

2021年3月25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 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10月5日付け「再申入書」と題する書面（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、従前の例によります。

第1 貴書「第1 貴社回答書の『第1』及び『第4』に対するご回答」に対する弊社回答

1 本サポートプランに係る契約の法的性質及び消費者契約法第10条違反のご指摘について

貴協会は、定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合の本サポートプランに係る契約の法的性質が、弊社と会員様との間で締結される定期購入型の売買契約と同じ性質を有することを前提に、改定後の定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第1項第2号について、消費者契約法第10条に該当し、無効であると指摘されています。

この点に関し、弊社は、本サポートプランのサービス内容に対する貴協会の認識には誤認があり、当該誤認に基づく上記のご指摘も、法的な解釈として適切なものではないと考えております。

すなわち、会員様が定期交換型コンタクトレンズを使用される頻度は、個々の会員様によって様々であるところ（毎日コンタクトレンズを使用される会員様もいれば、自動車の運転時などを除いて視力矯正を必要としない、もしくは眼鏡と併用されるなどの事情により、不定期にコンタクトレンズを使用される会員様もいらっしゃいます。）、本サポートプランは、全ての会員様が毎日コンタクトレンズを使用されることを前提として会員様に対しコンタクトレンズの提供を行うことを目的とするものではなく、月会費についても、上記を前提に金額が設定されているものではありません。本サポートプランは、あくまでも、個々の会員様の使用頻度に従って、適時に相当数量のコンタクトレンズの提供することを目的とするものです。すなわち、代金を支払って財産権の移転を受けるという意味において、売買契約の要素を一部有するものの、通常の売買契約とは異なり、代金（月会費）と対価関係にあるのは、一定数量の定期交換型コンタクトレンズという物品ではなく、定期交換型コンタクトレンズが必要となった時に、相当数量のコンタクトレンズの提供及び各種保証サービスを受けることができる地位です。

このように、従前から申し上げているとおり、定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合の本サポートプランに係る契約の法的性質は、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り、定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第1項第2号は消費者契約法第10条に違反するものではありませんので、弊社としては法的な返金義務を負わないものと考えております。

もっとも、弊社は、上記のようなメルスプランの内容について、会員様にとってよりご理解いただきやすくなるよう、定期交換型コンタクトレンズ特約を改定する方向で検討しております。

具体的には、従前ご提示していた定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第1項第2号の改定案から、さらに以下の下線部分のとおり修正することを検討しております。

【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 会員は、会員資格を有する限り、登録施設又は受入施設にて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ものとします。ただし、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3ヶ月毎に3ヶ月相当数量の定期交換型コンタクトレンズの提供を、ハードタイプの定期交換型コンタクトレンズについては12ヶ月毎に12ヶ月相当数量の定期交換型コンタクトレンズの提供を上限とします。
- 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。

2 会員様に対する返金措置について

他方で、弊社は貴協会からの申し入れを受け、会員様のメルスプランへの信頼の更なる向上や会員様のご要望へのより柔軟な対応が可能であるかについて改めて検討を行いました。その結果、法的な返金義務の有無とは別に、以下のとおり、一定期間定期交換型コンタクトレンズを受領していない会員様に対し、返金措置を行うことといたしました。

【返金措置の概要】

対象者	定期交換型コンタクトレンズの最終受領日から3年以上コンタクトレンズを受領していない会員様。なお、返金のご希望があるか否かにかかわらず、当該会員様については、返金のご案内と併せて自動退会のご案内を送付することを予定しております、自動退会のお知らせの送付後3か月を経過した時点で会員様から継続希望のご連絡がない場合、本サポートプランを自動退会していただきます。
返金額	未受領月数に月会費の80%を掛け合わせた額。ただし、未受領月数は最大で5年までといたします。

なお、今後は、後記3以下の措置等により、過去に遡っての定期交換型コンタクトレンズの受領や返金に応じることができないことについて、会員様に対する周知を徹底することに加えて、コンタクトレンズを受領していないにもかかわらず、月会費の支払が長期間継続することを避けるため、最終受領日から3年以上定期交換型コンタクトレンズを受領されていない会員様については、最終受領日から3年を経過した時点において、本サポートプランから自動的に退会をしていただくようにいたします。

3 貴書第1・1(2)オ①乃至③について

(1) 定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第2項について

前記1記載の修正に加え、弊社は、貴協会の申し入れを受け、定期交換型コンタクトレンズ特約第1条第2項に関し、以下のとおり、追記をいたしますので（下線部分）、ご確認ください。

【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、当社より繰り返し催告を受けても定期交換型コンタクトレンズを受領しないなど、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きは、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。

