

ネットとうほく2021(検)第1号-1  
2021年(令和3年)7月30日

〒675-0101

兵庫県加古川市平岡町新在家305-2

株式会社GlobalArrows(ゲーム買取ブラザーズ) 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40

ブライツシティ柏木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>



## 照 会 書

消費者市民ネットとうほく(以下、当団体という)は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に関わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。2017年(平成29年)4月25日に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ております。

当団体に対して、貴社が、ホームページ等でゲーム等の買取価額について、「業界最大級の高値買取を実施中」と表示していることに関し、誤解を生む表示ではないかかとの指摘が寄せられました。また、これを機に貴社の買取約款を確認したところ、消費者契約法に抵触するおそれがある規定が多数見受けられました。

そこで、下記の事項についてお尋ねしますので、本書面到達後2ヶ月以内に、ご回答を書面にて当団体まで送付頂きますようお願いいたします。

なお、本件に関する当団体の活動及び内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの『申入れ』等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

### 第1 照会の趣旨

- 1 貴社がホームページ等で「業界最大級の高値買取を実施中」と広報していることに関して、貴社の買取価格が「業界最大級」とあるとの表示はどのような根拠に基づくものでしょうか。
- 2 貴社が使用している「利用規約」には、消費者契約法に照らし、別紙のような問題が見受けられると思料いたしますが、約款の各条項と消費者契約法との適合性について、どのようにお考えでしょうか。

### 第2 照会の理由

- 1 照会の趣旨1について

貴社の上記の広告を見た者は、貴社の買取金額が、他のゲーム等の買取業者に比べ高額であり、顧客に有利な金額で買い取っていただけのものと考えて、貴社に買取の申込みをするものと思料されます。そのため、貴社の上記広告が、他社との比較において業界でも最高レベルの高額なものであることが裏付けに基づくものであれば問題はないのですが、そのような裏付けがないまま上記のような広告を行っているとするれば、そのような広告は、虚偽の顧客誘因行為であると言わざるを得ません。このような観点から、貴社の買取価格が「業界最大級」であると表示していることの根拠をお尋ねするものです。

## 2 照会の趣旨2について

消費者契約法においては、事業者に過失があるにもかかわらずその責任全てを免れるとする条項や事業者に重大な過失がある場合にその責任を一部でも制限する条項(消費者契約法8条1項)、民法上の信義誠実の原則に反し消費者の利益を一方的に害する条項(同法10条)は無効とされております(消費者契約法の条項は後記の通りです。)

貴社の利用規約のうち別紙に抜粋した条項は、これらの規定に該当する可能性があることから、その問題点を指摘するとともに、同法の規定との適合性について貴社の見解をうかがうために照会をいたしました。

## 3 むすび

以上について、貴社のご見解をうかがった上で、今後の対応を検討したいと考えております。ご回答よろしくお願いいたします。

## 記

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- 一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項
- 二 事業者の債務不履行(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項
- 三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項
- 四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しな規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

## 別 紙

### 1 事業者にも過失がある場合でも全責任を免除するとの条項(消費者契約法8条1項1号、3号)に抵触することが疑われる条項

- ・第1条3項 本条の規約・規定に違反をして紛争が発生した場合、利用者等は、自己の費用と責任において、当該紛争を解決すると共に、いかなる場合であっても当社は免責するものとします。
- ・第3条1項 当社は、利用者が各サービスを利用したことに起因する直接的又は間接的な損害に関して一切責任を負わないものとします。
- ・第4条1項 当社は新品未開封の商品を、査定時に開封する場合は時としてございますが、万が一、商品をお客様に返す場合であっても、商品開封にともなう直接的又は間接的な損害に関して、当社は一切責任を負わないものとします。
- ・第4条2項 商品の配送等により発生した商品の破損や故障等につきまして、当社は損害に関して、一切責任を負わないものとします。
- ・第4条3項 商品の配送中の地震、火災などの天災や、配送中の事故により、商品の破損や故障がおきましても商品の損害に関して、当社は一切の責任を負わないものとします。
- ・第5条1項 お客様からの情報の不備や記入漏れ、記入誤り、情報の入力ミスにより、お客様の方に損害が発生しても、損害に関して、当社は一切の責任を負わないものとします。
- ・第9条1項 なお、本ページを確認しなかったことに起因する、直接的または間接的に生じた利用者及び第三者に与える損害については、その内容、態様の如何にかかわらず、当社は一切の責任を負わないものとします。

### 2 事業者にも重大な過失がある場合でも責任の一部を制限する条項(消費者契約法8条1項2号、4号)に抵触することが疑われる条項

- ・第4条7項 弊社が商品を預かり中に破損、あるいは紛失した場合に、弊社に故意または重大な過失がある場合に限り、弊社の査定基準に従い、弊社における販売金額を上限として賠償を受けることができます。

### 3 消費者の利益を一方的に害する条項(消費者契約法10条)に抵触することが疑われる条項

- ・第4条4項 弊社が商品に関する手続き上の不備の連絡をお客様に連絡した日から7日以内にお客様が手続を完了されなかった際は、当該商品は無償で処分致します。
- ・第4条5項 買取キャンセル時の返送料につきましては、送料はお客様負担となっております。また、商品の一部キャンセル、返送にはご対応しておりませんので、予めご了承下さいませ。
- ・第4条6項 尚、ご対応頂けない場合は、無条件に商品を処分させていただきますのでご了承下さいませ。
- ・第4条8項 キャンセル時の商品をお客様に返送後、お客様の都合により受取がなされず弊社へ返送された場合、所有権を放棄したものとみなし、弊社にて無償で引取とさせていただきます。
- ・第7条1項 買取査定金額の結果をお伝えした後、48時間以内に承諾の有無が無い場合は、自動的に承諾されたものとして、送金の手続きに入らせて頂きます。
- ・第8条2項 前項により協議をしても解決しない場合は、大阪地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。
- ・第9条1項 当社は、当社の都合により、本規約の内容を必要に応じて、予告なくして改定することができます。利用者は、本サイトを利用する際に、その都度、本規約の内容を確認するものとします。本規約改定後に利用者が各サービスを利用した場合には、改定に同意したものとみなします。