

令和2年10月5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 悅子



再申入書

本協会が令和2年3月30日付け「ご連絡」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、令和元年9月24日付け申入書に引き続いて、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・是正を求めていた件について、貴社より令和2年7月14日付け「回答書」（以下「回答書」といいます）を頂戴いたしました。

貴社から頂いた「回答書」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。

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。

第1 貴社回答書の「第1」及び「第4」に対するご回答

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契約の法的性質及び特約第1条2号について

(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契約の法的性質（貴社回答書「第1」参照）

貴社は、回答書において、従前から、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のご見解を示されております。この点については、本協会の意見も、従前からお示ししている見解を変更するところではありません。

しかし、この度、貴社より、回答書にて、定期交換型コンタクトレンズ特約（以下、「特約」といいます。）を含む規約の改定のお知らせも併せて頂戴したこと踏まえると、貴社及び本協会の見解にかかる前提が変わっているものと考えられます。

そこで、一旦、法的性質についての意見の相違を置いておき、仮に貴社のようなご見解を前提にした場合に、本協会が従前より指摘していた、代金を支払っているにも関わらず、代金に対応した商品の供給がない又は、商品の供給がない部分についての返金を求めることができないことを正当化できるか、との観点から改めて検討致しましたが、貴社のご見解を前提にしたとしても、特約の適用がある契約は、売買契約の性質を併せ

持つものですから、顧客が支払う対価は、商品代金及び役務提供の対価との複合的な性格を有するものです。そうだとすれば、顧客は、商品の対価に相当する金額を払っている以上、貴社において代金に対応したコンタクトレンズを引渡さず、又は、引取未了の分に対応する代金を一切返金をしない、との取扱いをする根拠にはならないように思われます。

なお、貴社は、特約において、定期交換型コンタクトレンズの提供を「サービスの提供」とされています（回答書2頁の枠囲み部分）が、かかる文言が、契約の性質としての「役務提供」という趣旨で用いられているのだとすれば、契約の実態に反するものと考えます。すなわち、定期交換型コンタクトレンズの提供は、顧客による会費の支払いを前提として、ソフトタイプについては3ヶ月相当数量の定期交換型コンタクトレンズを、ハードタイプのものについては、12ヶ月相当数量の定期交換型コンタクトレンズを引き渡すものです。役務提供契約が前提とするような無形の効用や満足を提供する契約と明らかに異なり、代金の支払いと引き換えに商品が顧客の手元に残る（物であるコンタクトレンズの所有権が移転する）契約です。したがって、条項における文言の如何に関わらず、少なくともコンタクトレンズの提供にかかる部分は「売買」の実質を備えたものと思料されます（なお、初回分の提供日以降は、3ヶ月毎（又は12ヶ月毎）に、商品である定期交換型コンタクトレンズを引き渡すものであり、定期購入型の売買契約と同じ性質であると思料されます。）。

（2）上記法的性質を前提にした特約第1条2号に関する回答（貴社回答書「第4」参照）

ア さらに、貴社は、回答書のうち「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」において、一定期間以上コンタクトレンズを受け取りに来ていない顧客に対して、ダイレクトメール、SMS、メルスマップなどを通じてコンタクトの受領を促しているにもかかわらず、顧客がコンタクトレンズの受け取りを行わない場合は、顧客の都合により役務提供が不能になった場合であるとして、このような場合には、債権者に帰責事由がある場合の危険負担（民法536条2項）に該当するとして、特約第1条2号が消費者契約法第10条前段及び後段に該当しないと言及されております。

イ しかし、①改定前の規約（特約第1条2号）では、上記のような前提是切明示されておらず、貴社が顧客に対して、代金が支払われているにも関わらず商品を供給しなかった場合が、上記のように限定されていたのかは不明でした。この点、今回のご主張は、飽くまでも改定後の規約（第1条2項。「その責めに帰すべき事由により所定の期間内に・・・受領しなかったとしても」と規定されていること）を前提としたものと思料されます。②そこで、改定後の規約を前提に改めて検討をすると、確かに、コンタクトレンズの引き渡し時期に、顧客から処方せんの提供がない場合には、ムータンの利用の有無に関わらず、民法536条2項前段の適用が考えられるかもしれません。すなわち、次回向こう3ヶ月分のコンタクトレンズの提供時期を経過し、貴社から提供時期の前後に渡って適切な形での催告が再三行われているにも関わらず、顧客から処方せんが提出されず、コンタクトレンズを引き取らない場合には、民法536条2項前段の適用が想定されるかもしれません。

