

申入書

2021（令和3）年2月18日

〒158-0097

東京都世田谷区用賀3-22-9 1F

株式会社悠優コスメティクス 御中

〒321-0968

栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号

適格消費者団体

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク

理事長 山口 益 弘

TEL/FAX 028-678-8000

当法人は、不特定かつ多数の消費者の利益のために、不当条項や不当勧誘等の是正に向けて、活動を行っているNPO法人であり、内部組織として、弁護士、消費生活相談員など消費者問題に関する専門委員を構成員とする委員会を有しております。2019（令和元）年6月26日に、内閣総理大臣から、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けています。

さて、貴社の利用規約には、消費者契約法に鑑み、消費者の利益を害する不当ないし不適切と思われる条項がありました。

つきましては、下記に述べるとおり申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、2021（令和3）年3月22日までに上記連絡先宛に書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法第27条に基づき、当法人において公表させていただく可能性があることを申し添えます。

第1 定期購入の解約

定期コースに関して

定期コースの休止・解約は、商品お届け予定日の「希乃屋オールインワンジェル」は14日前までに。「希乃屋バブルクレンジングジェル」は10日前までを「解約期間」としてます。悠優SHOP オートメーションサポート「0570-038-037」にて解約を承ります。

「解約期間」を過ぎている場合、次回お届け予定分のお受け取り後の解約となります。尚、商品お届け予定日はマイページにてご確認ください。

初回分で解約はお手元にある商品返送(送料お客様負担)が条件となります。

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の拡大を防ぐため弊社では完全リモートワーク(テレワーク)を実施しております。

そのためお客様のサポートを行うためにお手続きの変更、解約・休止、サポート業務をすべてLINEにて行っております。

(中略)

※LINEが使えないお客様はinfo@yu-yu.shopまでメールにてご連絡お願い致します。内容を確認の上、適宜対応をさせていただきます。

メールでお問合せ頂く場合は必ずお名前・電話番号・商品ご注文番号を記載頂きますようお願い申し上げます。

やむおえない理由(※1)によりLINEでの解約ができない方に関しましてはメールでの解約も受け付けております。

その際は不正注文防止のため身分証明書(※2)の開示が必須になりますのでご了承くださいませ。

解約手続きの際に10の質問にご協力お願いしております。

(中略)

【解約または休止方法】

・手順①

悠優 SHOP オートメーションサポート「0570-038-037」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をお受け取りください。

※「【解約・休止専用】LINE」の登録URLはSMSのみでしかお受け取りができません

↓

・手順②

「【解約・休止専用】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「ご購入時のお名前・ご購入時の電話番号」を入力し解約・休止エントリーフォームをお受け取りください。リッチメニューの表示が変わり「解約・休止エントリーフォーム」がLINEにて出現します。そのままエントリーフォームの記入をしていただき解約・休止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・休止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 10:00～17:00 となります。 ※平日 10:00～17:00 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・休止の受け付け日】になります

↓

・手順④

「【解約・休止専用】LINE」にて弊社より「解約・休止受付完了」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・休止」が完了となります。 ※解約・休止エントリーフォームに不備があった際は「【解約・休止専用】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・休止の申請をしてください。

(※1)

- ・LINEをインストールできない携帯端末
- ・携帯を持っていない

(※2)

下記の身分証明書いずれか1点、裏表を写メール、PDFで添付

- ・運転免許証
- ・パスポート

- ・写真付き住民基本台帳カード
- ・宅地建物取引士証
- ・在留カード，特別永住者証明書(外国籍の方)
- ・写真付き身体障害者手帳(写真貼替え防止がなされているもの)

1 申し入れの趣旨

本件利用規約から，定期コースの解約の方法を，やむを得ない場合を除きLINEによる方法に限定している条項，及び，やむを得ない場合にはメールによる解約を認めるもののメールによる解約の際には身分証明書の開示を必須とする条項の削除を求めます。

2 申し入れの理由

消費者契約法第10条は，消費者の不作為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，消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって，信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものを無効と定めています。

本件利用規約は，定期コースの解約の方法を，LINEをインストールできない携帯端末及び携帯を持っていないというやむを得ない場合を除きLINEによる方法に限定しております。また，やむを得ない場合にはメールによる解約を認めるものの，メールによる解約の場合には身分証明書の開示が必須としております。

しかし，LINEによる解約の場合，本件規約記載の【解約または休止方法】によれば，複数の手順を踏む必要があります。LINEやスマホの操作に不慣れな消費者の場合には，解約自体が困難な作業であり，解約の申込みで至らないおそれもあります。

民法上、隔地者に対する意思表示の方法に制限は一切設けられておりません（民法第97条）。実際、貴社への連絡方法は、電話に限らず、郵便、信書便、電報、ファックス、電子メール等多くの方法が考えられるところであり、また、貴社に対する注文の方法は、LINEによる方法に限定しているわけではありません。

