

平成27年12月16日

株式会社ビーボ
代表取締役 武川克己 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 吉川 萬里



申入書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で貴社の利用規約についての消費者からの苦情が寄せられました。

本協会において貴社の規約の条項につき検討したところ、消費者契約法8条及び10条により無効となる不当な条項並びに不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」といいます。）4条1項1号に違反する不当な条項があることが判明しました。

そこで、本協会は適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、消費者契約法8条及び10条により無効となる不当な条項の使用を直ちに停止し、是正することを申入れます。

また、貴社の「ベルタ葉酸サプリ」（以下「本件商品」といいます。）の販売サイトの表示についても、一部、景品表示法4条1項1号に違反する表示がありますので、該当部分の表示を直ちに停止し、是正することを申し入れます。なお、その他の表示についても検討をしたところ、消費者契約法3条その他に反する表示と認められることから改善・是正を申し入れます。

つきましては、平成28年1月末日までに、本申入れに対する回答を書面にて標記本協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することを申し添えます。

本件連絡先

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

グランドメゾン日本橋堀留101

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室

TEL：03-5614-0543

FAX：03-5614-0743

第1 使用停止を求める条項に関する申入れの趣旨

貴社の使用する利用規約（以下「規約」という）につき、次の条項等について使用停止を求めます。

1 規約第7条（定期便の解約について）

規約第7条の下線部分は、消費者契約法第10条により無効であるので、使用の停止を求めます。

第7条(定期便の解約について)

定期便の解約・配達日変更受付は次回お届け日の10日前までに、お電話のみの受付となっております。10日前を経過した場合は、すでに発送準備がされておりますので内容変更・発送停止のご対応が出来かねますことをご了承ください。

お客様ご都合のキャンセルが生じた場合(お届け日より10日前を経過した場合・長期不在・受取拒否含)は、往復送料や梱包事務手数料などの2000円をご請求させていただくこととなります。

※お客様ご都合とはお届け日10日前までにキャンセル希望についてお電話でのご連絡を頂けていない場合も含まれます。

■定期便の継続回数について

ベルタ酵素:1回(2回目から解約可能)

ベルタ葉酸サプリ:6回(7回目から解約可能)

ベルタプエラリア:3回(4回目から解約可能)

ベルタマザークリーム:6回(7回目から解約可能)

ベルタ育毛剤:3回(4回目から解約可能)

2 規約第12条（免責）

規約第12条の下線部分は、消費者契約法8条により無効であるので、使用の停止を求めます。

第12条(免責)

1. 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、当社は一切責任を負わないものとします。

2. 当社は、当社のウェブページ・サーバ・ドメインなどから送られるメール・コンテンツに、コンピュータ・ウイルスなどの有害なものが含まれていないことを保証いたしません。

3. 会員が本規約等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。

- 3 本件商品の販売サイト上における定期購入の価格及び解約条件の表示方法
規約第7条に基づく解約条件を前提にした貴社の本件商品販売サイト上の定期購入に関する下記下線部分の表示は、その解約条件の表示方法（「ベルタ葉酸サプリの定期便は6回以上のご継続商品になります。※7回目以降のご解約は、次回お届けの10日前までにお電話にてご連絡ください」との表示を限定的に微小な文字で表記する方法、及び「まずはお得な定期便を試してみる」をクリックした後の解約条件の表示方法）と合わせて景品表示法4条1項1号に違反していますので、表示の停止を求めます。

とってもお得な定期便なら

定期便の申し込みなら2000円もお得！

5,980円→3,980円

夫婦でベルタ葉酸サプリを飲むなら

夫婦定期便申し込みで2,500円もお得！

8,480円→5,980円

ちょっと待ってください。こちらの方がお買い得
お得な定期便を試してみる

第2 条項の使用停止についての申入れの理由

1 規約第7条について

(1) 解約の方法を制限している点について

貴社の規約によれば、会員が解約の申し入れをする場合の方法が電話での連絡に限定されています。

しかし、民法上、隔地者に対する意思表示の方法に制限は一切設けられていません（97条）。実際、貴社への連絡方法は電話に限らず、郵便、信書便、電報、ファックス、電子メール等多くの方法が考えられます。

