消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

News Release

令和８年 11 月 18 日

えひめ消費者ネットと株式会社健明堂製薬との間の差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第 39 条第１項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

１．協議が調ったと認められるものの概要

（１）事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人えひめ消費者ネット（以下「えひめ消費者ネット」という。）が、株式会社健明堂製薬（以下「健明堂製薬」という。）に対し、健明堂製薬が運営するウェブサイト「Ｎｉｇｈｔ　Ｅｍｐｅｒｏｒ公式ショップ」及び「快腸ハニー公式ショップ」（以下「本件ウェブサイト」という。）に掲載しているクーリング・オフに関する記載（以下「本件記載」という。）が、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第 58 条の 20 第１項第１号ロ又は同項第２号 (※1) に該当するとして、本件記載の削除を求めた事案である。

（本件記載）

① 本件ウェブサイトの特定商取引法に基づく表記において、消費者がクーリング・オフを行うためには、商品発送後８日以内に「健明堂製薬オートメーションサポートセンター」へ電話又はメールでの連絡をしなければならない旨等を定める記載

② 本件ウェブサイトの利用規約において、消費者がクーリング・オフを行うためには、商品発送後８日以内に「健明堂製薬オートメーションサポートセンター」へ電話又はメールでの連絡をしなければならない旨等を定める記載

（理由）

本件ウェブサイトの特定商取引法に基づく表記及び利用規約におけるクーリング・オフに関する規定は、「電話限定皇帝コース」、「電話限定７回受け取りお約束コースＮ」、「おまとめ配送年間コースＮ」、「電話限定快腸ハニーコース」、「電話限定７回受け取りお約束コースＨｎ」及び「おまとめ配送年間コースＨｎ」に適用さ

れる旨が定められているところ、これらのコースの契約には、健明堂製薬が消費者に電話をかけ、その電話において契約の締結を勧誘しているため、電話勧誘販売に該当するものが含まれている。

電話勧誘販売において、売買契約等の申込みの撤回又は解除を妨げるため、クーリング・オフの規定に係る事項に関して不実のことを告げる行為や、故意に事実を告げない行為は、特定商取引法に基づく差止請求の対象となる。

特定商取引法第 24 条は、電話勧誘販売において、法定の書面の交付を受けてから８日以内に書面又は電磁的記録により申込みの撤回等を行うことができ、同撤回等は、通知を発した時に効力を生じる旨定めているところ、本件記載①及び②は、消費者がクーリング・オフを行うために商品発送後８日以内に「健明堂製薬オートメーションサポートセンター」へ電話又はメールでの連絡をしなければならない旨を定めている。このような規定は、消費者に対して法定のクーリング・オフが制限されているという誤認を与え、解約を抑止する性質を持つといえることから、売買契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるために不実のことを告げる行為又は故意に事実を告げない行為といえ、特定商取引法第 58 条の 20 第１項第１号ロ又は同項第２号に該当する。

（※１）特定商取引に関する法律（特定商取引法）

（電話勧誘販売における契約の申込みの撤回等）

第二十四条　販売業者若しくは役務提供事業者が電話勧誘行為により電話勧誘顧客から商品若しくは特定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みを郵便等により受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が電話勧誘行為により電話勧誘顧客と商品若しくは特定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約を郵便等により締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者（以下この条から第二十四条の三までにおいて「申込者等」という。）は、書面又は電磁的記録によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等が第十九条第一項又は第二項の書面を受領した日（その日前に第十八条第一項の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）から起算して八日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第二十一条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した場合）においては、この限りでない。

２　申込みの撤回等は、当該申込みの撤回等に係る書面又は電磁的記録による通知を発した時に、その効力を生ずる。

３～８　［略］

（電話勧誘販売に係る差止請求権）

第五十八条の二十　適格消費者団体は、販売業者又は役務提供事業者が、電話勧誘販売に関し、

不特定かつ多数の者に対して次に掲げる行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為に供した物の廃棄若しくは除去その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。

一　売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次に掲げる事項につき、不実のことを告げる行為

イ　［略］

ロ　第二十一条第一項第二号から第五号までに掲げる事項

ハ　［略］

二　売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、前号イ又はロに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為

三　［略］

２　［略］

（注）上記の差止請求が行われた日現在の規定

（２）結果

えひめ消費者ネットは、令和８年８月 12 日、健明堂製薬に対する申入れを開始し、健明堂製薬より申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、同年９月 16 日、申入れを終了した。

２．適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人えひめ消費者ネット（法人番号 6500005002225）

３．事業者等の氏名又は名称

株式会社健明堂製薬（法人番号 8010401192080）

４．当該事案に関する改善措置情報（※２）の概要

なし

（※２）改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第 14 条及び第 28 条参照）。

以上

消費者庁消費者制度課
電話番号:03-3507-8800（代表）
URL：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html