

令和4年9月21日

(送信枚数：5枚)

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 様

(ご連絡先)

〒950-0965

新潟市中央区新光町6番地2 勤労福祉会館3階  
ご担当事務局 高杉 陽子 様

株式会社レッドビジョン

〒169-0075

東京都新宿区高田馬場4-9-12

日新西北ビル7F

TEL. 03-6380-3421

担当：石井

件名：令和4年8月26日付け申入書の件

## ご 連 絡

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

上記の案件に関し、弊社として、利用規約について貴団体からいただいたご指摘を踏まえ、次のとおり対応を検討しておりますので、その旨ご連絡いたします。

※弊社が持つショッピングサイト内の規約改定は、9月29日(木)を予定しております。

- 1 利用規約第2条2項(3)について  
貴団体からのご指摘を受け、削除いたします。
- 2 利用規約第9条柱書の「商品到着日より8日以内(到着日含む)に」との文言について
  - (1) 以下の理由から、維持したく存じます。
  - (2) 貴団体のご指摘のとおり、弊社から発送した商品が、破損・汚損している等品質に問題がある場合や、注文していただいた商品と異なる場合には、弊社は契約不適合責任を負うものと考えております。

もっとも、弊社が提供しているオンラインショッピングのサービスの場合、お客様が、お届けから長時間経過後に商品をお持ちいただき、同商品が汚損している等のご主張をなさった場合、その汚損が、弊社から同商品を発送し、お客様の元に届いた時点ですでに存在したものなのか、お客様が保管している間に生じたものなのかの区別がつかないものと考えております。

この汚損の生じた時期ないし原因について、お客様と弊社の間で認識に齟齬が生じてしまうと、かえってお客様との間のトラブルになってしまうものと懸念しております。

そこで、弊社としては、到着日を含み、商品到着日より8日以内にご連絡の上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と考えております。

つきましては、弊社としては上記の趣旨で利用規約第9条柱書の「商品到着日より8日以内（到着日含む）に」との文言は維持したく存じます。

### 3 利用規約第10条(12)について

(1) 以下の理由から、維持したく存じます。

(2) 同条項は、貴団体のご指摘のとおり、具体性に乏しく不透明であることは否めません。もっとも、弊社が同条項を設置している趣旨としては、会員が弊社との間の信頼関係を破壊するような行為をした場合に、同条項及び第11条1項をもって、同会員との契約を解除したいという点にあります。また、そういった会員の行為を具体的に想定し、列挙するには、限界があります。

ここで、「信頼関係破壊行為」という程度の具体化であれば可能ですが、同程度であれば、やはり弊社に広い裁量がある文言になってしまいますし、弊社としても、お客様にわかりやすい言葉で利用規約を作りたいという意向を持っておりますので、「信頼関係破壊行為」よりも、「当社が会員の行為として不適切と判断する行為」とした方がわかりやすいものと考え、記載しております。

つきましては、弊社としては上記の趣旨で利用規約第10条(12)は維持したく存じます。

### 4 利用規約第11条1項(1)(2)(3)(4)(7)について

貴団体からのご指摘を受け、第11条1項を以下のとおり修正いたします。

記

#### 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り、当社が支払の督促した日から1週間以内に支払義務を履行しない場合
- (3) 登録情報に虚偽の情報が含まれている場合
- (4) 過去に当社から退会処分を受けていた場合
- (5) 会員の相続人等から会員が死亡した旨の連絡があった場合又は当社が会員の死亡の事実を確認できた場合
- (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
- (8) 当社からの問い合わせその他の回答を求める連絡に対して30日間以上応答がない場合
- (9) 反社会的勢力等であるか、または反社会的勢力等と何らかの交流もしくは関与を行っているかと判断される場合
- (10) その他前各号に類する事由があると当社が判断した場合

以上

5 利用規約第12条について

貴団体からのご指摘を受け、第12条を以下のとおり修正いたします。

記

第12条

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、当社が被った損害を賠償するものとします。

以上

6 利用規約第13条について

貴団体からのご指摘を受け、第13条を以下のとおり修正いたします。

記

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、直接かつ通常の損害について、その損害を賠償する責任を負います。

以上

7 利用規約第14条について

貴団体からのお問い合わせに以下のとおり回答します。

弊社にて想定している「サービスの内容の全部または一部」とは、キャンペーン、商品、オンラインショッピングサイトの内容等を指しています。

具体的に、キャンペーンにおいては、プレゼント商品の変更や期間延長等を想定しております。商品においては、商品のリニューアルを想定しております。オンラインショッピングサイトの内容においては、サイトのカートの表示等を想定しております。

いずれも、弊社としては、会員にとって影響の大きいと思われる商品のリニューアル等については、利用規約第14条にかかわらず、事前に弊社の公式サイトにて告知をしております。

## 8 利用規約第18条について

貴団体からのご指摘を受け、第18条を以下のとおり修正いたします。

### 記

#### 第18条（利用規約の変更）

1. 当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合は、民法第548条の4の規定に基づき本規約を随時変更できます。本規約が変更された後の本契約は、変更後の本規約が適用されます。

(1) 本規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき

(2) 本規約の変更が、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

2. 当社は、本規約の変更を行う場合は、変更後の本規約の効力発生時期を定め、効力発生時期の2週間前までに、変更後の本規約の内容及び効力発生時期を会員に通知、本サービス上への表示その他当社所定の方法により会員に周知します。

3. 前二項の規定にかかわらず、前項の本規約の変更の周知後に会員が本サービスを利用した場合又は当社所定の期間内に会員が解約の手続を取らなかった場合、当該会員は本規約の変更に同意したものとします。

以上

## 9 利用規約第21条について

(1) 以下の理由から、維持したく存じます。

(2) 弊社として、会員と弊社との間の訴訟として想定しているのは、原則的には、会員から弊社に対して提起される訴訟です。そうしますと、民事訴訟法上、裁判管轄は、被告の住所地に生じるとされており（民事訴訟法第4条第1項）、弊社が訴訟提起される場合は、基本的には弊社の本店所在地を管轄する裁判所に管轄が生じるものと考えております。

さらに進んで、民事訴訟法では、たしかに密接関連地にも特別裁判管轄が認められますが、弊社のサービスの内容からすると、会員とのトラブルが生じた場合に、現状何らかの密接関連地を想定することができておりません。

このように考えますと、かえって、弊社の本店所在地に裁判管轄を統一した

方が、会員が弊社に対して訴訟を提起する場合に、管轄をどこにすべきかという悩みを解消できるという点で、消費者にとって利益になる側面もあるものと考えております。

つきましては、弊社としては上記の趣旨で利用規約第21条は維持したく存じます。

敬具