しかし、このような場合であっても、同項後段では「債務者は、自己の債務を免れたことによって利益を得たときは、これを債権者に償還しなければならない。」とあります

す。したがって、貴社は、商品を提供しないことにより免れた商品代金相当額の利益を償還するべき、との問題は残ります。そして、定期交換型コンタクトレンズは種類物であり、当該顧客による引き取りがなされなかつたとしても、他の顧客に転用できるという意味で代替性のきく商品であること、後出の第2、3項で述べるとおり、特約における主要な契約内容は、売買の実態を有する3ヶ月分のコンタクトレンズの提供であつて、この度の規約の改定により、特約における契約の内容に含まれる旨が明記された規約第3条第2号、第3号、第5号、第6号は、いずれもコンタクトレンズの提供に付随した顧客の便宜の提供（「役務提供」との趣旨ではありません。）に過ぎないことからすれば、そのことをもつて、貴社が利益の償還を免れる理由にはならないものというべきです（以上の点は、第2、3で補足して説明します。）。

ウ また、顧客が店舗での引き取りを希望する一方で、予め有効期限が3ヶ月以上の処方せんを提出しているような場合（例えば、6ヶ月分や1年分の処方せんを受けて予め提出している場合）には、貴社から再三に渡る引き取りの要請がなされていたとしても、顧客の引き取りがないことをもつて「履行不能」と評価し、民法536条2項前段に該当する、とすることは不当です。すなわち、定期交換型コンタクトレンズは、種類物であることから、顧客が予め処方せんを提出していれば、いつでも引き渡すことが可能な商品です。また、次回向こう3ヶ月分のコンタクトレンズの提供時に、当該顧客がこれを引き取りに来なかつたとしても、保管や催告に過分な費用を要するとも考えにくいこと、貴社は、顧客の負担の下に、引き渡しのためにコンタクトレンズの発送手配することも可能であると考えられること、及び顧客が自動引落により対価を支払っていることからすれば、催告しても顧客が受領しないことをもつて「履行不能」であると評価することは不当であると解されます。このような場合、商品の引渡し債務について履行不能の問題が生じることはなく、貴社が顧客に対して主張できるのは、顧客側の受領遅滞として、貴社に生じた増加費用の負担を求めるこことや、貴社の注意義務の軽減といったことであつて、貴社が契約を解除しない限り、引渡し債務は存続するものというべきです。従つて、このような場合には、民法536条2項前段の適用はないものというべきです。

エ 貴社が、本協会からの指摘を真摯に受け止めて下さり、従来の規約を改善なさった点は、本協会として評価するものではあります、以上の各点を踏まえるならば、改定後の規約である第1条2項の内容を持ってしても消費者契約法10条に該当し無効であるものと思料いたします。すなわち、①危険負担における民法536条2項後段の適用が除外されていること、及び②危険負担の適用がない事例についても特約第1条第2項が適用される余地を残したものであることなどからすれば、それぞれ消費者契約法第10条前段に該当すること、さらには、①については顧客側に帰責性があつたとしてもなお、貴社の不当利得は精算されるのが公平であるとするのが民法536条2項後段の趣旨であると考えられるところ、特約の主要な契約内容である定期交換型コンタクトレンズの提供がなされていないにも関わらず、顧客に代金を返金しないことには合理性があるとは言えず、消費者契約法10条後段にも該当すること、及び②については代金支払義務を履行した顧客

の本來的な権利であるはずの商品の引き渡しを受ける権利を一方的に制限していることから、消費者契約法10条後段に該当するものと考えられます。以上のとおり、改定後の規約をもってしても、特約第1条2項は、消費者契約法10条に該当し無効であるものと思料しますので、今一度ご再考を願いたく、改めて申し入れる次第です。

