

2019年 3月 5日

株式会社ノジマ 御中

〒233-0002

横浜市港南区上大岡西1-6-1

ゆめお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 共夫



## 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、貴社が運営するノジマオンラインの「ご利用規約」、及び、「ポイントご利用規約」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」の消費者に適用されることを前提とし、購入者等が「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ヶ月以内を目途に、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

#### 第5条 売買契約の成立ないし履行

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。

#### 第6条 売買契約の不成立および解除

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。  
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。  
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。  
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、取消できないものとします。

#### (1) 申入れの趣旨

上記各規定は、消費者契約法10条に違反し無効と考えるので、各規定の使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

#### (2) 申入れの理由

##### ア 第5条について

本規定は、契約の成立時を消費者が注文ないし購入の同意をした時点と定めています。本規定によると、「消費者の注文ないし購入の同意」が承諾の意思表示という扱いになるため、貴社がオンラインショップに商品を展示すること自体が申込みの意思表示となり（通常は、商品の展示は申し込みの誘因にすぎず、消費者からの購入の意思表示が申し込みの意思表示となります。）、申し込みの撤回の余地すらないといえます。加えて、同6条2項によると消費者には注文発信後の取消しが一切認められていません。そのため、消費者には申し込みの撤回や取消しが認められず、消費者のみが高度に契約関係に拘束されることとなり、一方的に不利益を受けるものといえます。

そのため、本規定は、民法の適用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条に反し無効と考えるので、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。

##### イ ①第6条1項ホ) について

債務不履行解除については、民法に規定があるところ、本規定によると法律上の要件の充足等とは無関係に、貴社の一方的な判断により債務不履行の有無が決せられ、解除権が発生することとなります。そのため、本規定は、民法の

適用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条に反し無効と考えますので、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。

ウ ②第6条1項)について

価格や個数等の情報は、消費者が商品の購入を決める上で極めて重要な情報であり、誤表示につきましては、本来、錯誤規定(民法95条)の適用の問題となるところ、本規定によると錯誤無効の要件の充足等とは無関係に貴社の解除権を発生させることができるため、民法の適用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条に反し無効となると考えます。よって、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。

エ ③第6条2項について

本規定によると、消費者からの取消しは一切認められないこととなります。

しかしながら、未成年者や成年被後見人などの制限行為能力者が契約した場合や強迫等により契約した場合には、民法上、取消権が認められているところ、本規定はかかる取消権の行使を不当に制限するものといえます。

よって、本規定は、民法の適用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いえるため消費者契約法10条に反し無効と考えますので、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7条 商品等の返品、交換

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) 商品が配送先に到着後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配送中に損壊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)

(1) 申入れの趣旨

上記第7条1項のイ)の規定は、消費者契約法10条に違反し無効と考えますので、各規定の使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

(2) 申入れの理由

本規定は、民法や商法により定められている債務不履行や瑕疵担保責任による解除権の行使期間に比して、行使期間を著しく短く制限する内容であり消費者の解除権の行使を不当に制限するものであり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条に反し無効となると考えます。

よって、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8条 免責事項

2. 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。

- 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、コンピューターウイルス等の本ショップにアクセスするコンピューター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。
- 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。

3. 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。

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ー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

上記各規定は、消費者契約法8条1項1号、3号ないし10条に違反し無効と考  
えますので、各規定の使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求め  
ます。

#### (2) 申入れの理由

##### ア ①第8条2項について

本規定は、貴社が本来管理責任等を負うべき内容について一切保証しないと  
されています。たとえば、コンピューターウイルス等の有害な影響を与える可  
能性があるものに感染しないよう防衛策を講じることは、貴社がオンラインシ  
ョップを運営する上で当然に負うべき管理責任の問題であるところ、これを一  
切保証しないとしています。

したがいまして、本規定は、貴社の管理責任等を一方的に免除するという内

容になっている点で、民法の適用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いえるため消費者契約法10条に反し無効となると考えます。

また、保証をしない結果、消費者に生じた損害について賠償責任を負わないという趣旨まで含むものであれば、本来貴社が負うべき債務不履行責任や不法行為責任を免除する条項に該当するため、消費者契約法8条1項1号、3号に反し無効となると考えます。たとえば、通信販売を行う以上、貴社は顧客の指定場所まで商品を届ける義務があるところ（配送事業者は貴社の履行補助者にすぎません）、商品の配送が貴社又は配送事業者の故意・過失により遅配となった場合の賠償責任等を免除することは消費者契約法8条1項1号、3号に反するものと考えます。

したがいまして、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。

#### イ ②第8条3項について

本規定は、貴社に帰責性がある場合には当然負うべき債務不履行責任や不法行為責任について一切責任を負わないものとしているため、消費者契約法8条1項1号、3号により無効といえます。

