

2019年12月9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 殿

株式会社デファクトスタンダード

拝啓

貴団体から株式会社デファクトスタンダード(以下「当社」という)に対する申入に関する件について、回答書の内容で令和元年7月3日付にて一部改定を行っております。  
合わせまして、2019年5月29日付ご連絡の件について、以下のとおり回答いたします。

#### 第1 ブランディア利用規約第18条4項

本規約を「経年劣化等による故障」と限定した場合、当社が「当該故障が経年劣化等に起因するものである」と立証することができない場合は責任を負担することとなります。送付以前や移動中の故障につきまして当社が責任を負うことができません。よって、申入に応じることはできません。当社起因でお品物を破損(故障)した場合につきましては、第18条1項にて客観的かつ合理的根拠に基づいた判断の上、当社が責任負担する表記があり問題がないものと思料いたします。

#### 第2. ブランディアポイント規約第7条

- (1) 本規約に定める規定または当社の定めるその他の規定に違反した場合を適用条件としており、「第三者の不正利用による規約違反が生じ、これが利用者本人の利用とみなされた場合」はこれに該当しないと考えます。第三者による違反行為であり、本人の違反行為と評価する趣旨はございません。
- (3) 「本サービスの利用停止を必要とする相当の事由が生じた」と当社が判断した場合」と包括的な文言の規定となっておりますが、様々な事態に対応するためのものであり、当然のことながらその判断に際して合理性があることが前提であり、何らかの落ち度や帰責性がなければ、違反行為と評価するそのような判断には至らないと考えます。当該規定に該当するかどうかは運用の中での判断が適切と思料しており、現行の規定のままいたします。

敬具