

平成30年5月23日

株式会社ノジマ
代表執行役 野島廣司 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田悦子



申入書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月に、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で貴社の利用規約について消費者から情報が寄せられました。

本協会において貴社の規約の条項につき検討したところ、消費者契約法8条、8条の2及び10条により無効となる不当な条項があることが判明しました。

そこで、本協会は適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、消費者契約法8条、8条の2及び10条により無効となる不当な条項の使用停止を申し入れるとともに、消費者の権利を不当に制限する条項などにつき改善・是正することを申入れます。また、今回、本協会は主にご利用規約について申し入れをしますが、貴社がご利用規約と不可分一体のものとして、規約の一部を構成すると主張している「ご利用ガイド」及び「Nojima Online」内に掲示する顧客への通知についても、今回の申し入れの趣旨に適合するよう、自主的に条項の使用を停止し、あるいは是正をするよう求めます。

つきましては、平成30年6月末日までに、本申入れに対する回答を書面にて標記本協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することを申し添えます。

本件連絡先

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5
グランドメゾン日本橋堀留101
公益社団法人全国消費生活相談員協会
消費者団体訴訟室
TEL：03-5614-0543
FAX：03-5614-0743

第1 使用停止の申入れ事項

貴社が使用している「ご利用規約」の下記条項につき、次のとおり使用停止を申し入れします。

1 売買契約の不成立および解除（第6条）について

当社は、お客様よりのご注文を受け付ける際、もしくは売買契約が成立した以後であっても、次の各号の一に該当するに場合は（原文ママ）、当社の判断に基づき当該ご注文をお断りするまたは当該売買契約を解除することができるものとします。

- イ) お客様が過去に規約等に違反していることが判明した場合。
- ロ) ご注文内容に虚偽の表示または誤記（特に商品送付先の住所等において）もしくは不備があることが判明した場合。
- ハ) 代金等のお支払いに、お客様名義以外のクレジットカードをご使用になられることが判明した場合。
- ニ) 代金等のお支払いに、お客様が利用されるクレジットカードの利用不可能またはそれに準ずる状態にあることが判明した場合。
- ホ) 当社との売買契約によりお客様に生じる債務の履行が不確実であると、当社が判断した場合。
- ヘ) お客様が、不正な売買行為（営利等を目的とした転売）等により著しく当社の利益を損なう行為を行うもしくはその恐れがあると、当社が判断した場合。
- ト) ご注文の商品が当社において長期にわたり入荷できる見込みがない又は生産が完了している場合。
- チ) ご注文の商品が限定生産もしくは限定販売される商品であって、当該ご注文により当社が手配できる数量を超える場合。
- リ) 当社が本ショップの表示した内容（特に価格・個数等）に誤りがあった場合。
- ヌ) 当社が、商品の配送先に対して配送手段をもたないまたは商品の配送料が当社の想定水準を上回る場合。ただし、当該配送料をお客様がご負担される場合は、この限りではありません。
- ル) お客様に、第9条に規定する禁止事項に該当する行為がある場合。
- ヲ) 前各号の他、当社がご注文を承認することが不適切であるまたは当社が売買契約を解除する必要があると判断した場合。

お客様は、お客様により発信されたご注文を、理由の如何に拘わらず、取

消できないものとしします。

前条第1項に基づき、当社とお客様との間の売買契約が不成立または解除された場合には、当社は、お客様に対してその旨を通知し、すでにお客様から商品の代金等を受領している場合には相当な期間内に当該代金等を返金し、およびお客様が当該契約により取得したポイントを精算するものとしします。

(1) 申入れの趣旨

本条項は、全部削除してください。

(2) 申入れの理由

ア 貴社は、第5条において、顧客が注文・購入に同意したことを示すボタンを押したときに契約が成立するとしていますが（正確には、顧客が注文・購入に同意したことを示すボタンを押すだけでは契約は成立しないので、注文・購入に同意したことを示すボタンを押すとほぼ同時に貴社から承諾の意思表示がされ、契約が成立するものと思われまます）、そうすると貴社が顧客から注文を受けたものの契約が成立しないということはほとんど考えられませんので、第6条第1項の規定は、契約成立後の契約解除を定めた条項と考えます。

