

平成 28 年 2 月 19 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
理事長 吉川 萬里子 殿

電話 [REDACTED]  
FAX [REDACTED]  
株式会社ビーボ  
代理人弁護士 [REDACTED]  
同 [REDACTED]

## 回 答 書

貴法人による平成 27 年 12 月 16 日付け申入書（以下「申入書」といいます。）に対して、以下のとおり、回答いたします。

### 第 1 申入書第 1 「使用停止を求める条項に関する申入れの趣旨」に対する回答

#### 1 申入書第 1、1 「規約第 7 条（定期便の解約について）」に対する回答

##### (1) 解約方法の制限について

従前の利用規約第 7 条では、解約方法を電話に限定していましたが、ご指摘のように、通話中・受付時間外等の理由により電話が繋がらない可能性があることや、当社が商品に関する不明点について電子メールによる問い合わせを受け付けていることを踏まえ、利用規約第 7 条を改定し、電話に加えて、電子メールでも解約を受け付けるようにいたしました。

改定後の文言は、具体的には以下のとおりです。（下線部分が改定箇所です。）。

「定期便の解約・配達日変更は次回お届け日の 10 日前までに、お電話又は電子メールにより受け付けます。」

##### (2) 定期便の継続回数に関する規定について

定期便の継続回数については、商品説明ページに分かりやすく明示することにより、今

後も従前どおりとさせていただきます。

貴法人は、「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ところ、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」として、利用規約第 7 条のうち「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」消費者契約法 10 条に違反すると指摘しております。

しかし、当社は、所定の回数を継続してご購入いただくことを前提に、1 個当たりの単価を値引きして販売しているため、予定された回数未満の解約を認める場合には、値引き販売が事実上困難になります。当社の定期便（定期購入コース）は、実質的には、複数の商品をセット販売した上で、商品を必要な時期にお届けし、代金は分割払いとする方式の契約であり、一定期間の継続使用により、単品で購入される場合よりも商品の効果を実感していただくことができると考えております。そこで、商品ページに、下記 3 記載のとおり、最低継続購入回数とその場合の支払総額を明示することで上記の趣旨を明確にし、定期便の継続回数については、従前どおりとさせていただきます。

## 2 申入書第 1、2「規約第 12 条（免責）」に対する回答

ご指摘を踏まえ、利用規約第 12 条第 1 項及び第 2 項を削除しました。

## 3 申入書第 1、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」に対する回答

ご指摘を踏まえて、当社の「ベルタ葉酸サプリ」の商品ページにおいて、消費者が定期便を申し込んだ場合に、6 回分の商品の購入が義務付けられることを明示しました。

具体的な変更点は以下のとおりです。

- ① 定期便の広告に、「6 回総額 23,880 円」「6 回総額 35,880 円」と追記し、購入が義務付けられる 6 回分の商品の総額を表示しました。
- ② 定期便の購入回数に関する注意書きについて、「ベルタ葉酸サプリの定期便は、6 回以上のお届けが必須になります。」と表現を改めるとともに、フォントを大きくして、「夫婦で定期便を購入する」とのボタンの下に同注意書きを配置することにより、6 回分の商品の購入が義務付けられることが分かりやすいようにしました。

修正後の定期便の広告については、別添の資料 1 をご覧ください。

## 第2 申入書第3「改善・是正を求める条項に関する申入れの趣旨と理由」に対する回答

### 1 申入書第3、1「貴社の利用規約の表示方法の改善・是正について」に対する回答

ご指摘を踏まえ、消費者が確認しやすいよう、利用規約の表示方法を変更いたしました。

具体的な変更点は以下のとおりです。

- ① 「ベルタ葉酸サプリ」の販売用サイトのトップページの下部に、利用規約へのリンクを設置しました。
- ② 「入力内容のご確認」ボタンの手前に設置された利用規約へのリンクをクリックした際に表示される利用規約の文字を大きくし、フォントを変更するとともに、適宜、条項間の改行を行いました。

上記①に関し、利用規約へのリンクを設置した箇所については、別添の資料2を、上記②に関し、表示される利用規約の文字の大きさ及びフォントについては別添の資料3を、改行並びに上記第1、1、(1)及び第1、2で述べた改正後の利用規約の全文については、別添の資料4を、それぞれご覧ください。

### 2 申入書第3、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」に対する回答

ご指摘の趣旨は承知いたしましたが、利用規約への同意欄のチェックについては、現状どおりとさせていただきます。

貴法人は、「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」と指摘されていますが、経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（平成27年4月）によれば、「例えば取引の申込み場面（例えば、購入ボタンが表示される場所）にわかりやすくサイト利用規約へのリンクを設置するなど、当該取引がサイト利用規約に従い行われることを明瞭に告知しかつサイト利用規約を容易にアクセスできるように開示している場合は、必ずしもサイト利用規約への同意クリックを要求する仕組みまでなくても、購入ボタンのクリック等により取引の申込みが行われることをもって、サイト利用規約の条件に従って取引を行う意思を認めることができる。」とされています（同準則のi.27）。

そして、当社のホームページでは、消費者が商品の購入手続を進めるに当たって入力した個人情報等を確認するための「入力内容のご確認」のリンクのすぐ上部に、「ご購入前に利用規約を必ずお読み下さい。」として、利用規約へのリンクを設置しておりますので（リンクの箇所は下線部分です。）、上記準則における、「当該取引がサイト利用規約に従い行われることを明瞭に告知しかつサイト利用規約を容易にアクセスできるように開示している場合」に該当すると考えております。

そして、そのような場合には、「必ずしもサイト利用規約への同意クリックを要求する仕組みまでなくても…サイト利用規約の条件に従って取引を行う意思を認めることができる。」とされている以上、当社のホームページのように、同意欄に予めチェックを付しておくことも、上記準則に照らして特に問題はないと考えております。

### 3 申入書第3、3「販売価格の表示についての方法についての改善・是正の申入れ」に対する回答

ご指摘を踏まえて、定期便の広告に、「6回総額 23,880 円」「6回総額 35,880 円」と追記し、価格の総額を表示しました。

修正後の定期便の広告については、別添の資料1をご覧ください。

### 4 申入書第3、4「表示に関するその他の問題点について」に対する回答

ご指摘を踏まえ、当社のホームページにおける栄養機能食品に関する表示を変更いたしました。

変更点は、具体的には、以下のとおりです。

- ① 「ビタミン B6 は、たんぱく質からのエネルギー産生と皮膚や粘膜の健康維持を助ける栄養素です。」「ビオチンは、皮膚や粘膜の健康維持を助ける栄養素です。」と追記し、栄養成分の機能を表示しました。
- ② 「本品は、多量摂取により疾病が治癒したり、より健康が増進するものではありません。1 日の摂取目安量を守ってください。」と追記し、摂取する上での注意事項（注意喚起表示）を表示しました。
- ③ 「1 日当りの栄養素等表示基準値に占める割合：ビタミン B6 400%」と追記し、1 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を表示しました。
- ④ 「食生活は、主食、主菜、副菜を基本に、食事のバランスを。」と追記し、バランスの取れた食生活の普及啓発を図る文言を表示しました。
- ⑤ 「本品は、特定保健用食品と異なり、消費者庁長官による個別審査を受けたものではありません。」と追記し、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しました。

修正後の当社のホームページにおける栄養機能食品に関する表示については、別添の資料5をご覧ください。

以上