

令和3年4月28日

〒541-0057

大阪府大阪市中央区北久宝寺4丁目2番地10号-502B

株式会社プロヘルス 御中

〒850-0876

長崎市賑町5番24号 向ビル201

電話：095-895-8520 FAX：095-895-8521

【毎週火曜日（祝日を除く）10：30～13：30】

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットながさき

理事長 福崎博孝

（申入担当者 弁護士 青野 悠）

（電話 095-893-5301）



申 入 書

拝啓 時下、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

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、消費者被害の未然防止を図ることを目的に、消費者団体、学識経験者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題専門家により構成されている法人であり、将来的に適格消費者団体としての認定申請を予定しています。

さて、貴社がインターネット上で販売するまつげ美容液「モンローウイंक」（以下「本商品」と言います。）に関するWebページ上の「特定商取引法に基づく表示」及び広告表示を、当法人において調査したところ、その一部に消費者契約法、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」と言います。）並びに不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」と言います。）に照らして違法と思われる点があると判断しました。

そこで、当法人は、貴社に対し、後記のとおり申し入れます。

つきましては、本申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、文書にて、令和3年6月末日までに、当法人にご回答ください。なお、ご不明な点がございましたら、申入れ担当者までお問い合わせください。

最後に、ご回答の有無及びご回答内容につきましては、消費者への情報提供のため、当法人のホームページへの掲載その他適宜の方法により公表させていただくことがありますことをあらかじめ申し添えます。

敬具

記

第1 申入れの趣旨

- 1 貴社の本商品に関するWebページ上の以下の表示及び「特定商取引法に基づく表示」の条項中の以下の条項の削除又は適法な条項への修正を求めます。

「利用規約に同意して申し込みます。未成年者については法定代理人の同意を得ていることを確認します。」との表示

注文方法

※ご注文いただいた時点で了承をいただいたものとみなします。

未成年者の購入について

1. ユーザーが未成年者（20歳未満）の場合には、必ず親権者をはじめとするユーザーの法定代理人（以下単に「法定代理人」といいます）の同意を得ていることを条件とし、本商品を購入した時点をもって当該法定代理人の同意を得ているものとみなします。
2. 未成年者が本商品を購入した場合、当該未成年者は、当社が定める購入金額に従うものとします。この場合、当該金額は法定代理人が未成年者に対して目的を定めて処分を許した財産とみなします。
4. 本規約の同意時に未成年であったユーザーが、成年に達した後に本商品の利用にかかる一切の法律行為について、追認したものとみなします。

- 2 貴社の本商品に関するWebページ上の以下の各表示の削除又は適法な表示への修正を求めます。

「初回980円お得な定期コース」、「通常価格14,800円」~~◆~~初回特別価格980円」との各表示

「初回980円お得な定期コースは、初回お届けから30日後に2回目2本をお送りし、2回目のお届け以降60日おきに2本ずつお届けする定期コースです。」、「初回のみ、1,078円（税込）+送料713円（税込）でお届けします。」、「2回目以降は通常価格より約60%OFF、2個セットの5,478円（税込）/個でお届け致します。※2回目以降送料713円（税込）」、「ご継続は、4回の受け取りがお約束となります。」、「2回目以降は、63%OFFの6,028円（税込）+送料713円（税込）でお届けいたします。」、「4回のお受け取りで、合計19,162円（税込）+各月送料713円（税込）のお支払いになります。」との各表示

- 3 貴社の本商品に関するWebページ上の以下の表示及び「特定商取引法に基づく表示」中の以下の表示の削除又は適法な表示への修正を求めます。

「次回配送日の10日前までにお問合せいただければ、いつでもお届けペースの変更、お休みの手続きが可能です。」との表示

「【初回限定お得な定期コース】は、毎月お届けするお得な定期便です。次回配送予定日10日前までにお電話またはメールにて、いつでも休止・解約することができます。」との表示

- 4 貴社の本商品に関するWebページ上の「特定商取引法に基づく表示」の条項中の以下の各条項の下線部分の削除又は適法な条項への修正を求めます。

【解約手順】

・手順②

「【解約専用】LINE」にご登録いただき、最下部にあるリッチメニューをタップし「解約エントリーフォーム」の記入をしていただき解約の申し込みを完了してください。※この時点では解約受付の完了となり、解約完了ではございませんのでご注意ください。

