

令和5年4月19日

〒169-0075
東京都新宿区高田馬場4-9-12
日新西北ビル7F
株式会社レッドビジョン 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

再 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。

貴社が提供するオンラインショッピングサービスの利用に関する条件を定めた利用規約について、令和4年8月26日付「申入書」にて修正等を要請させて頂き、貴社より、同年9月21日付書面にて一部改訂等のご連絡を頂きました。当団体の申入れに対し、迅速に対応頂きましたこと、感謝申し上げます。

さて、サイトの利用規約につき、貴社よりご連絡頂いたとおりに修正されていることを確認いたしました。もともと、消費者保護の観点から検討させていただいた結果、サイトの利用規約の内容に関して、依然として消費者契約法等に鑑み不当ないし不適切と思われる記載があります。

つきましては、別紙のとおり再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、本申入書以降の貴社のご回答の有無及び内容等の経緯については、消費者被害防止の観点から当団体ホームページその他の方法により公表させていただく場合があることを申し添えます。

敬具

再申入れ事項

第1 商品の交換・返品等について

1 対象となる条項

利用規約

第9条（商品の交換、返品等）

以下の場合、商品到着日より8日以内（到着日含む）に当社へご連絡の上でご返品いただいた場合に限り、改めて不具合のない商品をお送りいたします。この場合、返品に係る送料は当社にて負担いたします。

(1)お届けした商品が破損・汚損している等、品質に問題がある場合

(2)ご注文いただいた商品と異なる商品が届いた場合

2 再申入れの趣旨

(1) 上記条項(1)に対して

ア 消費者契約法10条に反しない規定に修正してください。具体的には、「商品到着日より8日以内（到着日含む）に貴社への連絡があれば一律返品・交換に対応し、9日目以降1年以内は民法の原則どおりとする」旨の修正を検討して下さい。

イ 理由を問わず返品等に応じる条件として「8日以内」に必要なことは「連絡」であること（返品までは必要ではないこと）が明確となるよう規定を修正して下さい。

(2) 上記条項(2)に対して

同条項を削除して下さい。

3 再申入れの理由

(1) 再申入れの趣旨(1)について

ア 貴社からは、条項の維持を希望すること、および、その理由として「到着日を含み、商品到着日より8日以内にご連絡の上でご返品いただいた商品については、同商品に生じている汚損等は、一律弊社に責任のあるものとみなして、返品対応をとるということをもって、お客様とのトラブルを防ぎたい」旨のご連絡を頂きま

した。

イ しかしながら、民法上、購入した商品が不良品である場合、買主は売主に対し、契約不適合を知った時から1年以内にその旨を売主に通知することで、契約不適合責任に基づく代替物の引渡し請求が可能とされています(民法562条、566条)。そのため、契約不適合責任の通知期間を「商品到着日より8日以内」とすることは、契約不適合責任にかかる通知期間を民法の規定に比し著しく制限することになります。

また、商品到着日から8日以内に貴社に連絡することにより、一律に貴社に責任があるものとみなして返品・交換対応することは、顧客とのトラブルを防ぐことに資するものであり、顧客にも利益があると考えられます。他方で、商品到着日から9日目以降は、貴社に責任がある場合であっても、顧客が貴社に対し返品・交換を請求することが不可能となるものであることを考慮すれば、このような制限は極めて強い形で顧客に少なくない不利益を課す一方で、貴社が契約不適合責任を免れるものであり、貴社からご連絡頂いた前記理由をもってしても、通知期間を(商品到着日を含む)「8日以内」とすることについて特段の必要性があるとは言い難いと考えられます。

以上より、上記条項は、民法で認められている消費者の義務(通知)を加重し、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に反すると言えます。

ウ よって、貴社に対し、上記条項(1)につき、再度、条項を修正して下さいようお願いいたします。

なお、条項の修正については、到着日より8日以内に貴社への連絡があれば一律返品・交換に応じる部分は消費者の利益になるものですので、同部分は維持して頂いた上で、「商品到着日より8日以内(到着日含む)に貴社への連絡があれば一律返品・交換に対応し、9日目以降1年以内の連絡については、民法の原則どおりとする」旨の修正をご検討下さい。