契約成立後は、消費者及び貴社の双方に契約の拘束力が生じますが、貴社は、第6条第1項において、イ) からヲ) の一に該当する場合は、貴社の判断により一方的に売買契約を解除できるとしており、契約上の義務の履行を求める消費者の権利を制限しますので、消費者契約法10条前段に該当します。

また、同条項は、貴社に債務不履行がある場合（ト）、チ）、リ）、ヌ））、抽象的ないし包括的な規定で、貴社の恣意的な解釈が可能な場合（ホ）、へ）、ヲ））、仮に消費者に何らかの義務違反があつたとしても、契約の本来的な債務ではなく軽微ないし付随的な義務違反にすぎない場合（イ）、ロ）、ハ）、ニ）、ル）に解除を認めるものであり、民法1条2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ですから、消費者契約法10条後段に該当します。従いまして、第6条第1項は無効です。

イ 第6条第2項について、消費者は、理由の如何に拘わらず、注文を取り消すことができないとしていますが、貴社は、第5条で、顧客が注文・購入に同意したことを示すボタンを押したときに契約が成立するとしていますが、契約が成立する前の注文だけの取消（撤回）は考えられず、本条項は、消費者からの契約の解除について定めた条項と考えます。

本条項は、貴社の債務不履行があつた場合や貴社の販売した目的物に隠れた瑕疵があつた場合に、消費者の契約の解除権を放棄させる条項ですか

ら、消費者契約法第8条の2に該当し、無効です。

なお、本条項の「取消」が、文字通り「取消権」（未成年者取消権、詐欺取消権、消費者契約法上の取消権等）の意味だとすると、それを放棄させるのは強行法規に反していますので、当然に無効です。

2 商品等の返品、交換（第7条）について

お客様は、お客様が注文された商品の返品もしくは交換を申し出ることにはできません。ただし、次の場合はこの限りではありません。

イ) 商品が配送先に到達後8日以内に、お客様より当社に商品に初期不良もしくは瑕疵があるまたは商品が配送中に破損した旨をご連絡され、かつ当社が当該商品の動作確認等によりそれらを認めた場合。（ジャンク品・訳あり品を除く）

ロ) 品違い等明らかに当社の手違いによる場合。

(1) 申入れの趣旨

本条項は、全部削除してください。

(2) 申入れの理由

貴社は、売主として、初期不良や瑕疵がない商品を消費者に引き渡す義務を負っています。貴社が顧客に引き渡した商品に初期不良もしくは瑕疵があったり、配送中に破損した場合には、いまだ瑕疵のない商品を顧客に渡していませんので、貴社は瑕疵のない商品を顧客に引き渡す義務を負っています。また、消費者は、瑕疵があったことを知った時から1年以内であれば、契約を解除し、返品して、貴社に対して代金の返還を求める権利を有しています（民法570条、566条）。

ところが、貴社は瑕疵のない商品を引き渡す義務や返品して代金の返還を求める（あるいは、代金の支払いを免れる）権利を、商品が配送先に到達後8日以内に、顧客が貴社に連絡をし、かつ、貴社が当該商品の動作確認等によりそれらを認めた場合に限定しています。しかし、瑕疵が隠れたものである場合には、消費者が商品到達後8日以内に瑕疵を発見することは極めて困難で、しかも、8日以内に貴社に連絡し、貴社が動作確認等により瑕疵の存在を確認した場合でなければ、貴社に瑕疵担保責任を追及することができないのですから、本条項は、実質的に貴社の瑕疵担保責任を全部免除する条項であり、消費者契約法8条1項5号に該当し、無効です。

さらに、この規定は、民法の規定に比して消費者の権利を制限するものですから、消費者契約法10条前段に該当します。そして、商品が配送先に到達後8日以内に、顧客が貴社に連絡をし、かつ、貴社が当該商品の動作確認等によりそれらを認めた場合に限定することは、極めて短期間の間に消費者

に動作確認等を要求し、その期間内に連絡をして、貴社が動作確認等により瑕疵を認めない限り返品ないし交換に応じないので、民法1条2項に規定する基本原則に反して消費者の返品ないし交換を求める利益を一方的に害しますから、同条後段にも該当します。従いまして、本条項は無効です。

