

インターネット通販「葉酸サプリの定期購入」の
利用規約及び販売サイトの表示が是正されました

本協会は、適格消費者団体として、下記事業者の利用規約及び販売サイトの表示に、消費者契約法8条及び10条により無効となる不当な条項並びに不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）5条2号に違反する表示があったため、それらの条項及び販売サイト該当部分の表示の使用停止・是正を申し入れました。相手方事業者が申し入れを受け入れ、一定の改善が行われたため、申し入れを終了しました。

- 平成27年12月16日 本協会から申入書送付
- 相手方事業者：株式会社ビーボ（サイト名：BELTA）
東京都港区南青山二丁目26番37号

1 申し入れまでの経緯

- 本協会の週末相談室に、当該事業者インターネット通販における「葉酸サプリの定期購入」についての苦情が寄せられました。
- 苦情の内容は、「ネットショッピングでお試しのつもりで葉酸サプリを購入したが飲むと気分が悪くなるので飲むのをやめた。事業者に連絡すると6回の定期購入なので途中で解約はできないと言われた。」というものでした。

2 本協会からの申し入れの内容と理由の要旨

使用停止を求めた主な条項及び表示

- ①利用規約第7条（定期便の解約について） ■定期便の継続回数について
ベルタ葉酸サプリ 6回（7回目から解約可能）
- ②利用規約第7条（定期便の解約について）
定期便の解約・配達日変更受付は次回お届け日の10日前までに、お電話のみの受付となっております。
- ③本件商品の販売サイト上における定期購入の価格及び解約条件の表示方法
「とってもお得な定期便なら」「定期便の申し込みなら2000円もお得！」
「5,980円→3,980円」「まずはお得な定期便を試してみる」

□是正を求めた表示

- ①利用規約の表示方法
- ②利用規約の同意に予めチェックが付されていること
- ③販売価格の表示方法

□使用停止を求めた主な理由

①定期便の継続回数について

葉酸サプリは健康食品で、その効果には個人差がある上、体質等によっては健康被害に及ぶ場合も想定される商品ですが、消費者が自分の体に合わないと感じた場合や、実際に体調不良等健康被害を生じた場合であっても、所定の回数を満たすまで継続購入しなければ、消費者は一切解約できないとして、消費者の解約権を一律に制限している条項は、解約権を不当に制限するものであり、消費者契約法 10 条により無効です。

②定期便の解約について（定期便の解約方法を電話に限定している点について）

購入はインターネット上のフォームで受け付けていますが、解約に際しては、解約方法を電話のみに限っています。電話が混んでいて繋がらず、解約連絡ができない場合がありますことから、消費者の解約権を制限している条項であり、消費者契約法 10 条により無効です。

③本件商品の販売サイト上における定期購入の価格及び解約条件の表示方法について

定期購入の場合は単品価格より 2000 円もお得と安さのみが強調されている反面、6 回分の継続購入を条件付けている「定期便は 6 回以上の継続商品になります」との表示は非常に小さく見難いものであり、定期購入 6 回分の総額表示もありません。消費者にとって利益となる一回分の販売価格の差額のみを過度に強調し、継続して購入しなければならぬ回数のような不利益な条件については限定的でわかりにくい表記をすることは、一般の消費者からみて、定期購入の方が単品での購入より「商品の価格」について「実際のものよりも著しく有利であると誤認される」有利誤認表示に該当し、景品表示法 5 条 2 号により禁止されます。

□是正を求めた主な理由

①利用規約の表示方法について

利用規約は、「購入する前に利用規約を必ずお読みください」と注意喚起がされているものの、規約はトップページ等からは確認することができないこと、規約は、「利用規約」リンクをクリックすると、小さい枠（窓）があらわれ、その中に小さい文字で表示される形式になっていること等、サイト上に規約の開示を行っていると言っても、極めて形式的に行っているに過ぎず、現行の開示方法は実質的には、消費者が負担する義務の内容や契約条件が確認しにくく「消費者の権利義務その他の消費者契約の内

容が消費者にとって明確かつ平易なものになるように配慮」されていません。

②利用規約の同意に予めチェックが付されていることについて

少なくとも利用規約に同意することについて、消費者が能動的にチェックを入れる形を取らなければ、「利用規約に同意して申し込んだ」といえません。

③販売価格の表示方法について

定期購入の契約をしたときに、最低限いくら支払わなければならないか、という認識が困難な表示であり、販売価格の表示としては不十分です。

3 相手方事業者の対応

□ 申入れ後早期に、解約の受付は、電話だけではなくメールでも受け付けると改訂されました。6回の定期購入であるとの文字が大きくなり、定期購入の商品説明欄の下および最終確認画面に記載され、また総額表示も定期便1回価格の上部に記載され、定期購入の契約内容全体が分かり易くなりました。しかし、定期購入6回の回数に満たない時点における解約は一切できないとした条項については、改訂されなかったため、約半年に及ぶ交渉を行いました。結果、「やむを得ない場合には」最低継続回数未滿の解約を受け付け、その場合、定期便での提供価格と単品での提供価格の差額を請求すると利用規約に明記されました。

是正を求めた「利用規約に同意するにチェックマークが入っていること」に関しては、電子商取引及び情報財取引等に関する準則では、必ずしも同意クリックを要求する仕組みまでなくても利用規約の表示方法によっては、同意を認定できるとして改善されませんでした。しかし、利用規約の表示方法は、トップページ下部に利用規約へのリンクが設置され、クリックすると全文が表示されるように変更されました。

4 申入れの終了

申し入れ後、相手方事業者との間で、約8ヶ月間に亘り、書面での交渉（協議）を行い、その結果、本協会の申入れの趣旨を相手方事業者が受入れ、一定の改善が行われたと評価し、今後も引き続き注視することを前提に、平成28年8月2日、相手方事業者に申入れ終了の通知を送付しました。

消費生活センターに寄せられる「定期購入」に関するトラブルは多く、当該事業者が、本協会の申入れを真摯に受け止め改訂が行われたことは、評価できることであり、今後、「定期購入」を行う他の事業者においても、同様の対応が行われることを期待しています。

以上