(2) 催告の実施時期について

前記1のとおり、定期交換型コンタクトレンズの使用頻度は個々の会員様によって様々であるところ、弊社として、各会員様におけるコンタクトレンズの残数の有無を確認することは困難であり、受領の催告については、従前と同様、一定期間以上コンタクトレンズの受け取りがない会員様を対象として行うことが現実的であると考えております。

なお、後記第4・2のとおり、弊社では、メルスマップランアプリにおいて、コンタクトレンズの交換時期が近付くと、その旨お知らせするサービスを提供しておりますが、

会員様がコンタクトレンズを受領し損ねることのないよう、会員様に当該アプリの使用を浸透させるべくプロモーション活動を強化いたします。

(3) 催告の内容について

弊社は、現在、本回答書添付の資料のとおり、ダイレクトメール、SMS 及びメルスマップランアプリにおいて会員様に対し、コンタクトレンズの受領を促す催告を実施しています（詳細は後記第4をご参照ください。）。例えば、ダイレクトメール（添付資料1）では、赤字にて「重要 メルスマップランからの大切なお知らせです」「新しいコンタクトレンズをお受け取りください」との文言を宛名面に赤字で記載しているほか、通信面にも、「お受け取りをされていない期間の月額費用の返金や過去に遡ってのコンタクトレンズのご提供はいたしかねますのでご了承ください」と記載しておりますので、会員様において、当該ダイレクトメールがコンタクトレンズの受領を促している内容であることは一見して明確に分かるものであると考えております。

第2 貴書「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」に対する弊社回答

貴協会は、ムータンが更新されない一方で、本サポートプランが存続・自動更新されるという不一致により、会員様が本サポートプランに係る契約も終了したものと誤信して、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が発生することが予想されると指摘されています。

この点に関し、弊社は、後記第4・3のとおり、ムータン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、会員様に対する周知措置を強化する予定ですが、貴協会のご指摘を受け、今後は、ムータンに係る契約が終了したにもかかわらず、本サポートプランについては継続してサービス提供を受けることが可能な状態の会員様について、本サポートプランについてもサービスが終了したものと誤解していないか、個別に注意喚起を行うことといたしました。具体的には、最終のコンタクトレンズの配送時にその旨会員様にお知らせするメールの配信から80日後に、ムータンに係る契約が既に終了していることをメールにてお知らせし、その後も1か月ごとに、ムータンに係る契約の更新をされていない会員様に対し、同様のメールを送信することといたします。

第3 貴書「第3 事前の説明の徹底のお願い」に対する弊社回答

貴協会は、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した上で、上記①乃至③の事項を分かりやすく具体的に明示して注意喚起する必要があると指摘されています。

この点に関し、弊社は、本サポートプランの契約時に会員様にお渡しするチェックシートにて、「コンタクトレンズは高度管理医療機器ですので、眼科医の判断のもとサービスを提供します。」とのチェック項目を設けており、本サポートプランのサービスを受領するには、医師の処方が必要なことを会員様に明示しているほか、口頭でもこの点を説明しておりますので、会員様におかれましては、上記①乃至③の事項を十分にご理解されているものと考えております。

第4 貴書「第4 改定後の規約の送付のお願い」に対する弊社回答

1 本サポートプランに係る規約について

現在運用されている本規約については、添付資料2のとおりですので、ご確認ください。なお、2020年4月1日付けの本規約改定は、主に民法改正に対応したものであり、貴協会のお申し入れに基づく改定を含むものではありません。

2 コンタクトレンズ引き取りに関する催告について

弊社が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、定期的にコンタクトレンズの受領を促していることに関し、ダイレクトメール及びSMSによる催告の文面は添付資料1、3、4及び5のとおりですので、ご確認ください。

また、メルスプランアプリでは、会員様が次回のコンタクトレンズ交換時期を設定することで、コンタクトレンズの交換時期が近付くとその旨お知らせするサービスを提供しております。こちらも、アプリ上の画面推移を説明した資料を添付いたしますので（添付資料6）、ご確認ください。

3 ムータン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関する注意喚起について

ムータン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、従前より、はがき等で注意喚起をしておりましたが、貴協会の申し入れを受け、弊社は、弊社ホームページ（<https://www.menicon.co.jp/mels/mutan/>）にて、「ムータンの更新手続きをしなくともメルスプランは退会にはなりません。」と記載の上、注意喚起を行っています。また、ムータンのご契約時にも、「許可された期間を過ぎるとコンタクトレンズはお届けできません。ムータンを継続される場合は、更新手続きが必要です。」、「ムータンの更新手続きをしなくともメルスプランは退会にはなりません。」等の文言が記載されたチェックシートをご契約者様に交付の上、内容の確認を行っていただくようになる予定で現在調整を行っています。

以 上