

令和8年2月20日

〒150-0021  
東京都渋谷区恵比寿西一丁目15番6号  
株式会社 THE RICH 御中

内閣総理大臣認定適格消費者団体  
特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟  
理事長 堀田伸吾



(連絡先)

〒950-0965  
新潟市中央区新光町6番地2 勤労福祉会館3階  
担当事務局 高杉陽子  
TEL 025-384-4021  
FAX 025-384-4022

#### 申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

当団体は、消費者問題に関する情報収集及び提供、消費者被害の防止及び救済等を目的とし、消費者、消費者団体、消費生活相談員、研究者、弁護士によって構成され、令和3年10月20日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

今般貴社HP上の特定商取引法に基づく表記について、消費者保護の観点から検討させていただいた結果、別紙のとおり、条項等について消費者契約法等に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる文言がありました。

つきましては、別紙のとおり申入れをいたしますので、貴社のご見解やご対応を、本書面到達後1か月以内に上記連絡先宛書面にてご回答くださるようお願いいたします。

なお、本申入れの内容、申入れに対する貴社のご回答の有無・内容及びそれ以降の経緯、内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

## 申入れ事項

### 第1 「4. 商品引渡し時期」

...

- ・同一の商品について、お客様の都合により受け取りがなされず弊社に返送された場合、再配達は1回まで行うものとします。お客様の都合により初回配達を含めて上限2回の配達で商品を受け取られなかった場合、2回目以降の再配達はお受けできず、その場合に返金対応も致しませんのでご注意ください。

#### 1 申入れの趣旨

上記条項のうち、「2回目以降の再配達はお受けできず、その場合に返金対応も致しません」との部分で消費者契約法10条に反すると思料されます。

よって、同条項部分を削除するか、もしくは、消費者契約法10条に反しないよう修正してください。

#### 2 申入れの理由

- (1) 顧客が顧客都合により商品を受領しない場合、受領遅滞（民法第413条）となります。この場合、事業者は商品を自己の財産に対するものと同じの注意をもって保存すれば足り、また、代金の返還義務もありません。

しかしながら、貴社が郵送による商品の再配達に応じない場合、顧客は商品が保管されている場所まで赴き商品を受領することを余儀なくされます。この場合、貴社の顧客は全国に存在すると考えられますので、商品の保管場所まで赴くことが困難な顧客は、実質的に商品の受け取りが不可能となります。

そのため、同条項は、実質的に顧客の有する売買契約ないし所有権に基づく目的物引き渡し請求権を放棄させる（制限する）条項と

評価され得るものです。

また、顧客は商品を受領できないにもかかわらず、代金の返還を受けることができない状況となりますので、顧客に与える不利益は大きく、よって、同条項は消費者の利益を一方的に害するものと考えられます。

そのため、同条項は消費者契約法10条に反すると考えられますので、前記のとおり、同条項を削除するか、もしくは、消費者契約法10条に反しないよう修正することを検討下さい。

## 第2 「7. 不良品」

万一、不良品、商品違い等がございましたら、お手数ですが弊社までご連絡ください。以下の条件で代替品と交換させていただきます。交換にかかる送料は弊社で負担させていただきます。

- ・商品発送から7日以内にご連絡頂くこと
- ・上記のご連絡から7日以内に弊社指定の送付先に商品を送付して頂くこと
- ・商品の内容物が90%以上残っていること（250mlボトルの場合、225ml以上残っていること）

なお、弊社に商品を送付して頂いたものの上記の条件を充たしていないことが判明した場合、代替品の送付及びお送りいただいた商品の返送は致しかねますので、ご注意ください。

### 1 申入れの趣旨

以下申入れの理由に記載されている条項部分を削除するか、もしくは、消費者契約法10条に反しないよう修正してください。

### 2 申入れの理由

- (1) 「商品発送から7日以内にご連絡頂くこと」という条件部分について

民法上、売買契約における追完請求権の行使には、「不適合を知っ

た時から1年以内に通知」(民法第566条)することが必要とされています。そのため、「商品発送から7日以内にご連絡頂くこと」という条件は、民法の規定に比し、消費者の権利を制限する条項と評価されます。

また、商品の発送から到着(顧客の商品受領)まで数日を要する場合や顧客が商品到着後短日間で商品を確認できない場合が発生することが容易に想定できるところ、行使要件として、顧客から貴社に対し商品の発送から7日以内に連絡する、という条件を付すことは、消費者の追完請求権の行使を困難とし、事実上、追完請求権の行使が不可能となることも想定されます。貴社に責任がある場合であっても、消費者が追完請求権を行使することが困難、ないし、不可能となる場合、消費者が被る不利益は大きなものになります。

