

株式会社メニコン
代表執行役 田中 英成 殿

申 入 書

令和元年 9月 24 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

理事長 増 田 悅 子



公益社団法人全国消費生活相談員協会（以下「本協会」という。）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。

本協会に、貴社の「メニコン アイ・LIFE・サポートプラン(メルスプラン)会員規約」（以下「本規約」といいます。）及びこれに基づくサービスについて、情報が寄せられました。

本協会において本規約の条項につき検討したところ、消費者契約法9条1号又は同法10条により無効となる条項があることが認められましたので、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9条1号又は同法10条により無効となる条項の使用を直ちに停止し、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、令和元年10月31日までに、本申入れに対する回答を書面にて表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。

(本件に関する連絡先)

〒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 申入れの趣旨（使用停止を求める条項）

1 本規約第6条第4項

本規約第6条第4項は、消費者契約法10条の規定に違反する条項を含むため、下線部分を含む本規約第6条第4項の使用の停止を求めます（消費者契約法12条3項）。

第6条（会員登録）

4 会員の会員資格は、第4条第3項ただし書及び第14条ただし書に定める場合を除き、第8条の会費及び第3条第4号、第5号の提供に伴う代金をお支払いいただいている限りにおいて継続されるものとします。なお、会員は、原則として会員登録日から一年間は本サポートプランの会員を退会できないものとします。

2 本規約第16条第2項

本規約第16条第2項は、消費者契約法9条1号の規定に違反する条項を含むため、下線部分を含む本規約第16条第2項の使用の停止を求めます（消費者契約法12条3項）。

第16条（退会）

2 入会登録日から1年以内に退会され、又は当社が第18条により加入契約を解除した場合は、当社所定の解約金（12ヵ月分の月会費から支払い済みの会費を控除して算出した額）及びこれに課される消費税等を加算した額をお支払いいただくものとします。
ただし、当該退会の事由が、当社が別に定める事由に該当する場合には、この限りではないものとします。

第2 申入れの趣旨（改善・是正を求める事項）

本サポートプランについて、会員である消費者が本サービスプランの利用にあたって負担しなければならない義務等の内容について、明確に表示し分かりやすく説明すること、並びに貴社が提供している配送システム(通称「MUTAN」)と本サポートプランとの関係性が消費者にとって分かりやすいものとなるよう、消費者に対する店頭での説明並びに広告・パンフレット等表示方法を改めることについて改善・是正を求めます。

第3 使用停止を求める条項にかかる申入れの理由

1 本サポートプランの法的性質について（貴社へのお問い合わせを含みます。）

(1) 概要

本協会は、第2項以下に詳述する理由に基づいて、本規約6条4項及び同16条2項の各使用停止の申入れを行いますが、これは、本サポートプラン及び定期交換型コ

ンタクトレンズ特約の法的性質について、本項（2）以下のように解せられることを前提とした申入れ内容となります。

仮に、法的性質の理解について、貴社の理解との間に齟齬がある場合には、本協会においても申入れの内容も含めて再度検討したく存じますので、ご教示頂きたくお願い致します。

（2）本サポートプランの法的性質について

ア 本サポートプランについて

貴社は、「メニコン アイ・LIFE・サポートプラン」（以下「本サポートプラン」といいます。）の対象となる貴社製コンタクトレンズを提供することを前提に（本規約第2条参照），本規約上、同サービスプランを構成するサービス内容として、会員に対し、①対象CLリニューアルサービス、②対象CL破損、汚損時の保証サービス、③視力変更時の規格変更サービス、④対象CL紛失時の保証サービス（会員負担あり）及び⑤コンタクトレンズ用ケア用品及び関連商品の会員価格による提供（本規約第3条）する旨定めています。

本協会としては、これらの役務（④を除く）が事実行為の委託を内容とすることからすれば、本サポートプランは、準委任契約（民法656条）の性質を有するものと考えます。

したがって、本申入れの内容も、基本的には民法上の委任契約の規定を前提に整理する次第です（ただし、定期交換型コンタクトレンズ特約については、次項をご確認ください。）。

イ 定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合

（ア）本サポートプランは、定期コンタクトレンズ特約の適用がある場合には、本規約第3条に定める役務に代えて、①入会時及び入会日から3か月間の使用を算定し、それぞれ貴社が定める3ヶ月相当数量の定期交換型コンタクトレンズを初回分として提供すること、②初回分の提供日より3か月経過する前に次回の向う3か月相当数量の定期交換型コンタクトレンズを提供すること。以降、会員資格を有する限り、会員は同様の定期交換型コンタクトレンズの提供を受けることができること、③前記①及び②の使用方法は、定期交換型コンタクトレンズの種類等により貴社が定めること、を規定しています（定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第1項）。

