

2020年7月14日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子 殿

株式会社メニコン
代表執行役社長 田中 英成



回 答 書

貴協会の弊社に対する令和2年3月30日付け「ご連絡」（以下「貴書」といいます。）に対し、以下のとおりご回答いたします。なお、本書で用いられる用語は、特に言及のない限り、弊社の貴協会に対する2019年10月30日付け「回答書」と題する書面（以下「弊社回答書」といいます。）において定義されているとおりです。

第1 貴書「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」に対する弊社回答

貴協会は、貴書第1において、定期交換型コンタクトレンズ特約第1条の規定上、本規約第3条所定の①乃至⑤に相当するサービスの提供が明確に除外されていることや、弊社における運用が規約に優先されるわけではないことを理由に、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を、弊社と会員との間で締結される継続的売買契約であるのご見解を示されています。

しかしながら、弊社回答書第1・2にて回答したとおり、定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合にも、弊社は本規約第3条第2号、第3号、第5号及び第6号（2020年4月1日の本規約改定により、新たなサービスとして「特定のコンタクトレンズの会員価格による提供」（本規約第3条第5号）が追加されております。改定後の本規約第3条の内容については、後述のとおりです。）に相当するサービスを会員様に提供しています。このような弊社の運用は、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を決定するにあたって当然重視されるべき事情となります。

また、重要事項のご案内においても、「お支払いいただく月額費用は、サポート費用であり、コンタクトレンズ代金ではございません」と明記されており、会員様は、本サポートプランの法的性質が単なる継続的売買契約ではなく、役務提供契約としての性質を有することを理解の上、入会していると考えられます。

したがって、弊社としては、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を、同特約の適用がない場合と同様に、売買契約に保証提供契約の要素が複合した役務提供契約であると考えます。

もつとも、貴協会からのご指摘も踏まえ、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が売買契約に保証提供契約の要素が複合した役務提供契約であることをより分かりやすくする見地から、定期交換型コンタクトレンズ特約第 1 条を以下のとおり改定いたします。

【定期交換型コンタクトレンズ特約第 1 条第 1 項】

第 1 条 (MELS-R サービス内容)

申込者が、本プランへの入会申し込み時に MELS-R を指定した場合、本プランの会員規約第 3 条第 2 号、第 3 号、第 5 号及び第 6 号に定める本プランを構成するサービスに加え、次のサービスが提供されます。

- ① 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、当社が、入会時及び入会日から 3 ヶ月間の使用を算定し、算定に沿って当社の定める 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、入会時に当社が定める 12 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します。
- ② 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 ヶ月経過する前に次回の向う 3 ヶ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 ヶ月経過する前に次回の向う 12 ヶ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。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ます。
- ③ 第 1 号及び第 2 号の数量と提供方法は、定期交換型コンタクトレンズの種類等により、当社が各定期交換型コンタクトレンズの利用規程において定めます。

【参考・本規約第 3 条】

第 3 条 (本プランを構成するサービス)

本プランにより、当社が会員に対して提供する具体的なサービス内容は、次のとおりとします。(以下総称して「本サービス」といいます。)

- 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 視力変更に伴う対象 CL の規格変更サービス
- ④ 対象 CL 紛失時の保証サービス (会員負担金あり)
- ⑤ 特定のコンタクトレンズの会員価格による提供
- ⑥ 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

第 2 貴書「第 2 本規約第 6 条 4 項について」に対する弊社回答

1 貴書「第2・1 消費者契約法10条前段の該当性について」及び「第2・2(1) 消費者契約法第10条後段の該当性について」に対する弊社回答

貴協会は、貴書第2・1及び2(1)において、本規約第6条第4項が消費者契約法第10条前段に該当することを前提に、消費者契約法第3条第1項第1号を理由として、本規約第6条第4項に本規約第18条第2項(2020年4月1日改定前の旧第16条第2項、以下同じ)但書と同様の規定を設けるとともに、「当社が別に定める事由」の内容として、弊社回答書第2・2の①乃至⑤の事由を本規約第6条第4項及び第18条第2項に明記することを求めておられます。

この点に関する弊社の回答は、弊社回答書第2・1及び2に記載のとおりであり、本規約第6条第4項なお書は、消費者契約法第10条前段には該当せず、仮にこれに該当するとしても、消費者契約法第10条後段には該当しないと考えます。

もともと、貴協会からのご指摘も踏まえ、会員様のより一層の利便性向上の見地から、本規約第6条第4項を以下のとおり改定いたします。

【参考・本規約第6条第4項】

4. 会員資格は、第4条第3項ただし書及び第16条ただし書に定める場合を除き、第8条の月会費及び第3条第4号、第5号、第6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ます。なお、会員は、原則として会員登録日から1年間は、本プランの会員を退会できません。 ただし、次のいずれかの事由に該当する場合には、この限りではありません。

- ① 処方上の理由により、会員が対象CLの装用を中止せざるを得なくなった場合
- ② 会員が転居し、転居先で合理的に利用可能な範囲内に本プランの提供が可能な受入施設が存在しない場合
- ③ 会員が死亡した場合
- ④ 天変地変、戦争、暴動、騒乱その他の不可抗力により、会員が経済的に本プランを継続することが困難な場合
- ⑤ 当社が会員に提供する対象CLの販売終了または欠品等により、会員に対する本プランの提供が困難な場合

2 貴書「第2・2(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」に対する弊社回答

貴協会は、貴書第2・2(2)において、弊社が弊社回答書第3・3で提案した運用の変更案について、規約上は原則と例外を従前どおりに維持するもので、消費者法第9条第1号に違反する条項をそのまま維持することになるほか、消費者契約法第3条第1項第1号の趣旨に反すると指摘しておられます。

