

(別紙)

第1 和解の仲介を求めること

相手方が、インターネットによる通信販売「Nojima Online」(以下「本件ネットショップ」という。)において使用している「ご利用規約」(甲6号証。以下「本件利用規約」という。)及び「ご利用ガイド」(甲7号証、甲8号証。以下「本件利用ガイド」という。)の条項のうち、別表に掲げる条項については、それぞれ同表の「理由」欄記載のとおり、消費者契約法(以下「法」という。)所定の不当条項に該当する等の問題があるので、同表の「求める措置」欄記載の措置をとることを求める。

第2 紛争の経緯(事実の概要)

1 当事者

(1) 申請人

申請人は、法13条に基づき内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体である。

(2) 相手方

相手方は、神奈川県を中心に、関東甲信越地方に実店舗を有し、また、全国を対象にインターネットを利用した通信販売でデジタル家電製品を中心とした家電等を販売している。

2 片面的拘束条項(本件利用規約5条1項、同6条、同8条3項二)について

(1) いわゆるネットショップにおいて、事業者がインターネット上に商品を掲載する行為は、一般的に、売買契約の申込みではなく、申込みの誘引であると解されている。したがって、消費者がインターネット上で注文する行為が売買契約の申込みに当たり、事業者がこれに対して承諾の意思表示をすることにより、はじめて売買契約は成立する。

(2) ところが、本件ネットショップでは、消費者が注文ボタンを押した時に売買契約が成立するものとされている（本件利用規約5条1項）。

これに加えて、本件ネットショップにおいては、商品の引渡日を「入荷次第お届け」等としておきながら（甲8号証参照）、例えば「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」（本件利用規約6条1項ト）や「ご注文の商品が当社が手配できる数量を超える場合」（同項チ）は、本件利用規約6条1項により、相手方は、相手方の判断に基づき一方的に売買契約を解除することができるものとされている。また、本件利用規約8条3項ニは、その場合の相手方の損害賠償責任を免責している。

これらの条項により、相手方は、売買契約の成立時期を通常よりも早める一方で、契約の拘束力及び債務不履行責任から免れることを可能としているのである。

(3) 上記とは反対に、消費者は、理由の如何にかかわらず、「注文の撤回」（「契約の解除」を含む趣旨と解される。）をすることができないものとされている（本件利用規約6条2項）。

(4) 以上のような条項（いわば片面的拘束条項）を相手方が設けた目的は、本件ネットショップでの売上げを確保又は増大させるために、通常よりも早い段階で消費者を契約に拘束させて、いわば顧客を囲い込みながら、その反面で自己が契約に拘束される不都合を回避することにあるものと考えられる。

しかしながら、消費者としては、商品の引渡しに対する期待を突如として反故にされ、損害賠償請求さえできない一方で、一度注文した以上は、商品がいつ相手方に入荷されるかどうかさえ確定していない状態であったとしても、契約の拘束力から逃れられないのであり、その不利益は極めて大きい。

このような問題のある片面的拘束条項のうち、本件利用規約6条1項、同条2項及び8条3項ニは、別表記載のとおり、いずれも法所定の不当条項に

あたり、無効であることは明らかである。

また、本件利用規約5条1項は、それ自体は不当条項とまではいえないとしても、この条項により契約の成立時期を早めているがために生じる不都合から、相手方のみが免れるために、同規約6条1項（解除条項）や8条3項ニ（免責条項）のような不当条項を定めているのであるから、同規約5条1項も6条1項や8条3項ニと一体となって不当条項を形成している。本来ネットショップとしては、商品の在庫状況等から引渡しが確実であることなどを確認してから、注文（申込み）を承諾して契約を成立させるべきであり、履行が不確実な状態で契約の拘束力を生じさせている本件利用規約5条1項は改められるべきである。

そこで、これらの条項について、別表記載の措置を求める。

3 その他の条項について

本件利用規約及び本件利用ガイドには、以上の他にも、別表記載のとおり法所定の不当条項に該当するものがある。

これらについても、別表記載の措置を求める。

4 相手方との交渉経緯

なお、相手方との交渉経緯は、以下のとおりである。

H30年5月23日	申請人は、相手方が使用しているご利用規約（甲1号証）の第6条、第7条、第8条、第10条、第12条が、消費者契約法上、無効であることから、当該条項の削除を求めるとともに、第2条及び第5条について改善・是正を申し入れた（甲2号証）。
H30年11月23日	相手方より、甲3号証のとおり回答があり、利用規約のごく一部のみの修正がされた。

R1年7月19日	<p>申請人は、相手方が修正して使用しているご利用規約（甲3号証添付のもの）第6条、第7条、第8条、第10条、第12条について、消費者契約法上、無効であることから、当該条項の削除等を改めて求めるとともに、新たにご利用ガイドの「商品のキャンセル、返品」についてキャンセル手数料が消費者契約法9条1項の平均的損害を超えていることから、削除することあるいは平均的損害の範囲内を超えないように改めることを求めた。さらに、ご利用規約の第5条についても改善・是正を申し入れた（甲4号証）。</p>
R1年11月19日	<p>申請人は、相手方から回答がないため、令和元年12月23日までに回答をするよう求めた（甲5号証）。</p> <p>今日まで相手方から回答はない。</p>

<添付資料>

- 1 甲1号証 相手方の以前のご利用規約
- 2 甲2号証 平成30年5月23日付け申入書
- 3 甲3号証 平成30年11月23日付け回答書
- 4 甲4号証 令和元年7月19日付け再申入書
- 5 甲5号証 令和元年11月19日付けご連絡
- 6 甲6号証 相手方の現在のご利用規約
- 7 甲7号証 相手方の現在のご利用ガイドの「商品のキャンセル、返品」
- 8 甲8号証 相手方の現在のご利用ガイドの「ご注文の納期について」

以上