（イ）ところで、定期交換型コンタクトレンズ特約は、本規約第3条の適用が除外されてはいますが、特約の柱書部分には「この特約は本サポートプランとして提供する定期交換型コンタクトレンズによるサービス（サービス名称を「MELS-R」といいます）について規定するものです」（傍点は本協会が付しました）とあり、かつ、特約第4条において「この特約に定めのない事項は、本サポートプランの会員規約が適用されます。」とあることからすれば、前提と

なる法的性質の理解については、本サポートプランと別異に解する必要はないとも考えうるところです。

そうだとすれば、定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合も、前記アで指摘したのと同様に、準委任契約（民法656条）の性質を有するものと考えられます。

- (イ) しかしながら、定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第1項では、本サービスプランのサービス内容の構成を規定している第3条の規定が明示的に除外されていることに加え、特約の内容も、専ら、貴社が、会員に対し3ヶ月毎にコンタクトレンズ（商品）を提供する内容の契約となっていること、3ヶ月分の月会費と3ヶ月分のコンタクトレンズが対価関係を有しているものと考えられることなどから、定期交換型コンタクトレンズ特約が適用される場合の法的性質は、実質的には貴社と会員との間で締結される継続的売買契約であると考えの方が実体に即しているとも考えられます。
- (エ) このように、定期交換型コンタクトレンズ特約については、本協会としては性質決定が難しいと考えているため、申入れの内容も、(イ)及び(カ)で指摘した内容を前提に、これらが混在している形での申入内容となってしまわざるを得ないことをご容赦ください。

(3) 契約の性質に関するご質問

本協会は、現時点では、本サポートプラン及び定期交換型コンタクトレンズ特約の法的性質について、以上のように解しておりますが、貴社において本サポートプランの契約の性質について、上記以外の性質によるものと認識されている場合には、本協会委においても改めて検討をしたいので、契約の性質をご教示いただければ幸いです。

2 本規約第6条第4項

(1) 消費者契約法10条前段の該当性

ア 本サポートプランについて

前記のとおり、本サポートプランは、準委任契約（民法656条）の性質を有していると考えられます。したがって、会員は、民法上、本サポートプランをいつでも解除することができるところ（民法656条、同651条1項（任意解除権）），本規約第6条第4項ただし書では、会員は入会登録日から1年間は退会できない旨が定められており、本サービスプランの会員からの解除権行使が可能となる時期が制限されています。したがって、本規約第6条第4項ただし書は、上記民法上の規定に比し、消費者の権利を制限しています。

イ 定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合について

定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合についても、同様に準委任契約の性質を有していると考える場合には、前アで指摘したことと同様の指摘ができます。

また、定期交換型コンタクトレンズ特約の性質が継続的売買契約であると考えた場合にも、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。そうだとすると、準委任契約を前提に指摘した事項と同様に、一律に解除権の行使の期間が制限されている本規約第6条第4項ただし書は、上記民法上の規定に比し、消費者の権利を制限していると考えられます。

(2) 消費者契約法10条後段の該当性について

ア 次に、本規約第6条第4項ただし書によって、解約の理由や時期を問うことなく、1年間にわたり一律に解除権の行使を制限することは、1年以内に退会を希望する会員に対して、いかなる理由があっても望まない役務の提供を受け続けるか、又は、本規約第16条第2項によって、1年以内の退会と引き替えに、役務の提供は受けられないにもかかわらず、12ヶ月分の月会費から支払い済みの会費を控除して算出した額及びこれに対する消費税の負担を負わせるか、のいずれかを選択するしかなく、消費者に一方的に不利益を負担させるものであって不当です。以下、この点を詳述します。

イ まず、理由を問うことなく一律に解約権を制限することは、例えば、会員が遠方に引っ越しをして、近傍に加盟店がなくコンタクトの交付を受けられないような場合など、やむを得ず本サポートプランを解約する必要に迫られているような場合にも、原則として、解約できないという不都合を来します。

この点、本規約第4条3項では、「登録店が委託する眼科医が診療を辞めた場合、及び登録店が、本サービスの提供継続が困難となった場合、当社は、会員に対し、自動的に別の系列店を新たな登録店として紹介するものとします。ただし、別の受入店の紹介が困難であると、当社が判断した場合は、当社は会員との話し合いのうえ本サービスの提供を終了することができるものとします。」としています。

この条項を前提にすると、会員は、ひとたび登録をすれば、近傍に適宜の加盟店が存在しないために商品の受け取りに不便を來すようなやむを得ない場合であっても、自分からは退会することができず、貴社から別の系列店の紹介を受けるか、又は、貴社が、受入店の紹介が困難であると判断した場合に初めて、協議の上退会することができるかのいずれか、ということになります。すなわち、本規約上は、上記のような場合であっても、退会できるかどうかは、あくまでも貴社の判断のみに依拠した契約になっています。

