

令和2年3月30日

株式会社メニコン

代表執行役 田中 英成 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

理事長 増田 慎子



### ご 連 絡

本協会が、令和元年9月24日付申入書(以下「申入書」といいます。)において、貴社の使用する「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、消費者契約法により無効である不当な条項の使用の停止及び改善・是正を求めている件について、貴社より、令和元年10月30日付「ご回答」(以下「ご回答」といいます。)を頂戴いたしました。

本協会からのご連絡が遅くなり、誠に申し訳ございませんでした。

貴社から頂いた「ご回答」を踏まえ、以下のとおり、本協会の意見を改めてお送りさせていただきます。なお、以下で用いる略称につきましては、申入書で用いた略称を使用させていただきますことを申し添えます。

#### 第1 定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合の法的性質について

貴社は、「ご回答」では、定期交換型コンタクトレンズでも、実際には本規約第3条所定の②から⑤に相当するサービスを会員に提供しているとのご指摘を行った上で、定期交換型コンタクトレンズ特約(以下「特約」といいます。)の適用がある場合にも、法的性質は本サポートプランと同様に解されるとのご見解を示されています。

しかし、特約第1条1項によれば、「本サポートプランの会員規約第3条に定める本サポートプランを構成するサービスに代え、次のサービスが提供」される旨が明記されています(アンダーラインは本協会が引きました。)。

このように、貴社の特約上、第3条所定の①から⑤に相当するサービスの提供は明確に除外されていること、貴社における現実の運用の問題は、飽くまでも事実上の対応に過ぎず、規約に優先されるわけではないことからすれば、貴社がご指摘の理由をもって、特約の有無にかかわらず法的性質は変わらないと解することはできないようと思われます(なお、念のため申し上げれば、本協会は、貴社の現実の運用を批判するものではありません。特約では提供が予定されていないサービスを、実際には会員の希望に応じて拡げて提供している、との貴社の事業者としての姿勢を消費者団体として評価するものであります。)。

そうだとすると、少なくとも特約については、本協会が申入書第31(2)イ(ウ)(4頁)に

おいて理由と共に指摘したとおり、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るのが妥当であると思料する次第です（このような考え方は、実質的に見れば、本サポートプラン及び特約の前提として売買契約を指定する貴社のご見解とも整合するように思われます。）。

したがって、本協会からの以下の指摘は、少なくとも現時点では、特約については、本サポートプランとは法的性質を異にした継続的売買契約であるとの前提で、改めての申入れをさせて頂きます。

## 第2 本規約第6条4項について

### 1 消費者契約法第10条前段の該当性について

「ご回答」によれば、本サポートプラン及び特約は、売買契約に保証提供契約の要素が複合した非典型契約としての役務提供契約であることを理由に、民法上の規定に比して消費者の権利を制限するものではないとのご指摘を頂いております。

しかしながら、仮に本サポートプランが、貴社がご指摘の非典型契約であるのだとしても、非典型契約についても、実際には典型契約のルールを参考にしながら検討すべきであると考えられているところ、少なくとも民法上規定されている継続的役務提供契約（委任、請負、期間の定めのない賃貸借など）については、性質上いつでも解約ができるとされていることが多いこと、継続的売買契約について定めた規定はないものの、少なくとも個別の売買契約については、債務不履行責任等一定の事由がある場合には契約の解除ができる、とされていることなどからすれば、本サポートプラン及び特約の法的性質をどのように解したとしても、1年間にわたる解約が制限されている本規約第6条4項は消費者契約法第10条前段に該当するものと思料されます。

### 2 消費者契約法第10条後段の該当性について

- (1) 「ご回答」では、現実の運用として「当社が別に定める事由」（本規約第16条2項ただし書）に該当する場合には、事実上、解約金を支払うことなく、1年以内の退会を認める運用を行っているとあります。

もし、そうなのだとすれば、本規約第6条4項にも、同第16条2項ただし書と同様の規定を設けて明記すべきものと思料いたします。これは、消費者契約法第3条1項1号において「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。」が要請されていること、このようにすることが、規約と運用を一致させるもので上記要請にもかなうこと、及び、両条項の平仄が合うことでよりわかりやすい内容になることからです。

また、同様の理由から「当社が別に定める事由」として列挙されている①から⑤を本規約第6条4項及び第16条2項ただし書に明記すべきものと思料いたします。パンフレットや重要事項説明書だけではなく、規約上、このような配慮がなされることによつ

て、消費者にとっては、いかなる場合であれば1年以内の解約が許容されるのかということを知ることができます（逆に言えば、それ以外の場合には1年間は解約ができないことを知ることもできます），消費者契約の条項について、その解釈について疑義が生じない明確なものになるだけではなく、消費者にとって判断が容易で平易な規定になるものと思料いたします。

そして、上記のように、本規約の条項を明確化することは、ひいては、本規約第6条4項について、消費者契約法第10条後段該当性に対する疑義を払しょくすることにもつながるものと考える次第です。