よって、削除するよう求めます。

3 免責事項（第8条）について

本サービスを通じてお客様がご購入する商品の保証に関しては、特に指定のない限り商品に添付されている製品保証書の内容に準拠するものとします。

当社は、次の各号に定める事項について、一切の保証をしないものとします。

イ) 本サービスにおいてお客様がご購入する商品の他製品との適合性等。

ロ) お客様が本サービスをご利用される際に通信回線上で送受信される個人情報のやりとりの安全性等。

ハ) 本ショップが、コンピュータウイルス等の本ショップにアクセスするコンピュータに有害な影響を与える可能性があるものに感染していないこと。

ニ) 本ショップにリンクしている他のホームページ（WEBページ）の内容の一切。

ホ) 本ショップ掲載事項の内容の正確性。

ヘ) 商品の配送が、理由の如何を問わず、遅延せずに行われること。

ト) 本ショップが未成年者に有害ではないこと。

当社は、次の各号に定める事項について、一切の責任を負わないものとします。

イ) お客様が本サービスを利用することによってお客様に生じた一切の損害。

ロ) お客様が本サービスを利用することによって第三者に対して与えた一切の損害

ハ) 本サービスの中断もしくは中止によってお客様または第三者に生じた一切の損害

ニ) 第6条第1項各号に掲げる事由によりお客様のご注文をお断りし、または売買契約が解除されたことを原因としてお客様に生じた直接的、間接的損害。

お客様は、本ショップに関連した支払いについて、クレジットカード会社

、立替代行業者等の間で料金その他の債務を巡って紛争が生じた場合、当該当事者間で解決するものとし、当社は一切の責任を負わないものとし
ます。

お客様が本ショップに登録する一切の個人情報に関して、お客様の管理不
十分等に起因する損害については、当社は一切の責任を負わないものとし
ます。

当社は本サービスの運用に最善を尽くしますが、障害が生じないことを保
証するものではありません。通信回線やコンピュータなどの障害によるシ
ステムの中断・遅延・中止・データの消失、ポイント利用に関する障害、
データへの不正アクセスにより生じた障害、その他本サービスに関してお
客様に生じた障害については、当社は一切の責任を負わないものとし
ます。

(1) 申入れの趣旨

本条項中、下線を引いた部分は削除してください。

(2) 申入れの理由

ア 貴社は、「ロ）お客様が本サービスをご利用される際に通信回線上で送受信される個人情報の安全性等、ハ）本ショップが、コンピュータウイルス等の本ショップにアクセスするコンピュータに有害な影響を与える可能性があるものに感染していないこと、ホ）本ショップ掲載事項の内容の正確性、へ）商品の配送が、理由の如何を問わず、遅延せずに行われること」について保証しないとしており、「保証しない」という意味は、貴社の債務不履行があった場合にも貴社の損害賠償責任を免除するものであると考えられますので、消費者契約法8条1項1号に該当し、無効です。すなわち、貴社の不適切な管理により、消費者が貴社のサービスを利用する際に通信回線上で送受信される個人情報が漏洩したり、消費者が貴社のサービスを利用した際にコンピュータウイルスに感染するなど消費者に損害が生じた場合には、貴社に債務不履行責任が生ずるところ、本規定によって貴社が損害賠償責任の全部の免除がされるので、消費者契約法8条1項1号に該当し、無効です。同様に、商品配送が、貴社の責めに帰すべき事由により遅延した場合には、貴社は履行遅滞責任を負うところ、この規定により、貴社の債務不履行による損害賠償責任が全部免除されるので、消費者契約法8条1項1号に該当し、無効です。さらに、本ショップ掲載事項の内容の正確性を保証しないという条項は、貴社が行った「申込みの誘引」に誤りがあった場合に、利用者がこれに応じて注文ないし購入する意思表示をし、貴社との間で売買契約が成立したにもかかわらず、貴社が掲載事項の内容どおりの債務を履行できずに生じた債務不履行責任について、貴社の損害