この点に関し、弊社回答書第3・3記載のとおり運用を変更することで、弊社は、原

則的に、退会時点までの月会費の未払分を除き、会員様に対しソフトタイプの定期交換型コンタクトレンズに係る解約金の請求を行わないこととなりますので、本規約第 18 条第 2 項は、弊社に生ずべき平均的な損害の額を超える損害賠償の額を予定した条項とはいえ、消費者契約法第 9 条第 1 号には該当しないものと考えます。また、上記の運用変更を入会契約時に書面で説明することに加え、弊社のホームページや本サポートプランのパンフレット等にも上記の運用に関し明記することを前提とすれば、本規約第 18 条第 2 項は消費者契約法第 3 条第 1 項第 1 号の趣旨に反するものでもないと考えます。

もともと、貴協会からのご指摘も踏まえ、会員様のより一層の利便性向上の見地から、本規約第 18 条第 2 項については、以下のとおり改定するとともに、定期交換型コンタクトレンズ特約第 4 条として、以下の規定を追加いたします（なお、下記の改定案は、貴書第 2・1 及び 2 (1) における貴協会の本規約第 18 条第 2 項に係るご指摘も踏まえたものです。）。

【本規約第 18 条第 2 項】

2. 入会登録日から 1 年以内の退会、又は当社が第 20 条により本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月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当社が指定する方法に従いお支払いいただきます。ただし、第 6 条第 4 項ただし書き第 1 号から第 5 号のいずれかに該当する場合は、この限りではありません。

【定期交換型コンタクトレンズ特約第 4 条】

第 4 条（退会時の解約金）

本プランの会員規約第 18 条第 2 項にかかわらず、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 MELS-R については、入会登録日から 1 年以内の退会、又は当社が本プランの会員規約第 20 条により本契約を解除した場合においても、遅延となっている月会費等の代金及びかかる支払いに関する手数料等を除き、当社は、会員に対して、解約金の支払いを請求いたしません。

第 3 貴書「第 3 本規約 16 条 2 項について」に対する弊社回答

貴協会が貴書第 3 にてご指摘された事項についての弊社の対応は、前記第 2・2 に記載のとおりですので、ご確認ください。

第 4 貴書「第 4 特約第 1 条 2 号について」に対する弊社回答

貴協会は、貴書第 4 において、定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合の法的性質が継続的売買契約であることを前提に、定期交換型コンタクトレンズ特約第 1 条第 2 号

が、定期交換型コンタクトレンズの受け取りや交換が行われていない期間があっても、さかのぼっての定期交換型コンタクトレンズの交付や既に支払った月会費の返金に応じないことを定めた条項である場合には、同号は消費者契約法第10条に違反するもので、無効である旨指摘されています。

この点に関し、まず、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は、前記第1に記載のとおり、売買契約に保証提供契約の要素が複合した役務提供契約です。

そして、弊社は、会員様にできる限りコンタクトレンズの受け取りを行ってもらうため、一定期間以上コンタクトレンズの受け取りに来ていない会員様を対象として、ダイレクトメールやSMS、本サポートプラン会員様用スマートフォンアプリである「メルスプランアプリ」等を通じ、定期的にコンタクトレンズの受領を促しています。このような措置にもかかわらず、会員様がコンタクトレンズの受け取りを行わない場合は、会員様の都合により弊社の役務提供が不能になったというべきですので、「債権者の責めに帰すべき事由によって債務を履行することができなくなったとき」（民法第536条第2項）に該当し、会員様の月会費の支払債務が消滅することはありません。

したがって、民法の危険負担に関する規定に照らせば、定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第2号は「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項」にはあらず、消費者契約法第10条前段該当性は認められません。

また、仮に定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第2号が消費者契約法第10条前段に該当するとしても、弊社では、定期交換型コンタクトレンズに係る本サポートプランの入会申込みを受けるにあたり、重要事項のご案内において、「コンタクトレンズの受け取りや交換などをされていない期間があっても、さかのぼってのコンタクトレンズのお渡しや月額費用の返金はいたしかねます」と明記し、会員様による確認のチェック欄を設けているほか、加盟店より口頭で、さかのぼってのコンタクトレンズの引き渡しや月額費用の返金ができないことを説明していることから、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とはいえず、消費者契約法第10条後段該当性は認められません。

以上のように、弊社としては、定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第2号は、消費者契約法第10条に違反しないと考えますので、定期交換型コンタクトレンズの受け取りや交換が行われていない期間があっても、さかのぼっての定期交換型コンタクトレンズの交付や既に支払った月会費の返金に応じないとの現状の運用の変更や規約の改定には応じることができません。もっとも、会員様にできる限りコンタクトレンズの受け取りを行ってもらうため、弊社としては、一定期間以上コンタクトレンズの受け取りに来ていない会員様への連絡を継続して行っていくほか、自動定期配送システムである mutan の利用可能範囲の拡充等に取り組んでまいります。

なお、弊社としては、上記のとおり、会員様が定期的にコンタクトレンズを受領されるよう、今後も会員様への注意喚起等を積極的に行っていく所存ですが、このような注意喚起に

もかかわらず、会員様が所定期間内にコンタクトレンズを受領されない場合は、前述のように、会員様の責に帰す事由があると考えざるを得ませんので、遡ってのコンタクトレンズ供給はいたしかねます。規約上でこの点をより明確にするため、定期交換型コンタクトレンズ特約第1条2項として、以下の規定を追加いたします。

【定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第2項】

2. 会員が、前項第2号の規定にかかわらず、その責に帰すべき事由により所定の期間内に定期交換型コンタクトレンズを受領しなかったとしても、遡って定期交換型コンタクトレンズの提供を受けることはできず、また、月会費の支払いを要するものとします。

以 上