が希望しない場合でも、情報提供を含む広告の配信・送信ができる

とされています。

イ 本人の同意なく電子メールで広告を表示させることについては、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律3条3項、同法施行規則6条により、「契約の申込みをした者又は契約を締結した者に対し当該契約の申込み、内容又は履行に関する事項を通知するために送信される電子メール」、「広告又は宣伝以外の行為を主たる目的として送信される電子メール」等に付随して行われる場合に限って、許容されているものですので、ご注意ください。

(9) 利用規約第7条第9号について

ア 本条項では、「その他当社が不適切と判断すること」を行うことを会員に対し禁止しています。

イ かかる定め方も、第5条第1項、第6条第1項第2号について指摘したことと同様に、著しく明確性を欠き、複数の解釈が認められ、事業者が恣意的に「不適切」という判断を下すことができってしまうため、相当ではありません。

消費者契約法3条1項1号及び上記控訴審判決に照らし、このような条項を削除するかより明確な記載に変更していただくようお願いいたします。

(10) 利用規約第8条第1項(1)について

本条項によると、システムの定期保守の場合でも、予告なしにサービスの提供・一部停止ができるものとされておりますが、定期保守の場合はあらかじめ作業スケジュールが決まっているものと思われま

す。
何らの予告なく定期保守が実施されたことにより、会員による注文・解約等に支障をきたすことも考えられますので、定期保守のスケジュールについてはあらかじめ会員に予告し、本条項もそのように修正していただくようお願いいたします。

(11) 利用規約第10条第1項について

ア 本条項では、会員に生じた損害等について、貴社は一切責任を負わないものとなっております（全部免責条項）。

イ このような条項は、事業者の故意・過失があつた場合でも事業者の全部免責を認める条項であり、消費者契約法8条1項1号・3号により無効ですので、本条項を削除または修正するよう申し入れます。

(12) 利用規約第10条第3項について

ア 本条項では、会員の規約等の違反により生じた損害等について、貴社は一切責任を負わないものとされています（全部免責条項）。

イ ところで、上述のとおり、利用規約第5条第1項は「当社（貴社）

が会員として不相当と認める事由があるとき」を、会員資格を取り消すことができることとしており、また、第7条第9号も「当社（貴社）が不適切と判断すること」を行うことを禁止しています。

そして、会員として不相当である、あるいは、会員の行動として不適切である等とされ「会員が本規約等に違反した」と貴社に評価された場合であっても、貴社のかかる判断に誤りがあるときには、貴社には帰責性があり、万一貴社の誤った判断により会員に損害が生じた場合、貴社は会員に対して損害賠償責任を負います。しかしながら、本条項により、そのような場合であっても、会員に対する損害賠償義務が全部免責されることとなります。

かかる条項は、消費者契約法8条1項1号・3号により無効です（上記モバゲー事件控訴審判決参照）。

よって、本条項を削除または修正するよう申し入れます。

(13) 利用規約第11条について

ア 本条項では、改定後の利用規約及び補充規約が「所定のサイトに掲示したときに効力を生じるものとする」と定められています。

イ 貴社の利用規約は、民法上の「定型約款」に該当するところ、定型約款の変更の手続的要件として、定型約款の変更の効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨および変更後の定型約款の内容ならびにその効力発生時期をインターネットその他の適切な方法により周知することが必要とされております（民法548条の4・2項、同3項）。

したがって、単にサイト等に改定後の規約を掲示しただけで直ちに変更の効力が生じるわけではなく、会員も改訂後の規約に従う必要はありませんので、本条項を上記民法の手続的要件に適合させるよう申し入れます。

なお、定型約款の変更が許容されるのは、①相手方一般の利益に適合する場合（民法548条の4・1項1号）、または、②契約をした目的に反せず、かつ変更にかかる事情に照らして合理的な場合（同項2号）に限られますので、念のため申し添えます。

(14) 利用規約の表示方法について

貴社の利用規約は、貴社ウェブサイトの下部に小さな文字で表示される「プライバシーポリシー」等のリンク先にて、上部の「会員登録」を押下した後に表示される「会員規約を見る」のリンク先に表示されます。

民法548条の3では、定型約款の内容は相手方から請求があった場合は相当な方法で内容を示さなければならないと規定されており、同条但書で電磁的記録を提供していたときは、この限りでないとされていますが、貴社ウェブサイトでは利用規約がどこに表示されているかを消費者が確認することが困難ですので、消費者が容易に確認できるよう表示方法を修正するよう求めます。

第3 ご回答のお願い

つきましては、本申入れに対する貴社のお考えやご対応等を令和6年8月30日までに文書にてご回答くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上