

株式会社 GRACE 契約解除条項使用差止等請求訴訟の概要

適格消費者団体消費者ネットおかやま

株式会社 GRACE(グレイス)(以下「同社」といいます)は、同社の運営する「EMICHIL STORE-[emichil store]」と称するウェブサイトで、「麹の贅沢生酵素」「FLOR FURORA」と称する健康食品の通信販売業務を行っています。

同社は不特定多数の消費者との間で、同商品について解約しない限り定期的に商品をお届けするという内容の契約(以下「定期コース契約」といいます)を締結しています。

定期コース契約には、解約について「定期購入のご解約・休止はお電話でのみ承っております。次回お届けの14日前までにご連絡ください。※メール、手紙などでの解約・休止は承っておりません。」など、解約条項を電話に限る内容が付されています。

上記のようにウェブサイト上案内で「定期コースのご解約日はいつでも可能です。ただし、1回の商品お届けをお受け取り後、2回目を受け取らずに定期購入を解約する場合のみ、定期購入特典・初回無料の対象外となりますので、商品代金が発生します。…」と表示し、定期コース契約がいつでも解約できる旨を告げて定期コースの締結を勧誘しています。

その一方、電話が全くつながらない、電話がつながりにくく連絡が取れないなど、解約したくても解約できない事例が多数発生しています。

上記内容は、消費者契約法10条、4条1項1号、4条2項、景品表示法5条に違反していると考え、不当条項の不使用、不当な勧誘の停止、不当な表示の停止並びにそのため必要な措置を取ることを求め、2021年7月30日に岡山地方裁判所に提訴しました。

※消費者ネットおかやまは、2020年1月に質問書、同8月に申入書、2021年1月には消費者契約法41条に基づく事前請求書を株式会社 GRACE に送付致しましたが、全く回答がなく、提訴に至りました。