

2019年10月21日

株式会社コジマ 御中

〒233-0002

横浜市港南区上大岡西1-6-1

ゆめおおかオフィスタワー5階

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支援かながわ

TEL045-349-9729/FAX045-349-9267

理事長 武井



申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私ども消費者支援かながわ（以下、「当法人」と言います。）は、消費者の権利擁護を目的として、県内の消費者問題に取り組む諸団体、消費生活相談員、弁護士、司法書士らにより構成される、不特定多数の消費者の利益保護のために活動している消費者団体です。

当法人は、2018年8月3日、消費者契約法13条に基づく内閣総理大臣による適格消費者団体の認定を受けており、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求訴訟を提起しうる団体です。

当法人において、貴社が運営するコジマネットの「コジマネット会員規約」及び「コジマポイントカード会員規約」を調査・検討した結果、問題があると考えられる条項が認められましたので、別紙のとおり申入れ及び問い合わせをいたします（別紙の申入れ及び問い合わせの内容は、すべて「個人」である会員に適用されることを前提とし、会員が「法人」である場合を除きます。）。

つきましては、本書面到達後1か月以内を目途に、ご回答を書面にて当法人までご送付いただけますよう、お願い申し上げます。

なお、貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法27条に基づき、当法人において公表させていただくことを念のため申し添えます。

敬具

<別 紙>

第1 申入れ事項

1 コジマネット会員規約8条3項

会員のアカウントの管理が不十分であり、または誤使用もしくは第三者の使用等に起因して会員が損害を被った場合は、会員自身の責任に帰するものとし、当社では一切の責任を負いません。

(1) 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法8条1項1号、3号及び10条により無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

(2) 申入れの理由

本規定は、第三者の使用等に起因して会員が損害を被った場合に、会員自身の責任に帰するものとし、貴社は一切の責任を負わない旨規定しております。

しかし、本規定は、貴社の帰責事由の有無を問わず、貴社の過失により会員のアカウントが第三者により使用された場合も含めて貴社の債務不履行又は不法行為に基づく損害賠償責任を免除する規定であり、これは、消費者契約法8条1項1号、3号により無効です。

また、同様の理由から、民法その他の法令による場合に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、同法10条により無効です。

したがって、本規定の使用の停止を求めるとともに、本規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

2 コジマネット会員規約11条

会員が購入確認画面にて「注文する」のボタンを押し、会員のモニタ画面に注文番号が表示された時点で、各商品の売買契約等が成立したものとします。

(1) 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法10条により無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

(2) 申入れの理由

本規定は、会員が、購入確認画面にて「注文する」のボタンを押し、会員のモニタ画面に注文番号が表示された時点で、売買契約が成立するとしています。

しかし、本規定によれば、「注文する」のボタンを押すことが、承諾の意思表示という扱いになるため（注文番号の表示は、注文ボタンを押した

後に機械的に表示されるものであって、承諾の意思表示にはあたらないと思われます。）、貴社がオンラインショップに商品を表示すること自体が申込みの意思表示となり（通常は、商品の展示は申込みの誘因にすぎず、消費者からの購入の意思表示が申込みにあたります。）、本来では、貴社からの承諾の意思表示が到達するまで、申込みの撤回が可能であるにも関わらず、その余地がなくなります。

また、「注文する」のボタンを押し、会員のモニタ画面に注文番号が表示された時点で売買契約が成立するとすれば、消費者及び貴社は、その時から、契約の拘束力を受けることになります。貴社は、その判断により契約を自由に解除することができますが（12条10号）、消費者による契約の解除は制限されていることから（14条1項2号）、消費者のみが強い拘束力を受けることになり、消費者が一方的に不利益を受けます。

よって、本規定は、民法その他の法令による場合に比して消費者の権利を制限し、信義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条により無効です。

したがって、本規定の使用の停止を求めるとともに、本規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

3 コジマネット会員規約12条6号、9号（5条1項3号に該当する場合）、10号

当社は、会員からの注文を受領した後でも、売買契約等を以下の理由により解除できるものとします。また、当社は、以下の理由による契約解除に基づく損害については、その責任を負いません。

（6）本サイトに表示された価格が、市場価格等と比較して誤っていることが明らかな場合

（9）会員が本規約第3条第2項各号または第5条第1項各号に該当した場合（5条1項13号（13）その他当社が不適切と判断する行為）

（10）その他、注文の取り消しが必要であると当社が認めた場合

（1）申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法10条により無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

（2）申入れの理由

本規定は、本サイトに表示された価格が、市場価格等と比較して誤っていることが明らかな場合（12条6号）、貴社が不適切と判断する行為を行った場合（同条9号）及び貴社が注文の取り消しが必要であると認めた場合（同条10号）に、契約を解除できるものとし、解除に基づく損害についてはその責任を負わないとしています。

しかし、6号に関しては、価格の誤表示につき、錯誤（民法95条）の規定の適用が問題となるところ、錯誤の要件の充足の有無を問わず、貴社の解除を認めているという点で、本規定は、民法その他の法令による場合に比して消費者の権利を制限し、信義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条により無効です。

また、9号、10号に関しては、解除の要件を充足するか否かを問わず、貴社の一方的判断による解除を認めているという点で、本規定は、民法その他の法令による場合に比して消費者の権利を制限し、信義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条により無効です。

