

平成31年4月8日

特定非営利活動法人消費者支援かながわ
理事長 武井 共夫 様



回 答 書

謹啓 早春の候、ますますご清栄のことお慶び申し上げます。

貴法人からの2019年3月5日付「申入書」に対し、下記の通りご回答申し上げます。ご査収のほどよろしくお願い申し上げます。

この度は、弊社規約に関しお手数をおかけし申し訳ございません。ご指摘をいただき、当該規約を見直す機会をいただきましたことを御礼申し上げます。当該規約は、貴法人からのご指摘も踏まえ規定を見直し、社内の機関決定を経たのちに4月下旬以降に変更する予定でございます。変更作業が完了いたしましたら改めてご連絡申し上げます。

謹白

記

第1 申入れ事項

1. 第8条第5項

ご指摘の通り、本項の規定は消費者契約法の原則より弊社の責任を狭める内容となっており、同法に則った定めとなるよう文言を修正する予定でございます。

2. 第16条第6項第4号及び第7号

4号について。第6項本文は、ご注文をお断りさせていただく事由と契約を解除させていただく事由をまとめて記載しており、このため売買契約成立後も価格誤表示を理由として契約を解除することが可能な文言になっておりました。実際には価格誤表示があった場合に弊社が売買契約の承諾をすることはなく、ご注文をお断りさせていただく対応を行っており、契約解除事由として同号が適用される場面はありませんでした。本項は、ご注文をお断りする事由と契約を解除させていただく事由を書き分ける形で修正し、4号の内容はご注文をお断りする事由としてのみ記載する予定でございます。

7号について。ご注文のお断り及び契約解除をする場合については、事情を確認の上慎重に検討し、当該案件においては商品を販売することが適切でないと考えられる場合に限定して適切に運用して参りました。ご注文のお断り及び契約解除する事由はできる限り明確にすべきと考えておりますが、想定外のケースにも対応できるよう、包括条項として設けていたものが本号でございます。

本号は、上記趣旨及び適用範囲を明確にするため、文言を修正する予定でございます。

3. 第19条第2項

本項は、お届けした商品に初期不良等瑕疵があった場合、30日以内にご連絡をいただければ対応しないという趣旨ではなく、時間が経過するほど初期不良なのかお客様ご使用による故障なのかの判定が困難になる等の点から、弊社側で迅速に対応するためにも瑕疵にお気づきの場合にはできるだけお早めにご連絡をいただきたいとの考えから30日以内のご連絡をお願いしていたものでした。

実際には、お客様から事情をお伺いし初期不良と判断できる場合には返品を承る対応を行ってまいりました。ご指摘の通り、初期不良の場合であっても商品到着後30日以内でなければ対応しないとの誤解を消費者に与える記述ですので、弊社の運用実態に即した内容に文言を修正する予定でございます。

第2 お問い合わせ事項

1. 第8条第3項

弊社は、本サイトに掲載された商品の情報に誤りがあった場合、ご購入されたお客様のご要望に応じ返品または交換にて対応しております。返品または交換のお申し出をお断りする例としては、当該商品の取り扱い中に製造元でパッケージの意匠変更が行われ、届いた商品のパッケージが本サイト掲載のものとは異なることを理由とした返品または交換がございます。このような場合には、製造元でパッケージの意匠変更が行われたが商品本体・内容物に変更はない旨をご説明しご理解をお願いしております。

本項は、お客様に発生した損害について責任を負わない旨の文言を削除する予定でございます。

2. 第12条第8項

現状利用できるポイント数に上限は設けておらず、過去にも設けた事実はありませんでした。また、システム上、会員ごとに上限を設けることはできず、仮に実施することとなった場合には全会員一律での実施となります。

本項につきましては、今後適用する予定がございませんので、文言を削除する予定でございます。

3. 第16条第3項

(1) 商品の配送手配が完了したことをお知らせするメールもしくは商品が到着した時のいずれか早い時点でございます。本項は、この点を明確にした文言に修正する予定です。

(2) 申込の撤回につきましては、コールセンターへのお電話またはサイト上からのお手続きにて、ご注文をキャンセルすることが可能です。

※申込撤回に関するご案内ページ <https://www.biccamera.com/bc/c/info/support/cancel.jsp>

整備済みの自転車、受注生産品等、一部キャンセルをお受けすることができない商品もございます。キャンセルをお受けできない商品につきましてはご注文画面等にその旨を表示しております。

以上