

2018年12月17日

株式会社ディファクトスタンダード 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、貴社が運営する買取りサイト「ブランディア」における「ブランディア利用規約及びブランディアポイント利用規約」を調査・検討した結果、「個人」である会員に適用される場合に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、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 ブランディア利用規約3条

(1) 申入れの対象 ブランディア利用規約3条

第3条 (ユーザーID およびパスワードの管理)

ユーザーID およびパスワードは、他人に知られることがないように定期的に変更する等、ご利用者様本人が責任をもって管理してください。入力されたユーザーID およびパスワードが登録されたものと一致することを所定の方法により確認した場合、会員による利用があったものとみなし、それらが盗用、不正使用その他の事情により会員以外の者が利用している場合であっても、それにより生じた損害について当社は一切責任を負いません。

(2) 申入れの趣旨

本件規約の第2文の修正を求めます。

(3) 申入れの理由

本件規約は、貴社が、入力されたユーザーID及びパスワードが登録されたものと一致することを所定の方法により確認した場合、第三者によるユーザーID 及びパスワードの不正利用の場合も含め会員による利用があったものとみなし、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約であり、貴社に帰責事由のある場合にも損害賠償責任を免除していますので、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であり、同法10条により無効です。

したがって、本件規約の第2文について、会員による利用があったものとみなす規約の修正を求めるとともに、貴社に帰責事由のない場合に限定する趣旨に修正することを求めます。

2 ブランディア利用規約18条

(1) 申入れの対象ブランディア利用規約18条1項,2項,3項,4項,8項,9項

第18条 (当社の責任範囲)

1. 当社起因でお品物を破損、紛失した場合には客観的かつ合理的根拠に基づいた判断の上、補償をさせていただきます。なお、当社に故意または重大過失がある場合を除き、10,000円を上限として損害賠償の責を負うものとします。

2. 査定のお品物送付中の紛失等の補償はお送りいただくお品物の内容と点数が正確に明記されたお客様控えがあることを前提とします。

3. お品物の価値に直接かかわらないと当社が判断する、付属品（袋、レシート、箱、クリーニング袋、ハンガー等）に関する補償は致しません。

4. 故障や、時間、移動に伴う自然劣化は補償対象外とします。

8. 本規約に別途定める場合のほか、本条は、ご利用者様に対する当社の責任のすべてを規定したものであり、当社は、当社に故意または重過失がある場合を除き、ご利用者様の逸失利益、間接損害、特別損害、弁護士費用その他の本条に規定のない損害を賠償しないものとします。

9. お品物のポケットの中などに入っているご利用者様の私物（現金、カード類、鍵、ハンカチ等）に関する補償は致しません。

(2) 申入れの趣旨

本件各規約の修正、削除を求めます。

(3) 申入れの理由

ア 1項

本件規約は、事業者側の損害賠償責任を一部免除する規約であり、「当社に故意または重過失がある場合を除き」としていることから形式的には消費者契約法8条1項2号、4号には該当していないところではありますが、貴社は、高級ブランド品の買取りも行っており、品物によっては1万円の補償では限りなく全部免責に近い形となることから、本件規約は、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であり、同法10条により無効です。

したがって、本件規約のなお書き以下について、本件規約の対象となる品物を限定する等により文言を修正することを求めます。

イ 2項

本件規約は、品物の内容と点数が正確に明記されたお客様控えがないと補償を受けることができないとし、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約であり、貴社に帰責事由のある場合にも損害賠償責任を免除していますので、消費者契約法8条1項1号、3号により無効です。

また、本件規約は、消費者から貴社に対する請求権の権利行使要件を加重しており、これは、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であり、同法10条により無効です。

したがって、本件規約の「前提とします」という部分を削除し、「提示をお願いします」等の文言に修正することを求めます。

ウ 3項

本件規約は、品物の付属品のうち、品物の価値に直接かかわらないものと貴社が判断したものは、補償の対象外とし、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約であり、貴社に帰責事由のある場合にも損害賠償責任を免除していますので、消費者契約法8条1項1号、3号により無効です。

また、本件規約は、事業者の一方のみの判断により付属品の賠償責任を制限することで、事業者の責任を民法上の原則より減免する規約であり、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であり、同法10条により無効です。

したがって、本件規約の削除を求めます。

エ 4項

本件規約は、品物の故障は、補償の対象外とし、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約であり、貴社に帰責事由のある場合にも損害賠償責任を免除していますので、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であり、同法10条により無効です。

したがって、本件規約を貴社に帰責事由のない場合に限定する趣旨に修正することを求めます。

オ 8項

本件規約は、本規約に別途定める場合を除き、18条が貴社の全ての責任を規定したものであるとしています。しかし、18条が、貴社の責任を全て規定したものとし、同条1項なお書きを含めて解すると、貴社に軽過失がある場合、消費者が賠償を受けることができる上限が1万円となり、貴社の損害賠償責任が、品物によっては限りなく全部免責に近い形となることから、本件規約は、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であり、消費者契約法10条により無効です。