賠償責任の全部免除を定めたものですので、消費者契約法8条1項1号に該当し、無効です。従いまして、削除をすよう求めます。

イ また、消費者が貴社のサービスを利用することによって消費者に生じた損害や第三者に与えた損害、貴社がサービスを中断もしくは中止したことによって消費者または第三者に生じた損害、貴社が消費者の注文を断り、または売買契約を解除したことによって消費者に生じた直接的、間接的損害について、貴社が一切の責任を負わないという第3項の免責条項は、貴社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することになりますので、消費者契約法8条1項1号に該当し無効です。従いまして、削除するよう求めます。

ウ 本ショップに関連した支払いについて、クレジットカード会社、立替代行業者等の間で料金その他の債務を巡って紛争が生じた場合、その紛争の原因が貴社の販売した商品に起因するものであり、貴社に債務不履行責任や瑕疵担保責任が生じている場合にも、貴社が一切の責任を負わないとする条項は、貴社の債務不履行ないし瑕疵担保責任により消費者に生じた損害を賠償する責任を全部免除する条項であり、消費者契約法8条1項1号あるいは5号に該当し無効です。従いまして、削除するよう求めます。

エ さらに、消費者が本ショップに登録する一切の個人情報に関して、消費者の管理不十分等に起因する損害について貴社が一切の責任を負わないとする規定は、貴社に債務不履行責任が生ずる場合に貴社の損害賠償責任を全部免除しますので、同様に消費者契約法8条1項1号に該当し無効です。従いまして、削除するよう求めます。

オ 貴社は、「サービスの運用に最善を尽くしますが、障害が生じないことを保証するものではありません。通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅延・中止・データの消失、ポイント利用に関する障害、データへの不正アクセスにより生じた障害、その他本サービスに関してお客様に生じた障害については、当社は一切の責任を負わないものとします。」と定めていますが、システムを管理するのはサイトを運営する貴社の責任であるところ、貴社が適切な管理を怠ったことにより、通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅延・中止・データの消失、ポイント利用に関する障害、データへの不正アクセスにより生じた障害等により消費者に損害が発生したような場合には、貴社に債務不履行による損害賠償責任が発生することは明らかなです。貴社がサービスの運用に最善を尽くしても、なお貴社の過失がある場合には、貴社に損害賠償責任が生じますが、本条項によって貴社の損害賠償責任が全部免除されるので、本条項も消費者契約法8条1項1号に該当し無効です。従いまして、

削除をするよう求めます。

4 ご利用者様の義務（第10条）について

お客様が本サービスをご利用された結果により当社または第三者が損害を被った場合、お客様もしくはお客様であった方は賠償責任を含むすべての法的責任を負うものとし、当社および第三者に対して一切迷惑をかけるものとしません。

(1) 申入れの趣旨

本条項は削除してください。

(2) 申入れの理由

消費者が本サービスを利用した結果、貴社又は第三者が損害を被った場合、本サービスを提供しているのは貴社であり、貴社に債務不履行責任が生ずる場合があるところ、消費者がすべての賠償責任を負い、貴社に一切の迷惑をかけるにすることは、貴社の損害賠償責任を全部免除するものであり、消費者契約法8条1項1号に該当し無効です。従いまして、本条項の削除を求めます。

5 その他（第12条）について

当社とお客様との連絡方法は、原則として電子メールによって行うものとしません。

当社とお客様との間の本ショップの利用に関して、規約等により解決できない問題が生じた場合、当社とお客様は誠意をもって協議し、これを解決するものとしません。

お客様の商品代金不払いその他本規約等の違反によって、損害賠償義務が発生し、その請求回収のために、当社に訴訟手続およびその他の費用等（弁護士費用含む）が発生する場合は、お客様の負担とします。

前項の規定にも拘わらず、協議によって解決しない場合は、横浜簡易裁判所または横浜地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

(1) 申入れの趣旨

本条項中、下線を引いた部分は削除してください。

(2) 申入れの理由

ア 顧客（消費者）の商品代金不払いはともかくとして、本規約等に違反しただけでは、必ずしも常に顧客（消費者）に損害賠償義務が発生するわけではありませんが、仮に顧客（消費者）に損害賠償義務が発生する場合でも、当事者が負担する訴訟費用については、民事訴訟費用等に関する法律

