

令和5年2月1日

〒950-0087

新潟市中央区東大通1-7-10 新潟セントラルビル8F

株式会社ピカイチ 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。

貴社のオンラインショッピングサイト、および、貴社が「3BL（スリービーライフ）」の名称で運営する商品販売サイトの利用規約について、令和4年10月28日付「申入書」にて修正等を要請させて頂き、貴社より、同年11月18日付書面にて修正等のご連絡を頂きました。当団体の申入れに対し、迅速に対応頂き感謝申し上げます。

ただ、サイトの利用規約も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しておりますが、消費者保護の観点から検討させていただいた結果、これらサイトの利用規約につき、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

以下、株式会社ピカイチ3BL利用規約は「3BL利用規約」、株式会社ピカイチオンラインショッピング利用規約は「ピカイチ利用規約」と記載する。

第1 パスワード利用の責任について

1 対象となる条項

3BL利用規約およびピカイチ利用規約

第2条（会員登録）

2 パスワードの管理

(1) ..

(2) ...

(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、当社の責めに帰すべき事由による場合を除き、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本利用契約上の義務につき責任を負うものとします。

2 再申入れの趣旨

第2条2項(3)について、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 再申入れの理由

第2条2項(3)について、貴社より修正のご連絡を頂きましたが、ご連絡頂いた修正条項では、依然として、第三者によるパスワード利用について会員に帰責性がない場合についても会員本人の意思表示を常に擬制し、会員に契約上の義務を課す規定となっています。

そのため、同条項は、依然として、消費者契約法10条により無効となるものですので、再度、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

3BL利用規約およびピカイチ利用規約

第9条（商品の交換、返品等）

1. 以下の場合、商品到着日より7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(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7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、8日目以降1年以内は民法の原則どおりとする」旨の修正を検討下さい。

イ 理由を問わず返品等に応じる条件として「7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ください。

(2) 上記条項1(2)に対して

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「到着日より7日以内にご連絡いただければ、その後、ご返品いただいた商品については、同商品の汚損等は、一律当社に責任があるものとみなし、返品対応をとることをもって、お客様とのトラブルを防ぐ」ことである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7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7日以内に貴社に連絡することにより、一律貴社に責任があるものとみなし返品・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。しかし、商品到着日から8日目以降は、貴社に責任がある場合でも、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、同制限は極めて強度で顧客に少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、通知期間を「7日以内（商品到着日含）」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。

よって、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 以上より、貴社に対し、上記1(1)について、再度、条項の修正を要請します。

なお、条項の修正については、到着日より7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うえで、「商品到着日より7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、8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」旨の修正を検討下さい。

(2) 再申入れの趣旨(2)について

注文した商品と顧客へ届いた商品が異なる場合の責任は貴社にあることが明かです。そのため、貴社よりご連絡頂いた理由は、上記条項1(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。

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7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、消費者の利益を一時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。

よって、上記条項1(2)については、削除下さるようお願いいたします。

第3 転売禁止条項について

1 対象となる条項

3 B L利用規約およびピカイチ利用規約

第11条（転売禁止について）

1. 入手経路の如何を問わず、当社商品を転売することを禁止いたします。
2. 当社商品の転売を行った方に対しては、これにより当社が損害を被った場合には、その損害の賠償を請求いたします。

2 申入れの趣旨

第11条を削除してください。

3 申入れの理由

貴社より第11条1項は維持を希望すること、および、その理由として「転売商品について、流通状況や保管状況等を一切把握できず、品質面や安全面を保証することが困難。転売を禁止することは消費者の利益擁護に資する。」旨のご連絡頂きました。

しかしながら、貴社から会員へ商品を引き渡した以降の商品の流通状況や保管状況等は、転売の有無を問わず、貴社が把握することは困難と考えられます。また、品質面や安全面について貴社が法的に責任を負う範囲は、会員と同会員から商品を購入した第三者等のいずれに対しても同様であり、転売を禁止することとは異なる問題と考えられます。

よって、「会員へ製品を引き渡した以降は、流通状況や保管状況等を把握できず、品質面や安全面を保証することが困難」との理由は、同条項を維持する特段の理由とは言い難いものと考えられます。

よって、第11条1項および同条項が有効であることを前提とする同2項は、いずれも消費者契約法10条に該当し無効になるものと考えられますので、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

3BL利用規約およびピカイチ利用規約

第13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、当社が被った損害を賠償するものとします。

2 再申入れの趣旨

上記条項中、「その他本サービスの利用に関する会員の行為によって」部分を削除するか、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 再申入れの理由