したがって、本件規約の削除を求めます。

カ 9項

本件規約は、品物のポケットの中などに入っている利用者の私物（現金、カード類、鍵、ハンカチ等）は、補償の対象外とし、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約であり、貴社に帰責事由のある場合にも損害賠償責任を免除

していますので、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であり、同法10条により無効です。

したがって、本件規約を貴社に帰責事由のない場合に限定する趣旨に修正することを求めます。

3 ブランディア利用規約23条

(1) 申入れの対象 ブランディア利用規約23条1項

第23条（サービスの利用停止等）

1. 当社は、ご利用様が次の各号に該当すると判断した場合には、事前に通知することなく当該ご利用様によるサービスの利用停止、当該ご利用様のユーザーID およびパスワードの変更、当該ご利用様のユーザー資格の取消し、またはその他の必要と認める措置を行うことができます。これによりご利用様に何らかの損害が生じたとしても、当社は一切責任を負わないものとします。

(2) 申入れの趣旨

本件規約の第2文の修正を求めます。

(3) 申入れの理由

本件規約は、貴社が、サービスの利用停止等の措置を行った場合、利用者に何らかの損害が生じたとしても一切責任を負わないとし、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約であり、貴社に帰責事由のある場合にも損害賠償責任を免除していますので、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、本件規約は、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であり、同法10条により無効です。

したがって、本件規約の第2文を貴社に帰責事由がない場合に限定する趣旨に修正することを求めます。

4 ブランディアポイント規約7条

(1) 申入れの対象 ブランディアポイント規約7条

第7条（ポイントの失効・本サービスの利用停止について）

第6条に規定する場合のほか、下記のいずれかに該当する場合、理由のいかんを問わず、ご利用様が保有するポイントは全て失効するものとし、以後ご利用様は本サービスを利用することはできないものとします。

- (1).本規約に定める規定又は当社の定めるその他の規定に違反した場合
- (2).ご利用様ポイントアカウントを削除した場合
- (3).その他,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当社が判断した場合

(2) 申入れの趣旨

本件規約の修正,削除を求めます。

(3) 申入れの理由

本件規約は,本件規約違反等が生じた場合や貴社がポイントサービスの利用停止を必要とする相当の事由が生じた場合,帰責事由の有無を問わず,ポイントが全て失効するとしています。

現金と等価の関係にあるポイントの失効は,実質的には,貴社が,売買代金の支払義務を免れることを意味し,これは,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であり,消費者契約法10条により無効です。

したがって,本件規約の修正,削除を求めます。

5 ブランディアポイント規約10条

(1) 申入れの対象 ブランディアポイント規約10条2項

第10条(免責事項等)

2. 第7条又は第8条第2項によりポイントの利用が停止した場合,当社がご利用様が被った損害について賠償する責を負わないものとします。

(2) 申入れの趣旨

本件規約の修正,削除を求めます。

(3) 申入れの理由

本件規約は,第7条又は第8条2項によりポイントサービスの利用停止又は一時停止がされた場合において,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約であり,貴社に帰責事由のある場合にも損害賠償責任を免除していますので,消費者契約法8条1項1号,3号により無効です。

また,ポイントサービスの利用停止又は一時停止は,実質的には,貴社が,売買代金の支払義務を免れることを意味し,これは,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端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,本件規約の修正,削除を求めます。

第2 問い合わせ事項

1 ブランディア利用規約 11条

(1) 問い合わせの対象 ブランディア利用規約 11条 1項

第11条 (いたずら申込)

1. お品物が入っていない状態で送っていただいた場合にはいたずら申込と判断し片道送料に手間賃3000円を加えた合計金額を請求させていただきます。内容証明郵便等別途郵便代が発生した場合にもその金額を請求させていただきます。

(2) 問い合わせの趣旨

「片道送料に手間賃3000円を加えた合計金額を請求させていただきます。」とありますが、手間賃を3,000円とした算出根拠をご回答下さい。

なお、同業他社の規約を複数確認したところ片道送料分の請求がある規約はあったものの手間賃を規定している規約は見当たりませんでした。

2 ブランディア利用規約 14条

(1) 問い合わせの対象 ブランディア利用規約 14条 4項

第14条 (査定結果連絡)

