

申 入 書

令和8年5月1日

〒001-0024

札幌市北区北24条西3丁目1-6-5F

株式会社 リタ

代表取締役 岡本 亘太 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

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

第1 はじめに

私ども特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道（通称ホクネット）（以下「当法人」といいます。）は、研究者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題に関する専門家によって構成され、消費者被害の防止を目的として、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等の活動を行っています。当法人の詳細は、当法人のホームページ[URL:<http://www.e-hocnet.info/>]をご参照ください。

当法人は、平成22年2月25日から、「消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対して差止請求訴訟を提訴する差止請求関係業務を行う「適格消費者団体」としての活動を行っています。

さらに、当法人は、令和3年10月20日から、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（以下「特例法」といいます。）

に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、共通の原因で多数の消費者に生じた財産的被害に関して集団的被害回復手続を実施する被害回復関係業務を行う「特定適格消費者団体」としての活動を行っています。

消費者契約法に基づく差止請求訴訟や特例法に基づく集団的被害回復手続（共通義務確認訴訟・簡易確定手続等）の概要に関して、消費者庁作成の広報用のパンフレットを本書に同封いたしましたのでご覧ください。

貴社は、株式会社 e c x i a のフランチャイジーとして、札幌市内において（店舗名）を運営されていると拝察いたしました。同店舗にて使用されている利用規約（以下「本件規約」といいます。）について、下記のとおり申入れいたします。なお、同内容の申入れを令和7年9月10日付で株式会社 e c x i a に対しても行っております。その内容は、当法人のホームページに掲載しております。

記

第2 申入れの趣旨

当法人は、貴社に対して、貴社が消費者契約に関して使用されている本件規約のうち第2に記載した各契約条項について、その使用を中止して、改訂されるように申し入れます。改訂をされた場合には、改訂日及び改訂後の利用規約を当法人に書面で送付してください。

第3 申入れの理由

1 第2条第5項

- (1) 本件規約第2条第5項は、貴社が各サービス内容、各コースプラン等を貴社の判断により変更又は廃止することができる旨を定めています。
- (2) 契約内容の変更又は終了は、契約当事者の合意がなければできないのが原則です。本件規約第2条第5項は、当事者の合意による契約内容の変更又は終了という法の原則に反しています。また、消費者は貴社から変更前の役務の提供を受けられることを前提として利用料金を支払っており、貴殿の一方

的な契約内容の変更又は終了によって、消費者に不利益が生じるおそれもあります。

- (3) したがって、本件規約第2条第5項は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

2 第5条第1項のなお書き

- (1) 本件規約第5条第1項のなお書きは、本件規約の変更後にサービスの利用を開始した場合には、消費者は変更後の規約に同意したものと擬制することを定めています。
- (2) 貴社と消費者との間での契約の成立日は、消費者のサービス利用開始日ではなく、消費者と貴社との間の契約締結日です。本件規約第4条第2項でも、月額利用料の支払日は「本契約書を結んだ日を起点」とすることが定められています。消費者と貴社との契約成立後、消費者がサービスの利用を開始するまでの期間内に本件規約が変更された場合において、消費者がサービスの利用を開始したとき、当該消費者は、本件規約第5条第1項なお書きによって、一方的に変更後の本件規約へ同意したものと擬制されます。しかし、成立した契約の内容を当事者の合意がなければ変更できないという民法の原則に反します。
- (3) したがって、本件規約第5条第1項のなお書きは、民法の原則に比して、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って、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端的に害するもので、消費者契約法第10条に該当し無効です。

3 第5条第3項

- (1) 本件規約第5条第3項は、本件規約の変更等を消費者に包括的に承諾させ、その変更要件を定めています。

(2) しかし、本件規約の変更には、消費者ごとに個別の同意を要するというのが原則です。仮に本件規約が定型約款に該当する場合でも、民法第548条の4が定める実体要件と手続要件を充たすことが必要です。本件規約第5条第3項は、民法の原則や民法第548条の4が定める要件を潜脱して、消費者に一方的な不利益を与えます。

