

申入書

2023(令和5)年5月1日

〒203-0042

東京都東久留米市八幡町1-1-12

株式会社HappyLifeBio 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/FAX028-678-8000

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、貴社の下記URLの「ご利用規約」(以下「本件利用規約」と言います。)

<https://www.happylifebio.co.jp/company/customerterm.html>

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。

また、貴社販売サイトの申込における最終確認画面(別紙)においても、特定商取引法上問題があるとの判断に至りました。

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、2023(令和5)年7月1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 休止・解約

【休止・解約】

弊社では、休止と解約は同意義と定義しています。

本サービスは定期縛無しの定期購入になりますため、初回の商品発送日から12日間は本気でお試しいただければと思っています。

万が一、製品にご満足いただけない場合は、すぐに再調査させていただきます。

初回注文時点（2回目の定期便商品のお受け取り前）において、2回目の注文を休止・停止される際は初回の商品発送日から13日目より受け付けております。

休止・解約をご希望の際は、次回の出荷準備予定日の10日前までに下記の方法にてご連絡いただき、休止・解約を成立させていただきます。

上記期間を過ぎますと商品の製造が開始し、商品の発送準備に入ってしまうため次月以降の休止となりますのでご注意ください。

（中略）

・次回の『ハダキララ』と同封して発送するアイテム商品（有料商品、無料商品問わず）が存在している場合は、次回の『ハダキララ』のお受け取り後に解約可能となります。次回の『ハダキララ』のお受け取り後、改めてお問い合わせフォームよりご連絡ください。

1 申し入れの趣旨

本件利用規約から、

「初回注文時点（2回目の定期便商品のお受け取り前）において、2回目の注文を休止・停止される際は初回の商品発送日から13日目より受け付けております。」

「次回の『ハダキララ』と同封して発送するアイテム商品（有料商品、無料商品問わず）が存在している場合は、次回の『ハダキララ』のお受け取り

後に解約可能となります。次回の『ハダキララ』のお受け取り後、改めてお問い合わせフォームよりご連絡ください。」

との各条項の削除を求めます。

2 申し入れの理由

貴社の『ハダキララ』販売サイトによれば、商品名「ハダキララ 10ml 無料モニター」では、「発送日より 10 日後に本商品をお届けし、毎月定期でお届けする“満足モニターコース”になります。」との記載があり、初回商品の発送日より 10 日後に 2 回目の商品が発送されることとなります。

商品名「ハダキララ 10ml 無料モニター」では購入にあたり、本件利用規約への同意が求められますが、本件利用規約には、「初回注文時点（2 回目の定期便商品のお受け取り前）において、2 回目の注文を休止・停止される際は初回の商品発送日から 13 日目より受け付けております。」とあります。すなわち、2 回目の商品の注文の休止・停止を 13 日以降にならないと受け付けないのでは、商品名「ハダキララ 10ml 無料モニター」においては、すでに 2 回目の商品は発送されていることから、2 回目の注文の休止・停止ができないということであり、2 回目の商品の注文を休止・停止する機会を不当に奪う結果となります。

また、商品名「マイ・ハダキララ調合サービス」では、2 回目以降の商品は、前回出荷日より 28 日後毎のお届けとなりますが、本件利用規約によれば、「休止・解約をご希望の際は、次回の出荷準備予定日の 10 日前までに下記の方法にてご連絡いただき、休止・解約を成立させてください。」とあることから、初回の商品発送日から 13 日目から 2 回目の商品の出荷準備予定日の 10 日前（つまり初回発送日から 18 日目ころ）までのたった 6 日間程

度しか2回目の商品の休止・解約ができないこととなります。

しかし、初回の商品発送日から13日目以前に2回目の注文の休止・停止を受け付けても不都合な事態が生じるとは思えず、初回の商品発送日から13日目以降でなければ2回目の商品の注文の休止・停止を受け付けないとする合理的理由はないことから、2回目の商品の注文を休止・停止する機会を不当に奪っております。