オ また、以上の点に付随して以下の点も併せてご検討ください。

- ① 特約第1条2項にて、顧客の帰責性を問う前提として、貴社による催告（ダイレクトメール、SMS、メルスプランアプリなどを通じてコンタクトの受領を促すこと）を基礎とされるのであれば、条項に「当社の再三の催告にも関わらず」等の例示を入れていただくようお願いします（消費者契約法第3条1項1号の趣旨に鑑みて、消費者にとって、自身が不利益を受ける場合を明確かつ平易な形で知らせる趣旨です。）。
- ② また、特約第1条2項の関係で指摘した顧客において代金の引落しがされているもののこれに対応した商品の受領がなされない旨の状況が生じないように、ダイレクトメール、SMS、メルスプランアプリなどによる催告は、向こう3ヶ月分のコンタクトレンズの提供時期に至る前から実施して頂きたくお願いします。
- ③ 同様の観点から、催告の内容は、コンタクトレンズの受領を促している内容であることが、一見して明確にわかるもので、かつ、受領には処方せんの提出を要すること、及び提供時期を超過した場合遡ってコンタクトレンズを受領することは出来ないこと（ただし、民法536条2項を前提にしたとしても、代金の返金を受けられるとの点については、上記の通り）を明記し、これを受領した顧客が、商品を宣伝する広告のDMだと誤解することのないように配慮していただけますようお願いいたします。貴社がせっかく再三に渡り催告をなさっても、その催告の方法が適切でなければ、消費者は提供時期を超過したコンタクトレンズを受領することが出来ないことを自覚することが出来ません。このような場合は、そもそも消費者の負担のもとで不利益を与える前提に欠けることになるものと思料されます。

第2 ムータンに関する問題点、及びこれに付随して自動更新条項（本規約第16条1項）が存在することによって生じる問題点

- 1 回答書では、一定期間以上コンタクトレンズを受け取りに来ていない顧客に対して、ダイレクトメール、SMS、メルスプランアプリなどを通じてコンタクトの受領を促す事態があるとのことでしたが、コンタクトレンズは、視力の不足を補う手段であり、視力の悪い者からすれば目の代用ともいべき医療機器です。加えて、定期交換型コンタクトレンズ（中でもソフトコンタクトレンズ）は、言わば「使い捨て」のコンタクトレンズであって、一定期間が経過すると消費されて無くなることが予定されており、補充をすることが不可避な商品（ないと視力が補われず、日常生活に支障をきたすことが容易に想定される商品）です。そういうとするならば、顧客が一定期間以上引き取りに来ないばかりか、貴社からの様々な催告にも関わらずなお受領しない、という事態は、本来は想定しにくい異常事態であるように思

われます。

- 2 もっとも、令和元年9月24日付申入書で指摘したとおり、本規約の履行手段の一つと位置づけられる配送サービスであるムータンが更新されない一方で、本規約に基づく契約だけが存続するという不一致によって、顧客が本規約に基づく契約も終了したものと誤信し、上記の商品を受領しないまま代金の引き落としが継続されるとの問題（ムータンの配送が終了したことにより、本体の契約も終了したと誤解して、引き落としの継続に気が付かないケース）が発生することが予想されます。また、実際の利用者は未成年者であり、その支払いをしているのが親権者という場合（利用者と支払者が異なるケース）、利用者である未成年者が既に受領していないにもかかわらず、そのことを知らずに支払者である親権者が長年に渡り支払いを継続していることが想定されます。
- 3 ムータンを利用している顧客は、店舗に行かず、処方せんさえ予め提出しておけば、コンタクトレンズを受け取れるという利便性を選択しているものと考えられますが、そうだとすると、顧客の合理的な意思解釈としては、ムータンの契約を更新しない以上、本体である本規約に基づく契約も更新しない意思であると解するのが自然であるように思われます。

それにも関わらず、配送サービスが更新されない一方で、本規約に基づく自動更新条項（本規約第16条1項）が存在することにより、本規約に基づく契約だけが存続・自動更新される結果、顧客の期待に反して、代金の引き落としが一定期間にわたり継続してしまう、ということになってしまっているのではないでしょうか。

確かに、規約の改定後は、特約においても規約第3条第2号、第3号、第5号、第6号が契約の内容をなすこととなりました。しかし、少なくとも第2号及び第3号は、「対象CL」と明記されており、飽くまでも顧客が商品の提供を受けていることを前提に規定がなされています。すなわち、顧客は、これらの利便性を享受するためには、コンタクトレンズの提供を受けていなければなりません。そうだとすると、特約における契約の主要な要素は、定期交換型コンタクトレンズの提供なのであって（だからこそ、貴社も改定前の規約では、明確にこれらのサービスを除外なさっていたのではないかでしょうか。），商品の引き渡しを受けないままに、代金の引き落としだけが継続するという状態は、その他の便益が受けられる対価、ということだけで説明できるものではありません。むしろ、顧客が商品の引き渡しが受けられない一方で、貴社は、自己の債務を免れたことによって得た利益を蓄積し続ける、という不均衡な契約状態が継続しているものと評価されても致し方ないものと思料いたします。

