

令和8年8月5日

消費者支援ネットワークいしかわと第一三共ヘルスケアダイレクト株式会社
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消費者支援ネットワークいしかわ（以下「消費者支援ネットワークいしかわ」という。）が、第一三共ヘルスケアダイレクト株式会社（以下「第一三共ヘルスケアダイレクト」という。）に対し、第一三共ヘルスケアダイレクトが使用する利用規約の条項（以下「本件条項」という。）について、消費者契約法（以下「法」という。）第10条^(※1)に規定する消費者契約の条項に該当し無効であることから、本件条項の削除又は法に適合するよう求めた事案である。

(本件条項)

- ① 第一三共ヘルスケアダイレクトが利用者への事前通知、承諾なしに利用規約を変更できる旨を定める条項
- ② 第一三共ヘルスケアダイレクトの高松本社の所在地を管轄とする高松地方裁判所を合意管轄裁判所とする旨を定める条項
- ③ 利用者による利用規約違反行為によって、損害賠償義務が発生し、その請求回収に第一三共ヘルスケアダイレクトが弁護士を用いた場合の費用を、弁護士報酬等規定に基づき利用者の負担とする旨を定める条項

(理由)

ア 本件条項①について、利用規約の変更が利用者の一般の利益に適合しない場合や、変更が民法第548条の4第1項第2号の示す諸事情に照らして合理的なものとは言えない場合であっても同意なしの変更を可能とするものとなっている。また、変更時の手続や変更後の利用規約の効力発生時期についての定めや変更の周知方法についての定めが設けられていないことに加え、変更についての周知をすることなく利用規約の変更を可能とする条項となっている。そのため、

利用規約の変更が消費者に不利益なものであったとしても、消費者への周知や消費者の同意がなくとも可能なものとなっており、消費者の権利を制限し又は義務を加重し、かつ信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえ、本件条項①は法第 10 条に該当し、無効である。

イ 本件条項②について、第一三共ヘルスケアダイレクトの取り扱う商品はインターネット通販により販売していることから、商品を購入する消費者は日本全国各地に存在することが想定され、またそれゆえに第一三共ヘルスケアダイレクトと訴訟において争うこととなる消費者も全国各地に存在し得る。しかし、本件条項②に基づけば、高松市から遠く離れた地域に居住する消費者であっても、高松地方裁判所において訴訟を行わなければならないこととなる。合意管轄条項が特定の裁判所（高松地方裁判所）にのみ専属的に管轄権を生じさせる専属的合意管轄であるとする、消費者の権利を制限し又は義務を加重するものであり、かつ信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえる。そのため、本件条項②は法第 10 条に該当し、無効である。

ウ 本件条項③について、第一三共ヘルスケアダイレクトが利用者に対し損害賠償責任を追及する場合として想定されるのは、不法行為責任の追及又は債務不履行責任の追及のいずれかであると考えられる。各責任追及の際の弁護士費用について、不法行為責任の追及の場合は相当と認められる範囲に限定される旨の最高裁判例が、債務不履行責任の追及の場合は弁護士費用を損害に含めることはできないとする旨の最高裁判例がそれぞれ存在する。しかし、本件条項③に基づけば、第一三共ヘルスケアダイレクトが、不法行為責任の追及の場合に相当と認められる範囲を超えて弁護士費用を利用者に請求することが可能となり、債務不履行責任の追及の場合には判例上認められていないにもかかわらず弁護士費用を利用者に請求することが可能となる。そのため、消費者の権利を制限し又は義務を加重し、かつ信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえ、本件条項③は法第 10 条に該当し、無効である。

（※1）消費者契約法

（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）

第十条 消費者の不作為をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

注）上記の差止請求が行われた日現在の規定

（2）結果

消費者支援ネットワークいしかわは、令和 7 年 11 月 4 日、第一三共ヘルスケ

アダイレクトに対する申入れを開始し、第一三共ヘルスケアダイレクトにより申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、令和8年3月17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消費者支援ネットワークいしかわ（法人番号 5220005007848）

3. 事業者等の氏名又は名称

第一三共ヘルスケアダイレクト株式会社（法人番号 6470001005375）

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