

令和元年7月19日

株式会社ノジマ
代表執行役社長 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



再 申 入 書

平成30年5月23日付本協会からの「申入書」に対し、貴社より平成30年11月20日付けでご回答をいただきました。ご対応ありがとうございます。

貴社からお送りいただきましたご修正後の「ご利用規約」につき、再度検討いたしました結果、再申入れをいたします。つきましては、「再申入書」に対するご回答を8月末日までに、ご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

本協会は、貴社が使用されています「ご利用規約」につき、使用停止の申し入れをいたしましたところ、貴社は、第6条、第8条、第12条につき一部の修正をしつつ、第7条及び第10条については修正せずに使用を継続しています。本協会は、貴社が現在使用されている「ご利用規約」について改めて検討しましたところ、以下のとおりなお問題が存すると考えられますので、改めて、以下のとおり、該当条項の使用停止を申し入れます。また、今回は、ご利用規約の使用停止のみを求め、「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は、申し入れの趣旨に適合するように自主的な変更を求めましたが、対応がなされませんでしたので、改めて「ご利用ガイド」の下記条項について、次のとおり、使用停止を申し入れます。

1 売買契約の不成立および解除（第6条）について

1. 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、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認められる場合。

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認められる場合。

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または生産が完了している場合。

チ) ご注文の商品が当社が手配できる数量を超える場合（当該商品が限定生産もしくは限定販売される場合を含むがこれに限られない）。

リ) 当社が本ショップに表示した内容（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認められる場合。

2. 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、撤回できないものとします。

3. 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ます。

(1) 申入れの趣旨

本条1項及び2項は、全部削除するか、以下(2)申入れの理由の趣旨を踏まえた条項に変更してください。

(2) 申入れの理由

貴社は、第5条により売買契約が成立した場合においても、第6条第1項において、イ) からヲ) の各号の一に該当する場合には、貴社の判断により売買契約を解除することができるとして、解除についての貴社の権限を広範に定めています。すなわち、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）、ヘ）、ヲ））、仮に消費者に何らかの義務違反があったとしても、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）にも解除を認めるものですが、民法上は、このような理由で契約の解除をすることは認められておりません。この点、貴社は、ホ）、ヘ）、ヲ）につき、「当社が判断した場合」を「認められる場合」に変更しましたが、その変更を加えてもなお、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であり、契約上の義務の履行を求める消費者の権利を実質的に制限しています。他方で、貴社は、消費者からの解除を認めていません。

前回の申入書により本協会が指摘しましたとおり、契約が成立した後は、消費者及び貴社の双方に契約の拘束力が生じますので、民法上の解除事由がないのに、貴社の判断により一方的に売買契約を解除する権限を広く認める

ことは、契約上の義務の履行を求める消費者の権利を実質的に制限するものであり、これらの定めは消費者契約法10条前段に該当します。

しかも、第6条は、貴社のみが一方的に契約解除することができる広範な権限を保持すること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として、同法10条後段にも該当します。従いまして無効です。

なお、貴社は、本条2項を「取消」から「撤回」に変更されましたが、第5条により、貴社は、顧客が注文に同意したことを示すボタンを押した時に契約が成立するものとしておりますので、注文の撤回は契約関係の解消を意味するものと考えざるべきではありません。他方、民法上、一定の要件の下で意思表示の取消しや契約の解除が認められています。本条項が、これらを制限する趣旨であるとすれば、本条項は、消費者契約法第8条の2に該当し、無効です。

したがって、本条1項及び2項は、削除するよう求めます。

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はいけません。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。

以前申し入れをいたしましたとおり、本条項は不当条項ですので、削除を求めます。

3 免責事項（第8条）について

1. 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。

2. 当社は、次の各号に定める事項について、当社の故意又は重過失による場合を除き、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。

3. 当社は、次の各号に定める事項について、当社の故意又は重過失による場合を除き、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。

4. 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、当社は当社の故意又は重過失による場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

5. 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。

6. 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、当社は当社の故意又は重過失による場合を除き、一切の責任を負わないものとします。

(1) 申入れの趣旨

本文中、下線を引いた部分は削除してください。

第5項は、削除をするか、「お客様の管理不十分等」ではなく「お客様の

管理不十分のみ」に改めてください。

(2) 申入れの理由

貴社は、本協会の申し入れを受け、本条第2項、第3項、第4項、第6項について、「当社の故意又は重過失による場合を除き」一切の責任を負わないとして、貴社の責任の範囲を限定しました。しかし、貴社の変更によっても、貴社に軽過失があり、債務不履行責任が生ずる場合には、貴社の責任を全部免除されますので、消費者契約法第8条第1項第1号に反し、無効です。従って、削除を求めます。

第5項について、前回申し入れをしましたとおり、消費者の管理不十分のみ起因する損害についてはともかく、消費者の管理不十分と貴社の管理不十分が重なったことに起因する損害についても貴社が責任を負わないということであれば、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することになりますので、同項は消費者契約法第8条第1項第1号に反し、無効です。従って、削除をするか「お客様の管理不十分等」ではなく「お客様の管理不十分のみ」に起因する損害に改めていただきますよう申し入れます。

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もしく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。

以前申し入れをしましたとおり、本条項は不当条項ですので、削除を求めます。

5 その他（第12条）について

1. 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。
2. 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。
3. 本サービスの利用に関連して生じた紛争については、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。

