

再申入書

2023（令和5）年10月31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

当法人の2023（令和5）5月1日付の申入書に対し、同年7月26日付で
ご回答いただき、ありがとうございました。

貴社からの回答では、広告を用いた積極的な販促活動は取りやめております
との回答ですが、「ハダキララ」等の商品販売活動自体は継続されており、また、
貴社の下記 URL の利用規約自体も改善されていないものと思われまので、再
度、次のとおり、申入れ及びお問い合わせをさせていただきます。

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

つきましては、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、2023（令和5）年
12月25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。

申入れ事項

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。

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向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

購入時の最終確認画面において、画面表示内の野線枠内のスクロールをしなければ、「分量」及び、「販売価格又は役務の対価」「支払の時期及び方法」「商品の引渡時期」「申込みの撤回又は解除」など特定商取引法第11条各号に掲げる全ての表示すべき事項を確認できないといった様式による表示を行うことを停止するよう、申入れします。

2 申入れの理由

ア 特定商取引法（以下「法」と言います。）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」「支払の時期及び方法」「商品の引渡時期」「申込みの撤回又は解除」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（法第12条の6第1項）。

また、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（法第12条の6

第2項2号)。

さらに、法では、販売業者が「顧客の意に反して通信販売に係る売買契約…の申し込みをさせようとする行為として主務省令で定めるもの」についても禁止行為とされており（法第14条第1項第2号）、主務省令では、この禁止行為を「申込みの内容を、顧客が電子契約に係る電子計算機の操作…を行う際に容易に確認し及び訂正することができるようにしていないこと」（特定商取引に関する法律施行規則〔昭和51年通商産業省令第89号〕第42条第1項）と定めております。

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行なわ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画面（以下、「別紙最終確認画面」と言います。）の「ご注文内容」では、「商品：マイ・ハダキララ調合サービス初回」「金額：1980円（税込）」「送料：0円」「コンビニ後払い：220円」「合計2200円（税込）」の記載しかなく、消費者としては、初回の1回限りの契約であるとの誤認する可能性があります。

「支払の時期及び方法」「商品の引渡時期」「申込みの撤回又は解除」など同法第11条各号に掲げる表示すべき事項の表示については、【通信販売に関する規定について（最終確認）】の記載のある罫線枠内のスクロールをしなければ閲覧し確認することができず、また、「解約の連絡があるまでは届く定期コースです」との記載も同様に、罫線枠内のスクロールをしなければ閲覧し確認することができません。

以上の別紙最終確認画面のような表示では、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ず、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（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。

また、罫線枠内のスクロールをしなければ、消費者が申込の内容を容易に確認することができるようにしておらず、法第14条第1項第2号の禁止行為にも該当します。

ウ 以上から、法58条の19第3号ロに基づき、購入時の最終確認画面においてスクロール表示を行うことの停止を申し入れます。

お問い合わせ事項

第1 注文時の同意のチェックボックスについて

注文時においては、貴社の利用規約に同意するとのチェックボックスがありますが、チェックボックスにチェック☑を入れない限り、注文はできないシステムになっておりますでしょうか。

第2 20分以内の申込み撤回について

本件利用規約および特定商取引法に基づく表記には、「モールでのアイテムのお申込みに関しては、ご注文から20分以内でしたら、注文履歴にてキャンセルのリンクが表示されますので、そこからキャンセルを行うことも可能です。」とありますが、注文履歴に「キャンセルのリンク」は表示されておりますでしょうか。表示されているのであれば、「キャンセルのリンク」が表示された注文履歴の画像をお送りください。

以上

ハダキララ

お申込みはこちらから！

ご注文内容をご確認いただき、「ご利用規約」「特定商取引法に基づく表記」「プライバシーポリシー」に同意いただけましたら、「ご注文を確定する」ボタンを押してください。



各項目の修正は上スクロールで行えます。

【通信販売に関する規定について（最終確認）】

①分量

ハダキララ30ml×1本

②販売価格・対価

初回1,980円（税込）、2回目以降7,980円

（税込） ※例えば 半年（6回目）継続され

ご注文内容

商品：マイ・ハダキララ調合サービス 初回

金額：1980円（税込）

送料：0円（無料）

コンビニ後払い：220円（税込）

合計金額：2200円（税込）

お客様情報

ご注文を確定する

ああ

ip.hlb.jp

