

令和6年8月30日

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
大嶋 様

hairju 株式会社
〒150-0064 東京都目黒区下目黒2丁目6番
10-1001号 Grace Court Meguro
代表取締役社長 高橋史弥

回答書



敬具

謹啓

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。
このたびは、当該広告内容を閲覧されたお客様への誤認を与える掲載したことに
ついて深くお詫び申し上げます。

ご指摘いただいた申入れの趣旨、

- 1 定期購入ではないように誤認をさせる表示について (1)
- 2 安全性等に関する表示について
- 3 「リアルタイム販売受付状況」と称する広告表示について
- 4 「満足度 97,3%」との表示について

上記の1~4 ご指摘箇所すべて修正し、ページの反映も完了しております。

・ヘアカラーフォーム修正後の表示内容

<https://hairju.shop/product/hair-color/>

https://ec.hairju.shop/lp?u=hco15_br

1 定期購入ではないように誤認をさせる表示について (2) (3) に関しましては、
お約束回数縛りが無いプランになるため、注文ボタンには“定期初回限定価格”と表示して
おり、初回、2回目、3回目受けとった場合のそれぞれの金額を記載し、継続的な購入とな
る期限の定めのない定期購入契約と判断できるように記載しているため、誤認を与えない
ように記載しております。

5 利用規約について

利用規約

(1)

ア ご指摘の通り、「本権利」を「本サイトで販売している商品」に変更いたします。

ウ ご指摘の通り、「前各号までに類する行為」を追記いたします。

(2)

ア 当社が利用規約で規定している内容は民法 542 条第 1 項 1 号～4 号に規定されている内容又は 5 号の内容に含まれる内容であるため、消費者の利益を害しているものではないと認識しております。

イ 民法 542 条第 1 項 1 号～4 号に規定されている内容又は 5 号の内容に含まれているため、消費者の利益を害しているものではないと認識しております。具体的には本号については「債務者がその債務の履行をせず、債権者が前条の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき」に該当すると評価できるものかと存じます。

ウ ご指摘の通り、本条項を消去いたします。

エ ご指摘の通り、本条項を消去いたします。

オ 第 7 号に関しましては、「前各号に類する事由や会員が法令違反を行った場合等に会員を剥奪する」という内容を例示列挙として追記いたします。

第 8 号はご指摘の通り、本条項を消去いたします。

(3)当社が損害を被った場合、「当社に故意または、重大な過失がない限り」という内容を追記いたします。

(4)

ア 「当社に責任がある場合は除きます」という内容を追記いたします。

(5) ご指摘通り、指摘箇所を修正いたします。

(6)

ア 納品書、同梱物、注文ボタンの真下に営業時間を記載しており、コールセンターの人数を増やし応答率 90%以上になるよう契約の解除を妨げないようにしておりますので、ご指摘のような不実の告知にはならないと考えております。

イ ご指摘の通り修正いたします。

(7) 民法 542 条の第 1 項 5 号の内容に含まれているため、消費者の利益を害しているものではないと認識しております。すなわち、当社が規定している内容は、「債務者がその債務の履行をせず、債権者が前条の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき」に該当すると評価できるものかと存じます。

(8)

ア 民法 566 条の規定について、消費者契約法第 10 条に係る逐条解説では、以下のよう記載されており、任意規定と異なる定めも認められております。

そして、弊社商品は毎日使用する物であり、1 ヶ月以内で使い切ることが想定される消耗商品になります。また、通常毎日の仕様が考えられ、5 日程度あれば、その内容物の異変を察知することは容易です。

そのため、5 日の期限に関しては妥当であるものと認識しております。

〔事例 10-4〕

消費者の権利の行使期間を制限する契約条項

〔考え方〕

契約不適合責任の権利の行使期間については、当該契約内容の特性等により任意規定と異なる定めをすることは許容されるべきであるが、正当な理由なく行使期間を法定の場合よりも不当に短く設定する契約条項は、民法第 566 条（権利の行使期間は事実を知ったときから 1 年以内）に比べ、消費者の義務を加重するものとして、無効となり得る。

イ 上記の回答同様納品書、同梱物、注文ボタンの真下に営業時間を記載しており、コールセンターの人数を増やし応答率 90%以上になるよう契約の解除を妨げないようにしております。

(9)この点につき「事前に周通知する義務」の法的根拠をご教示していただくことは可能でしょうか。

お忙しい中大変恐縮ですが、ご確認の程よろしく願いいたします。

以上