

令和4年8月26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

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、貴社が提供する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、消費者保護の観点から検討させていただいた結果、消費者契約法に鑑み不当ないし不適切と思われる記載がありました。

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

申入れ事項

第1 パスワード利用の責任について

1 対象となる条項

利用規約

第2条（会員登録）

2 パスワードの管理

(3) パスワードを用いて当社に対して行われた意思表示は、会員本人の有効な意思表示とみなし、会員はそのために生じる支払義務等につき責任を負うものとします。

2 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10条に反しない規定に修正してください。

3 申入れの理由

(1) 消費者契約法10条は、任意規定の適用による場合に比べ、消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する条項で、民法1条2項の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものを無効とする旨定めています。

そして、会員本人たる消費者が契約を締結する意思がないにも関わらず、第三者が会員本人になりすましてパスワードを入力し、契約を締結した場合、当該契約は事業者と第三者との間で締結されたものであり、表見代理の要件を満たさない限り、事業者と会員本人との間に契約関係が生じないのが民法の原則です。

(2) しかるに、上記1の条項は、第三者によるパスワード利用について貴社に帰責性がある場合（管理不徹底によるパスワード情報の流出等）や消費者に帰責性がない場合も含めて、会員本人の意思表示を常に擬制するものです。同条項は、民法の原則によれば契約関係が生じないところに、契約上の履行義務（ひいては、その不履行の場合の債務不履行責任）を消費者に課すものであり、民法の任意規定（及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の義務を加重しております。

また、同条項によれば、第三者によりパスワードが不正に利用さ

れた場合、事業者は、本来の契約相手方である第三者の債務不履行リスクを消費者に全面的に転嫁して代金回収を図ることができる一方、契約にまったく関与しない消費者は、商品を受領できないリスクが高いにも関わらず、一方的に契約上の義務を負うこととなり、消費者の利益を一方的に害するものといえます。

- (3) よって、上記1の条項は、消費者契約法10条により無効となるものですので、削除ないし修正を求めます。

第2 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 申入れの趣旨

上記条項中、「商品到着日より8日以内（到着日含む）に」との文言を削除してください。

3 申入れの理由

- (1) 消費者契約法10条は、任意規定の適用による場合に比べ、消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する条項で、民法1条2項の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものを無効とする旨定めています。

そして、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、契約不適合責任に基づく代替物の引渡し請求が可能であり、その行使の前提として、買主が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が必要とされています（民法562条、566条）。

- (2) しかるに、上記1の条項は、消費者が商品到着後8日間以内に不良品である旨を貴社に連絡し、返品を行わなければ一律に交換を認めないとしており、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す。
- (3) よって、上記1の条項は、消費者契約法10条により無効となるものですので、修正（一部削除）を求めます。

なお、連絡・返品期間を8日以内とすることについて貴社にて特段の必要性があり、そのため同条項が有効であるものとお考えの場合には、その必要性を具体的に明らかにしてください。

第3 会員資格の抹消について

1 対象となる条項

利用規約

第10条（会員の禁止行為）

会員は、本サービスの利用にあたり、自らまたは第三者をして以下の各号のいずれかに該当する行為または該当するおそれのある行為をしてはなりません。

(12)その他、当社が会員の行為として不適切と判断する行為

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。

(1)前条に定める各禁止行為を行った場合その他本規約の条項に違反した場合

(2)会員が本利用契約に基づく代金支払義務を怠ったとき、または会員が支払停止もしくは支払不能となり、あるいは破産手続開始、民事再生手続開始もしくはこれらに類する手続の開始の申立てがあった場合

(3)会員が死亡し、または後見開始、保佐開始もしくは補助開始の審判を受けた場合

(4)会員が未成年者、成年被後見人、被保佐人または被補助人のいずれかであって、法定代理人、後見人、保佐人または補助人の同意等を得ていなかった場合

(7)本サービスの運営、保守管理上必要であると当社が判断した場合

2 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 申入れの理由

(1) 上記条項の全体について

① 消費者契約法10条は、任意規定の適用による場合に比べ、消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する条項で、民法1条2項の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものを無効とする旨定めています。