(1) 貴社には条項を修正頂きましたが、修正された上記条項中、「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、会員に債務不履行が存在しない場合でも、会員に対し賠償義務を課す余地を認めるものであり、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義務を加重するものです。これは、消費者の不利益が極めて大きいものである一方、事業者が賠償を得る合理的な根拠は存在しません。

そのため、上記の条項は、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。

(2) 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、上記条項中「その他本サービスの利用に関する会員の行為によって」部分を削除するか、条項の修正を求めます。

第5 一方的な契約内容の変更について

1 対象となる条項

3BL利用規約およびピカイチ利用規約

第15条（サービスの変更・廃止）

1. 当社は、サービスの変更・廃止にあたり、サービスを変更・廃止する旨及び変更・廃止後のサービスの内容とその効力発生日を、当社ウェブサイトに掲示し、または会員に電子メール等で通知します。
2. サービスの変更・廃止の効力発生日以降に会員が本サービスを利用したときは、会員は、サービスの変更・廃止に同意したものとみなします。

2 申入れの趣旨

(1) 第15条2項について

削除ないし民法548条の4第1項に反しないよう修正して下さい。

3 申入れの理由

- (1) 民法548条の4第1項は強行法規と考えられます。また、同項は、定型約款の変更について、相手方に合意があったとみなす条件として、変更後の定型約款の内容が、①相手方の一般の利益に適合すること、または、②契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更内容の相当性等に照らし合理的なものであること、が必要である旨を規定しています。

しかるに、上記第15条2項は、変更後の約款の内容の如何にかかわらず、「約款変更後に会員がサービスを利用すること」をもって、会員が約款の変更同意したものとみなす規定であり、強行法規である民法548条の4第1項に反する可能性があるものです。

よって、上記第15条2項について、削除ないし民法548条の4第1項に反しないよう修正を求めます。

- (2) なお、民法548条の4第1項は「変更後の定型約款の効力」、同2項は「定型約款の変更手続」を規定しています。一方、上記第15条1項は「定型約款の変更手続」、同2項は「変更後の定型約款の効力」を規定しており、民法548条の4第1項、2項と上記第15条1項、2項とは、その規定の並びが逆となっています。

そのため、仮に、上記第15条1項および2項を修正し維持する場合には、条項の並びを民法の規定に準じ修正する（入れ替える）ことも検討頂ければと思います。

第6 連絡方法について

1 対象となる条項

ピカイチ利用規約

第17条（連絡方法）

3. 会員ご本人以外の親族など第三者の方から当社に対するご連絡をいただいた場合、会員のお名前、お電話番号、ご住所等を確認し、これらのご登録会員情報が一致した場合には、当社は、そのご連絡に対応いたします。

2 照会の内容

「当社は、そのご連絡に対応いたします。」という部分の趣旨をご教示下さい。

3 照会の理由

- (1) 貴社からは、上記第17条について、「会員ご本人から当該第三者に適法な代理権の授与があったものとみなします。」という箇所を「当社は、そのご連絡に対応いたします。」と修正する旨のご連絡を頂きました。
- (2) しかし、修正された文言の意味するところは必ずしも明確とは言えず、第17条の修正前と修正後を比して、貴社と会員間の法的関係について特段の変化は無い（依然として問題が存在する）と解釈され得る余地があると考えられます。

なお、修正前の条項については、「第三者に「会員の名前」「電話番号」および「住所」を確認することのみをもって、会員からの第三者に対する代理権授与を不要とし、第三者から貴社に対する意思表示の効果を会員に帰属させるものであり、民法の規定に比し、消費者の義務を加重する規定といえ、かつ、貴社の代理権確認義務の懈怠を許容することで、本来法的義務を有しない会員が法的義務を負うことになる消費者を一方的に害する規定といえることから、消費者契約法10条により無効となる」という理由から削除を要請させて頂いています。

- (3) そこで、修正後の条項の趣旨（特に、「当社は、そのご連絡に対応いたします。」との部分の趣旨）について、ご教示下さるようお願いいたします。

また、貴社・会員間の法的関係について修正前と修正後に特段の変化が無い場合には、上記第17条の削除を再度検討下さい。

第7 裁判管轄について

1 対象となる条項

3BL利用規約およびピカイチ利用規約

第22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ください。

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、新潟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「会員が貴社に対し訴訟提起をする場合の裁判管轄の所在についての悩みを解消できる」という利点があるとのことご連絡を頂きましたが、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