

2019年10月30日

株式会社ヨドバシカメラ 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



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、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消費者団体であり、消費者の権利擁護を目的とし、不特定多数の消費者の利益保護のために活動しております。

また、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もあります。

さて、この度当法人において、貴社が運営するヨドバシカメラの「ヨドバシ・ドット・コムご利用規約」、「ヨドバシ・ドット・コム会員規約」、「ゴールドポイント（通販・店舗）共通利用サービス申込規約」、「ヨドバシ・ドット・コム コミュニティサービス参加規約」、「ヨドバシカメラアプリ利用規約」（以下、まとめて「本規約等」ということがあります。）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くださいますようお願いいたします。

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きますことを念のため申し添えます。

敬具

〈別紙〉 申し入れ事項

第1 ヨドバシ・ドット・コムご利用規約

「4. 著作物の保証」

ご利用者が本ホームページにアクセスし、本ホームページ上にディスプレイされる内容、データ、テキスト、画像、ビデオまたは音声を使用し閲覧することによってご利用者のコンピュータ機器に損害が生じた場合や、ご利用者のコンピュータ機器に影響を与える可能性のあるウィルスについて責任を負いません。

(1) 申し入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法8条1項1号、3号及び同法10条により無効ですので、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) 申し入れの理由

上記規定は、ウィルスの感染について貴社が最低限行うべき対策を怠りその結果利用者に損害が生じた場合など、貴社に帰責性がある場合に当然負うべき債務不履行責任（民法415条）や不法行為責任（民法709条）についてその全部の責任を免除している点で、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、上記規定は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者が損害賠償を求める権利を制限し、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、消費者契約法10条によっても無効です。

よって、上記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. 損害に対する責任

このホームページの使用および閲覧並びにそれらに基づくすべての結果は、ご利用者の責任で行うこととなります。ヨドバシカメラも、本ホームページの製作や配給に関わるいかなる第三者も、ご利用者が本ホームページにアクセスすること、または本ホームページを使用することから生じるいかなる損害にも責任を負いません。

(1) 申し入れの趣旨

上記規定のうち、「ご利用者が本ホームページにアクセスすること、または本ホームページを使用することから生じるいかなる損害にも責任を負いません」と規定する箇所は、消費者契約法8条1項1号、3号及び同法10条により無効ですので、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

上記規定は、貴社が最低限行うべき対策を怠りその結果利用者に損害が生じた場合など、貴社に帰責性がある場合に当然負うべき債務不履行責任（民法415条）や不法行為責任（民法709条）についてその全部の責任を免除している点で、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、上記規定は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者が損害賠償を求める権利を制限し、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、消費者契約法10条によっても無効です。

よって、上記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。

12. 配送の遅延

ヨドバシカメラはご利用者からのご注文が受領された時点で、迅速な配送ができるように努めておりますが、天災、システムトラブル、その他予期せぬ事態により配送が遅れる事があります。これに関して直接のおよび間接的にご利用者または第三者に発生した損害について、いかなる責任も負いません。

(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条により無効ですので、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

上記規定は、配送の遅延について貴社に帰責性がある場合に当然負うべき債務不履行責任（民法415条）や不法行為責任（民法709条）について、その責任の全部を免除している点で、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、上記規定は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者が損害賠償を求める権利を制限し、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、消費者契約法10条によっても無効です。

よって、上記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 ヨドバシ・ドット・コム会員規約

第3条 ID・パスワードの管理

4. 会員による ID・パスワードの管理不十分、誤使用、第三者の使用に起因する損

害については会員自身の責任とし、ヨドバシカメラは一切の責を負いません。

5. 会員は、当該会員の ID・パスワードによりなされた本サービスの利用は、当該会員によりなされたものとみなされることを承諾します。

(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 条により無効ですので、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

第 3 条の 4 の規定は、「会員による ID・パスワードの管理不十分、誤使用」によって生じた損害について貴社が責任を負わないと規定しながら、第三者の使用に起因する損害について、貴社の管理責任に不十分な点がある場合など貴社の帰責性の有無に関係なく発生した損害の全部に責任につき免除する内容となっています。また、同条の 5 の規定は、会員に全く帰責性がない会員 ID とパスワードを盗み取られたような場合も含め会員 ID とそのパスワードの使用について会員の承諾の意思を擬制しています。

この点、第 3 条の 4 及び同条の 5 の規定を合わせて解釈をすると、情報の流出や漏洩に関して貴社に帰責性がある場合に貴社が当然負うべき債務不履行責任（民法 415 条）や不法行為責任（民法 709 条）についてまで、その全部の責任の全部を免除することとなり、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、上記規定は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者が損害賠償を求める権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方向的に害するものといえ、消費者契約法 10 条によっても無効です。

よって、上記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 3 ゴールドポイント（通販・店舗）共通利用サービス申込規約

第三条 ポイント利用の一時制限

3 項 その他弊社がやむを得ずシステムの停止が必要となった場合、本条に基づく運営の中段によって生じた会員の損害については、一切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 条により無効ですので、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

上記規定は、システムの停止について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（民法415条）や不法行為責任（民法709条）について、その責任の全部を免除している点で、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、上記規定は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者が損害賠償を求める権利を制限し、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、消費者契約法10条によっても無効です。

よって、上記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4 ヨドバシ・ドット・コム コミュニティサービス参加規約