② 民法によれば、契約の解除をすることができるのは、法令に特別な定めがない限り、債務不履行が生じた場合（民法415条）に限られます。さらに、解除権行使の方法についても、履行不能等の一定の場面（民法542条）を除き、相当の期間を定めて履行の催告をし、その期間内に履行がないことが必要です（民法541条）。

規約上、会員登録手続が完了した段階で利用契約が成立すること（利用規約1条2項）に鑑みると、会員資格は利用契約及びそれに基づく各種サービスの前提となっており、上記1の各条項による会員資格の抹消は、実質的には利用契約の解除を意味するものと考えられます。

しかるに、上記1の各条項のうち、第11条(1)「前条に定める各禁止行為を行った場合その他本規約の条項に違反した場合」及び第11条(2)「代金支払義務を怠ったとき」を除いては、事業者は、利用契約上の債務不履行（義務違反）の主張・立証がなくとも契約の解除を認めるものです。さらに、上記1の各条項は、第11条(1)及び第11条(2)「代金支払義務を怠ったとき」も含め、事業者による催告を何ら必要とせず自然に会員資格の抹消を可能とするものです。

以上の点に照らすと、上記1の各条項は、民法の任意規定（及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の義務を加重するものです。

③ 事業者は、消費者契約の条項を定めるにあたっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その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なるよう配慮すべき努力義務を負っています（消費者契約法3条1項1号）。

しかるに、上記1の条項のうち第11条1項柱書は、第11条1項各号に「該当するおそれがあると当社が判断した場合」にまで、会員資格の抹消という効果を認める規定であり、その内容は具体性に乏しく不透明と言わざるを得ません。同様に、第11条1項(1)に定める違反行為の有無についても、第10条(2)において「その他、当社が会員の行為として不適切と判断する行為」と規定しており、その内容が具体性に乏しく不透明であると言えます。そのため、実際の判断に際しては、事業者に極めて広い裁量を与えられていると共に、貴社の判断に基づく措置が客観的には合理的ではなく、債務不履行や不法行為を構成するという可能性も十分にありえます。

このような不明確な内容を有し、専断的な運用を認める本条項は、消費者契約法3条1項1号の趣旨に鑑みると、民法の任意規定（及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の義務を加重するものです。

(2) 上記条項の各号について

以上に加え、上記1の条項の第11条1項各号については、個別的に以下の問題点が挙げられます。

① 第11条1項2号について

同号列举の事由について上記3(1)②を敷衍すると、これら事由は、一般的に、会員の経済的破綻を徴表する事由といえます。しかし、これらの事由に基づく会員資格の抹消は、「代金支払義務を怠ったとき」を除き、利用契約から生ずる債務不履行（義務違反）そのものを理由とするものではなく、会員の義務履行が危殆化する可能性を理由とするものに過ぎません。従って、同号は、債務不履行が現実には発生していない場合にまで会員資格の抹消を認める同号は、民法の任意規定（及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の義務を加重するものです。

② 第11条1項3号について

同号中、会員が後見開始の審判、保佐開始の審判、補助開始の審判を受けたことを理由とする会員資格の抹消を認めた部分については、後見開始の審判等のみを理由とする一方的な解除権を事業者が付与する内容の規定です。

③ 第11条1項4号について

同号は、制限行為能力者が会員登録手続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、その資格の抹消を認めた規定と解されます。このうち、④未成年者の法定代理人及び後見人に関しては、その同意なく契約が締結された場合、法定代理人・後見人（以下、「法定代理人等」とします）に追認権（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、法定代理人等が追認したときは、契約は有効なものとして確定します。これに対して事業者たる相手方は催告権を有するに過ぎない（民法20条1項）というのが民法の原則です。また、⑤保佐人・補助人に関しては、そもそも本件のような契約の締結は同意権（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・被補助人は単独で有効な契約を締結することができるというのが民法の原則です。

しかるに、同号は、④について法定代理人等から追認権を実質的に剥奪してそのイニシアチブを喪失させ、もって契約締結の機会及び利益を与えないという点で、民法の任意規定（及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制限する条項といえます。また、⑤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、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という点で、民法の任意規定（及びその背景にある一般法理）の適用による場合に比して、消費者たる保佐人・補助人の権利を制限する条項といえます。