(3) したがって、本件規約第5条第3項は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

4 第6条第5項本文

(1) 本件規約第6条第5項本文は、消費者が貴社との契約を解約するのに伴い、消費者が月額利用料の全部又は一部の支払回数が6回以下だった場合、消費者に対して違約金（損害賠償額の予定）として2万円の支払義務を定める条項です。

(2) 上記条項は、消費者が6か月以内に解約すると違約金として2万円の支払義務を定めたものであり、消費者が契約成立日から解約日まで、入会金、月会費に加えて違約金2万円が生じるものと解されます。

しかし、本件規約第2条第2項及び第3項によれば、本サービスは貴社がスケジュールを指定するとするものの、消費者は契約期間中、入会金及び月会費1万1000円を支払うことにより、回数の制限なく貴社のサービスを受けることができます。また、予約したサービス開始時刻の24時間前のキャンセル料は無料で、24時間前以降のキャンセルの場合でもそのキャンセル料は2200円です。そうすると、6ヶ月以内の解約でも、薬剤費等の経費は入会金及び月会費でまかなわれており、解約された消費者の予約日は2万人おられるという他の会員へのサービスの提供で代替が可能です。6か月以内の解約に伴う違約金2万円は、消費者契約法第9条第1項第1号に定め

る平均的損害の額を超えています。したがって、6か月以内の解約に伴う違約金2万円は、消費者契約法第9条第1項第1号に該当し無効です。

5 第7条第3項

- (1) 本件規約第7条第3項は、プランの変更を6か月以上にわたってサービスの利用を継続した場合のみに限定する条項です。
- (2) 本件規約第19条第1項では契約期間は1か月と規定され、同第2項では期間満了日から1ヶ月前までにいずれの当事者から何らの意思表示もない場合には、同じ条件で1ヶ月毎に更新するものと解されます。1ヶ月で契約期間が満了するに際して当事者からの意思表示によって契約内容の変更の申入れができるにもかかわらず、6ヶ月間、プランの変更を認めないということは、消費者に対して一方的な不利益を与えるものです。また、口腔内に貴社が用意した薬剤を消費者が自ら塗布するセルフホワイトニングを補助するという貴社の役務の内容からして、消費者としては貴社のサービスを受けてみてプランの変更を求める必要性及び合理性があるように思われます。にもかかわらず、6ヶ月間にわたって、プランの変更を認めないとするべきではありません。
- (3) したがって、本件規約第7条第3項は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

6 第9条第3項並びに第14条第3項及び第4項

- (1) 本件規約第9条第3項は、消費者がサービス提供中に体調を崩したり、サービス箇所に異常が生じたりした場合で、その原因が貴社のサービスに起因する疑いがある場合、「一旦」貴社の負担で、消費者に医師の診断を受ける等の適切な処置をとると定めています。貴社と消費者の協議が実施されたとしても、上記の場合を含めて、本件規約第14条第3項及び第4項は、貴社の

消費者に対する不法行為又は債務不履行の軽過失時の損害賠償額を月額利用料1か月分に制限しています。

- (2) 貴社が消費者に対して提供するサービスは、貴社が用意した薬剤を消費者が口腔内に塗布するというものであり、消費者の生命又は身体への危険を生じさせる行為です。消費者の人身損害に関して軽過失であっても損害賠償の範囲を限定する条項は、損害を被った消費者に与える不利益が重大であって、消費者契約法第10条に該当します（参考 札幌高等裁判所平成28年5月20日判決）。
- (3) さらに、貴社は、貴社のサービスにより人身損害が生じた疑いのある消費者に関して、処置の方法を指定したほか、あたかも治療費を消費者の費用の負担とすることを前提とする条項を定めています。消費者による損害賠償の方法を制限していると解されます。この点においても、消費者契約法第10条に該当します。
- (4) したがって、本件規約第9条第3項並びに第14条第3項及び第4項は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

7 第11条第1項各号

第11条第1項各号の定める無催告解除事由のうち、以下の各条項は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

(1) 第1項(3)及び(7)