この点、貴社におかれでは、顧客が商品を受け取っていないにもかかわらず、引き落としだけが継続している状況はすぐに把握できると思われます。そうであれば、顧客が何らかの理由から、契約の内容を誤解して支払いを継続していることを想定することも容易であって、このような状態が長期に渡って継続することを積極的に阻止できる立場にあると思われます。他方で、このような状況が生じることについては、上記のような一般的な合理的期待等に鑑みると、単に消費者の一方的な落ち度に由来するとも言い切れないよう思われます。

4 貴社からは、これまでにも、本協会の申入れを踏まえて、既に頂いている「ご回答」において、齟齬が生じないように注意喚起して頂けるとのことでした。この点はぜひお願ひいたく存じますが、上記に指摘した実情からすれば、ムータンが更新されないことによって生じる危険を顧客に一方的に負担させ、結果として顧客の払い損を誘発しかねない契約内容について、ムータンの取扱いも含めた全体的な見直しをお願いしたく、改めて申し入れる所存です。

第3 事前の説明の徹底のお願い

顧客がコンタクトレンズを提供時期に引き取りに行かぬことのもう一つの理由として、顧客は、代金の引き落としが継続していることにより、後日、代金に相当するコンタクトレンズを遡って受領することができる（顧客自身はお金を払っている→自分は債務不履行をしていない、という思い→代金に見合う商品の提供を受けてしかるべきという感覚）と思い込んでいることが考えられます。

もっとも、貴社のシステムとして処方せんの提出がなければ商品を提供できない、とのことであり、これ自体は厚生労働省からの通知の存在に鑑みても、当協会も合理的な理由があることと考えております。

しかしながら、①コンタクトレンズを受領するためには処方せんが必要であること、②その場合にも処方せんで指示されている期間分で、かつ、③処方せんの発行日以降のコンタクトレンズしか受領できない、との認識が不足している消費者が一定数いることも否定できないところです。また、本協会としては、憂慮すべき実情と認識しておりますが、現実には事業者間でも処方せんの提出の要否等の対応に差異があるなど、残念ながら業界内での対応の不徹底も、消費者のこうした誤解を生み出す一因となっているようにも思われます。

こうした実情もあり、消費者は、対価を支払っている以上は、過去の分も含めこれに見合う数量のコンタクトレンズは当然提供されるもの（提供されないならばお金が返金されるもの）、と誤解をしているようにも思われます。

そこで、こうした誤解を払拭するためにも、消費者契約法3条1項2号の趣旨に鑑み、コンタクトレンズの提供が受けられる場合として、上記に指摘した①から③の事項をわかりやすく具体的に明示して注意喚起をする必要があるように思われます。また、上記①から③の各点の認識が不足しているために、この点に意を払っていない消費者の思い込みによる見落としを防ぐためには、上記各点を相当程度強調して頂く必要もあるように思われます。

貴社でも既に一定のご対応は頂いているとは思われますが、貴社の持つ社会的な影響力に鑑みると、貴社がこうしたご対応をさらに強化することにより、消費者の正しい認識の形成及び拡大にもつながると共に、厚生労働省による再三の通知の趣旨が浸透され、ひいては消費者自身も、通知に沿わない運用をしている事業者との取引を回避する行動を取るようになるなど、コンタクトレンズのあるべき適正な取引にもつながるものと思料されますので、この点も改めて申入れを致します。

第4 改定後の規約の送付のお願い

回答書によれば、令和2年4月1日付で本規約の改定が行われたとのことです。当協会からの申入れを受けて、改定していただきました条項も含まれているかと存じますが、よろしければ、参考までに改定後の規約（現在運用している規約）をご送付頂けないでしょうか。

また、現状、どのような形で顧客に対して引き取りの催告がなされているのか、ダイレクトメール、SMS、メルスプランアプリ等の内容（該当部分の写真等）をご提供頂きたく、お願ひ申し上げます（令和元年10月31日付回答書「第4」参照）。

加えて、令和元年10月31日付回答書「第4」において、MUTANと本サポートプランが別個独立のサービスであることについては、従前どおりはがき等で注意喚起することに加え、入会契約時に書面で説明したり、弊社のホームページやパンフレット等でも注意喚起をする旨の記載がありますが、現状の運用では、具体的にどのような対応を行っているか教えて頂けますようお願ひ申し上げます。

以上

(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