## (2) ソフトタイプの定期交換型コンタクトレンズの解約について

貴社の「ご回答」によりますと、貴社は、ソフトタイプの定期交換型コンタクトレンズを対象とする本サポートプランについて、原則として本件事由が認められない場合でも「当社が別に定める事由（本規約第16条2項但書き）」に該当するものとして、退会時点までの月会費の未払分を除き、解約金の請求を行わないと提案しており、貴社のこの提案は、消費者が自由に本サポートプラン（定期交換型コンタクトレンズを対象とするもの）を解約できることを前提にして、解約金の負担が生じないことを入会時に書面で説明するだけでなく、ホームページやパンフレットなどで明記するとのご提案をなさっておられます。

こうした運用に変更することについては、本協会としては、実体に合わせた運用に変更していただけるものと評価する次第ですが、このような運用の変更は、ソフトタイプの定期交換型コンタクトレンズについては、原則として1年以内であったとしても解約を認めると共に、退会月までの未精算部分を除いて解約金を求めるものとする、というものであり、「当社が別に定める事由」に該当する扱いとすることは、規約上は原則と例外の関係を従来通りに維持するというものであり、消費者契約法第9条1号の規定に違反した条項をそのまま維持するというのみならず、消費者契約法第3条1項1号の趣旨に反するものです。

この点、貴社は、運用を変更するのであるから、実質的には対応を変更したのと同様である、とお考えかもしれません、消費者契約法は、運用の実態で判断をするものではなく、飽くまでも規約そのものから適法性を判断する法律ですので、運用を変更するだけでは、違法な規約を使用しているとの疑義を払しょくすることにはなりません。規約と運用を一致させることで、消費者とよりよい契約関係を結ぶことができることについて、今一度ご検討いただきたく、さらに申し入れをする次第です。

## 第3 本規約第16条2項について

### 1 本サポートプランの解約金について

貴社は、「ご回答」において、「当社が別に定める事由」（本規約第16条2項但書き）が①ないし⑤であることを今後、ホームページやパンフレット等に明示すると提案して

おられまするが、規約において明記すべきであることについては、前記のとおりですでのご検討ください。

## 2 ソフトタイプの定期交換型コンタクトレンズの解約金について

運用変更のご提案についての本協会の意見は前記のとおりです。原則として1年以内の解約であっても解約を認めると共に、退会月までの未精算分の精算を除いて解約金を請求しないとの点について、これを条項に明記するよう申し入れる次第です。

### 第4 特約第1条2号について

- 1 本協会は、「申入書」の「第3（第4の誤記）」「(2)」の重要事項のご案内で記載されているレンズを受領しない期間があっても遡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る点についての根拠条文と解釈について質問いたしました。この質問について、貴社は、「ご回答」で、特約第1条第2号が上記取扱いの根拠である旨説明しております。
- 2 この点、特約の法的性質については、冒頭に指摘したとおりです。そして、特約の法的性質が売買契約と解される以上、特約に基づいて商品の代金を支払ったのであれば、顧客は、特約に基づく履行の請求として、反対給付であるコンタクトレンズの引渡しを求めることが出来るはずです。

また、貴社は、特約第1条2号が「ソフトタイプの定期交換型コンタクトレンズにおいては、初回分の提供日より3カ月経過する前に次回の向う3カ月相当数量の定期交換型コンタクトレンズを提供します。ハードタイプの定期交換型コンタクトレンズにおいては、初回分の提供日より12カ月経過する前に次回の向う12カ月相当数量の定期交換型コンタクトレンズを提供します。」と定めていることを根拠に、この履行請求が行えないと主張します。

しかし、顧客の立場からすれば、代金を支払った以上、商品が供給されるものと期待することは致し方のないことです。そして、この点について、同号に「向う3カ月分相当数量の定期交換型コンタクトレンズを提供します。」と規定されていたとしても、そのことから、既に売買代金が支払い済みとなっている分のコンタクトレンズの引渡しの請求が行えないことまでを読み込むことは困難です。とすれば、貴社としては、売買代金の引き落としが済んでいる場合には、顧客の求めに応じてその売買代金に対応する定期交換型コンタクトレンズの交付を行うよう、ご検討頂きたくお願ひいたします。

- 3 なお、仮に特約第1条2号が貴社の主張するように、過去のコンタクトレンズの引き渡しを求めることが出来ない旨定めている条項であるとする場合に、同号は、特約に基づく反対債務の履行請求権という消費者の基本的な権利を制限しているものであり（消費者契約法10条前段），かつ、上記権利が契約の要素をなす消費者にとって重要な権利であること、及び、事業者側がコンタクトレンズに対応する売買代金を收受しながらコンタクトレンズを交付しない必要性がないことからすれば、同号が民法1条2項の規

定する基本原則に反し消費者の利益を一方的に害するものでありますから、同号は消費者契約法10条に反するもので無効になるとも考えられますので、同号の規約の改定をご検討頂きたく申し入れる次第です。

以上

(本件に関する連絡先)

〒113-0012 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 消費者団地会訴訟室  
TEL: 03-5614-0543  
FAX: 03-5614-0743