

令和4年8月26日

〒150-0013
東京都渋谷区恵比寿1-12-1
健康美人研究所株式会社 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「クレムドアン」の名称で運営する商品販売サイトについて、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 不良品の交換について

1 対象となる条項

特定商取引に関する法律に基づく表記

初期不良による不良品は不良品箇所を確認のうえ交換させていただきます。商品がお手元に届いてから7日以内にサイト下部にある「お問い合わせ」よりご連絡をお願いします。対象期間を超過した物や、一度でも使用した形跡がある物については交換は応じられませんので予めご了承ください。

2 申入れの趣旨

上記条項中、「商品がお手元に届いてから7日以内に」及び「対象期間を超過した物や、一度でも使用した形跡がある物については交換は応じられませんので予めご了承ください。」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7日間以内に不良品である旨を貴社に通知し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。

また、開封し使用しなければ不良品か否かが判別できない場合も想定されますが、一度でも使用した形跡のある商品について一律に交換を認めないことは、そのような場合における契約不適合責任の追及を実質的に制限するものです。

(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、通知期間を7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、そのため上記1の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2 未成年者の行為について

1 対象となる条項

利用規約

第2条（会員）

3 満20歳未満の未成年者の方は必ず保護者の同意を得てご購入下さい。購入完了致しましたものにつきましては、保護者様の同意を得たものとします。

2 申入れの趣旨

上記条項中、「購入完了致しましたものにつきましては、保護者様の同意を得たものとします。」との文言を削除してください。

3 申入れの理由

- (1) 民法5条2項は、未成年者がその法律行為について法定代理人の同意を得ていないときは、その法律行為を取り消すことができると定めており、同条項は強行法規です。
- (2) しかるに、上記1の条項の「購入完了致しましたものにつきましては、保護者様の同意を得たものとします。」との規定は、未成年者による購入申込みについて、実際には法定代理人の同意が得られていなかった場合に同意があったものとみなすことで、取消しを認めないものです。
- (3) よって、上記1の条項は、強行法規である民法5条2項に反し、民法90条の適用ないし民法91条の反対解釈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3 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3条（登録）

3 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、会員本人の意思表示とみなし、そのために生じる支払等はすべて会員の責任となります。

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、民法の原則に照らし消費者の義務を加重するものです。

また、本条項によれば、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4 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10条（サービスの変更・廃止）

当社は、その判断によりサービスの全部または一部を事前の通知なく、適宜変更・廃止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5 通信障害等による損害の免責について

1 対象となる条項

利用規約

第11条（免責）

- 1 通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、データへの不正アクセスにより生じた損害、その他当社のサービスに関して会員に生じた損害について、当社は一切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8条1項1号及び3号に適合するように修正してください。

3 申入れの理由

- (1) 消費者契約法8条1項1号または3号は、民法に規定する事業者

の債務不履行または不法行為による損害賠償責任責任の全部を免除する条項を無効とする旨定めています。

- (2) しかるに、上記1の条項は、通信障害等について貴社の帰責性(債務不履行または不法行為)が認められる場合も含めて、貴社の損害賠償責任の全部を免除するものです。
- (3) よって、上記1の条項は、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、削除ないし修正を求めます。

第6 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12条(本規約の改定)

当社は、本規約を任意に改定できるものとし、また、当社において本規約を補充する規約(以下「補充規約」といいます)を定めることができます。本規約の改定または補充は、改定後の本規約または補充規約を当社所定のサイトに掲示したときにその効力を生じるものとします。この場合、会員は、改定後の規約および補充規約に従うものと致します。

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7 裁判管轄について

1 対象となる条項

利用規約

第13条（準拠法、管轄裁判所）

本規約に関して紛争が生じた場合、当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