当然、本規約第6条4項ただし書も、本規約第4条3項の前提のもとで解釈されることになりますから、上記のような事例の場合には、退会できるかどうかは貴社のみが決定権限を持っていることとなりますが、貴社の運用次第では、会員の都合が実質的に考慮されない余地を残す条項であり、不当です。

ウ 次に、本規約16条2項の適用との関係で言えば、特に、定期交換型コンタクトレンズ特約の場合に不都合を来します。すなわち、定期交換型コンタクトレン

ズ特約では、本規約第3条に定める役務に代えて（定期交換型コンタクトレンズ特約第1条1項参照），貴社が、会員に対し、3ヶ月毎にコンタクトレンズという商品を提供する内容の契約となっており、3ヶ月分の月会費と3ヶ月分のコンタクトレンズが対価関係を有していることから、本サポートプランは実質的には売買契約であるといえます。しかし、本規約16条2項に基づき、会員が1年以内に退会する場合は、貴社は、退会以後のコンタクトレンズを会員に引き渡さないで良いにもかかわらず、これと対価関係にある月会費のみを1年分受領できることとなり、貴社と会員との間に不公平な結果が生じます。また、定期交換型コンタクトレンズ特約の場合は、3ヶ月毎に交付するコンタクトの代金相当額以外に貴社に特段の不利益は生じないといえ、1年間もの間、会員を契約に拘束する必要性が見当たりません。

以上のような不都合は、とりわけ、入会登録から間もない時期に会員が退会を希望する場合に顕著に表れるといえます。

(3) 小括

以上のとおり、退会を制限することによって消費者が不利益を負い、一方貴社がこの期間制限を設ける必要性また合理性が見いだせないことから、退会申し出の時期や理由の如何を問わず一律に1年間解約権行使が可能となる時期を制限している本規約第6条第4項は、「民法・・・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、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して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条に規定される無効な条項に該当するので、当該条項の使用を停止されたく申し入れます（消費者契約法12条3項）。

2 本規約第16条第2項

- (1) 本規約第16条第2項は、「入会登録日から1年以内に退会され、又は当社が第18条により加入契約を解除した場合は、当社所定の解約金（12ヶ月分の月会費から支払い済みの会費を控除して算出した額）及びこれに課される消費税等を加算した額をお支払いいただくものとします。」として、1年以内に退会した場合に、12ヶ月分の月会費から支払済みの会費を控除した金額の支払いを定めていますが、この条項は、1年以内に退会した会員に対して、12ヶ月分の月会費から加入期間の月会費を控除した金額を課すものであって、実質的に、解除に伴う損害賠償の予定又は違約金と評価されるものであるから「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」（消費者契約法9条1号）に該当します。
- (2) 本サポートプランを1年以内の期間で解約された場合であっても、貴社に生じる損害は既に交付したコンタクト代金相当額及び事務手数料の損害のみであること、本サポートプランは、新たな会員の登録と退会とを予め想定しうるサービスであつて、会員の退会によって生じ得る損失は、新たな会員の登録によって吸収されると

いう意味で代替性のある契約であること、定期交換型コンタクトレンズ特約が適用される場合には、前述したように交付するコンタクトと月会費が対価関係を有しており、入会金及び解約するまでの月会費で補填されていると推測されることからすれば、少なくとも退会の時期を問わず、又は、定期交換型コンタクトレンズ特約等含めて契約内容を問わず一律に12ヵ月分の月会費から加入期間の月会費を控除した金額を会員から徴収することは平均的な損害を超えて違約金等を徴収しているというべきです。

- (3) したがって、本サポートプランの適用がある場合の本規約第16条第2項は、消費者契約法9条1号に規定される無効な条項に該当するので、当該条項の使用を停止されたく申し入れます（消費者契約法12条3項）。

第3 改善・是正を求める事項にかかる申入れの理由

- 1 消費者契約法3条1項は、事業者の努力義務として、「①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、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。②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、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、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こと。」と規定しています。
- 2 この点、本サポートプランに関しては、会員である消費者から「商品を受け取っていないのに支払いが続いている」、また「処方箋切れで商品の配送が止まった」との相談も聞かれるところです。本協会は、このような相談が寄せられる一つの原因として、貴社の広告表示や勧誘に際して、消費者に対して定額制によってコンタクトが交付されるメリットのみが強調され、コンタクトの交付等の役務の提供を受けるための条件、この条件を満たさなかった場合や解約した場合のデメリットについての説明が十分に行われていないこと、及び、消費者がコンタクトレンズの配送システム（通称「MUTAN」）を利用するにあたって、このシステムが本サービスプランと連動したものではない、別個独立のサービスであることについての説明が不十分であり、消費者にとって理解しがたい仕組みとなっている点にあると思料します。以下この点について詳述します。
- 3(1) 貴社は、ホームページで、メルスプランとは、「月々の定額制でコンタクトレンズをお使いいただくサービス」「月々1,800円（税別）からの定額制コンタクトレンズ代金不要」と表示し、パンフレット「MELSPPLAN」では「「定額制」でコンタクトレンズを使う。」「定額制で、コンタクトレンズを提供。レンズ代金不要。」旨を記載することで、本サポートプランは、定期的にコンタクトレンズを受領できる利便性を強調した表示がなされております。