4. 当社が返却したお品物をご利用様が正当な理由なく受領しない場合 (ご利用者様による受領拒否の場合のほか、ご利用者様の不在その他の理由によってご利用者様がお品物を受領せず、当社にお品物が返送された場合等を含みますが、これらに限りません。)、当社は、ご利用者様に対し郵便またはメールによって通知し、相当の期間を定めたくて該当のお品物の受け取りにつきご利用者様に対して指図を求めるものと致します。ご利用者様から指図がある場合には、当社はその指図に従いお品物を再配送するものと致します。この再配送にかかる費用はご利用者様の負担と致します。また、該当のお品物については、現状有姿で引渡すものであり、該当のお品物の状態 (お品物の変質、変形、消耗、毀損または腐敗等を含みますが、これらに限りません。) について、当社は一切の責任を負わないものとします。

(2) 問い合わせの趣旨

利用者が正当な理由なく受領しない場合として「ご利用者様による受領拒否の場合のほか、ご利用者様の不在その他の理由によってご利用者様がお品物を受領せず、当社にお品物が返送された場合等も含みますが、これらに限りません。」とあります。このような規定ぶりでは、利用者が不在で品物を受領できなかった場合を、受領拒否の場合と同様に取り扱い、貴社が負う善管注意義務違反を軽減しているように読めますが、利用者が不在で品物を受領できなかった場合も受領拒否と同様に取り扱う趣旨か否かをご回答く

ださい。また、「不在その他の理由」とは、具体的にどのような場合を想定されているのかご回答下さい。

さらに、「該当のお品物の状態（お品物の変質、変形、消耗、毀損または腐敗等を含みますが、これらに限りません。）について、当社は一切の責任を負わないものとします。」とありますが、このような規定ぶりでは、帰責事由がある場合でも貴社の損害賠償責任を免除しているかのように読め、消費者が不測の不利益を受けるおそれがありますので、実際の取扱いについてご回答ください。

3 ブランディア利用規約20条

(1) 問い合わせの対象

第20条（本規約違反等への対処）

1. 当社は、ご利用様が本規約に違反した場合、ご利用様による本サービスの利用に関し他者からクレーム・請求等が為され、かつ当社が必要と認めた場合、またはその他の理由で本サービスの運営上不相当と当社が判断した場合は、当該ご利用様に対し、次のいずれかまたはこれらを組み合わせた措置を講ずることがあります。

(1) 他者との間で、クレーム・請求等の解消のための協議を行うことを要求します。

(2) 事前に通知を要することなく、本サービスの利用停止処分とします。

(2) 問い合わせの趣旨

①「ご利用様による本サービスの利用に関し他者からクレーム・請求等が為され」②「当社が必要と認めた場合」③「その他の理由で本サービスの運営上不相当と当社が判断した場合」とありますが、このような規定ぶりでは、消費者がどのような場合に本件規約が適用されるのかを判断することが困難であり、消費者が不測の不利益を受けるおそれがありますので、①②③の各規定につき、貴社がどのような場合を想定されているのか具体例をご回答下さい。

4 ブランディア利用規約23条

(1) 問い合わせの対象 ブランディア利用規約23条2項

第23条（サービスの利用停止等）

2. 前項のほか、ご利用様が当社の定める一定の期間内に一定回数のログインを行わなかった場合は、当社は、事前に通知することなく当該ご利用様のユーザーID およびパスワードの変更またはユーザー資格の取消しを行うことができるものとします。

(2) 問い合わせの趣旨

「当社の定める一定の期間内に一定回数のログインを行わなかった場合」とありますが、このような規定ぶりでは、基準が不明確であり、消費者が不測の不利益を受けるおそれがありますので、具体的にどのような基準のもと運用を行っているのかご回答下さい。

5 ブランディアポイント規約6条

(1) 問い合わせの対象 ブランディアポイント規約6条1項

第6条(ポイントの有効期限について)

1. ご利用者様は、ポイントを獲得した日から180日間のみポイントを利用することができます。有効期限を過ぎた未使用のポイントは失効し、その後利用することはできません。また、ポイントの有効期限の起算点は、ポイントを取得した日とし、キャンセル等により一度使用したポイントが返還された場合又はポイントの移動があった場合等であっても当該ポイントを当初取得した日といたします。

(2) 問い合わせの趣旨

本件規約は、貴社が発行するブランディアポイントの有効期限を180日とし、有効期限を過ぎた未使用のポイントは失効するとしています。

もともと、貴社が発行するブランディアポイントは、貴社の買取サービス利用者に対し、物品の売買代金に代えて付与されるポイントであり(ブランディア利用規約12条)、現金と等価の関係にあると考えられます。

このような性質を有するポイントの失効は、実質的には、貴社が、180日間の経過で売買代金の支払義務を免れることを意味します。

そこで、売買代金の支払を受けるかポイントの付与を受けるかについて、顧客が、具体的にどのような手続によって選択することになっているのかをご回答下さい。

また、ポイントを獲得した日から180日間のみしかポイントを利用することができないことにした理由を、ご回答下さい。

以 上