ア 「本サービスの運営の妨げとなる行為」(3)や「本サービスの利用に際して甲（注：貴社）の指示に従わず、または利用条件を遵守しない場合」

((7)) を無催告解除事由としています。

イ しかし、本件規約上、「運営の妨げとなる行為」や「利用条件」の定義が不明確です。このような不明確な行為を解除権の発生要件や無催告解除の要件とされるべきではありません。また、貴社と消費者との契約は継続的な役務（サービス）の提供を予定したものです。判例法理において、継続的な役務提供契約において、役務を提供する供給者による被供給者に対する役務提供の停止は、重大な事由がなければ提供を制限できないと解されています。以上の各行為が貴社と消費者との間で、解除権発生要件や無催告解除の要件とするべきほどの重大な事由とは評価できません。さらに、貴社は、第1項(1)において、本件規約違反については「違反事項是正の催告」を解除権発生要件としており、第1項(1)と第1項(3)及び(7)で均衡を失っています。

ウ したがって、上記の各条項は消費者契約法第10条に該当し無効です。

(2) 第1項(5)及び(15)

ア 上記の各条項では、「甲が判断した場合」((5)) や「甲が判断する場合」((15)) (注：甲とは貴社のこと。) を解除権発生要件としています。

イ しかし、貴社からの解除権発生要件を貴社の判断にかからしめる条項は、解除権発生要件の存否を客観的な事実に基づくものではなく貴社の裁量権行使の可否にしている点で、解除権発生要件を緩和しています。貴社の緩和された要件のもとでの一方的な解除によって、消費者は契約の解除を受け、不利益を受けます。

ウ したがって、上記の各条項は消費者契約法第10条に該当し無効です。

(3) 第1項(10)

ア 上記の条項では、消費者が貴社に対して「誹謗中傷」等を「しようとした」場合をもって、解除権発生要件及び無催告解除の要件としています。

イ しかし、誹謗中傷等を「しようとした」場合にとどまるときには、貴社

には現実の損害が発生していません。その段階で消費者に対する解除権が発生するというのは、消費者に一方的な不利益を生じさせることになりま
すし、消費者の言動を広く制約することにもなりかねません。また、貴社
としては、是正を求める催告によって損害を回避することもできます。

ウ したがって、上記の各条項は消費者契約法第10条に該当し無効です。

(4) 第1項(11)、(14)及び(13)

第1項(11)と(13)は同一の条項と思われます。また、本件規約第3条第4項で
は、利用料金の2カ月の滞納及び連絡がないことを資格停止事由と定めてい
るのに対して、第1項(11)(13)では利用料金2カ月分の全部又は一部の滞納で無
催告解除事由とするほか、第1項(14)では2カ月の連絡なしで無催告解除事由
としており、資格停止要件が無催告解除要件よりも重くなっている、不整合
であるように思われます。

8 第12条

(1) 本件規約第12条は、①消費者の債務不履行による損害賠償義務に関して
貴社の弁護士費用及び訴訟費用の負担を加えており、また②消費者の不法行
為による損害賠償義務に関して貴社の弁護士費用の全部及び訴訟費用の負担
を加えています。

(2) しかし、弁護士費用は、本来、当該弁護士を依頼した者が負担するもので
すので、消費者に対して当然にその負担を求めることができるものではありません。
貴社が負担する弁護士費用を消費者に負担させる条項は、一般的な
法理に比して消費者の義務を加重する条項です（参考 仙台地方裁判所令和
3年3月30日判決）。また、訴訟費用は、判決等において、民事訴訟費用等
に関する法律第2条に定める範囲において敗訴者が負担し、それ以外の費用
を敗訴者は負担しません。本件規約第12条は、消費者が負担しない費用ま
でも消費者の負担としており、消費者に一方的な不利益を与えるものです。