他方、パンフレットにおいて、「眼科医の判断のもと上記サービスが受けられま

す。」と小さな文字で注意喚起を促してはいますが、上記利便性の記載に比べると、表示が小さく意識されにくいものとなっています。また、契約時に交付される「重要事項のご案内」には、コンタクトレンズを渡す場合には、毎回必ず診察と検査が必要である旨は明記されていますが、かかる要件を満たさず、商品の交付がなされない場合にも、引き落としが続くことについての記載は、ホームページやパンフレットなど消費者が最も意識して目にする広告では表示されていません。

特に、定期交換型コンタクトレンズ特約を契約する消費者の場合、消費者は、都度、診察及び検査を受けてコンタクトレンズを購入しなければならない不便さや、都度、コンタクトレンズを受領しに行かなければならぬ不便さを解消したいというニーズから、「定額制でコンタクトレンズが使用できる」と謳っている本サービスプランやMUTANを利用したいと考えて、貴社と契約を締結する場合が多いものと考えられます。

そのような消費者の期待や思い込みが、本来、消費者が最も注意をしなければならないはずの、コンタクトレンズを受領するための条件に対する理解を、不十分なものとしていることは否定できません。

もちろん、消費者自身も注意をしなければならないことはもちろんですが、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差に鑑みれば（消費者契約法第1条参照），上記に指摘したとおり、肝心の条件についての表記が小さいものであったり、又は表示されていないのは、「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、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、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こと。」としている消費者契約法3条1項2号の規定に沿った対応とは言えません。

(2) さらに、「重要事項のご案内」には、「万が一レンズを受け取られていない期間があつても、さかのぼってのレンズのお渡しや返金は致しかねます。」といった説明文が付されていますが、ホームページやパンフレット上ではこのような表示がなされていないため、消費者が、後日、医師の診察と検査を受けて処方箋を得たとしても、支払った代金に見合う商品が受け取れない場合があることが意識されにくくなっています。

しかし、既に指摘したとおり、定期交換型コンタクトレンズ特約の場合は、役務の提供の体を取ってはいるものの、上記パンフレットの記載からも明らかのように、サービスの提供を受けるというよりは、定期的にコンタクトレンズを受領できる（継続的売買契約），という理解のもとで契約が行われている（少なくとも消費者にとってはそのような理解の方がなじみやすい）ものであり、契約の実態と消費者の認識との間にずれが生じています。そのため、代金を支払っているにもかかわらず、所定のタイミングを逸すると、返金は受けられない一方で商品が受け取れな

くなってしまい、消費者の不公平感が著しいものとなります。

したがって、このような消費者にとって不利益な条件となる重要事項は、契約時における「重要事項のご案内」で説明するにとどまらず、ホームページやパンフレットなど、消費者が契約締結に向けた意思形成をするうえで主要な広告等において、消費者にわかりやすい形で記載することが求められるところです。

なお、重要事項のご案内では、レンズを受領していない期間があってもさかのぼってレンズの交付を受けたり、既に支払った月額費用の返金がなされないと明記されていますが、このような対応は、本規約上の、どの条項に基づいてなされている運用なのかがわかりにくいため、根拠条文とその解釈をご教示下さい。

(3) さらに、定期交換型コンタクトレンズ特約を利用する消費者は、併せて配送システム（MUTAN）を利用する場合もあります。そして、MUTAN と本サービスプランとはあくまで別個独立の契約であるとはいえ、利用者の立場からすれば、本サービスプランに基づくコンタクトレンズの提供に基づいて配送を受けているのであって、両者は連動していると考えるのが通常と思われます。

それにもかかわらず、配送システムの契約が自動更新されない一方で、本サービスプランは自動更新される結果、商品の配送がなされない一方で、商品の代金だけは依然として引き落としが継続する、といった齟齬が生じているものと思われます。

この点、はがき等で注意喚起をするなどの努力をなさっているとはいえ、前提としての上記のような思い込みの部分を解消するに足る手当てがなされない限り、はがきによる注意喚起を理解することは、消費者にとっては難しい場合があるものと言わざるをえません。

4 以上のような問題点は、消費者契約法その他の法令に違反するものではありませんが、消費者から現に相談が寄せられている実情に鑑みて、消費者にとってより分かりやすく使い勝手の良いシステムとして、上記消費者契約法第3条1項の趣旨に鑑みて、運用されるよう是正改善を求める次第です。

以上