また、本規定は、上記と同様の理由から民法の一般原則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いえるため、同法10条により無効といえます。

よって、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。

#### ウ ③第8条6項について

本規定も、通信障害等について、帰責事由の有無を問わず、貴社に帰責性がある場合には当然負うべき責任について一切責任を負わないとしている点で、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ものといえるため、消費者契約法8条1項1号、3号により無効といえます。

また、本規定は、民法の一般原則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いえるため、同法10条により無効といえます。

よって、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10条 ご利用者様の義務

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全ての法的責任を負

うものとし、当社及び第三者に対して一切迷惑をかけないものとしします。

(1) 申入れの趣旨

本規定は、消費者契約法第10条に反し無効と考えますので使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

(2) 申入れの理由

本規定は、消費者が貴社のオンラインサービスを利用した結果、貴社もしくは第三者に被害が生じた場合に、当該消費者の帰責性等を問うことなく全責任を負わせる内容となっております。

しかしながら、民法上、債務不履行責任や不法行為責任を負う場合には、帰責性や故意・過失等の各要件の充足が必要なところ、本規定は消費者に無限定の無過失責任を負わせている点で、民法の適用による場合に比して消費者の義務を加重するものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえるため消費者契約法10条に反し無効となると考えます。

よって、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12条 その他

4. 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

上記規定は、消費者契約法10条に反し無効と考えますので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

(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、消費者が必ず横浜簡易裁判所または横浜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、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条に反し無効となるものと考えますので、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。

※ポイントご利用規約について

第8条 免責事項等

3. 当社は、会員に事前に通知することなく、本規約・本サービスの内容または本サービスの条件の変更を行うことがあり、また本サービスを停止・終了することがあります。会員は、これを予め承諾するものとし、会員に何らかの不利益または損害が生じた場合であっても、当社はこれらに関して一切の責任を負わない者としします。

(1) 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法8条1項1号、同3号ならびに同法10条に反し無効と考えますので、使用の停止及び利用規約からの削除ないし文言の訂正を求めます。

(2) 申入れの理由

本規定は、貴社がポイントサービスの停止・終了等の措置を行った場合、貴社の帰責事由の有無を問うことなく、利用者何らかの損害が生じた場合でも一切責任を負わないという内容になっています。

しかしながら、ポイントが現金と同様の取扱いをされていることから考えると、貴社の一方的な判断でポイントを一切利用できなくなった場合には相応の経済的な損失が生じるところ、当該措置に対して一切の損害賠償責任等の追及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といえます。

以上より、本規定は、貴社が本来負うべき債務不履行責任や不法行為責任について損害賠償責任の全部を免除する規約であり、消費者契約法8条1項1号、3号により無効と考えます。また、民法の一般原則が適用される場合に比して消費者の権利を制限するものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえるため消費者契約法10条に反し無効となると考えます。

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・要望事項

※ポイントご利用規約について

### 第2条 ポイントの付与

4. ポイント付与の条件を満たしている場合であっても、ポイントが付与することが適切ではないと当社が判断した場合には、ポイントを付与しない、またはポイントを取り消しさせて頂く場合がございます。

(お問い合わせ・要望の趣旨と理由)

本規定は、ポイント付与について貴社の広い裁量を認める内容となっております。もともと、貴社が付与するポイントは、貴社で商品を購入するにあたり現金の代わりに利用できるという点に鑑みると、ポイントを付与しない、または付与したポイントを一方的に取り消すという処理は、実質的には、貴社の一方的な判断で財産的価

値を奪うことに等しいといえます。

そこで、貴社がどのような場面を想定して本規定を制定されたのかにつきましてご説明ください。また、実際にポイントを付与しなかった事例やポイントを取り消した事例の有無や具体的な内容についてもご回答ください。

また、民法や消費者契約法に反する可能性もございますので、内容の再検討並びに文言の訂正等についてもご検討ください。

#### 第4条 ポイントの失効・取消・消滅

3. 会員が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、当社は会員に事前に通知することなく当該利用ポイントを取り消すことができます。

(四) 当社が設定したポイントに誤りがあった場合

(お問い合わせの趣旨と理由)

本規定によると、貴社の一方的な判断により付与したポイントを取り消すことが可能となります。

しかしながら、消費者は、商品の購入に際して、価格のみならず付与されるポイント等を加味して購入を決定しているところ、事後的に一方的な判断で付与されたポイントを取り消されることとなると消費者に不足の不利益を及ぼす可能性があります。また、貴社が付与するポイントは、商品購入の際に利用することができる点で現金と同視しうるものであり、このような財産的価値のあるポイントを貴社が一方的に取り消せるとなると、民法の一般原則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条に反し無効になる可能性もあります。

そこで、本条項につきましても、本規定制定に至る背景及び実際に付与したポイントを取り消した事例の有無や具体的な内容についてご回答ください。

以上