(3) したがって、本件規約第12条は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

9 第13条

- (1) 本件規約第13条は、貴社の許可のない登録メンバー同士の連絡先交換や「事外」（事業所外という意味とと思われますので、以下、事業所外として検討します。）での交流を禁止しています。
- (2) しかし、消費者が他の消費者との間で連絡先を交換することは当該消費者それぞれの自由です。さらに、貴社が貴社の事業所外での消費者同士の交流を禁止する合理的な理由はないように思われます。消費者の一般的な交際の自由に対する制限であって、消費者に対して義務のないことにつき義務を課しています。
- (3) したがって、本件規約第13条は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

10 第15条第1項及び第2項

- (1) 本件規約第15条第1項及び第2項は、当事者のいずれもの責めに帰することができない事由で債務不履行に至った場合にいずれも当事者も責任を負わないことを定め、ただし、「(金銭債務を除く。)」と記載されています。
- (2) しかし、民法第536条第1項は、当事者双方の責めに帰することができない事由によって債務を履行することができなくなったときは、債権者は、反対給付の履行を拒むことができると定めています。貴社がサービスを提供できなくなった場合、消費者は利用料の支払いを拒絶できるにもかかわらず、本件規約第15条第1項及び第2項は民法の規定に比して消費者の義務を加重しています。役務提供型契約の報酬に関して採用されている「ノーワーク・

ノーペイの原則」にも反します。

- (3) したがって、本件規約第15条第1項及び第2項は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

1.1 第16条各項

- (1) 本件規約第16条各項は、消費者に対して、貴社から開示を受けた業務上及び営業上の情報について秘密保持義務を課し、しかも貴社との契約終了後2年間、秘密保持義務を課しています。
- (2) しかし、そもそも貴社からサービスを受けた消費者が、貴社から受けたサービス内容につき、秘密保持義務を、契約時から契約終了後2年間にわたって課せられる合理的理由はないように思われます。本件規約第16条各項は、消費者に対して義務がないことにつき義務を課しています。
- (3) したがって、本件規約第16条各項は、民法の原則に比して、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って、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端的に害するもので、消費者契約法第10条に該当し無効です。

1.2 第17条各項

- (1) 本件規約第17条各項は、消費者に対して個人情報取扱事業者としての義務を課しています。
- (2) しかし、貴社からサービスを受けた消費者は、個人情報の「本人」であって、個人情報取扱事業者ではありません。消費者には個人情報取扱事業者としての義務はありません。本件規約第17条各項は、消費者に対して義務がないことにつき義務を課しています。
- (3) したがって、本件規約第17条各項は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

1.3 第18条各項

- (1) 本件規約第18条各項は、消費者に対して個人情報漏洩に関する報告義務等を課しています。
- (2) しかし、個人情報取扱事業者である貴社には、個人情報保護法その他の法令に基づき個人情報漏洩時に必要な措置をとるべき義務がありますが、サービスを受けた消費者は個人情報取扱事業者ではありませんので、消費者に個人情報漏洩等の報告義務はありません。
- (3) したがって、本件規約第18条各項は、民法の原則に比して、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って、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で、消費者契約法第10条に該当し無効です。

1.4 第25条

- (1) 本件規約第25条は、本件規約に関する一切の紛争について東京地方裁判所を第1審専属的合意管轄裁判所と定めています。
- (2) しかし、この専属管轄を定める条項は、民事訴訟法が定める管轄に比べて裁判を受けられる裁判所を限定し、民事訴訟法の規定に比べて消費者の権利を制限するものです。貴社は、北海道にも店舗を有しており、その顧客の多くが、北海道に在住しています。にもかかわらず、東京地方裁判所を専属管轄裁判所と定めることには合理的な理由がありません（参考 仙台高等裁判所令和3年12月16日判決）。
- (3) したがって、本件規約第25条は、民事訴訟法に比して、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って、民事訴訟法第2条で定める信義則、すなわち民法第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向的に害するもので、消費者契約法第10条に該当し無効です。

第4 回答の期限など

以上の申入れ及び照会に対しまして、令和8年6月1日までに、ご回答くださいますよう、お願い申し上げます。

なお、貴社からのご回答の有無及びその内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表させていただきます。また、ご開示いただきました契約条項に関して、当法人からの申入れ等に係る契約条項は、消費者への情報提供のため、公表することがございます。

謹白