↓

・手順③

申し込みいただいた解約エントリーフォームの内容を弊社にて確認します。内容確認は土日祝日を除く平日9:00~18:00となります。※平日9:00~18:00以外（土日祝日休み）に申し込みをされた場合は、翌営業日が【解約の受付日】になります。

↓

・手順④

「【解約専用】LINE」にて弊社より「解約受付完了」のメッセージをお送りします。そちらのメッセージが届きましたら正式に「解約」が完了となります。※解約エントリーフォームの不備があった際は、「【解約専用】LINE」にて申請不可の連絡とともに申請不可理由をお送りしますので再度解約の申請をしてください。

第2 申入れの理由

- 1 はじめに—消費者契約法、特定商取引法及び景品表示法の適用について

(1) 事業者と消費者との間の消費者契約については、消費者契約法が適用されます。この点、事業者とは、「法人その他の団体」等を指すところ（消費者契約法第2条第2項¹⁾）、貴社は株式会社であって「事業者」に該当します。また、貴社顧客には、営業とは無関係に個人として利用されている方が数多くいらっしゃるものと存じます。そのため、貴社顧客の多数が「消費者」（同法第2条第1項²⁾）に該当します。

よって、貴社が顧客と締結する本商品の売買契約は、その多くが消費者契約法の適用される「消費者契約」（同法第2条第3項³⁾）に該当します。そのため、貴社は、消費者である顧客と契約を締結するに際し、消費者契約法を遵守していただく必要があり、具体的には、契約内容や条件を定めるに際しては、消費者契約法を念頭においていただく必要があります。

この点、貴社は、本商品に関するWebページにおいて、「特定商取引法に基づく表示」その他の広告表示を行っておりますので、これらの作成に際しては、消費者契約法を遵守していただく必要があります。

(2) また、貴社がWebページを利用して行う本商品の販売は、特定商取引法における通信販売に該当するところ、通信販売事業者には、販売条件を広告する場合の表示義務が課されていますので（特定商取引法第11条）、かかる表示義務に違反する場合には、特定商取引法違反となります。

(3) さらに、景品表示法は、事業者がその供給する商品又は役務の取引について、一般消費者に対して、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害すると認められるような不当表示を行うことを禁止していますので（景品表示法第5条）、本件広告表示がかかる不当表示に該当する場合には、景品表示法違反となります。

2 未成年者取消権を制限する条項について

(1) 消費者契約法第10条について

消費者契約法第10条⁴⁾は、「法令中の公の秩序に関しない規定の適用

¹この法律（第43条第2項第2号を除く。）において「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。

²この法律において「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。

³この法律において「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいう。

⁴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は、無効

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」につき、無効としています。

(2) 「特定商取引法に基づく表示」の条項

貴社の Web ページ上の表示及び「特定商取引法に基づく表示」には、以下の表示及び条項が表示されています。

利用規約に同意して申し込みます。未成年者については法定代理人の同意を得ていることを確認します。【本表示1】

注文方法

※ご注文いただいた時点で了承をいただいたものとみなします。【本条項1】

未成年者の購入について

1. ユーザーが未成年者（20歳未満）の場合には、必ず親権者をはじめとするユーザーの法定代理人（以下単に「法定代理人」といいます）の同意を得ていることを条件とし、本商品を購入した時点をもって当該法定代理人の同意を得ているものとみなします。【本条項2】

2. 未成年者が本商品を購入した場合、当該未成年者は、当社が定める購入金額に従うものとします。この場合、当該金額は法定代理人が未成年者に対して目的を定めて処分を許した財産とみなします。【本条項3】

4. 本規約の同意時に未成年であったユーザーが、成年に達した後に本商品の利用にかかる一切の法律行為について、追認したものとみなします。【本条項4】

(3) 本表示1並びに本条項1ないし3について

ア 未成年者が法律行為をするには、法定代理人の同意を得なければならず（民法第5条第1項）、法定代理人の同意を得ないで行った行為については、単に権利を得、又は義務を免れる行為を除いて、これを取り消すことができます（第2項）。もともと、法定代理人が目的を定めて処分を許した財産については、その目的の範囲内において、未成年者が自由に処分することができます（同条第3項）。また、未成年者が成人であると信じさせるために詐術を用いた場合には、未成年者取消権の行使はできないとされています（民法第21条）。

イ 民法第5条第1項、第2項の適用にあたっては、法定代理人が同意を

とする。

したかどうか、同条第3項の適用にあたっては、処分を許された財産であるかどうかの判断が不可欠ですが、本表示1並びに本条項1ないし3は、このような判断を経ることなく法定代理人の同意を得ていること、処分を許された財産であることを、いずれも「みなす」条項ですので、消費者による未成年者取消権を一方的に制限する条項といえます。