「第7条（利用者の責任）」

1. 利用者は、本規約等の違反により当社または第三者に損害が発生した場合、当該損害の全額（弁護士費用を含みます）を賠償し補償するものとします。

(1) 申入れの趣旨

① 上記規定は消費者契約法8条1項1号、3号及び同法10条により無効ですので、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

① 上記規定のうち、「本規約の違反により当社または第三者に損害が発生した場合、当該損害の全額」を賠償し補償するものとする点は、結果として本規約違反が生じたとしてもその理由について貴社に帰責性がある場合も想定される場合があることを考慮すると、貴社が当然負うべき債務不履行責任（民法415条）や不法行為責任（民法709条）について、その責任の全部を利用者に負わせ貴社の責任を免除している点で、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、上記規定は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者が損害賠償を求める権利を制限し、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、消費者契約法10条によっても無効です。

よって、上記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 上記規定のうち、規約違反の際の損害賠償について、本規約違反によって発生した発生した損害のみならず「弁護士費用」についてまで損害項目に含めるものがあります。この点、規約違反の際の債務不履行責任（民法415条）や不法行為責任

(民法709条)について、弁護士費用が認められる場合とその額は限定的であり、要した弁護士費用が全て認められるものではありません。にもかかわらず、要した弁護士費用の全額までをも賠償し補償するものとする点は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者に過度の損害賠償額の同意を事前に得るものとして、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、消費者契約法10条によって無効です。

よって、上記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（本サービスの廃止等と免責）」

1. 当社は、本サービスを任意に予告なく廃止し、中止し、その他の変更をすることができ、これらに付いて、当社は何らの責任も負いません。
4. 当社はいかなる場合でも、本サービスの利用に関して利用者に生じた損害について、一切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条により無効ですので、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

上記規定は、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（民法415条）や不法行為責任（民法709条）について、その責任の全部を免除している点で、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、上記規定は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者が損害賠償を求める権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一端的に害するものといえ、消費者契約法10条によっても無効です。

よって、上記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5 ヨドバシカメラアプリ利用規約

「第2条 本アプリの使用」

(3) ヨドバシカメラは、お客様がヨドバシカメラアプリを使用することで、お客様の対応端末やコンピュータなどの機器に支障や損害が生じた場合や、それら機器に記録されている情報やプログラムなどが消失したり故障する場合、そのほかお客様に不利益

や損失を与える場合（ウィルスの感染を含む）について一切責任を負いません。

(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条により無効ですので、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

上記規定は、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（民法415条）や不法行為責任（民法709条）について、その責任の全部を免除している点で、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、上記規定は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者が損害賠償を求める権利を制限し、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、消費者契約法10条によっても無効です。

よって、上記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条の2 有償での使用の場合」

一部のヨドバシカメラアプリおよびアプリサービスの利用においては、有償で提供される場合があります。その場合は、利用に先立って該当する本規約等で定める料金のお支払が完了しないと利用はできません。利用開始によりヨドバシカメラアプリをお客様ご自身の対応端末にダウンロードした後は、理由の如何に関らず、既にお支払済の料金は一切返還されないものとします。

(1) 申入れの趣旨

上記規定は、消費者契約法10条により無効ですので、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

上記規定は、貴社に帰責性がある場合の消費者からの契約解除や契約が無効の場合及び契約が取り消された場合にも、支払い済みの料金を一切返還しないことを定めるものであり、消費者が有する解除に基づく金銭返還請求権や無効取消に基づく不当利得返還請求権を放棄させるものであり、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者の権利を一方的に放棄させ消費者の利益を一方的に害するものとして信義則に反して消費者契約法10条に基づき無効です。

よって、上記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6条 免責等」

(2) ヨドバシカメラは、お客様がヨドバシカメラアプリを利用することに関連して生じる可能性のある、利益・収入等の逸失、データ及び対応端末等の損壊に伴う損害、同アプリを利用する機器の譲渡、紛失、盗難等に伴うゴールドポイントの失効・喪失及び第三者の不正利用等による損害を含む一切の損害についてお客様に対して責任を負いません。

(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条により無効ですので、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

上記規定は、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（民法415条）や不法行為責任（民法709条）について、その責任の全部を免除している点で、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、上記規定は、民法の一般原則の適用の場合に比して消費者が損害賠償を求める権利を制限し、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、消費者契約法10条によっても無効です。

よって、上記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9条 ヨドバシアプリのアップデート、変更等」

(2) ヨドバシカメラは、いつでもお客様への通知なく、ヨドバシカメラアプリが操作不可能となるよう同アプリを改変することで、お客様の同アプリ又はモバイルサービスを使用する権利の全部又は一部を変更、中断、中止又は終了することができます。ヨドバシカメラは、この権利を行使したことによりお客様に対して損害が発生した場合であっても、一切これを賠償する責を負いません。

(1) 申入れの趣旨

上記規定のうち「弊社は、本条に基づく運営の中断・中止によって生じた会員及び利用者の損害については、一切の責を負わないものとします。」とする規定は、消費者契約法8条に違反し無効ですので、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、貴社が、本サービスの運営を中断・中止することによって会員・利用者に生じる損害について、一切の責任を負わないと規定します。

しかし、貴社がサービスの運営を中断・中止する場合には、例えば貴社が事業者として通常行うべき安全対策を怠り、その結果第三者の妨害行為により損害が発生した場合等、本来であれば貴社が責を負うべき場合も含まれるところ、このような場合にも貴社が一切の責任を負わないとする規定は、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号に反し無効となります。

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。

以上