④ 第11条1項5号について

同号は、本サービスの運営、保守管理の観点から貴社が必要性を認めた場合に、事業者が一方的に会員資格の抹消をすることを認める規定です。

そもそも、会員資格の抹消をしなければならない程の運営、保守管理の必要性が存在するのかは不明確であり、事情如何では運営、保守管理の面で本サービスの提供ができないことが貴社の債務不履行を構成し、貴社が損害賠償責任を負わなければならない可能性すらあるところです。

しかるに、同号はそのような事情の如何を問わず、会員資格を抹消することにより、そのリスクを消費者に転嫁するものであり、民法の任意規定（及びその背景にある一般法理）の適用による場合に比して、消費者の権利を制限する条項といえます。さらに、その必

要性を「当社が判断した場合」に一方的に会員資格の抹消を認める本条項は、上記3(1)③で記載した通り、不明確な内容を有し、専断的な運用を認めるもので、消費者契約法3条1項1号の趣旨に鑑みると、民法の任意規定（及びその背景にある一般法理）の適用による場合に比して、消費者の権利を制限するものといえます。

(3) 結論

以上より、上記1の条項中、第10条(1)及び第11条1項柱書、第11条1項2号・4号・5号は、民法の任意規定（及びその背景にある一般法理）の適用による場合に比して、消費者の権利を制限ないし消費者の義務を加重するものといえます。さらに、上述の通り、会員資格の抹消は実質的には利用契約の解除を意味することに照らすと、これら各号は、消費者の契約上の地位を奪い、サービス利用の可能性を完全に消滅させることを意味するため、消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に侵害するものといえます。従って、これら各号は消費者契約法10条により無効となるものですので、削除ないし修正を求めます。

また、上記1の条項中、第11条1項3号は、後見開始、保佐開始もしくは補助開始の審判を受けたことのみを理由として事業者解除権を付与する条項であり、消費者契約法第8条の3により無効となるものですので、修正（一部削除）を求めます。

第4 損害賠償について

1 対象となる条項

利用規約

第12条（損害賠償）

会員の本規約に違反する行為、その他本サービスの利用に関する会員の行為によって、当社が損害を被った場合、当該会員は、当社に対し、損害が直接であるか間接であるかを問わず、当社が被ったすべての損害（訴訟費用及び弁護士費用並びに当社において対応に要した人件費相当額を含みます。）を賠償するものとします。

2 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10条に反しない規定に修正してください。

3 申入れの理由

- (1) 消費者契約法10条は、任意規定の適用による場合に比べ、消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する条項で、民法1条2項の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものを無効とする旨定めています。

消費者に債務不履行があり、それによって事業者に損害が発生した場合、民法によれば、消費者が負うべき損害賠償の範囲は、債務の不履行によって通常生ずべき損害及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)。

- (2) しかるに、上記1の条項は、特別の事情を予見すべきであったか否かにかかわらず、事業者が被ったすべての損害の賠償を消費者に課すものであり、民法の任意規定(及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の義務を加重するものです。

また、同項中、「その他本サービスの利用に関する会員の行為によって」の部分に関しては、消費者に債務不履行が存在しない場合にも消費者に(上記範囲での)賠償義務を課す余地を認めるものであり、同様に、民法の任意規定(及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の義務を加重するものです。

上記1の条項に基づき消費者に課される損害賠償義務の範囲は事実的因果関係を有する範囲まで広範に及ぶものであり、消費者の不利益は極めて大きいものである一方、事業者が当該範囲までの賠償を得る合理的な根拠は存在しません。そのため、同条項は、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害すると言えます。

- (3) よって、上記1の条項は、消費者契約法10条により無効となるものですので、削除ないし修正を求めます。

第5 免責について

1 対象となる条項

利用規約

第13条（免責）

1 本サービスの利用に関連して会員が損害を被った場合において、当社に故意または重過失がない場合、当社は、会員に生じた損害について、債務不履行責任、不法行為責任その他一切の責任を負いません。

2 本サービスの利用に関連して会員が損害を被った場合において、当社に故意または重過失があることによって当社が損害賠償責任を負う場合、当社は、会員に現実に発生した直接かつ通常の損害に限り、これを賠償する責任を負うものとし、特別な事情から生じた損害（損害の発生を予見し、または予見し得た場合を含みます。）については、責任を負わないものとします。

