

再 申 入 書

令和6年12月13日

〒153-0064

東京都目黒区下目黒2丁目6番10-1001号

Grace Court Meguro

hairju株式会社

代表取締役 高橋 史 弥 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55 ほくろうビル3階

TEL 011-221-5884 / FAX 011-221-5887

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

前略

当法人がhairju株式会社（以下「貴社」といいます。）に送付した令和6年7月30日付け申入書（以下「申入書」といいます。）に対する、貴社からの令和6年8月30日付け回答書（以下「回答書」といいます。）を受けて、当法人は貴社に対し、以下のとおり再度申し入れます。

第1 再申入れの趣旨

1 広告表示について

①定期購入ではないように誤認される表示、②安全性等に関する表示、③「リアルタイム販売受付状況」と称する広告表示、④「満足度97.3%」との表示にき、当法人からの指摘箇所を修正した旨、承知・確認いたしました。

おおむね当法人の申し入れの趣旨をご理解いただけたものと考えておりますので、これらの点に関する申入れ協議はこれをもって終了させていただきます。なお、消費者から情報提供がなされた場合、必要に応じて貴社に対する再度の申入れをさせていただくことがあります。

2 利用規約について

(1) 利用規約第3条第1項第11号、第4条第1項第3号・第4号・第7号・第8号、第5条、第6条、第7条の修正等については、承知・確認いたしま

した。これらの条項に関する申入れ協議はこれをもって終了させていただきます。なお、消費者から情報提供がなされた場合、必要に応じて貴社に対する再度の申入れをさせていただくことがあります。

- (2) 他方、貴社のWEBサイト<https://ec.hairju.shop/info/customer_term>で公表されている最新版の利用規約①第3条第1項第19号（会員の禁止行為）、②第4条第1項柱書（会員資格の取消し）、③第8条第2項（定期コースの解約）、④第9条第4項後段（商品の配送）、⑤第10条第2項・第3項（商品の返品、交換など）、⑥第11条（サイトの中断・停止等）の各条項については、申入書記載および第2記載の理由のとおり、利用規約のご再考・修正等を申し入れます。

第2 再申入れの理由等

1 利用規約第3条第1項第19号（会員の禁止行為）

- (1) 会員の禁止行為を定める利用規約第3条第1項第19号について、貴社からは、「前各号までに類する行為」を追記する旨の回答をいただきました。
- (2) 当法人で確認したところ、現在、利用規約第3条第1項第19号は、「その他、当社が会員の行為として前各号までに類する行為が不適切と判断する行為」に改められておりますが、かかる規定は、文理上どのようなことを意味するのかが一見して理解することができません。

消費者契約法第3条は、事業者に対して、「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」条項を定める努力義務を課しているところですので、貴社におかれましては、第19号について、「その他、前各号までに類する不適切な行為」など、明確かつ平易な表現に再度改めるよう申し入れます。

2 利用規約第4条第1項柱書（会員資格の取消し）

- (1) 会員資格の無催告の取消し（契約解除）を定める利用規約第4条1項柱書について、貴社からは、民法第542条第1項各号の内容に含まれる内容であり、消費者契約法に反していない旨のご回答をいただいております。
- (2) しかしながら、上記解釈の正当性を基礎づける根拠は何ら示されておらず、あくまでも貴社独自の解釈です。

民法第542条第1項は、債務の全部の履行不能（第1号）、債務全部の履行拒絶（第2号）、債務の一部履行不能・履行拒絶による残部の契約目的不達成（第3号）、定期行為の不履行（第4号）、催告によっても契約目的を達成するに足る履行の見込みがないことが明白な場合（第5号）を理由とする無催告解除を定めたものですが、利用規約第4条第1項各号に列举さ

れた事由は、履行不能、履行拒絶及び定期行為の不履行いずれにも該当せず、催告により契約目的の達成が見込まれるため、民法第542条第1項各号の内容に含まれるとは評価できません。

したがって、申入書にあるとおり、利用規約第4条1項柱書は、消費者の権利を制限し、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条に抵触し無効と考えますので、催告による解除に修正するなどの適切な対応を求めます。

3 利用規約第8条第2項（定期コース）

- (1) 定期コースの解約を営業時間内の電話連絡に限定した利用規約第8条第2項について、貴社からは、貴社からは、応答率90%以上になるようにしており、不実の告知には当たらない旨のご回答をいただいております。
- (2) しかしながら、貴社のご回答を裏付ける客観的資料は示されておらず、直ちに告知内容の真実性を判断することはできません。

また、そもそも、貴社公式HPの「Q&A」<<https://hairju.shop/faq/>>の定期購入コースの解約方法の箇所には、「万が一お電話が繋がらなかった場合は、下記LINEより解約申請していただきますようお願いいたします。<https://lin.ee/SZhmJ6k>」と記載されており、電話のみならず、LINEによる解約も可能とされております。