この点、未成年者について、民法第21条の適用は「その財産保護の見地から単なる沈黙ないし制限行為能力者たることを否定した程度では詐術にあたるとはいえず、かなりの積極性を要する」と解されていますので（基本法コンメンタール民法第六版民法総則，日本評論社），チェックボックスにチェックをして商品を注文しただけでは詐術にあたるとはいえず、上記「みなす」条項は、民法第21条によっても正当化されるものではありません。

ウ このように、本表示1並びに本条項1ないし3は、民法第5条第2項に反するものであり、当該条項を含んだ売買契約が締結されることによって、未成年者であることを理由とする取消権が行使できなくなるという重大な効果を発生させますので、消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条により無効であるといえます。

(4) 本条項4について

ア 未成年者は、法定代理人の同意を得ずに締結した契約であっても、成年に達した後にこれを追認した場合には、以後、未成年者取消権を行使することはできません（民法第122条）。

イ 本条項4は、未成年者が成年に達した後は、追認したものと「みなす」条項であり、消費者が成年に達した後の未成年者取消権を一方的に制限する条項です。したがって、本条項4は、民法第5条第2項に反するものであり、消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条により無効であるといえます。

(5) 小括

以上のとおり、本表示1及び本条項1ないし4は、いずれも消費者契約法10条により無効といえますので、これらの条項について、削除又は適法な条項への修正を求めます。

3 契約内容を誤認させるおそれがある表示について

(1) 有利誤認表示（景品表示法第5条第2号）について

景品表示法第5条第2号は、不当表示として、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のものより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供給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（以下「有利誤認表示」と言います。）を挙げています。

(2) 広告表示義務（特定商取引法第11条）について

特定商取引法第11条及び同法施行規則第8条第7号は、通信販売における広告表示につき、「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」の明示を義務付けています。

(3) 貴社の広告表示

ア 貴社の本商品に関するWebページ上の下記表記（URL1及びURL2）においては、「初回980円お得な定期コース」、「通常価格14,800円 ▶ 初回特別価格980円」との文字が、色鮮やかに大きな文字で強調して表示されています。【本表示2】

記

URL1 : https://mr.m-wink.jp/lp?u=mrw_15_l6_organic_seo_oo_1

URL2 : https://mr.m-wink.jp/lp?u=mrw_01

イ その一方で、URL1においては、①2回目以降は60日おきに2本ずつ届けること、②初回のみが980円（税込1,070円）であること、③2回目以降は通常価格の約60%OFF、2個セットの45,470円（税込）／個でのお届けになること、URL2においては、④4回以上の利用が条件となること、⑤2回目以降は63%OFFの5,478円（税込）及び送料713円（税込）であること、⑥4回で合計19,162円（税込）及び送料であることが、上記表示のような強調表示とは別枠かつ同表示より小さい文字でしか記載されていません。【本表示3】

ウ また、本表示3は、本表示2より下部に表示されており、URL1においては、本表示2をクリックすると直ちに申込フォームが表示される仕組みになっているため、本表示2を見て関心を持った消費者が本表示2をクリックすると、本表示3の記載内容に気づかないまま申込に至るおそれが強いものといえます。

(4) 景品表示法違反及び特定商取引法違反

ア これらの表示は、これを見た消費者が貴社の商品を購入するにあたり、実際には契約初回の代金1070円及び消費税を負担するのみならず、4回まで契約を継続し、2回目以降は各回5478円の負担をしなければならない契約であるにもかかわらず、初回分1070円の負担のみで本商品を購入できるとの誤認を生じるおそれが強いものといえます。

したがって、このような表示は、景品表示法第5条第2号により禁止される有利誤認表示に該当します。

イ また、「初回限定980円定期プラン」は売買契約を4回締結する

必要があるにもかかわらず、本表示2及び3は、「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旨及び金額、契約期間その他の販売条件」を消費者が正しく認識できないおそれが高いといえますので、特商法第11条及び同法施行規則第8条第7号が定める広告表示を明示しているとはいえません。

(5) 小括

以上のとおり、貴社の本表示2及び3は、いずれも景品表示法第5条第2号、特定商取引法第11条に違反しているといえますので、消費者が負担することとなる売買代金の総額等を含む契約内容を誤認するおそれがないよう、削除又は適法な表示への修正を求めます。

