

ネットとうほく 2021 (検) 第1号-3
2022年(令和4年)3月29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

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、令和3年11月30日付けで、貴社の広告と利用規約に関する申入書をお送りいたしました。これに対し、貴社からは、本年1月24日に書面で回答をいただきました。速やかに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、申入れの趣旨1(当団体が指摘する各条項について、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)に対しては、「故意または過失がある場合を除き」という文言を加えることにより、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いただいております。したがって、申入れの趣旨1に対する対応としては承知いたしました。

これに対して、申入れの趣旨2(消費者が貴社に商品の処分を許す意思表示を擬制する(意思表示がなされたものとして扱う)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)に対しては、改正案第4条7項にも、消費者契約法上の問題点が見受けられますので、改めて以下のとおり要請をいたします。

第1 要請の趣旨

第4条7項について、貴社に着荷した後に、改めて事前のメールまたは電話による連絡を規定するとともに、貴社に着荷した後に利用者が「破棄」を選択したという意思表示の擬制をするまでに、再度の事前のメールまたは電話から少なくとも72時間以上の期間を設けること。

第2 要請の理由

- 1 前回お送りした申入書の申入れの趣旨2については、第4条5項は、事前のメールまたは電話による連絡の後72時間という期間の余裕を与えているものの、第4条7項には、事前のメールまたは電話による連絡が定められておらず、利用者が「破棄」を選択したという意思表示の擬制をするまで期間も貴社に着荷した後から48時間に止まっております。
- 2 第4条7項につきましても、第4条5項と同様に、意思表示擬制（廃棄の選択）の効果を発生させる前に、予めメールまたは電話による連絡を規定するのが相当と思料いたします。

また、消費者が対応をするのに48時間（2日間）は短過ぎると言わざるを得ません。改正後の第4条5項が定める72時間（3日間）が意思表示を擬制する期間として十分とは断言はできないものの、少なくとも同条項に72時間という規定を置くのであれば、第4条7項もそれに合わせるべきものと思料いたします。
- 3 以上のような理由から、規約改正後の第4条7項についても、要請の趣旨記載の改正を求めます。

以 上

別 紙

改正後の条項

第4条5項 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、再度当社からメールまたはお電話をいたします。2回目のご連絡後72時間以内にご対応頂けない場合は、ご利用様が「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。

第4条7項 返品となった商品を当社から発送後、ご利用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、当社に着荷してから48時間を経過した時点でご利用様が「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。