本条3項について、本協会からの申し入れを受け、一部変更していただきましたが、専属的合意管轄については修正をしていただいております。専属的合意管轄についても消費者契約法10条に違反しますので、改めて削除を求め

ます。

6 ご利用ガイドの「商品のキャンセル、返品」について

■ 商品出荷後のキャンセル手数料

キャンセルをお受付しておりませんが、どうしてもキャンセルの場合、下記の手数料金がかかります。

- (1) 事務手数料 3,240円
- (2) キャンセル料 ご購入金額の20%
- (3) 往復配送料

受取拒否、長期不在、住所不備についても上記のキャンセル手数料金が発生します。

(1) 申入れの趣旨

本条項は削除するか平均的損害の範囲内のキャンセル手数料に改めてください。

(2) 申入れの理由

本条項は、「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」にあたります。

貴社は、実損害である往復配送料以外に事務手数料3,240円及び購入金額の20%を請求していますが、商品は貴社に返還され、再度販売することができることから、貴社に生じる損害は、基本的には往復配送料や、返金に伴う振込手数料程度しか考えられません。

なお、貴社と同種事業を営む他社では、商品出荷後のキャンセル料を「往復送料」「代引手数料（代金引換配送の場合）」「返金にかかる振込み手数料」のみを消費者の負担とする例、配送料・返送料・手数料及びギフトラッピング料を除き、全額返金とする例、商品の発送（回収）料等は消費者の負担とする例が見られます。

貴社に生ずる損害も、他社の損害と同程度であると考えられ、他社が取っていないキャンセル手数料は、貴社が締結する多数の同種契約事案について典型的に考察した場合に算定される平均的な損害を超えるものと考えられます。平均的損害を超える部分は消費者契約法9条1項に反し無効ですので、本条項は削除するか、平均的損害の範囲にとどまるよう改めてください。

第2 改善・是正の申し入れ事項

1 売買契約の成立及び履行（第5条）について

1. 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。
2. 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) 申し入れの趣旨

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することを検討されるよう再度申し入れます。

(2) 申し入れの理由

一般的には販売者がインターネット上に商品の情報を掲載する行為は、売買契約の「申し込み」ではなく、「申し込みの誘引」にすぎず、消費者がこれに応じて注文する行為が「申し込み」であって、販売者がこの申し込みに応じて「承諾」することによって契約が成立すると考えられています。貴社の規定もこのように改めれば、貴社が消費者からの「申し込み」に対して承諾するかどうかは貴社の自由ですから、貴社は消費者からの契約の申込みを承諾せずに契約を成立させないこともできます。

しかし、貴社は、第5条において、貴社のインターネット上に商品を掲載する行為を「申し込み」とし、消費者が注文・購入に同意したことを示すボタンを押すことによって「承諾」し、その時点で契約が成立するとしています。このしくみにより、商品をインターネット上に掲載した時点では用意できた商品が、実際に注文を受けた時点で用意できなくなっているにもかかわらず、それを確認しないまま契約の拘束力を生じさせることとなります。しかも、貴社は、貴社が商品を確保した上で、インターネット上に商品を掲載するのではなく、消費者に「注文・購入」ボタンを押させた後に（契約を成立させた後に）、商品を第三者から仕入れることも多いとみられます。そのため、貴社が手配できる数量を超えて売買契約を成立させたり、既に生産が完了していたり、入荷見込みのない商品についても売買契約を成立させることとなったり、あるいは、消費者に配送する手段が確保できないのに売買契約を成立させる事態が生じているものと考えられます。こうした事態に対応するために、貴社は、第6条第1項を設けて貴社にのみ広く売買契約の解除ができるように規定し、契約の拘束力から逃れようとしているものと評価されます。しかしな

がら、消費者を、相当期間を超えても契約に拘束することを可能としながら、貴社だけが契約の拘束から免れうるとすることは、極めて不公正であり、この点、現行規約の枠組みを前提とすると第6条第1項が無効であることは記述のとおりです。

他方、本項冒頭に述べましたとおり、インターネット上に商品の情報を掲載する行為は申し込みの誘因であると一般的には解されています。こうした構成であれば、消費者からの契約の申し込みを受けて、貴社が商品の確保等を確認してから、貴社の「承諾」の意思表示によって契約を成立させることができます。消費者契約法第10条へ抵触する現行規約第6条のような規定を設けることなく、他方、消費者に所定の要件の下で注文の撤回等（申し込みの撤回、民法第521条、第524条）を可能とする、適切な定めを置くことができるものと考えられます。本条項はご再考ください。

2 貴社の販売する商品の発送目安が「未定」と表示されている商品について

- 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、消費者は、少なくとも2～3日以内に納期の連絡をいただけると期待していますし、一般的にはそれが契約当事者間の合理的意思と考えられます。したがって、納期が未定であったとしても合理的な期間内に納品されるという契約が成立しているものと考えられます。これに対して、2～3日以内に納期の連絡が来ない場合や、納品までの期間が通常のお届け期間を超える場合は、貴社に債務不履行が生じており、消費者から催告した上での契約の解除ができるはずですが、しかしながら、貴社が解約を受け付けていないという苦情がありました。そこで事実確認の上、もしこのような場合に解約を受け付けていない取扱いをしている場合には、解約に応じる対応に改めるよう申し入れます。
- ② ①の場合に、消費者が解約をする場合、キャンセル料は当然発生しないはずですが、しかしながら、貴社からキャンセル料を請求されたという苦情がありました。そこで、このような場合にはキャンセル料を徴収しない対応とするよう、申し入れます。

以上