

申 入 書

2023（令和5）年10月31日

〒460-0002 愛知県名古屋市中区丸の内3-18-22

フェイス丸の内ビル6階

株式会社オルリンクス製薬 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「利用規約」（以下「本件規約」と言います。）

<https://orlinks.net/riyoukiyaku/>

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、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頂く可能性があることを申し添えます。

第1 変更、免責（以下、枠内は利用規約の抜粋です。）

第3条 変更

- 1 会員は、氏名、住所など当社に届け出た事項に変更があった場合には、速やかに当社に連絡するものとします。
- 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。また、変更登録がなされた場合でも、変更登録前にすでに手続がなされた取引は、変更登録前の情報に基づいて行われますのでご注意ください。

第11条 免責

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、当社に帰責事由ない場合には責任を一切負わないものとします。当社は、当社の管理下でないウェブページ・サーバ・ドメインなどから送られるメール・コンテンツに、有害なものが含まれていないことを保証いたしません。

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2 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3 定期購入の解約

第15条 各定期コースの休止・解約手続きについて

やむを得ない理由により LINE での解約ができない方に関しましてはメール(info@orlinks.jp)又は FAX (052-756-2639)での解約も受け付けております、その際は不正注文、二重注文防止のため身分証明書(※2)(※3)の開示が必須になりますのでご了承くださいませ。

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・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) 実際に貴社の商品を購入した消費者においては、解約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、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で、貴社が定期購入の解約方法をやむを得ない場合を除きLINEによる方法に限定し、及び、やむを得ない場合にはメール・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。

(2) 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。

(3) 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・FAXによる解約を認めるもののメール・FAX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、これらの条項の削除を求めます。

第4 管轄裁判所

第13条 準拠法、管轄裁判所

本規約の準拠法は日本国法とします。本規約に関して紛争が生じた場合、名古屋地方裁判所及び会員の住所地を管轄する裁判所を第一審の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

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、無効となりえるものと考えますので、同条の削除を求めます。

第5 親権者の同意

第18条 未成年者様のご利用について

(1)「親権者の同意を得ている」欄にチェックを入れたご注文の取消し、返品、返金について

ご注文フォームの生年月日から未成年者であることが明らかである会員で、「未成年者の場合、親権者の同意を得ております」の欄にチェックを入れているご注文に関しては、親権者様または、後見人様の承諾を得て本商品をご購入されているものと認識いたしておりますことをご了承下さい。

未成年者が親権者の同意を得たと虚偽の報告をしていた場合でも、「未成年者の場合、親権者の同意を得ております」の欄にチェックを入れてご購入をされた場合には、その後のお申込みの取り消し、又は返品返金等は一切受け付けることができませんので予めご了承ください。

(2)「親権者の同意を得ている」欄のチェック漏れによる取消し、返品、返金について

お申込み者が未成年者の場合は、お申込みフォームにある「親権者の同意を得ている」欄に必ずチェックを入れて下さい。

お客様の確認不足によりチェックがなされていない場合等は、「親権者の同意を得ているもの」とみなし、通常通りお申込みが成立するものとします。

その後の未成年者によるお申込みの取り消し、又は返品返金等は一切受け付けることが出来ませんので予めご了承ください。

1 申し入れの趣旨

本件利用規約から、第18条を削除することを求めます。

2 申し入れの理由

近年、スマートフォン等の普及により、未成年者がインターネットを通じて内容を十分に理解せずに契約を締結してしまう事例が増加しています。

この点について、電子商取引及び情報財取引等に関する準則（令和4年4月経済産業省）には、未成年者取消権につき、「(取り消すことができる(詐術に当たらない)と解される例)」として、「・単に「成年ですか」との問いに「はい」のボタンをクリックさせる場合」「・利用規約の一部に『未成年者の場合は法定代理人の同意が必要です』と記載してあるのみである場合」と紹介されております。

本件利用規約においては、「親権者の同意を得ている」欄のチェックがなされていない場合等は、「親権者の同意を得ているもの」とみなすとされており、また、「親権者の同意を得ている」欄へ未成年者がチェックしたことをもって親権者の同意を得ているものと認識しており、「その後の未成年者によるお申込みの取り消し、又は返品返金等は一切受け付けることが出来ません」としています。

しかしながら、いずれも民法21条の「詐術」には該当せず、未成年者取消が可能であるにもかかわらず、本件利用規約は、未成年者による契約の取り消しを制限しており、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向的に害するものといえます。

よって、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、本件利用規約の削除を求めます。

以上