さらに、本件利用規約のうち「次回の『ハダキララ』と同封して発送するアイテム商品（有料商品、無料商品問わず）が存在している場合は、次回の『ハダキララ』のお受け取り後に解約可能となります。次回の『ハダキララ』のお受け取り後、改めてお問い合わせフォームよりご連絡ください。」との条項は、次回の『ハダキララ』の注文を希望しない消費者にとっては、意思に反して契約を存続させられるものであり、不当に解除権が制限されることとなります。

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。

本件利用規約のうち、「初回注文時点（2回目の定期便商品のお受け取り前）において、2回目の注文を休止・停止される際は初回の商品発送日から13日目より受け付けております。」「次回の『ハダキララ』と同封して発送するアイテム商品（有料商品、無料商品問わず）が存在している場合は、次回の『ハダキララ』のお受け取り後に解約可能となります。次回の『ハダキララ』のお受け取り後、改めてお問い合わせフォームよりご連絡ください。」

との各条項は、前記のとおり、消費者の解約権を不当に制限するものであり、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、本件利用規約のうち、「初回注文時点（2回目の定期便商品のお受け取り前）において、2回目の注文を休止・停止される際は初回の商品発送日から13日目より受け付けております。」「次回の『ハダキララ』と同封して発送するアイテム商品（有料商品、無料商品問わず）が存在している場合は、次回の『ハダキララ』のお受け取り後に解約可能となります。次回の『ハダキララ』のお受け取り後、改めてお問い合わせフォームよりご連絡ください。」との各条項は、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3条（変更）

2. 変更登録がなされなかったことにより生じた損害について、当社は一切責任を負いません。

第11条（免責）

会員が本規約で禁止されている事項（第7条など）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

本件規約第3条2項の「変更登録がなされなかったことにより生じた損害について、当社は一切責任を負いません。」及び第11条の「会員が本規約で禁止されている事項（第7条など）に違反したことによって生じた損害

害については、当社は一切責任を負いません。」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3条2項の「変更登録がなされなかったことにより生じた損害について、当社は一切責任を負いません。」及び第11条の「会員が本規約で禁止されている事項（第7条など）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。」の条項は、いずれも、仮に、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、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えます。

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 最終確認画面の表示

1 申入れの趣旨

下記の表示媒体において、下記の対象となる商品につき、下記の対象となる表示を行うことを停止するよう、申入れします。

(表示媒体)

貴社通販サイト

(対象となる商品)

ハダキララ10m1無料モニター

(対象となる表示)

- ① 購入時のご注文内容（最終確認画面）の「商品名」、「初回お届け商品単価」、「送料」、「合計金額」が書かれた部分において、定期コースであること、「2回目以降の商品価格」を明示せず、上記部分から離れた「引渡時期・移転時期・提供時期」の欄に「解約の連絡があるまでは届く定

期コースです」との記載を行うこと

② 「販売価格・対価」の欄に「初回0円」のみの記載を行うこと

2 申入れの理由

ア 特定商取引法では、購入時の最終確認画面において、「分量」及び、「販売価格又は役務の対価」など同法第11条各号に掲げる全ての表示すべき事項の表示（以下、「表示事項」と言います。）が義務付けられており、申込書面又は最終確認画面に表示事項を表示しないと同項に違反することになります（第12条の6第1項）。

また、同法では、購入時の最終確認画面において、表示事項につき、人を誤認させるような表示をすることが禁止されています（第12条の6第2項2号）。

上記商品の「分量」には販売する商品等の態様に応じてその数量、回数、期間等を消費者が認識しやすい形式で表示する必要があり、また、定期購入契約においては、各回に引き渡す商品の数量等のほか、当該契約に基づいて引き渡される商品の総分量が把握できるよう、引渡しの回数も表示する必要があります。さらに、消費者が解約を申し出るまで定期的に商品の引渡しが行なわれる無期限の契約の場合には、その旨を明確に表示する必要があります。また、この場合には、あくまでも目安にすぎないことを明確にした上で、1年単位の総分量など、一定期間を区切った分量を目安として明示することが望ましいとしています。

また、「販売価格又は役務の対価」につき、定期購入契約においては、各回の代金のほか、消費者が支払うこととなる代金の総額を明確に表示しなければならず、各回の代金については、例えば、初回と2回目以降の代金が異なるような場合には、初回の代金と対比して2回目以降の代金も明確