本規約のように、解約方法が電話による方法に限定される場合、貴社の電話が話中であつたり、回線が混んでいてつながらないために、電話連絡ができない場合が想定される一方で、貴社においても商品の申し込みや不明点等の問い合わせはインターネット上からの連絡を受け付けていることからすれば、解約の手段を電話だけに限定して、書面等による解約を認めない合理的理由はありません。

したがって、解約方法を電話だけに限定している条項は、会員は契約上認められるべき解約権を不当に制限するものであり、民法、商法その他の法律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消費者契約の条項であつて、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項であると解され、消費者契約法10条に違反するものと考えられます。

(2) 解約権を一律に制限している点について

規約第7条によれば、会員が貴社商品を定期購入する場合、最低限継続購入しなければならない回数が定められており、所定の回数に満たない時点における解約は一切で

きないものとして、解約権が一律に制限されています。

貴社商品の定期購入契約は、貴社と会員との間で締結される継続的売買契約と解されるどころ、当事者間の信頼関係を基礎とする継続的契約においては、一方当事者はいつでも解約できるか、少なくとも「相手方に契約関係の継続を期待できないような事由がある場合」には解約ができると解されています。

この点、貴社が提供している商品は、いずれも摂取して利用するか、あるいは肌に直接塗布して利用することが予定されているものであり、その効果には個人差がある上、体質によっては健康被害に及ぶ場合も想定される商品です。

したがって、これらを摂取ないし使用した会員が、自分の体に合わないと感じた場合や、実際に体調不良等健康被害を生じた場合、或いは健康被害発生の蓋然性があるような場合にまで、将来にわたって望まない利用を強制されることには何らの合理性がなく、少なくともこのような場合は、契約当事者間の信頼関係は破壊されており「相手方に契約の継続を期待できないような事由」にあたるといえるので、解約権を制限すべきではありません。

したがって、上記条項のうち、継続して所定の回数を購入するまでは、消費者は一切解約できないとして消費者の解約権を制限している条項は、解約権を不当に制限するものであり、民法、商法その他の法律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消費者契約の条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項として消費者契約法10条に違反するものと考えられます。

(3) 結論

以上によれば、規約第7条の下線部分は、いずれも消費者契約法10条により無効であるので、同条項の使用の停止を求めます。

3 規約第12条について

規約第12条第1項によれば「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、当社は一切責任を負わないものとしします。」として、一律に貴社の損害賠償責任を全部免除する内容となっています。

しかし、システムを管理するのはサイトを運営する貴社の責任であるところ、貴社が適切な管理を怠ったことにより、通信回線やコンピュータの障害が生じたり、データへの不正アクセスがなされ、消費者に損害が発生したような場合は、貴社の過失に基づき損害が発生したものとして、貴社に損害賠償責任が発生することは明らかです。

また、規約第12条では「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、当社は一切責任を負わないものとしします。」とされていますが、そもそも「その他当社のサービスに関して会員に生じた損害」とは抽象的に過ぎ、具体的にどのような内容を前提としているのか不明瞭ですし、貴社のサービスについて、貴社の故意又は過失に基づき消費者に損害が発生した場合に、貴社に損害賠償責任が発生することは明らかです。

さらに、規約第12条第2項は「当社は、当社のウェブページ・サーバ・ドメインなどから送られるメール・コンテンツに、コンピュータ・ウイルスなどの有害なものが含まれていないことを保証いたしません。」としていますが、貴社の適切な管理がなされていなかったことにより、コンピュータウイルスなどの有害なものが含まれており、そのために消費者に損害が発生した場合に、第1項の規定と合わせ読んで損害賠償責任の全部免責を意味する趣旨であるとすれば、同項も消費者契約法に違反するといふべきです。

以上のとおり、規約第12条所定の場合に一律に貴社の責任を全部免除するとの条項は、いずれも事業者の債務不履行ないしは不法行為責任を全部免責する条項を無効とする旨規定している消費者契約法8条1号及び同3号に違反しています。したがって、貴社の規約第12条の下線部分はいずれも無効であるので、同条項の使用の停止を求めます。