したがって、本規定の使用の停止を求めるとともに、本規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

4 コジマネット会員規約14条1項1号

1. 会員による売買契約等の解除、返品または交換は、以下の各号に該当する場合、当該各号に定める範囲でのみ対応させていただきます。
- (1) 当社が納品した商品が次のいずれかに該当する場合であって、会員が商品到着後8日以内に電子メールまたは電話で当社に連絡をした場合。
- イ. 当社が納品した商品が、会員が注文した商品と異なった場合
- ロ. 納品時にへこみ、傷、割れ等の外傷または動作不良等の初期不良があった場合。ただし、動作不良が会員の使用環境（他の機器との組み合わせを含みます。）に起因する場合は、お受けできません。また、初期不良か否かについては、外観、動作等の確認を行ったうえで当社が判断するものとし、当社が初期不良と判断した場合は、新品への交換または修理で対応いたします。

(1) 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法10条により無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

(2) 申入れの理由

本規定は、貴社が納品した商品が、会員が注文した商品と異なった場合（14条1項1号イ）、商品に外傷または初期不良があった場合（同号ロ）につき、会員が商品到着後8日以内に電子メールまたは電話で貴社に連絡した場合に限り、解除、返品または交換を認めるとしています。

しかし、民法上、売買契約の目的物とは異なる商品や外傷・初期不良が存する商品を提供したとしても、それは、契約上の義務を履行したことにはならず、買主は、売り主に履行を求めることができるところ、本件規定によれば、商品到着後8日以内に電子メールまたは電話で貴社に連絡し

なければ、履行を求めることができなくなる点で、本規定は、民法その他の法令による場合に比して消費者の権利を制限し、信義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条により無効です。

したがって、本規定の使用の停止を求めるとともに、本規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

5 コジマネット会員規約17条3項

当社は、いかなる場合においても本サービスの利用により発生した損害・損失・不利益等に関して責任を負わないものとします。

(1) 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法8条1項1号、3号及び同法10条により無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

(2) 申入れの理由

本規定は、コジマネットが提供するサービスの利用により生じた損害・損失・不利益等に関して責任を負わないものとし、帰責事由の有無を問わず、貴社の債務不履行又は不法行為に基づく損害賠償責任の全部を免除する規定であり、消費者契約法8条1項1号、3号により無効です。

また、同様の理由から、民法その他の法令による場合に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、同法10条により無効です。

したがって、本規定の使用の停止を求めるとともに、本規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

6 コジマネット会員規約21条2項及びコジマポイントカード会員規約19条

前項の規定により解決できない場合で訴訟により解決する必要が生じた場合は、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

本規約および個別規約、その他各種サービスの利用について、会員と当社との間で紛争が生じた場合には、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(1) 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法10条により無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

(2) 申入れの理由

貴社は、ホームページ及びオンラインショップを設置して日本全国の

顧客を相手に業務を行っているところ、全国で紛争が発生する可能性があることは業務の性質上当然に想定される内容といえます。それにもかかわらず、消費者が必ず東京簡易裁判所または東京地方裁判所で訴訟をしなければならないとすると、貴社が得る利益に比して、消費者の被る不利益は多大なものといえます。また、移送の申立てをしても必ず認められるとは限らないことからすると、本規定は、民法その他の法令による場合に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法10条に反し無効です。

したがって、本規定の使用の停止を求めるとともに、本規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

7 コジマポイントカード会員規約18条

当社は、本規約（個人情報規約を含む。以下同じ。）および個別規約を、会員に予告なく変更し、あるいは一定の告知期間を設けたうえで、各種サービスの運用を変更もしくは中止し、または終了することがあります。会員は、これに従うことに予め同意し、同意できない場合には、会員の責任のもと退会手続きを行うものとしします。これにより、会員に何らかの不利益が生じても、当社は一切の責任を負いません。

（1）申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法8条1項1号、3号及び同法10条により無効と考えるので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

（2）申入れの理由

本規定は、コジマポイントカード利用規約の変更、各種サービスの運用の変更、中止、終了をする場合、貴社の帰責事由の有無を問うことなく、利用者に何らかの不利益が生じた場合でも一切責任を負わないとします。

しかし、ポイントが現金と同様の取扱いをされていることからすると、貴社の一方的な判断で財産的な価値を有するポイントを一切利用できなくすることは、利用者に相応の損害を生じさせるところ、当該措置に対して一切の損害賠償責任等の追求ができないというのは消費者の権利を不当に制限するものです。

したがって、本規定は、貴社の帰責事由の有無に関わらず、貴社の債務不履行責任や不法行為責任の全部を免除する規定であり、消費者契約法8条1項2号、3号により無効です。

また、同様の理由から、民法その他の法令による場合に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、同法10条により無効です。

したがって、本規定の使用の停止を求めるとともに、本規約からの削除ないし文言の修正を求めます。

第2 お問い合わせ事項

1 コジマネット会員規約17条6項

当社は、本サイト上のすべての情報の内容の有用性、正確性について、いかなる保証も表明もいたしません。万が一表示内容に誤記があった場合でも当社は一切の責任を負わないものとします。

(お問い合わせ・要望の趣旨と理由)

上記規定によると、商品の性能・形状その他消費者が購入の意思決定をするにあたり重要となる情報に誤りがある場合にも、貴社は、一切責任を負わないように読めますが、上記規定は、消費者から商品の返品・交換、損害賠償請求等の申出があった場合、その申出に一切応じない趣旨でしょうか。応じることがあれば、どのような場合に応じるのか、また、どのような場合には応じないのか、貴社の対応をご教示ください。

以上