(2) 再申入れの趣旨(2)について

ア 注文した商品と顧客へ届いた商品が異なる場合、その責任が貴社にあることは明らかなです。そのため、貴社よりご連絡頂いた理由は、上記条項(2)を維持する特段の必要性には当たらないものと考えられます。

イ そのため、注文と異なる商品が届いた場合に「商品到着日より8日以内の連絡」を返品・交換の条件とすることは、民法で認められている消費者の義務（通知）を加重し、消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法10条に反すると言えます。

ウ よって、上記条項(2)については、削除して下さるようお願いいたします。

第2 会員資格の抹消について

1 対象となる条項

利用規約

第11条（会員資格の抹消）

1. 当社は、会員が以下の各号に該当し、または該当するおそれがあると当社が判断した場合には、何らの通知を行うことなく、当該会員の会員資格を抹消することができることとします。

(6)未成年が法定代理人の同意なく、本サービスを利用し、当社から法定代理人に同意を確認した際に、同意を確認できない場合

(7)成年被後見人、被保佐人又は被補助人が、成年後見人、保佐人又は補助人等の同意なく、本サービスを利用し、当社から同人らに同意を確認した際に、同意を確認できない場合

2 再申入れの趣旨

(1) 上記条項(7)中の被保佐人および被補助人に係る部分に対して上記条項を削除して下さい。

(2) 上記条項(6)および上記条項(7)中の成年被後見人に係る部分に対して

上記条項を削除するか、あるいは消費者契約法に反しない規定に修正して下さい。

3 再申入れの理由

上記条項はいずれも、制限行為能力者が会員登録を行うことにより会員資格を取得する際、すなわち利用契約の成立の際、法定代理人、後見人、保佐人または補助人の同意を得ていなかった場合に、貴社がこれらの者に対して同意の有無を確認しても、その確認ができなかったときに、会員資格の抹消を認めた規定と解されます。

- (1) 上記条項(7)中、被保佐人および被補助人に係る部分について
- ア そもそも本件のような契約の締結は保佐人・補助人の同意権(民法13条1項・17条1項)の対象とはされておらず、被保佐人・被補助人は、本件のような契約を単独で有効に締結することができるというのが民法の原則です。
- イ しかしながら、上記条項(7)中、被保佐人および被補助人に係る部分については、本来単独で有効な契約を締結できる被保佐人・被補助人に対して、民法に定めのない保佐人・補助人の同意を契約締結の要件とすることを前提としている点で、民法の任意規定(およびその背景にある一般法理)の適用による場合に比して、消費者たる被保佐人・被補助人の権利を制限する条項と言えます。従って、消費者の利益を一方向的に害するものであり、消費者契約法10条に反すると言えます。
- ウ よって、貴社に対し、上記条項(7)中の被保佐人および被補助人に係る部分につき、削除して下さるようお願いいたします。
- (2) 上記条項(6)および上記条項(7)中の成年被後見人に係る部分について
- ア 未成年者の法定代理人および後見人の同意なく契約が締結された場合、法定代理人・後見人には追認権(民法122条)ないし取消権(民法5条2項・9条等)の選択肢が付与されます。また、法定代理人・後見人がこの選択肢を行使しない場合、相手方たる事業者は、一カ月以上の期間を定めた上で、追認の有無に関する催告権を有するに過ぎず、この場合に法定代理人・後見人が期間内に確答を発しないときは、法定の追認擬制がなされる(民法20条2項)というのが民法の原則です。
- イ しかしながら、上記条項(6)および上記条項(7)中の成年被後見人に係る部分は、事業者からの催告が契約締結後一カ月未満であっても一定の法的効果を認めており、法定代理人・後見人が一定の期間熟慮した上で選択権を行使して契約の効力を決するという、民法が保障した機会を剥奪するものと言えます。これは、民法の任意規定(およびその背景にある一般法理)の適用による場合に比して、法定代理人・後見人の権利を制限することを通じて、消費者たる未成年者・成年被後見人の権利をも制限する条項といえます。加えて、上記条項(6)および上記条項(7)中の成年被後見人に係る部分は、法定代理人・後見人が確答を発しない場合の効果と