4 本件商品の販売サイト上における定期購入の価格及び解約条件の表示方法について

(1) 貴社のサイト上の表示内容

貴社は、本件商品の販売にあたり、サイト上で「とってもお得な定期便なら」として、単品での購入よりも、定期購入を強く推奨しています（単品の購入申込画面を選択した場合にも、赤字の飾り文字で記された大きな文字で「ちょっと待ってください。こっちの方がお買い得」として購入者に定期購入への翻意を促し、単品購入の申込画面上にも「お得な定期便を試してみる」というボタンを用意しています。）。

そして、定期購入の場合、一個分の販売価格が3980円で、単品で購入する場合の販売価格（5980円）よりも2000円分安くなっているところ、貴社サイト上では、定期購入の場合と単品による購入の場合の一個分の販売価格を比較した場合の安さが強調されており、一見して定期購入で本商品を購入した方が消費者にとって価格的に有利であるように表示されています。

(2) 貴社サイトの表示の問題点

(あ) 貴社サイトの問題点の概要

規約第7条によれば、本件商品を定期購入する場合、継続して6回購入しなければならず、解約ができるのは7回目以降となっています。したがって、定期購入による契約の場合、消費者は、貴社との間で本件商品6個を総額2万3880円（＝3980円×6個）で購入することに合意しているのと同様の契約であると言えます。

そうだとすれば、定期購入を選択する場合は、消費者が、事前に、6回分の継続購入を条件付けられていること（すなわち定期購入の場合7回目以降でなければ解約できないこと）を認識した上で申し込む必要がありますが、貴社サイトでは、以下に指摘するとおり、この点が消費者に事前に容易に確認できるように配慮されておらず、適切な表示がなされていません。

(い) 具体的な問題点

①価格計算の前提となる解約条件の表示が過度に制限されており、わかりにくいこと

本件商品の定期購入は、一人で利用する場合と夫婦で利用する場合とに申込画面が分かれています。サイト上では、夫婦で利用する場合のコースの欄外に、微小な文字で「ベルタ葉酸サプリの定期便は6回以上のご継続商品になります。※7回目以降のご解約は、次回お届けの10日前までにお電話にてご連絡ください」と付記されているに止まっており、とりわけ一人で利用する場合の定期購入を選択しようとする者にとっては、上記注意書きの存在に気づきにくい表示になっています。

さらに進んで「まずはお得な定期便を試してみる」をクリックすると、別ページの申込画面の先頭部分が一瞬表示された後に、自動的に画面の中段の申込内容の入力画面にジャンプする設定になっています（ベルタ公式ショップhttp://belta-shop.jp/user_data/folate.phpの場合。赤ちゃんのためのベルタ葉酸サプリhttps://belta-shop.jp/shopping/lp.php?p=belta_folate_1_calm&gclid=C06n1suzjMkCFUGXvQodnPMFPg&wapr=564551acの場合は、最初から同ページ内の申込画面にジャンプする設定になっています）。この貴社のシステムの誘導に従って申し込み内容を入力するだけの場合には、消費者は「お得な定期便コースは、6回以上のご継続商品になります。」との注意書きを確認することはできず、意識して画面の先頭の方に戻す形でスクロールしないと確認できない設定になっています。

しかも申込画面上の「お得な定期便コースは、6回以上のご継続商品になります。」との表示は、申込画面の先頭部分のわかりやすい位置に表記されているのではなく、申込画面の中程の右端の方に微小な文字で表示しているため、一見しただけではその記載の存在に気づきにくい表記になっています（上記「お得な定期便コースは、6回以上のご継続商品になります。」の表示があるのはベルタ公式ショップhttp://belta-shop.jp/user_data/folate.phpのみで、赤ちゃんのためのベルタ葉酸サプリhttps://belta-shop.jp/shopping/lp.php?p=belta_folate_1_calm&gclid=C06n1suzjMkCFUGXvQodnPMFPg&wapr=564551acには「お得な定期便コースは、6回以上のご継続商品になります。」の表示さえありません。）。

②貴社サイトの表示は、表示を誤認して、消費者が誘引されるものであること

本件の場合、貴社の解約条件を踏まえるならば、単品と定期購入のそれぞれ1個あたりの価格を比較するのではなく、単品を購入する場合の価格と、定期購入する場合の総額とを比較しなければ、価格が消費者にとって本当に有利かどうかは判断できません。

