

2018年(平成30年)8月7日

有限会社 シエナ  
代表取締役 高橋高樹 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人  
代表理事

消費者機構  
佐々木



## 申 入 書

私ども消費者機構日本(以下「当機構」という)は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレット等をご覧ください。

当機構に対して、貴社のシエナ会員規約(以下、会員規約という)について情報提供がありました。このため当機構で、会員規約および解約・返金に対する苦情等を検討した結果、サプリメントの返品返金を認めない規定や、自己都合による解約を認めない規定は、消費者契約法上問題があるとの結論に達しました。

そこで当機構は貴社に対し、適格消費団体として特定商取引法第58条の2第2項に基づき、下記のとおり是正申入れを行います。

つきましては、本申入れに対する貴社の文書による回答を2018年9月6日(木)までに当機構へお送りください。

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で申入れの内容、貴社の回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に公表します。また、当機構は消費者契約法第23条4項に基づき、申入れの内容と結果を消費者庁に報告いたします。消費者庁は、消費者契約法第39条に則り公表を行う場合があります。

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本

専務理事

磯 辺 浩 一

事務局

石 塚 英 司

〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階

TEL 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077

## 申入れ事項

### 第1 サプリメントは、返品返金に応じないとする文言の削除

#### 1 申入れの趣旨

貴社が使用している会員規約の■サプリメントについて、に記載している下記下線部分を内容とする意思表示を行わず、また、これを削除することを求めます。

#### ■サプリメントについて

サプリメントは食品の為、返品返金に応じることは致しかねます。

#### 2 申入れの理由

(1) 貴社が使用している「概要書面」では、「契約のクーリングオフに関する事項」において、関連商品（健康食品等）についてもクーリングオフができるとの記述があります。そして、「契約の中途解約に関する事項」においては、契約解除についての記述があり、健康食品について、未使用で賞味期限内のものは、100%で引き取るものとしています。また、貴社が使用している「エステティックサービス契約書約款」では、第6条第3項でクーリングオフの場合、関連商品についても契約の解除ができる旨規定しています。そして、第9条第2項では、契約解除の場合にも関連商品の解約ができる旨定めています。

一方、貴社の「会員規約」では、何の限定もなくサプリメントは返品返金ができない規定になっており、「概要書面」及び「エステティックサービス契約書約款」と「会員規約」の内容に重大な差異があります。そして、当機構で入手している複数の情報では、貴社は「会員規約」の内容に沿って、対応されていることが確認できます。これは、「概要書面」及び「エステティックサービス契約書約款」で約束している契約内容を「会員規約」で否定する行為であり、次のように特定商取引法に違反するだけでなく、消費者に対する背信的行為と言わざるを得ません。

(2) エステティックサロンは、特定商取引法上の特定継続的役務に該当します。エステティックサロンの関連商品には、いわゆる健康食品がありますが、サプリメントは、いわゆる健康食品に該当します。その為、特定商取引法第48条第2項に従い、関連商品についてもクーリングオフが認められ、その場合事業者には返金義務が生じます。また同法第49条第1項により中途解約は制限されず、同上第6項に従い、関連商品について中途解約時の損害賠償額の上限が定められており、それに従った清算義務があります。

(3) よって、「会員規約」のサプリメントの返品返金を一切認めない旨の記述は、特定商取引法第48条第2項に違反しており同条第8項により無効です。また、同法第49条第6項に違反しており、同条第7項により無効です。よって特定商取引法第58条の2第2項に基づき、削除を求めます。

## 第2 自己都合による解約は一切認められないとする文言の削除

### 1 申入れの趣旨

貴社が使用している会員規約の■契約に関する特約、に記載している下記下線部分を内容とする意思表示を行わず、また、これを削除することを求めます。

#### ■契約に関する特約

自己都合による解約は一切認められません。

### 2 申入れの理由

- (1) 貴社が使用している「概要書面」や「エステティックサービス契約書約款」では、契約解除についての記述がありますが、貴社の会員規約には「自己都合による解約は一切認められません」と規定され、解約を制限するものとなっており、「概要書面」「エステティックサービス契約書約款」と「会員規約」の間に重大な差異があります。当機構が入手している複数の情報では、貴社は「会員規約」の内容に沿って、対応されていることが確認できます。これは、「概要書面」及び「エステティックサービス契約書約款」で約束している契約内容を「会員規約」で否定する行為であり、次のように特定商取引法に違反するだけでなく、消費者に対する背信的行為と言わざるを得ません。
- (2) 「自己都合による解約は一切認められない」との規定は、特定商取引法第48条1項及び第49条1項に違反していることから、同法第48条8項及び第49条7項により無効であり、特定商取引法第58条の2第2項に基づき、削除を求めます。

以上