

ネットとうほく 2016 (検) 第5号-2

2018年(平成30年)1月22日

〒113-0034

東京都文京区湯島3丁目19番11号 湯島ファーストビル7階  
テックウインド株式会社 御中

〒981-0933 宮城県仙台市青葉区柏木1-2-40  
ブライトシティ柏木702号室

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者市民ネットとうほく

理事長 吉岡和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



## 要 請 書

平成29年5月8日付でご回答いただきありがとうございました。

検討に時間がかかりましたが、貴社からの上記回答内容を踏まえ、以下の点につき要請致します。

本要請に基づき約款(保証規約)について改訂をご検討いただき、改訂した約款(保証規約)を当団体まで送付いただきますようお願いいたします。

なお、当団体は、平成29年4月25日付けで内閣総理大臣から、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けました。また、本件に関するやりとりの経緯や結果については、消費者契約法27条に基づき、別紙「消費者市民ネットとうほくの「申し入れ」等における活動方針と公表ルールについて」に沿って公表させていただくことを念のため申し添えます。

### 第1 要請の内容について

- 1 消費者に対して、製品保証の範囲について約款により制限していることが製品購入時にわかるように明示すること。具体的には、「保証内容には制

限があります」等の文言を一見してわかるように表示すること。

- 2 製品保証の対象範囲について、消費者に対し、約款において具体例を用いるなどしてわかりやすく表示すること。

## 第2 理由

### 1 要請1について

消費者は、製品保証という記載があることによって初期不良、故障一般についてすべて保証がされているという誤解する可能性があります。したがって、購入時に製品保証の範囲及び内容が理解できるように製品保証の範囲に制限があることを告知するべきであると考えます。

### 2 要請2について

製品保証規定の約款の記載のみから判断すると、製品保証の範囲について広範な制限があるようにも思える記載となっています。また、保証されない具体的な行為についてどのような行為が想定されているのか判然としません。そこで、以下のように具体的に保証内容がわかるような規定にすべきです。

#### (1) 保証規定Fについて

「発生原因を問わず」の前に「お客様ご自身の組み立てセットアップによる場合は」等の文言を付け加え、購入者に要因のない破損の場合には保証されることを明示すべきです。保証規定の文言だと「発生原因を問わず」とされていることから一切保証されないように読めます。

#### (2) 保証規定Nについて

「お客様ご自身の利用環境に起因する」等の文言を加え、購入者に故意・過失がない場合には保証されることを明示すべきです。保証規定の文言だと購入者に帰責性のない要因についても保証対象外となるように読めます。

#### (3) 保証規定Oについて

「故意および過失」について、例示がなくどのような場合に保証対象外となるかがわかりにくい規定となっています。

故意については、「ご自身で行われた不適合パーツの装着、改造、分解、ご自身または他社で行われた修理、その他マニュアルに記載外のご利用をあられた場合」、過失については、「水没や落下、衝突に基づく破損など」と具体的な行為態様を例示した方がわかりやすいといえます。

#### (4) 保証規定Eについて

「不適切なお取り扱い」について、例示がなくどのような場合に保証対象外となるかがわかりにくい規定となっています。

「不適切なお取り扱い」について「(お客様自身の行った誤ったセットア

ップ、誤接続、装着パーツのミスなど)」のように、具体的な行為態様を例示した方がわかりやすいといえます。

(5) 保証規定Qについて

「合理的理由」について、例示がなくどのような場合に保証対象外となるかがわかりにくい規定となっています。

「合理的理由」について、「利用するにあたり著しく能力を欠く場合、不法行為や反社会的行為が確認できた場合等社会的相当性を欠く場合」等具体的な内容を例示した方がわかりやすいといえます。

以上