4 いつでも解約できるかのような表示及び到達主義を制限する条項

(1) 貴社の広告表示

前記のURL1には、「次回配送日の10日前までにお問合せいただければ、いつでもお届けペースの変更、お休みの手続きが可能です。」との表示がなされており【本表示4】、貴社の「特定商取引法に基づく表示」にも、「【初回限定お得な定期コース】は、毎月お届けするお得な定期便です。次回配送予定日10日前までにお電話またはメールにて、いつでも休止・解約することができます。」との条項が表示されています。【本表示5】

(2) 実際の解約手順

その一方で、「特商法に基づく表示」には、以下のような解約手順に関する条項も表示されています。

【解約手順】

・手順①

モンローウィングオートメーションサポートセンター「0570-666-063」にお電話いただき、流れるアナウンスに従ってSMS（ショートメール）にて「【解約・休止専用】LINE」の登録URLをお受け取り下さい。

↓

・手順②

「【解約専用】LINE」にご登録いただき、最下部にあるリッチメニューをタップし「解約エントリーフォーム」の記入をしていただき解約の申し込みを完了してください。※この時点では解約受付の完了となり、解約完了ではございませんのでご注意ください。【本条項5】

↓

・手順③

申し込みいただいた解約エントリーフォームの内容を弊社にて確認し

ます。内容確認は土日祝日を除く平日9:00～18:00となります。
※平日9:00～18:00以外（土日祝日休み）に申し込みをされた場合は、翌営業日が【解約の受付日】になります。【本条項6】

↓

・手順④

「【解約専用】LINE」にて弊社より「解約受付完了」のメッセージをお送りします。そちらのメッセージが届きましたら正式に「解約」が完了となります。【本条項7】※解約エントリーフォームの不備があった際は、「【解約専用】LINE」にて申請不可の連絡とともに申請不可理由をお送りしますので再度解約の申請をしてください。

(3) 景品表示法違反及び到達主義の制限による消費者契約法10条の適用

ア 上記の解約手順によれば、貴社は、解約の手段を、LINEアプリを利用した解約申込に限定しており、また、LINEアプリへ登録するには、貴社へ電話をかけた上でショートメールを受信する必要があるため、LINEアプリへの登録時期は貴社の対応如何によって遅れる可能性があり、顧客側の事情によらずに解約期限を徒過するおそれがあります。

このように、貴社の本表示4及び5は、あたかも、本商品の売買契約をいつでも解約できるかのような表示でありながら、実際には貴社の事情によって解約期限を徒過するおそれのある方法に解約手段が制限されているため、景品表示法第5条第2号により禁止される有利誤認表示に該当します。

イ また、貴社の本表示4は、URL1において本商品が合計4回の継続購入を要することが記載されていないことと相まって、2回目の発送予定日10日前までに解約の申出をすることにより初回分980円のみを支払で解約が可能であると誤認させるものであるため、景品表示法第5条第2号により禁止される有利誤認表示に該当します。

ウ さらに、貴社は、次回配送予定日10日前までであればいつでも解約できるとしており、本商品の売買契約は、買主に解約権が留保された契約といえます。解約の通知は、貴社への到達をもって効力が発生するはずですが（到達主義）（民法第97条第1項）、上記の解約手順によれば、平日の営業時間外の解約申込については翌営業日を解約の受付日とし、しかも、解約の受付をもって効力発生とはせず、顧客が「解約受付完了」のメッセージを受信したことをもって、解約完了としています。

このように、本条項5ないし7は、民法第97条第1項の到達主義に反するものであり、解約通知の到達による効果を制限し、消費者の利益を一方的に害するものです。したがって、本条項5ないし7は、

いずれも消費者契約法10条により無効であるといえます。

(4) 小括

以上のおおりに、貴社の本表示4及び5はいずれも景品表示法第5条第2号に違反しているといえますので、削除又は適法な表示への修正を求めるとともに、本条項5ないし7はいずれも消費者契約法10条により無効といえますので、これらの条項についても、削除又は適法な条項への修正を求めます。

第3 最後に

ご多忙のところ大変恐縮ではございますが、宜しくご対応くださいますようお願い申し上げますとともに、ご対応結果（ご対応いただけない場合にはその理由）を、令和3年6月末日までに、当法人（長崎市賑町5番24号向ビル201）へ文書にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、事実関係等に関し、本書面で申し上げた当法人の認識と貴社の認識が異なる点がありましたら併せてご指摘頂ければ幸甚です。

以 上