に表示しなければならなりません。さらに、消費者が解約を申し出るまで定期的に商品の引渡しがなされる無期限の契約の場合には、あくまでも目安にすぎないことを明確にした上で、1年単位の支払額など、一定期間を区切った支払総額を目安として明示するなど、消費者が容易に認識できるように表示しておくことが望ましいとされています（通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン）。

イ 貴社通信販売サイトの最終確認画面

貴社通信販売サイトで広告がなされている当該商品の売買契約は、消費者が解約を申し出るまで定期的に商品の引渡しがなされる無期限の定期購入契約に該当しますが、購入時の最終確認画面である別紙「ご注文内容（最終確認画面）」（以下「別紙最終確認画面」と言います。）では、「②販売価格・対価」欄には、「初回0円」のみの記載しかなく、上記ガイドラインでは、各回の代金については、例えば、初回と2回目以降の代金が異なるような場合には、初回の代金と対比して2回目以降の代金も明確に表示しなければならないにもかかわらず、この欄には、2回目以降の代金が記載されておられません。

また、別紙最終確認画面の「商品名」、「初回お届け商品単価」、「送料」、「合計金額」が書かれた部分においては、当該画面の冒頭にあり、かつ、他の部分に比べ大きなフォントで記載されているにもかかわらず、この部分では初回に引き渡す商品の単価、送料、合計金額の記載しかなく、当該商品の売買契約が定期購入である旨が明確に認識できる記載がありません。他方、上記部分から離れた「引渡時期・移転時期・提供時期」の欄に「解約の連絡があるまでは届く定期コースです」との記載がありますが、上記部分よりフォントが小さく、文字が詰まって記載されており、消費者

が容易に、当該商品の売買契約が定期購入であると認識できる表示ではありません。

さらに、別紙最終確認画面の冒頭の「商品名」には、「無料モニター」とあり、消費者としては、初回お試しの1回限りの契約であるとの誤認する可能性があります。

以上のような上記対象となる表示では、上記対象となる商品については、定期購入であるにもかかわらず、当該商品の売買契約が定期購入契約であると明確に表示されているとはいえ、1回限りの契約であると、人を誤認させる表示であり、よって、商品の分量や販売価格につき人を誤認させるような表示（特定商取引法12条の6第2項2号、12条の6第1項第1号、2号、11条1号）にあたります。

ウ 以上から、特定商取引法58条の19第3号ロに基づき、上記対象となる表示の停止を申し入れます。

ご注文内容 (最終確認画面)

商品名	ハダキアラ10mL 無料モニター
初回お届け商品単価	0円 (税込)
送料	無料 (0円)
合計金額	0円 (税込)

【通信販売に関する規定について (最終確認)】

①分量

ハダキアラ10ml (初回無料分)

ハダキアラ30ml (2回目以降)

②販売価格・対価

初回0円

③支払時期及び支払方法

初回無料のためございません。

2回目以降は商品の配送周期に合わせてお支払いいただきます。

2つの支払い方法 (クレジットカード、コンビニ支払い) を自由に選択いただけます。

2回目以降の商品価格は7980円 (税込) となります。

④引渡時期・移転時期・提供時期

2回目は初回お届けから10日後に発送いたします。

2回目以降は前回出荷日より28日後毎のお届けとなります。

解約の連絡があるまでは届く定期コースです。

⑤申込みの期間がある場合、その旨・その内容

無し

⑥申込みの撤回・解除に関する事項

お申込み完了時刻より20分以内でしたら申込みの撤回を承ります。

2回目以降のお届けを希望されない場合は、1回目発送日の10日後までにマイページより停止手続きを行ってください。

内容を修正する場合は、入力箇所に戻り修正してください。

お支払い方法

[ご利用規約 \(https://www.happylifebio.co.jp/customerterm\)](https://www.happylifebio.co.jp/customerterm) に同意し、HappyLifeBioからお得な情報を受取る。 必須

上記内容でよろしければ、「この内容で申込み」ボタンをタップしてください。内容を修正する場合は、入力箇所に戻り修正してください。