

2021年8月23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3年5月20日付け「お問合せ」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「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」に対する弊社回答

1 返金措置の対象について

貴協会は、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あるとして、令和3年3月25日付け回答書第1の2で弊社が提示した会員様に対する返金措置（以下「本件返金措置」といいます。）につき、その対象を拡大するよう求めておられます。

しかしながら、これまで繰り返し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ございません。したがって、弊社としては、会員様に未受領分の定期交換型コンタクトレンズに関して法的な返金義務を負うものではなく、本件返金措置は、あくまでも会員様のメルスプランに対する信頼の更なる向上等を目的として行うものです。

そして、本件返金措置の対象者については、今後も定期交換型コンタクトレンズを受領する可能性が低い会員様に返金を実施するとともに、自動退会をご案内する趣旨で、過去の未受領者のデータ等を踏まえて決定したものですので、何ら不当な点はないと考えております。

以上より、本件返金措置の対象者は、令和3年3月25日付け回答書第1の2で提示した、「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」といたしますので、貴協会の申し入れには応じかねます。

なお、本件返金措置の実施に際しては、対象者全員に対して本件返金措置に関するはがきを郵送し周知する予定です。

2 本規約の改定について

本件返金措置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係る本サポートプランからの自動退会（以下「本件自動退会措置」といいます。）について、本規約に追加されるのかとの貴協会からのご質問に関し、まず、本件返金措置は、1 回的な措置であり、今後は、本件自動退会措置により最終受領日から 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が発生しないようになりますので、本規約への追記は行いません。

他方で、本件自動退会措置については、以下のとおり本規約に追記予定ですので、ご確認ください。

【定期交換型コンタクトレンズ特約第 2 条第 2 項（新設予定）】

第 2 条（サービス提供の拒否又は退会）

2. 会員が、定期交換型コンタクトレンズの最終受領日から 3 年以上定期交換型コンタクトレンズを受領しない場合、当該最終受領日から 3 年経過時点をもって本プランから自動的に退会するものとします。

第 2 貴書「2 催告に関するお願い」に対する弊社回答

貴協会は、弊社は各会員の次回の定期コンタクトレンズ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することは容易であるとして、受領可能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の周知徹底をするように求めておられます。

この点に関し、本規約上では、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 3 カ月毎に 3 カ月相当数量の定期交換型コンタクトレンズの提供をすることになっておりますが、現実の運用としては、会員様の要望に合わせた柔軟な対応を行い、6 ヶ月分の定期交換型コンタクトレンズを提供する場合があります。このような個別対応について弊社で全て把握管理することは困難であるところ、受領日から 3 ケ月後の受領可能時期が近付いた段階で画一的にメール等による催告を行うことは、上記運用にそぐわないことから、弊社としては、従前どおり、一定期間以上定期交換型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催告を実施いたします（具体的には、最後に受領した時点から 7 カ月間及び 10 ケ月間定期交換型の受領がない会員様に対して、SMS 及びメールによる受領の催告を行い、最後に受領した時点から 13 ケ月間定期交換型の受領がない会員様に対しては、SMS 及びメールに加え、はがき（令和 3 年 3 月 25

日付け回答書の添付資料 1) の受領の催告を行います。これらの催告にもかかわらず定期交換型コンタクトレンズを受領されない会員様に対しては、適宜、令和 3 年 3 月 25 日付け回答書の添付資料 3 のはがきを送付し、受領を促しております。)。ただし、新規会員の中には、本サポートプランに基づくコンタクトレンズ受領に不慣れな方がいらっしゃる可能性があることから、入会後 3 ヶ月後及び 6 か月後を目途にソフトタイプの定期交換型コンタクトレンズの受領が可能である旨のメールを送信することといたします。

なお、遡ってのコンタクトレンズの受領が原則としてできることについては、令和 3 年 3 月 25 日付け回答書第 1 の 3 (3) のとおり、催告の際に送付する書面や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等に記載しているほか、本サポートプランのウェブサイト

(<https://www.menicon.co.jp/mels/entry/attention.html>) でも注意喚起を行っておりますが、今後も継続して周知徹底を図るようにいたします。

以上