

ネットとうほく 2022 (検) 第 4 号-3

2023 年 (令和 5 年) 3 月 27 日

〒150-0031

東京都渋谷区桜丘町 2 6 - 1 セルリアンタワー 1 5 階

株式会社グラングレス 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2 - 4 0

ブライトシティ柏木 7 0 2 号室

内閣総理大臣認定 適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <https://www.shiminnet-tohoku.com>



## 申 入 書

当団体の 2022 年 7 月 21 日付照会書及び 2023 年 1 月 30 日付照会書 (2) に対しては本日現在回答をいただいておりますが、貴社ウェブサイト上の表示について、下記のとおり申入れいたします。

下記申入れについて、本書面到達後 1 ヶ月以内に文書にてご回答頂きますようよろしくお願い申し上げます。

なお、本件に関する当団体の活動及び内容の公表につきましては、2022 年 7 月 21 日付照会書別紙「消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

## 記

### 第 1 申入れの趣旨

- 1 貴社の月額制ファッションレンタルサービス「R c a w a i i (アールカワイイ)」の利用規約中の下記 (1) ないし (3) 条項の削除を求めます。

## 記

(1) 第3条

第3条（本規約の変更）

当社は、利用者の承諾を得ることなく、本規約を変更できるものとする。当社は、本規約の変更を、速やかに効力を発生させる必要がある場合を除いて、本サービスのウェブサイトに掲示する方法その他当社が適当と判断する合理的な方法により、効力発生まで一定の期間（以下「予告期間」という）において契約者に通知して行うものとし、予告期間経過後（速やかに効力を発生させる場合がある場合には当該通知後）に利用者が本サービスを利用、又はサービスへログイン等した場合には、変更内容に同意したものとみなす。

(2) 第18条6項

第18条

6. 契約者は当社が別紙で定める「キャンセルポリシー」に従うものとし、いかなる場合でも当社への返金依頼は行わないものとする。

(3) キャンセルポリシー

【キャンセルポリシー】

以下の場合、キャンセル料が発生し、契約者は当社へキャンセル料を支払うものとしめます。

本サービスのお申込後、またはオーソリ・決済後、または入金後のキャンセルについて

「プラン関係なく 契約金額の100%」

※上記の契約は本サービス、オプション、当社と契約者との全契約を含むものとしめます。

2. 貴社の上記サービスに係るウェブサイト（以下「貴社ウェブサイト」と言います。）の申込みに係る手続きが表示される画面における下記（1）及び（2）の表示の削除を求めます。

記

- (1) 契約期間について誤認させる表示、すなわち支払頻度を選択すると当該支払頻度（毎月払いの場合1カ月間、3カ月ごと支払の場合3カ月間、毎年払いの場合1年間）が自動的に契約期間となる表示
- (2) 当該手続に従った情報の送信が役務提供契約の申し込みとなることにつき誤認させる表示、すなわち、貴社の上記サービスに係る契約の申込みを確定させることになる情報送信手続きに係るボタンを「登録する」とする表示

- 3 貴社の上記サービスに係るウェブサイト（以下「貴社ウェブサイト」と言います。）の申込みに係る最終確認画面において、下記事項を明確に表示するよう求めます。

#### 記

- (1) 当該申込に係る契約について、提供される役務の分量（各回に提供される分量のほか、当該契約に基づいて提供される役務の総分量。また、役務の提供期間及び期間内に利用可能な回数も含む）及び当該契約が同一条件で自動更新となる旨
- (2) 役務の対価（各回の対価のほか、当該契約により消費者が支払うことになる対価の総額。また、自動更新がある場合には一定期間を区切った支払い総額の目安を含む。初回の対価と2回目以降の対価が異なる場合にはそれらを明確に表示することを含む。）
- (3) 役務の対価の支払時期
- (4) 申込の撤回又は解除に関する事項（解約の条件や違約金その他の不利益が生じる契約内容である場合にはその旨及びその内容を含む）

## 第2 申入れの理由

前提として、貴社利用規約は「2023年1月17日制定・施行」とされているもの、貴社ウェブサイトの表示はいずれも2022年12月12日現在の表示内容をもとに申入れ致します。

### 1 申入れの趣旨1について

#### (1) 申入れの趣旨1(1)について

貴社の利用規約第3条は、内容を問わず、貴社が一方的に利用規約を変更できるものと規定されております。

しかし、本件利用規約は、定型約款（民法第548条の2第1項）に該当するものと考えられますが、民法では、利用規約の一方的変更については、民法第548条の4に定める要件を満たす場合にしか効力を生じないものとされ、特に利用者の一般の利益に適合する場合以外には厳格な要件が定められております。