したがって、LINEという特殊な手段による解約方法に限定する合理的な理由はありません。

また、メールによる解約の際には身分証明書の開示が必須としておりますが、開示した身分証明書が不正利用されるおそれがないわけではなく、身分証明書の開示を必須とすることは消費者にメールによる解約を躊躇させるおそれがあります。加えて、身分証明書の開示を必須とする理由として「不正注文防止のため」とありますが、そもそも、不正注文を防止するという目的であれば注文の段階で確認すべきであって、解約の段階で確認しなければならない合理的理由などありません。

したがって、本件利用規約のうち、定期コースの解約の方法を、やむを得ない場合を除きLINEによる方法に限定している条項、また、やむを得ない場合にはメールによる解約を認めるもののメールによる解約の際には身分証明書の開示が必須となる条項は、消費者による解約を不当に制限しているものであり、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、消費者の権利を制限するものです。

また、消費者が契約上認められるべき解約手続が取れずに、意思に反して契約を存続させられるおそれがあることから、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものです。

よって、本件規約のうち、定期コースの解約の方法を、やむを得ない場合

を除きLINEによる方法に限定している条項、また、やむを得ない場合にはメールによる解約を認めるもののメールによる解約の際には身分証明書の開示が必須となる条項は、消費者契約法第10条により無効となりえます。

第2 免責

第10条（免責）

1. 通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、データへの不正アクセスにより生じた損害、その他当社のサービスに関して会員に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとしします。
3. 会員が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社は一切責任を負いません。

1 申し入れの趣旨

本件規約から、第10条1項及び同条3項を削除することを求めます。

2 申し入れの理由

消費者契約法第8条1項1号及び同3号は、消費者契約において、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項（1号）、消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項（3号）をいずれも無効としています。

本件規約第10条1項及び同条3項は、いずれも、貴社に債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内

容となっております、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び同 3 号により無効となります。

第 3 規約の改定

第 12 条（本規約の改定）

当社は、本規約を任意に改定できるものとし、また、当社において本規約を補充する規約(以下「補充規約」といいます)を定めることができます。本規約の改定または補充は、改定後の本規約または補充規約を当社所定のサイトに掲示したときにその効力を生じるものとします。この場合、会員は、改定後の規約および補充規約に従うものと致します。

1 申し入れの趣旨

本件利用規約から第 12 条を削除すること、または、適切な条項に修正することを求めます。

2 申し入れの理由

消費者契約法第 10 条は、消費者の不作為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、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものを無効と定めています。

契約は、当事者の合意によって成り立つものであり、民法第 521 条以下の規定が当然の前提としており、規約内容を変更する場合にも原則として両当事者の個別的な合意が必要です。

そのため、定型約款の変更についても、①定型約款の変更が、消費者一般

の利益に適合するとき、または、②定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるときに限って、個別的合意なく変更が認められるものとしております（民法第548条の4第1項参照）。

また、定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならず、上記②の変更は、効力が到来するまでに周知しなければその効力が生じないとしています（民法第548条の4第2項、同第3項参照）。

ところが、本件利用規約第12条は、上記①及び②のような限定をすることなく、貴社に一方的な特約の変更権を与えるものです。

したがって、本件利用規約第12条は、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、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項です。

また、本条項は、消費者にとって不利益変更となる場合でも、極めて広範な裁量権を貴社に留保する規程であって、消費者が予期しない不利益変更により不測の損害を被る可能性があり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものです。

よって、本件利用規約第12条は、消費者契約法第10条により無効となりえます。

第4 管轄裁判所

第13条（準拠法、管轄裁判所）

本規約に関して紛争が生じた場合、当社本店所在地を管轄する地方裁判所を

第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

1 申し入れの趣旨

本件利用規約から、第13条を削除することを求めます。

2 申し入れの理由

民事訴訟法第4条ないし第7条は、当事者の住所や請求の内容等に応じた管轄を規定しています。本件利用規約はサイト会員利用規約であるため、日本全国の会員との間で訴訟が生じる可能性があり、原則として、民事訴訟法4条ないし7条によって管轄裁判所が定まることとなります。

しかるに、本件利用規約第13条は、貴社本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として規定しています。すなわち、本規定は、他の管轄を排除して貴社本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の管轄とするものであるため、会員が貴社本店所在地から遠い地域に居住する場合であっても、一律に貴社本店所在地を管轄する地方裁判所において訴訟を行わざるを得ないものです。

よって、本件利用条項第13条は、消費者の不作為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、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものといえます。

したがって、本件利用規約第13条は、消費者契約法10条に反し、無効となりえます。

以上