及び民事訴訟費用等に関する規則が定めており、その負担者は裁判所が職権で裁判をして決まるものです（民事訴訟法67条）。また、弁護士費用は、弁護士に委任した者が負担することが原則であり、例外的に、不法行為に基づく損害賠償請求訴訟等を提起し、勝訴した場合などにのみ相当因果関係のある損害として相手方に請求することができるものですから、消費者の商品代金不払いその他本規約違反によって、仮に消費者に損害賠償責任が生じ、貴社がその回収のために弁護士に委任したとしても、弁護士費用は、原則として貴社が負担すべき費用です。従いまして、訴訟手続およびその他の費用等（弁護士費用含む）が発生した場合に、消費者の負担とするとの定めは、民法415条、民法416条又は民法709条が債務不履行又は不法行為と相当因果関係のある損害についてのみ賠償責任を負うとした民法の規定に比して消費者の義務を加重する消費者契約の条項ですから消費者契約法10条前段に該当します。また、商品代金によっては、訴訟手続費用や弁護士費用が商品代金の何倍にもなる可能性があり、消費者に極めて重い負担を負わせることになる上、負担する具体的な金額も予見できないことから、民法1条2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であり、消費者契約法10条後段にも該当し無効です。従いまして、削除することを求めます。

イ また、顧客と貴社との間で紛争が生じた場合、横浜簡易裁判所または横浜地方裁判所を専属的合意管轄裁判所と規定することにより、横浜以外に居住する消費者が貴社と訴訟を行う場合、横浜まで行かなければならないこととなります。

しかし、横浜以外に居住する消費者に横浜まで行って訴訟を行わせることは、消費者に時間的・金銭的に非常に大きな負担を負わせるものであり、消費者の被る不利益は多大である一方、貴社はホームページを設置し日本全国の顧客を相手に取引を行っている株式会社であり、全国で紛争が発生する可能性があるところ、それは貴社が全国の顧客を相手に取引を行って利益を上げていることから生ずるものであり、その不利益は当然貴社が負うべきものです。民事訴訟法5条1号は財産権上の訴えは義務履行地に管轄があると規定しており、仮に消費者が貴社に対して商品の瑕疵担保責任を追及する場合には、義務履行地である消費者の住所を管轄する裁判所で裁判が行われるべきところ、横浜簡易裁判所または横浜地方裁判所とすることは、民事訴訟法5条1号の適用による場合に比し、消費者の住所地を管轄する裁判所で裁判を受ける権利を制限する消費者契約の条項であり、消費者契約法10条前段に該当します。また、遠方での裁判を強制することは、消費者に時間的・金銭的に非常に大きな負担を負わせるものですか

ら、民法1条2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であり消費者契約法10条後段にも該当します。従いまして、削除することを求めます。

第2 改善・是正の申し入れ事項

貴社が使用している「ご利用規約」の下記条項につき、次のとおり改善・是正を申し入れします。

1 規約等の変更（第2条）について

当社は、事前の予告なしに、また、お客様の承諾を得ることなく、規約等の追加または変更をすることができるものとします。
前項の追加または変更後に、本ショップをご利用されるお客様または本ショップから商品をご購入されるお客様は、当該追加または変更後の規約等の内容を承諾したものとみなします。

(1) 申入れの趣旨

規約の変更につき、次の(2)の趣旨を踏まえた条項に変更していただきますよう申し入れます。

(2) 申入れの理由

本条項は、貴社が「事前の予告なく」また、「お客様の承諾を得ることなく」規約等の追加または変更をすることができること、規約等の追加または変更後に、貴社と取引をしたお客様は、「当該追加または変更後の規約等の内容を承諾したものとみなします」と定めています。

しかし、規約は、利用者が利用規約に同意の上で取引を申し込んだ場合に、利用規約の内容は利用者と事業者との間の取引についての契約の内容に組み入れられるので、①利用者が規約の内容を事前に容易に確認できるように適切に規約をウェブサイトに掲載して開示されていること、及び②利用者が開示されている規約に従い契約を締結することに同意していると認定することが必要です（電子商取引及び情報財取引等に関する準則）。

規約変更が相手方消費者の一般の利益に適合する場合はともかくとして、そうではない場合には、変更前に規約の内容を確認し取引を行った消費者は、変更の事実が告知されない限り、変更の事実に気がつかないまま取引を行う可能性があります。その場合は、契約内容の錯誤や信義則などにより、変更