貴社の利用規約第3条は、民法第548条の4第1項2号が定める「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、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容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こと」との要件を満たしておらず、消費者の利益を一方的に害するものと評価できるものであり、消費者契約法10条により無効であると考えられます。

以上の理由により、当該規約を削除するか、消費者契約法10条に抵触しない内容に修正してください。

#### (2) 申入れの趣旨1(2)について

貴社の利用規約第18条6項は、「契約者は当社が別紙で定める「キ

キャンセルポリシー」に従うものとし、いかなる場合でも当社への返金依頼は行わないものとする。」と規定されております。

しかし、後記の通り、前段の貴社のキャンセルポリシーは消費者契約法9条又は10条に反し無効であると考えられる上、後段の「いかなる場合でも当社への返金依頼は行わない」とする内容は、契約取消等に伴う既払金の返金も請求できない趣旨と読め、民法等の適用による場合に比べ消費者の権利を制限する条項であり、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものですので、消費者契約法10条により無効であると考えます。

よって、当該規約を削除するか、消費者契約法10条に抵触しない内容に修正してください。

### (3) 申入れの趣旨1(3)について

貴社のキャンセルポリシーは、契約申込等の後のキャンセルについては、キャンセルの時期や、契約プランに関係なく、「契約金額の100%」のキャンセル料が発生するとしています。つまり、仮に契約期間1年間の契約を契約締結から1か月目で解除したとしても、12か月分の契約代金に相当する金額全額の違約金の支払いを求められることとなります。

しかし、消費者契約法9条1項1号は、消費者契約の解除に伴う損害賠償額の予定又は違約金について、解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるものについては、当該超える部分について無効であるとしています。したがって、キャンセルの時期等に関わらず一律に契約金額100%相当の違約金を定める貴社のキャンセルポリシーは、消費者契約法9条1項1号により、平均的損害を超える部分について無効です。

また、上記のような貴社の違約金の定めは、実質的には、継続的契約における契約期間中の中途解約を禁止しているのと同じです。継続的契約においては、一般に当事者の一方からいつでも中途解約が可能であるとされているところ（民法における委任契約や賃貸借契約など）、貴社の実質的に中途解約を制限する規定は、民法等の適用による場合に比べ消費者の権利を制限する条項であり、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法10条により全部が無効となる可能性もあります。

よって、当該キャンセルポリシーを削除するか、消費者契約法9条1項1号及び10条に抵触しない内容に修正してください。

## 2 申入れの趣旨2について

### (1) 申入れの趣旨2(1)について

貴社の上記サービスに係る申込み手続きが表示される画面においては、消費者が支払頻度を選択すると、支払頻度として選択した期間が自動的に

契約期間となるように設定されています（毎月払いの場合1カ月間、3カ月ごと支払の場合3カ月間、毎年払いの場合1年間など）。

しかし、そのような仕組みであることについては、貴社ウェブサイト上に説明が見当たりません。

もとより契約期間は、契約における重要な要素であり、通信販売において表示が義務付けられている項目の一つですので、契約期間について誤認を生じさせる表示を行うことは特定商取引法により禁止されています。

すなわち、特定商取引法12条の6第1項は、1号において「販売又は提供する商品・指定権利・役務の分量」の表示義務を定めており、役務の分量として、サブスクリプションの場合の役務の提供期間や、期間内に利用可能な回数が定められている場合にはその内容を表示しなければならないとされています（「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」（以下、「ガイドライン」という）参照）。

貴社ウェブサイト広告画面においては、月額制ファッションサービスと銘打ち、プランについても月単位で料金や提供されるサービスの内容が表示、説明されているため、これを見た消費者は通常は月単位の契約であると認識するものと思われまます。また、料金の支払頻度と契約期間は全く異なるものであり、支払頻度を選択することにより自動的に契約期間が定められるものとは通常予測できません。

したがって、申込み手続きが表示される画面において、支払頻度を選択すると当該支払頻度が自動的に契約期間となる表示は、消費者に対し契約期間を誤認させる表示であり、特定商取引法12条の6第2項2号（同条第1項第1号の役務の分量（契約期間）について人を誤認させるような表示の禁止）に反します。

以上の理由により、当該表示を削除するか、特定商取引法12条の6第2項第2号に抵触しない表示（すなわち、広告画面、申込み手続きが表示される画面及び最終確認画面において契約期間を明示し、かつ、契約期間について消費者に誤認させない表示）に修正してください。

## （2）申入れの趣旨2（2）について

貴社ウェブサイトの最終確認画面においては、「プランを確認する」などと表示されたページで「登録する」と表示されているボタンをクリックすると、貴社サービスの契約の申し込みが確定する設定になっております。