にもかかわらず、定期購入の解約条件を容易に確認できないサイトの構成にした上で「とってもお得な定期便なら」「定期便の申し込みなら2,000円もお得」等と表示することは、消費者が定期購入の方が有利であると誤認して申し込むことを誘引する表示であると言わざるを得ません。

少なくとも、本件商品が直接体に摂取する商品であること並びに購入前に試用の

機会がないことを踏まえると、消費者としては、本件商品の効果を試すというだけでなく、本当に自分の体に合うものかどうかを試すために「とりあえず」1個購入してみて、もしも体に合うようならばそのまま使用し続けるし、体に合わないと感じた場合には、購入を中止したいと考えるのが通常であると考えられます。

すなわち、定期購入の場合には必然的に6回分（6個分）の購入が義務づけられるということを予め認識できていれば、自分自身あるいは胎児の健康に関わることでもあるので、解約が制限されて望まない商品を6個購入し、総額2万3880円を払うことになってしまう定期購入を選ぶのではなく、多少割高であっても損失を5980円にとどめることのできる単品での購入を選択する方が合理的であるといえますから、単品での購入を選択する蓋然性が高いといえます。その意味で、価格についての誤認さえなければ消費者は、通常は定期購入に誘引されることはないものと思量されます。

（3）小 括

以上のとおり、貴社サイトのように、消費者にとって利益となる一回分の販売価格の差額のみを過度に強調し、継続して購入しなければならない回数のような不利益な条件については限定的でわかりにくい表記をすることは、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある表示であると言わざるを得ません。このような表示は、一般の消費者からみて、定期購入の方が単品での購入より「商品の価格」について「実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される」有利誤認表示に該当するといえますから景品表示法4条1項1号に違反しているものといえます。

ついては、貴社販売サイト上の解約条件及び価格の表示方法は、景品表示法4条1項1号により禁止されますので、表示の停止を求めます。

第3 改善・是正を求める条項に関する申入れの趣旨と理由

貴社のベルタ葉酸サプリの販売サイト上の表示には、以下の各点に問題があるので改善・是正を求めます。なお、貴社の販売サイトは複数の種類が認められます（ベルタ公式ショップhttp://belta-shop.jp/user_data/folate.php 赤ちゃんのためのベルタ葉酸サプリhttps://belta-shop.jp/shopping/lp.php?p=belta_folate_1_calm&gclid=C06nlsuzjMkCFUGXvQodnPMFPg&wapr=564551ac）が、以下では特に断らない限り、上記サイトに共通して述べます。

1 貴社の利用規約の表示方法の改善・是正について

電子商取引及び情報材取引等に関する準則によれば、利用規約が契約内容に組み入れられているといえるためには、①利用者がサイト利用規約の内容を事前に容易に確認できるように適切にサイト利用規約をウェブサイトに掲載して開示されていること、②利用者が開示されているサイト利用規約に従い契約を締結することに

同意していると認定できることが必要とされています。

また、消費者契約法第3条第1項によれば「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。」とされています。

しかし、パソコンから貴社のサイトを閲覧した場合における貴社の規約の表示方法は、表面的には「購入する前に利用規約を必ずお読みください」と注意喚起がされているものの、実際には、以下に指摘するとおり、規約の全文が読みにくく、内容が確認しにくい仕様になっています。すなわち、

- ① 規約はトップページ等からは確認することができず、商品の申込画面の「入力内容のご確認」ボタンの手前に設定された「利用規約」リンクをクリックした場合にのみ確認できるにすぎません。
- ② 規約は、申込画面の「個人情報のお取り扱いについて」という項目の中にリンクが設定されているため、一見すると、個人情報の取り扱いに関する規約と誤解させるような表示になっています。
- ③ 規約は、「利用規約」リンクをクリックすると、小さい枠（窓）があらわれ、その中に小さい文字で表示される形式になっています。
- ④ しかも、条文の内容が複数の項に分かれている場合、項の改行が一切なされていません。

以上のように、貴社は、申込み前に、サイト上に規約の開示を行っていると言っても、極めて形式的に行っているに過ぎません。現行の開示方法は実質的には、消費者が、契約の条件、とりわけ自らが負担する義務の内容を確認しにくく「消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるように配慮」されていません。このような開示方法では、利用者がサイト利用規約の内容を事前に容易に確認できるよう適切にサイト利用規約をウェブサイトに掲載して開示されているとはいえず、利用規約が契約内容に組み入れられているといえるための要件を充足しているとは言えません。