2 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 申入れの理由

(1) 第13条1項について

消費者契約法8条1項1号及び3号は、それぞれ、消費者契約につき、事業者の債務不履行に基づく損害賠償責任の全部を免除する条項、また、事業者の債務の履行に際してされた不法行為に基づく損害賠償責任の全部を免除する条項の無効を定めています。

しかるに、上記1の条項のうち第13条1項は、貴社のサービス利用に関連して会員が損害を被った場合において、貴社に故意または重過失がない場合には、当該損害につき、貴社は債務不履行責任、不法行為責任その他一切の責任を負わない旨を規定しており、貴社の過失の程度が重過失とまではいえない（いわゆる軽過失の）場合に、貴社が負う損害賠償責任の全部を免除する規定と解されます。

なお、消費者契約法8条1項1号及び3号に定める「全部」とは、損害賠償責任の範囲ないし損害賠償額の全部という意味であり、故意・重過失・軽過失の場合全てという意味ではありません。従って、故意又は重過失の場合を免責対象から除いていることを理由に、同条項を、一部免責を定めた規定と解することはできません（東京高判平成29年1月18日判時2356号121頁参照）。

従って、同条項は消費者契約法8条1項1号及び3号により無効

となるものですので、修正（一部削除）を求めます。

(2) 第13条2項について

消費者契約法8条1項2号及び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。

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）。

しかるに、上記1の条項のうち第13条2項は、貴社の故意または重過失によった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しており、予見すべき特別損害等についての責任を（一部）免除する規定と解されます。

従って、同条項は消費者契約法8条1項2号及び4号により無効となるものですので、修正（一部削除）を求めます。

第6 一方的な契約内容の変更について

1 対象となる条項

利用規約

第14条（サービスの変更・廃止）

当社は、会員に事前に通知することなく、本サービスの内容の全部または一部を変更し、追加し、または廃止することができるものとします。

2 申入れの前提としての問い合わせ

上記1の条項にいう「サービスの内容の全部または一部」として想定される具体的内容を明らかにしてください。

3 問い合わせの理由

(1) 契約は当事者の合意によって成立するものであり、契約内容を変更するには当事者の合意を要するのが民法の原則です。

(2) しかるに、上記1の条項は、当事者の合意を必要とせず、事前の

通知もないまま貴社の判断により「サービスの内容の全部または一部」について一方的な契約内容の変更を可能とするものです。

ここでいう「サービスの内容の全部または一部」として、契約の本質的部分に関わるものが想定されている場合には、民法の原則に抵触する可能性がありますので、上記問い合わせを行うものです。

第7 一方的な規約の改定について

1 対象となる条項

利用規約

第18条（利用規約の変更）

当社が本規約の変更または追加をする場合には、変更または追加後の本規約を当社ウェブサイト上に表示するものとし、会員は、変更または追加後の本規約が当社ウェブサイト上に表示された後に本サービスを利用した時点で、変更または追加後の本規約に同意したものとみなされます。

2 申入れの趣旨

上記条項を削除するか、民法の定型約款に関する規定に適合するように修正してください。

3 申入れの理由

- (1) 契約は当事者の合意によって成立するものであり、契約内容を変更するには当事者の合意を要するのが民法の原則です。

そして、定型約款の変更については、民法上、①定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき、または、②定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるときに限って、個別の合意なく変更することが認められるものとされています。さらに、この規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならないものとされています（民法548条の4）。

(2) しかるに、上記1の条項は、民法の定める要件を満たさないまま、貴社の判断による一方的な契約内容の変更を可能とするもので、民法の原則に照らし消費者の権利を制限するものです。

また、これにより消費者にとって予期しない不利益変更がなされても、消費者に一律に効力を及ぼすことを可能とするもので、消費者の利益を一方的に害する条項といえます。

(3) よって、上記1の条項は、消費者契約法10条により無効となるものですので、削除ないし修正を求めます。

第8 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 申入れの趣旨

上記条項を削除してください。

3 申入れの理由

(1) 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。

(2) しかるに、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、上記1の条項は、専ら貴社の便宜のために東京地方裁判所を専属的管轄とするものであり、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す。

(3) よって、上記1の条項は、消費者契約法10条により無効となるものですので、削除を求めます。

以上