特定商取引法12条の6第2項第1号は、最終確認画面における情報の送信が有償の契約の申し込みとなることを消費者が明確に認識できるようにしていない表示を禁止しています。

上記「登録する」との表示は、会員登録やプランの登録を指すものとも誤認させるものであり、当該ボタンをクリックすることが契約申込を確定させることになると明確に認識できるものではありません。

よって、当該表示は削除し、特定商取引法12条の6第2項第1号に抵触しない表示（契約の申し込みとなることが明確に認識できる表示）に修正してください。

### 3 申入れの趣旨3について

#### (1) 申入れの趣旨3(1)について

前記のとおり、特定商取引法は、当該契約において提供する役務の分量（役務の提供期間）の表示を義務付けています。貴社ウェブサイトの申込み手続きが表示される画面には、契約期間を選択する表示もそれを説明する記載もなく、最終確認画面には、一応「契約期間」という表示があるものの、前記2(1)の誤認させる表示により、消費者は支払頻度を選択したという認識になっており、この表示が、定期的な役務提供を受けることになる契約期間であると認識することが困難です。

貴社ウェブサイトの最終確認画面には、当該申込に係る契約について、貴社から提供される役務の分量につき「お届け着数 ○着/回」と記載されるのみで、当該契約により提供されるサービスの総量（継続的契約となる期間）や、月に何回の利用が可能なのかなどの記載がありません。

また、貴社利用規約第21条によれば、契約は利用期間満了の7日前までに契約者から退会申請がない場合等には従前と同じ期間更新されるとして、自動更新が定められていますが、その旨の記載もありません。

特定商取引法第12条の6第1項1号は、最終確認画面において、当該契約に基づいて提供する「役務の分量」の記載を義務付けているところ、サブスクリプションや自動更新がある契約においては上記記載も必要とされています（「ガイドライン」参照）。

よって、上記事項についても最終確認画面において消費者に分かりやすいよう明確に表示してください。

#### (2) 申入れの趣旨3(2)について

貴社ウェブサイトの最終確認画面には、当該申込に係る契約について、消費者が支払うべき役務の対価につき、「ご決済額」が表示されています。しかし、この決済額が、どの期間あるいはどの分量の役務に対する対価なのか分かりにくい記載となっています。

特定商取引法第12条の6第1項2号、同法11条1号は、最終確認画面において、当該契約に基づいて提供される「役務の対価」の記載を義務付けているところ、これには「各回の対価」のほか、当該契約により消費者が支払うことになる「対価の総額」、「自動更新がある場合には一定期間を区切った支払い総額の目安」も表示すべきものとされています。また、初回の対価と2回目以降の対価が異なる場合にはそれらを明確に表示することとされています（「ガイドライン」参照）。

よって、上記事項についても最終確認画面において消費者に分かりやすいよう明確に表示してください。

#### (3) 申入れの趣旨3(3)について

貴社ウェブサイトの最終確認画面には、役務の対価の支払時期につき、「お支払頻度」「ご決済日 初回：ご登録日 2回目以降：契約更新日（契約終了日の7日前）」などと表示されています。

特定商取引法第12条の6第1項2号、同法第11条2号は、最終確認画面において、当該契約に基づき提供される「役務の対価の支払の時期及び方法」の記載を義務付けているところ、貴社ウェブサイトの記載は、「2回目」とはいつを指すのかが分かりにくく、消費者が対価の支払い時期を明確に認識することができません。

よって、上記事項についても最終確認画面において消費者に分かりやすいよう明確に表示してください。

#### (4) 申入れの趣旨3(4)について

貴社のサービスについて契約期間中にキャンセルをした場合は、前記1(3)で指摘した契約金額100%相当のキャンセル料が請求されるようです。しかし、貴社ウェブサイトの最終確認画面には、当該内容についての記載がないばかりか、逆に「ご解約方法について」の欄に「ご契約後の退会申請は、ウェブよりいつでも行うことができます。」などと記載され、いつでも中途解約が可能であるかのように表示されています。

特定商取引法第12条の6第1項2号、同法第11条第5号は、最終確認画面に申込の撤回又は解除に関する事項(解約の条件や違約金等がある場合にはその旨及びその内容も含む)の記載を義務付けておりますので、当該事項を消費者に分かりやすいよう明確に表示してください。

なお、前記1(2)(3)のとおり、現在の貴社のキャンセルポリシーや「いかなる場合でも返金依頼は行わない」旨の条項は消費者契約法に抵触するものと考えられますので、これらを適法な内容に改めた上で表示してください。

以上