

ネットとうほく 2021 (検) 第 1 号-2
2021 年 (令和 3 年) 11 月 30 日

〒675-0101

兵庫県加古川市平岡町新在家 305-2

株式会社 Global Arrows (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>



申入書

消費者市民ネットとうほく (以下、当団体という) は、貴社に対し、本年 7 月 30 日付けで、貴社の広告と利用規約に関する照会書をお送りいたしました。これに対し、貴社からは、本年 8 月 19 日に書面で回答をいただきました。速やかにご対応をいただきありがとうございます。

貴社の回答書によると、貴社は、広告で使用していた「業界最大級」の買取価格という表示を改めるとともに、利用規約の内容も当団体の指摘を踏まえて、削除や改定を行ったとのこと。しかし、利用規約については、改定いただいた後の内容についても、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、当団体は、改定後の貴社の利用規約に対し、下記の事項について申入れをいたします。申入れの内容にどのようにご対応をいただけるかについては、本書面到達後 2 ヶ月以内に、書面にてご回答をいただ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、前回の照会書でお伝えしたとおり、「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申し添えます。

第 1 申入れの趣旨

貴社の「利用規約」について、以下の通り改定を行うよう申入れます。

- 1 別紙 1 の条項については、貴社に故意または過失がある場合には貴社が責任を負担することを明示すること。
- 2 別紙 2 の条項については、消費者が貴社に商品の処分を許す意思表示を擬制するにあたっては、擬制の効果が生じることを消費者に個別かつ明確に告知をするとともに、擬制排除のために十分な猶予期間を与える規定を追加すること。

第2 申入れの理由

1 申入れの趣旨1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は無効とされております（消費者契約法8条1項・消費者契約法の条項は別紙記載の通りです）。

貴社は、利用規約の別紙1記載の条項について、当団体の照会の趣旨を踏まえ、「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」という規定から「一切」という文言を取り除いております。しかし、このような改定を行ったとしても、貴社に過失があるにもかかわらずその責任の全てを免れることができる内容には変わりがありません。消費者契約法の規定に適合するためには、「故意または過失がある場合を除き」という文言や、「ただし、故意または過失がある場合には、この限りではない」との文言を加えるなどして、貴社に故意または過失がある場合には損害賠償責任を負担することを明示することが必要です。

以上のような理由から、申入れの趣旨1記載のような内容に条項を改訂するよう申入れます。

2 申入れの趣旨2について

消費者契約法においては、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であって、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は無効とされております（消費者契約法10条）。

貴社の利用規約のうち別紙2に記載した条項は、当団体の照会の趣旨を踏まえ、消費者の意思表示を一方的に擬制する条件を緩和したものと史料いたします。しかし、このような意思表示の擬制条項は、消費者契約法10条に該当するものとされております。

このような規定が同法違反を免れるためには（消費者契約法第10条後段に該当しないというためには）、事業者側に意思表示擬制の高度の必要性があることに加えて、消費者への個別の告知等を行うことにより擬制の内容について消費者が容易に認識できる措置をとること、擬制排除のための十分な時間を与えること等により消費者が意思表示の擬制を排除しようと思えば容易にできる措置をとること等が必要とされております。

以上のような理由から、申入れの趣旨2記載のような内容に条項を改訂するよう申入れます。

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。

以上

別 紙

1 事業者に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

(1) 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責任を負わないものとします。

(2) 第 4 条 1 項

当社は新品未開封の商品を、動作確認や商品状態を確認するために開封する場合がございます。

開封後に、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、当社は責任を負いません。

(3) 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責任を負わないものとします。

(4) 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、当社は責任を負わないものとします。

(5) 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、当社は責任を負わないものとします。

(6) 第 9 条 1 項の下線部

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。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、当社は責任を負わないものとします。

2 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

(1) 第 4 条 5 項の下線部

お客様からお送り頂きました商品の 7 割以上が、買取不可(色あせ、しみ、折れ、傷、破れ、汚れ、市場価値の低い商品等)となる場合ダンボール 1 箱に

つき1,000円の引取料を頂戴しております。尚、ご対応頂けない場合は、ご利用者様が「破棄」を選択したものとみなし、当社にて適切に処分いたします。

(2) 第4条7項

返品となった商品を当社から発送後、ご利用者様が受取拒否をされた場合、もしくは住所不明や運送会社規定の配達期間の超過によって配達中止となった場合は、当社に着荷した時点でご利用者様が「破棄」を選択したものとみなし、当社にて適切に処分いたします。

(3) 第7条1項

買取査定金額の結果をお伝えした後、72時間以内に承諾の有無が無い場合は、査定結果に承諾されたものとして取り扱い、同期限が経過した時点で売買契約が成立したものとみなします。ただし、買取金額に関する問い合わせ及びその回答手続を行っている間はこの限りではありません。

【消費者契約法抜粋】

(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い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。