

2019年 5月 29日

株式会社ヤマダ電機 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、貴社が運営するヤマダウェブコの「会員規約」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をいたします（別紙の申入れの内容は、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> 申し入れ事項

第九条 本サービスの中断・中止

弊社は、本サービスを円滑に運営していく上で、以下の理由により会員及び利用者に予告無しに本サービスの運営を一時休止することが出来るものとします。

1. システムの定期的又は突発的な理由による保守点検が必要になった場合。
2. 天災、事変、第三者による妨害行為等により、運営が困難になった場合。
3. その他、弊社がやむを得ずシステムの停止が必要になった場合。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。

(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。

第十五条 売買契約の解約

弊社は、会員の商品購入の行為による売買契約及び売買仮契約に対して、下記の場合に解約できるものとします。

(中略)

6. その他、弊社がご注文の取り消しの必要を認めた場合ご注文の解約をできるものとします。

(1) 申入れの趣旨

上記第6項の規定は、消費者契約法10条に違反し無効ですので、上記第6項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

解除については、民法その他の法令上、債務不履行等の要件を充足する場合にのみ認められるところ、上記第6項の規定は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る解除を可能とするものであり、消費者の利益を一方的に害する規定になります。

したがって、本規定は、法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法10条に反し無効ですので、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。

第十七条 返品・交換

会員の都合による商品の返品・交換はお受け出来ません。下記の場合のみの対応とさせていただきます。

1. 初期不良交換

購入した商品が、万が一初期不良の場合、商品到着後8日以内にメール等で連絡があった場合、受付けるものとします。

(以下省略)

(1) 申入れの趣旨

上記第1項の規定は、消費者契約法10条に違反し無効ですので、上記第1項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

上記第1項の規定は、初期不良交換について8日以内に連絡があった場合のみ対応すると規定します。

しかし、売買契約の目的物に初期不良がある場合、貴社は依然として完全履行義務を負うものであり、これを8日以内に制限する規定は、貴社の債務不履行責任を免れさせ、消費者の利益を一方的に害するものになります。

したがって、本規定は、法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法10条に反し無効ですので、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。

以上