については、利用規約の表示方法について早急な改善・是正をなされたく、対応をお願いします。

2 利用規約の同意に予めチェックが付されている点の改善・是正について

貴社の本件商品の販売サイト上の商品の申込画面では「利用規約に同意する」には予めチェックが入れられており、このチェックを外すと入力確認画面に進むことができない仕様になっています。

しかし、前項で指摘したとおり、電子商取引及び情報材取引等に関する準則によれば、利用規約が契約内容に組み入れられているといえるためには、利用者が開示されているサイト利用規約に従い、契約を締結することに同意していると認定でき

ることも必要とされています。

そして、消費者が、開示されている利用規約に従い、これに同意して申し込んだといえるためには、同意に予めチェックしてあるものを消費者がそのまま飲む形で申し込みをするのではなく、少なくとも利用規約に同意することについて、消費者が能動的にチェックを入れる形を取らなければ当事者の同意を認定するには足りないと言ふべきです。

従って、利用規約の同意に予めチェックが付されている仕様では、利用規約が契約内容に組み入れられているといえるための要件を充足しているとは言えません。

ついては、利用規約の表示方法について早急な改善・是正をなされたく、対応を求めます。

3 販売価格の表示についての方法についての改善・是正の申し入れ

貴社ホームページでは、上記の通り、継続して購入しなければならない回数のような不利益な条件については極めて限定的にわかりにくい表記をしている一方で、販売価格は1個分の価格しか表示がされていないため、定期購入の契約をしたときに、最低限いくらを支払わなければならないのか、ということを確認することが困難な表示となっています。しかし、このような表示は、特定商取引法で要求されている販売価格の表示としては不十分な表示であると言わざるを得ません。

特定商取引に関する法律（以下、特定商取引法）において通信販売事業者に対して、販売価格をはじめとする販売条件を広告するときは、法が規定する事項の表示義務を課していますが、これは消費者に通信販売における取引条件を明確に認識させ、後日のトラブルを防止しようとしているからです。

したがって、広告に表示する販売価格は購入者が支払うべき価格であるべきところ、本件では6個分を2万3880円で購入する契約と実質的には異なることから、割安となった1個分の価格ではなく、総額を表示すべきです。

もちろん、現状の解約条件は、消費者契約法に違反するものであるため、これを基礎とした表示をすることはできませんが、解約条件を改善すると共に、消費者が支払わなければならない販売価格を明確に認識できるような方法で販売価格を表示するよう改善・是正求めます。

4 表示に関するその他の問題点について

貴社は、本件商品は「栄養機能食品です」としてホームページ上にビタミンB6、ビオチンの表示をしています。

栄養機能食品については、①栄養機能食品である旨及び栄養成分の名称、②栄養成分の機能、③栄養成分量及び熱量、④1日当たりの摂取目安量、⑤摂取の方法及び摂取する上での注意事項(注意喚起表示)、⑥1日当たりの摂取目安量に含まれる機能表示する成分の栄養素等表示基準値に占める割合、⑦調理又は保存の方法に関し、注意を必要とするものはその注意事項、⑧バランスの取れた食生活の普及啓発を図る文言、⑨消費者庁長官の個別の審査を受けたものではない旨を表示すること

になっている。これらは、容器包装の見やすい場所又は当該食品に添付する文書に記載すれば良いので（栄養表示基準第3条2）、ホームページ上にこれらの事項を表示する義務まではありません。しかし、消費者は本商品を購入するかどうかを判断するに当たって本商品の情報を適切に取得する必要があるところ、その情報を提供することが貴社には求められます（消費者契約法3条参照）。

法律上の義務とされていなかったとしても、ホームページで栄養機能食品をうたっている以上は、容器包装の見やすい場所又は当該食品に添付する文書に準じてホームページでも上記①～⑨に関する事項を表示するのが、消費者契約法3条の趣旨にもかなうといえます。

については、ホームページ上における栄養機能食品についての表示について改善・是正なされたく、対応を求めます。

以 上