して、自動的に会員資格を抹消することが定められており、これは、契約が遡及的に消滅するという点で、契約の取消しとなされたものと実質的に同様であると評価できます。従って、確答なき場合には契約が存続するという民法の任意規定（およびその背景にある一般法理）の適用による場合に比して、消費者たる未成年者・成年被後見人の権利をも制限する条項と言えます。

ウ よって、いずれの点からも消費者契約法10条に反すると言え、貴社に対し、上記条項(6)および上記条項(7)中の成年被後見人に係る部分につき、削除するか、再度、条項を修正して下さるようお願いいたします。

第3 免責について

1 対象となる条項

利用規約

第13条（当社の損害賠償義務）

当社は、当社の帰責事由により会員に損害を与えた場合、直接かつ通常損害について、その損害を賠償する責任を負います。

2 再申入れの趣旨

上記条項を削除するか、あるいは消費者契約法に反しない規定に修正してください。

3 再申入れの理由

- (1) 消費者契約法8条1項2号および4号は、それぞれ、消費者契約につき、事業者の故意または重過失による債務不履行に基づく損害賠償責任の一部を免除する条項、または、事業者の債務の履行に際してされた、故意または重過失による不法行為に基づく損害賠償責任の一部を免除する条項の無効を定めています。
- (2) 貴社の債務不履行または不法行為に起因して会員に損害が生じた場合、民法によれば、貴社が負うべき損害賠償の範囲は、債務の不履行または不法行為によって通常生ずべき損害および当事者が特別の事情を予見すべきであった損害となります（民法416条）。
- (3) しかしながら、上記条項は、貴社の「帰責事由」が故意または重

過失と評価される場合であっても、それにより生じた債務不履行または不法行為について、その損害賠償の範囲を直接かつ通常の損害に限定すると読むことができ、予見すべき特別損害等の部分について、賠償すべき責任を（一部）免除する規定と解されます。

- (4) よって、上記条項は消費者契約法8条1項2号および4号により無効となるものですので、削除するか、再度、条項を修正して下さるようお願いいたします。

第4 裁判管轄について

1 対象となる条項

利用規約

第21条（準拠法、管轄裁判所）

2 会員と当社との間で訴訟が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2 再申入れの趣旨

上記条項を修正ないし削除して下さい。

3 再申入れの理由

- (1) 貴社からは、条項の維持を希望すること、および、その理由についてご連絡頂きました。
- (2) しかしながら、本来、損害賠償請求であれば義務の履行地として、会員の所在地を管轄する裁判所に特別裁判籍が認められるなど、民事訴訟法5条は、個別事件における請求や当事者の属性を考慮して、事件と最も密接に関連する土地について特別裁判籍を定めており、原告の提訴上の便宜が図られています。
- (3) また、オンラインショッピングサイトの性質上、日本全国の顧客との間で紛争が生じ得るにもかかわらず、東京地方裁判所を専属的管轄とした場合、遠方に居住する顧客は経済的事情から訴訟提起自体が困難となるなどの不利益を被ることが容易に想定される一方、貴社は会員からの訴訟を免れる利益を享受することとなります。貴社からは、貴社本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることで「会員が弊社に対して訴訟を提起する場合に、管轄を何処にすべきかという悩みを解消できるという」利点があるのご連絡を受けましたが、会員の訴訟提起自体が不可能と

なる可能性がある以上、同利点は、専属的合意管轄条項を維持する理由としては不十分と考えられます。

- (4) よって、上記2の条項は、民事訴訟法5条の適用による場合に比べ、消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条により無効となるものですので、再度、修正ないし削除を求めます。
- (5) なお、修正する場合には、「貴社本店所在地を管轄する地方裁判所を付加的合意管轄裁判所とする」と修正することをご検討下さい。

以上