

再 申 入 書

2022（令和4）年2月21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ックス 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

当法人の、2021（令和3）年6月14日付お問い合わせに対し、同月29日付でご回答をいただき、ありがとうございました。

もともと、前回も申入れさせていただきました定期購入の解約、及び、第13条（準拠法、管轄裁判所）につきましては、問題があると考えられますので、再度、次のとおり申入れをさせていただきます。

つきましては、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、2022（令和4）年3月27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。

記

第1 定期購入の解約

定期コースに関して

一定期間で自動でお届けするコースです。

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パーフェクトケアコース」は14日前までに。「希乃屋バブルクレンジングジェル定期コース」「希乃屋オールインワンジェルとくとくケアコース」は10日前までを「休止・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」にて承ります。

「休止・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。

初回分での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。

(中略)

やむを得ない理由(※1)により LINE での解約ができない方に関しましてはお電話・メール・FAX 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 のアンケートをお願いしております。

ご協力のほど、宜しくお願いします。

※解約期間を過ぎてご連絡された場合、商品が未到着であってもお支払いの対象となりますのでご注意ください。

※トラブル防止のため、LINE 以外でのご連絡は受理することが出来かね

ます。

※購入回数の制限はございません。

※定期購入解約時に違約金等は発生いたしません。

※定期商品を複数ご購入ご希望の場合、別々でご注文をお願い致します。

【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
もしくは FAX ご希望の方はこちらよりメールをお送りください。
詳しいご案内を返送させていただきます

ご提出の際、「ご住所」「お名前」が確認できれば、他の情報・詳細等は黒
ペン等で塗りつぶしていただいてもかまいません。

- ・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)

※身分証明書提出は不正注文防止のための本人確認が目的です。

※本人確認以外に使用しません。ご安心下さい。

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電話・メール・FAXによる解約を認めるもののそ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

(1) 貴社は、2021（令和3）年3月15日付回答書において、解約方法について、LINEのみならず、電話、メール、FAXでも受け付けていること、「解約方法につきましては、契約前にご理解いただけるよう、十分なお説明を行っております。」と回答しております。

(2) しかしながら、当法人が貴社に対し申入活動を行っていることを知った貴社の商品を購入した消費者から、当法人に対し、定期購入の解約ができず、どうすれば解約できるのかという旨の相談が複数寄せられております。

また、栃木県内の消費生活センターに対しても、貴社及び貴社の運営する「悠優SHOP」に関しての相談が2019（平成31）年1月1日から2021（令和3）年5月31日の間に21件寄せられ、その相談内容

には、解約手続きを行ったが、解約完了まで48時間待たせることになる
と返事が来て、なぜ解約が引き延ばされているのかわからず、解約を阻止
されていると思ったというものや、解約手続きが難解で困っているという
もの、そもそも無料通信アプリを使っておらず、メールで解約できるとい
うが身分証明書を提出するのは嫌だというものなどがあります。

このように、貴社においては「解約方法につきましては、契約前にご理
解いただけるよう、十分なお説明を行っております。」とはいうものの、実
際に貴社の商品を購入した消費者においては、貴社の解約方法につき、難
解で困っている者もあり、特に、解約方法をやむを得ない場合を除きL I
NEによる方法に限定していること、さらに消費者からの解約の申請から
貴社による解約完了まで一定の時間がかかること、電話、メール、FAX
での解約では身分証明書が必須であることに、消費者は、解約方法の難解
さと解約への躊躇を感じているように思われます。

消費者が、解約方法の難解さと、解約への躊躇を感じること自体、貴社
が定期購入の解約方法をやむを得ない場合を除きL I N Eによる方法に
限定し、及び、やむを得ない場合には電話・メール・FAXによる解約を認
めるもののその際には身分証明書の開示を必須とすることで、定期購入の
解約を不当に制限していることにほかなりません。

- (3) 加えて、L I N Eにおける解約完了の時期に関する質問した当法人から
の令和3年6月14日付「お問い合わせ」（つまり、手順②の消費者から
の解約・休止の申請をした時点で解約となるのか、あるいは、手順④の貴
社による「解約・休止受付完了」のメッセージをもって解約となるのか）
に対し、貴社は、同月29日付回答書において、「手順④の『解約・休止
受付完了』のメッセージをもって解約となります。」と回答しております。

しかしながら、定期購入契約をはじめとする継続的供給契約においても民法651条を類推適用することによって消費者に中途解約権を認めるべきであり、解約の申入れとは、契約期間を将来に向かって終了させることを目的とした当事者の一方の意思表示でありますから、そもそも相手方当事者の承諾を必要としません。にもかかわらず、「手順④の『解約・休止受付完了』のメッセージをもって解約となります。」という貴社からの承諾を待って、解約が完了となるということ自体、解約権を不当に制限しているというべきです。

(4) 他方、貴社は、2021（令和3）年3月15日付回答書において、身分証明書の開示を必須とする理由として転売目的等の「不正な注文に対するやむを得ない対応」とのことですが、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。

(5) 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。

(6) 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ので、再度これらの条項の削除を求めます。

第2 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 再申し入れの趣旨

本件利用規約から、第13条を削除することを求めます。

2 再申し入れの理由

貴社より、本件規約第13条（準拠法、管轄裁判所）に対する当法人の申し入れにつきましては、「ご要望には応じかねます」との回答がなされております。

しかしながら、貴社の本件所在地を管轄する地方裁判所から遠方に居住する消費者にとっては、裁判期日に出頭するために、移動時間や交通費等の費用がかかるのであって、訴訟手続きが貴社の本件所在地を管轄する地方裁判所で進行することについて移動時間、費用の点で不利益は生じることは明白です。このような不利益によって、貴社との裁判自体を断念せざるを得ないことも十分考えられます。

本件利用規約第13条は、このような移動時間、費用等の点で不利益が消費者に生じる以上、専属的合意管轄裁判所を定めることの貴社の必要性を鑑みても、消費者の権利を制限し、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。

また、利用規約第13条のような専属的合意管轄条項について、消費者契約法10条に違反し無効と判断した裁判例（盛岡地裁遠野支部決定平成17年6月24日、松山地裁西条支部決定平成18年4月14日）も存在しております。

したがいまして、本件利用規約第13条は、消費者契約法10条に反し、無効となりえるものと考えますので、再度、同条の削除を求めます。

以上