後の規約の拘束力に疑義が生じる可能性があります。貴社の規約変更が消費者に不利益な変更である場合に、規約を変更する旨及び変更後の規約の内容及び効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知せず、かつ、変更後の規約を適用することについての消費者の同意を得ない場合には、変更内容によっては、民法1条2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ことも考えられますから（消費者契約法10条）、改正民法548条の4の規定も踏まえて、適切な条項に変更していただきますよう申し入れます。

2 売買契約の成立及び履行（第5条）について

お客様がご注文された商品の売買契約は、お客様がご注文・ご購入に同意したことを示すボタンを押したときに成立するものとします。

当社は、購入商品の支払い完了後、お客様が指定する場所に商品を納品するものとします。配送業者によって納品された商品が受領された時点で、引渡しの完了とします。なお、指定の配送先住所は、日本国内に限定させていただきます。

(1) 申入れの趣旨

売買契約の成立時期につき、次の(2)の趣旨を踏まえた条項に変更していただきますよう申し入れます。

(2) 申入れの理由

本条項は、顧客が注文・購入に同意したことを示すボタンを押したとき（正確には、それとほぼ同時に貴社から承諾の意思表示がされたとき）に契約が成立するとしています。したがって、その時点で顧客である消費者には法的保護に値する契約履行への期待が生じます。契約が成立した場合には、双方当事者に契約の拘束力が生じますので、相手方の同意なく、一方的に契約の拘束力から逃れることができなくなります。

貴社は、第6条第1項により貴社の判断で一方的に売買契約を解除できるとしていますが、その場合、消費者の上記期待は裏切られることとなりますので、このような規定が無効であることは前述のとおりです。

仮に、顧客の属性に問題があったり、商品の入荷ができない等の事情があった場合に、貴社から契約をキャンセルできるようにしておきたいとの要請があるのであれば、消費者に無用な期待を抱かせないように、売買契約の成立時期を遅らせ、例えば商品入荷後にそれを消費者に通知して売買契約を成立させるにようにすること、及びそれまでは売買契約は成立しない（消費者はいつでも注文の意思表示を撤回することができ、貴社は消費者からの注文を

承諾しないことができる) とすることも一つの方法であると考えますので、売買契約の成立時期についてはご再考ください。

3 特定商取引に関する法律に基づく法定返品権について

貴社は、ご利用規約第7条に返品特約を設け、広告にも返品できない旨を表示し、特定商取引に関する法律(以下「特商法」といいます)第15条の3第1項の法定返品権を排除しようとしています。しかし、貴社と消費者との売買契約は電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律に定める「電子消費者契約」に該当しますので、広告に表示するだけではなく、消費者が行った申込みの確認画面においても返品特約の記載が必要とされ、その記載は「顧客にとって見やすい箇所に明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるように表示する方法」である必要がありますが(特定商取引に関する法律施行規則第16条の3)、貴社の確認画面には、返品特約の記載がありません。確認画面には「注文するボタンを押すことで、お客様は当サイトのご利用規約に同意の上、ご注文確定されたこととなります」と極めて小さな文字で記載され、「ご利用規約」の文字をクリックすると、ご利用規約が表示され、その中に返品、交換について定めた条項があるものの、その表示は、「顧客にとって見やすい箇所に明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができる表示方法」であるとは到底言えません。特商法の趣旨からみて適正と考えられる返品表示の具体的な例については、経済産業省の「通信販売における返品特約の表示についてのガイドライン」をご参照ください。

従いまして、貴社の返品特約の表示は、特商法第15条の3第1項に違反しておりますので、改善・是正されるよう求めます。

第3 お問合せ事項

- 1 貴社の販売する商品の発送目安が「未定」と表示されています商品について、納期の連絡は、いつ頃いただけますか。
- 2 発送の目安が「未定」の商品について、貴社からお届けまでに長期間を要する旨の連絡がきた場合や納期の連絡がなかなか来ない場合に、消費者から解約(キャンセル)することはできますか。
- 3 2の場合に、消費者が解約をすることができたとして、キャンセル料はかかりますか。いくらかかりますか。

以上