すなわち、定期コースの解約を電話連絡に限定する旨の利用規約第8条第2項の規定は、上記「Q&A」の記載と矛盾する内容であり、LINEによる解約は受け付けていない旨誤信させるものですので、「不実の告知」にあたります。

- (3) よって、貴社が応答率90%以上にするよう電話応答体制を整えているか否かにかかわらず、LINE解約受付体制を整えた上、利用規約第8条第2項に、貴社公式HPの特定商取引法に関する表記の「返品について」<<https://hairju.shop/guide/>>にある記載と同様、LINEでの解約申請も可能である旨及び解約申請受付URLを追記していただくよう申し入れます。

4 利用規約第9条第4項後段（商品を受領しない場合の定期コースの解約）

- (1) ある商品の購入契約に基づいて会員が所定の条件に従った商品の受領、連絡をしない場合に、貴社が当該会員と他の売買契約の解除をできる旨定めた利用規約第9条第4項後段（「また」以下の条項）について、貴社からは、民法542条第1項第5号に該当する旨のご回答がございました。
- (2) 民法第542条第1項第5号は、債務者が債務を履行しないことが前提で

すが、そもそも、会員には商品を受領する法的義務はなく（民法第413条参照）、貴社は売買契約に基づく商品の引渡義務を完全に免れることはできないことはもとより、他の売買契約を解除することはできません。また、民法542条第1項第5号は、2以上の複数の契約が存在する場合において、1つの契約に解除原因がある場合に、当然に他の契約の解除原因とすることは認めておりません。

そのため、貴社のご回答は、法適用の前提において誤りがございますので、当を得たご指摘とは評価できません。

- (3) 申入書にあるとおり、利用規約第9条第4項後段は、消費者契約法第10条に抵触し無効と考えるので、削除その他の適切な対応を求めます。

5 利用規約第10条第2項・第3項（商品の返品、交換）

- (1) 商品到着後5営業日以内の電話連絡がなければ返品又は交換に応じない旨を定めた利用規約第10条第2項柱書、第3項第1号について、貴社からは、民法第566条等を理由に、上記利用規約の条項は妥当である旨のご回答をいただいております。

- (2) 貴社のご指摘のとおり、民法566条と異なる定めを置くこと自体は否定されておりましたが、消費者契約法第10条による制限を受けており、いかなる規定であっても許容されるというものではありません。

商品の使用に伴う健康被害は、商品の使用後直ちに顕在化するとは限らず、体質その他の事情によって、顕在化するまでに一定程度の時間がかかる場合もあります。

また、消耗品と言えども、毎日使用することが当然とまでは言えない上、商品到着時に前回配達された商品のすべてを消費し切っているとまでは言えず、到着から5日目以降に初めて使用を開始し、そこで不具合を察知するということは十分に考えられます。

さらに、利用規約第10条第3項第1号において、不具合の連絡が電話に限定されているところ、貴社の電話受付時間は、祝日、年末年始等を除く平日の午前10時から午後5時に限られており、直ちに連絡ができる体制にはなっていません（貴社からは、応答率90%以上になるようにしている旨ご回答をいただいておりますが、先述のとおり、それを裏付ける客観的資料は示されておらず、直ちに信用することはできません）。

上記事情を総合的に勘案すれば、商品到着から5日以内の電話連絡がなければ、一切の返品又は交換に応じない旨の定めは、極めて不合理であると言わざるを得ません。

- (3) よって、申入書にもあるとおり、契約不適合の通知期限を5営業日以内に短縮する利用規約第10条第2項柱書、同条第3項第1号の規定は、消費者契約法第10条に抵触し無効と考えるので、期間の延長他の適切な対応を求めます。

6 利用規約第11条（サイトの中断・停止等）

- (1) 貴社からは、サイト中断・停止等の事前周知義務の法的根拠の説明を求められております。
- (2) 実店舗取引と異なり、オンライン上ですべてが完結するECサイトの特性上、突然のWEBサイトのシステム中断・停止等があれば、特定商取引法に関する表示、利用規約、返品ルール、解除権行使に必要な情報提供の場そのものが失われる事態となり、そのタイミングによっては、消費者が損害を被るおそれがあります。

そのため、消費者契約法第3条第1項第3項・第4号、民法第548条の3第1項及び民法第1条第2項の規定及びその趣旨、更には特定商取引法などの消費者保護を目的とする法律が事業者に対し広く消費者に必要な情報を提供する義務を定めている趣旨に鑑み、事業者は、会員サービス提供に信義則上付随する義務として、突然のサイトの中断・停止等によって会員の取引等に支障がでないよう、可能な限りサイトの中断・停止等の時期等を明示すべきと考えております。

- (3) 貴社におかれましては、少なくとも、実施時期が事前に把握ができる保守については、公式HP等で会員に事前に通知する旨の定めに改訂していただくようお願い申し上げます。

第3 ご回答について

つきましては、本再申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、令和7年1月20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。

草々