よって、同条件部分は消費者契約法10条に反すると考えられますので、同条件部分を削除するか、もしくは、消費者契約法10条に反しないよう修正することを検討下さい。

(2) 「上記のご連絡から7日以内に弊社指定の送付先に商品を送付して頂くこと」という条件部分について

ア 同条件部分については「商品の送付」という文言が、「貴社に商品が到着したこと」を意味するのか、それとも、「消費者が貴社に商品を発送すること」を意味するのか不明確です。

消費者契約法第3条1項は、消費者契約の内容を、解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものにするよう配慮する義務を事業者に課しています。

よって、「商品の送付」という語句の意味が明確になるよう修正することを検討下さい。

イ また、仮に、「商品の送付」が、「貴社に商品が到着したこと」を意味する場合、「上記のご連絡から7日以内」という条件を付すことは、上記(1)と同様、顧客の追完請求権の行使を困難とし、事

実上、追完請求権の行使が不可能となることも想定されます。貴社に責任がある場合であっても、消費者が追完請求権を行使することが困難ないし不可能となれば、消費者が被る不利益は大きなものになります。

よって、同条件部分は消費者契約法10条に反すると解されますので、同条件部分を削除するか、もしくは、消費者契約法10条に違反しないよう修正することを検討下さい。

- (3) 「なお、弊社に商品を送付して頂いたものの上記の条件を充たしていないことが判明した場合、代替品の送付及びお送りいただいた商品の返送は致しかねますので、ご注意ください。」という規定のうち「お送りいただいた商品の返送は致しかねます」という部分について

代替品との交換が不可能な場合、顧客が貴社に送付した商品の所有者は顧客です（商品の所有権は依然として顧客が有します）。そして、所有者は「自由に所有物の使用、収益及び処分をする権利を有する。」（民法第206条）ことから、本来、顧客は、貴社に対し、貴社に送付した商品の返還を求める権利を有します。

しかしながら、前記部分は、顧客の所有権に基づく返還請求権を放棄させる（制限する）効果を有する条項と評価できるもので、これにより顧客（消費者）が被る不利益は大きなものと考えられます。

よって、同部分は消費者契約法10条に反すると考えられますので、同部分を削除するか、もしくは、消費者契約法10条に反しないよう修正することを検討下さい。

### 第3 「8. 申込みの撤回、解除、返品等」

申込みの撤回、解除及びお客様のご都合による返品・交換はできません。

#### 1 申入れの趣旨

上記条項のうち「解除」を削除して下さい。

## 2 申入れの理由

消費者契約法第8条の2は、消費者の解除権を放棄させる条項を無効としています。

上記条項部分は顧客の解除権の行使が出来ない旨を規定していますが、同部分は消費者の解除権行使を放棄させる（制限する）効果を有する条項ですので、消費者契約法第8条の2により無効と解されます。

よって、上記条項のうち「解除」を削除することを検討下さい。

## 第4 「12. 特約事項」

・  
・・・・これに伴いお客様側で不利益や損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。  
・・・

### 1 申入れの趣旨

上記条項部分を削除するか、もしくは、消費者契約法8条に反しないよう修正して下さい。

### 2 申入れの理由

消費者契約法第8条1項、および、同3項は、「事業者の債務不履行又は不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項」を無効と定めています。

上記条項部分は、貴社が顧客に対し、債務不履行責任ないし不法行為責任を負う場合であっても、貴社の責任の全部を免除する効果を有する条項と解されます。

よって、上記条項部分は、消費者契約法第8条1項、および、同3項により無効と考えられますので、同条項部分を削除するか、もしくは、消費者契約法8条に違反しないよう修正することを検討下さい。

## 第5 中途解約条件および手続についての照会

貴社HP上の特定商取引法に基づく表記の「10. 定期購入に関する事項」における中途解約に関する条項が修正変更されております。変更後の条項では、「次回以降の解約が不明な場合は、公式LINEから“解約をしたい”とお問い合わせを行って頂きますと、解約方法のご案内をいたしますので、手順通りに進めて頂くようお願い申し上げます。」と記載され、具体的な中途解約の条件、手続などの記載がありません。修正前の条項では「次回以降のお届けの中止をご希望される場合は、各回の商品発送日から10日以内に、以下の電話番号宛に、お届けの中止を希望する旨お電話にてご連絡ください。」という記載が存在しましたが、現在の貴社における中途解約の条件、手続について教示下さるようお願いいたします。

以上