

令和3年5月20日

株式会社メニコン  
代表取締役 田中 英成 様

公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
理事長 増田 悦子



## お問合せ

拝啓、貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

貴社から令和3年3月25日付回答書（以下「回答書」といいます。）を頂きましたので、同書面について、回答させていただきます。

### 1 会員に対する返金措置に関するお問い合わせ及びお願い

(1) 本協会は、令和2年10月5日の再申入書において、定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある場合の契約の法的性質について貴社の見解を前提にしても、同契約が売買契約の要素を有することから、代金に対応する商品の引渡しが必要であること、及び引渡しがなくとも代金の清算が必要であることを申し入れました。

(2) そうしたところ、貴社から、回答書の「会員様に対する返金措置について」において、「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」について、「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。）」の返金措置を実施する旨及び「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。」旨のご回答を頂きましたが、回答書からは、これらの点（返金措置及び自動退会の措置）が規約に追加されるのか、との点が明示されていませんでした。そこで、これらの点が新たに規約として追加されるのかどうかについてご教示いただけますようお願い致します。

(3) ところで、本協会は、一定期間コンタクトレンズを受領しない会員に対して返金措置を行うこととした今回の貴社の取組を一定程度評価するものではありませんが、回答書によれば、返金措置の対象となる会員が「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」と限定されております。しかしながら、このように未受領期間によって返金の可否を区切ると、最終受領日から3年を経過していない会員については、商品の受領又は商品代金の清算のいずれの措置も受けられないこととな

り、未受領期間が3年未満となる会員と3年以上となる会員との間で不公平が生じるだけでなく、3年未満となる会員の不利益が大きいことは明らかです。この契約は、貴社の見解を前提にしたとしても、売買契約の要素を併せ持っていることからすれば、その性質との関係では、期間の如何にかかわらず返金がなされるべきと考えられること（従って契約の解釈もそうした点が考慮されるべきこと）、また、仮に貴社の主張するとおりこの契約が役務提供契約を前提とした無名契約なのだとした場合、今回のご提案のように3年という長い期間で返金の可否を区切る根拠については不明であると言わざるを得ません。ついては、会員間の不公平が生じないよう返金措置の対象を未受領期間3年以上となる会員に限定する措置について、さらにお考えを進めて頂き返金の対象者を拡げていただきますようご再考願います。

(4) なお、返金措置を行って頂くに際しては、対象となる会員が返金措置を受けられやすくするよう、予めわかりやすく告知していただけますよう併せてご配慮いただきたくお願いいたします。

## 2 催告に関するお願い

本協会は、令和2年10月5日の再申入書「第1」「1」「(2)」「オ②」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契約について、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くよう申し入れました。

これに対して、貴社は、各会員について使用頻度が様々であることから、一定期間コンタクトレンズを受領していない会員についてのみ通知を行うこととし、メルスプランアプリにおいてのみ交換時期が近付くと受領時期をお知らせすると述べています。

しかしながら、定期交換型コンタクトレンズ特約の適用がある契約は、会員に対して、貴社の算定に沿って定める初回分の提供日から向こう3ヶ月分の商品を交付すると共に、会員は初回分の提供日から3ヶ月経過する前に次回の向こう3ヶ月分の商品の提供を受けることができるとされている契約です。そうだとすれば、貴社は、各会員の次回の受領可能時期を把握しているはずであり、会員に定期的に催告をすることも容易なはずで、確かに、各会員の実際のコンタクトレンズの使用頻度によって、次回の3ヶ月分を受領するかどうかは各会員によって異なるかもしれませんが、しかし、初回分に提供するコンタクトレンズの数量は、貴社が会員のニーズを把握して算定するものと考えられることからすれば、多くの会員は初回分の提供日から3ヶ月経過前に次回向こう3ヶ月分のコンタクトレンズの提供を受ける必要があるものと思われること、また、何らかの事情により、3ヶ月経過前にもかかわらず会員の手元に相当数のコンタクトレンズの残数があったとしても、会員は次回向こう3ヶ月分の費用を支払うことに鑑みれば、会員のコンタクトレンズの使用頻度及びこれに伴う残数の如

何は、貴社が催告を行わない理由とはならないものと思料します。

3ヶ月経過前であるにもかかわらずコンタクトレンズを受領しない会員は、多くの場合、費用を定期的に払っている以上、これに相当するコンタクトレンズは後からでも受領できる、という誤解をしていることによるものです。そうであるならば、貴社においては、受領時期が近付いた場合に定期的なメール等による催告を行うこと及び遡ってのコンタクトレンズの受領が原則困難であることについて、周知徹底していただくようご再考をお願いいたします。

敬具

(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 消費者団体訴訟室

TEL : 03-5614-0543

FAX : 03-5614-0743