

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
理事長 武井 共夫 様

2021 年 1 月 19 日

〒370-0841
群馬県高崎市栄町 1 番 1 号
株式会社ヤマダデンキ

ご回答

前略

当社が運営するヤマダウェブコの会員規約（以下「本会員規約」といいます。）に関して貴法人より受領した 2019 年 5 月 29 日付「申入書」（以下「申入書」といいます。）および 2020 年 12 月 17 日付「ご回答のお願い」と題する書面に対し、以下のとおりご回答申し上げます。

1. 第 9 条（本サービスの中断・中止）について

貴法人は、申入書において、本会員規約第 9 条のうち「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します。」との規定が、当社の事業者の債務不履行および不法行為責任の全部を免除する条項として、消費者契約法第 8 条により無効であると主張されています。

しかし、本会員規約第 9 条は、当社の債務の範囲を技術的にサービス提供可能な範囲に限定する趣旨であり、上記の規定は、当社の債務不履行責任または不法行為責任を免除する条項には当たらないと考えております。この点、消費者庁の逐条解説においても、役務の性質によっては、技術的にサービス提供が不可能な一定期間について責任を免責しても、債務不履行責任を免責する条項に該当しない場合があるとの解釈が示されております。

なお、本会員規約第 9 条が、技術的にサービス提供が不可能な場合における運営の中断・中止に関する規定であることをより明確にするために、同条第 3 号を、「その他、

技術的な事由等によりやむを得ずシステムの停止が必要になった場合」と修正することを検討しております。

2. 第 15 条（売買契約の解除）について

貴法人は、申入書において、本会員規約第 15 条第 6 号の「その他、弊社がご注文の取り消しの必要を認めた場合にご注文の解約をできるものとします。」との規定が、消費者の利益を一方的に害する条項として、消費者契約法第 10 条により無効であると主張されています。

しかし、上記の規定は、同条第 1 号乃至第 5 号のように、通信販売の特性上、売買契約の解約を行う必要がある場合を想定したもので、正当な理由に基づく売買契約の解約ですので、消費者の利益を一方的に害する条項には当たらないと考えております。

なお、その趣旨が明確になるよう、本会員規約第 15 条第 6 号を、「その他、前各号に準じる事由により、弊社がご注文の取り消しの必要を認めた場合にご注文の解約をできるものとします。」と修正することを検討しております。

3. 第 17 条（返品・交換）について

貴法人は、申入書において、本会員規約第 17 条第 1 項の「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。」との規定が、消費者の利益を一方的に害する条項として、消費者契約法第 10 条により無効であると主張されています。

しかし、上記の規定は、初期不良交換については、期間の経過により初期不良であるのか使用による故障等であるのかの判断が難しくなるため、商品到着後 8 日以内に連絡があった場合に限定するもので、正当な理由に基づくものですので、消費者の利益を一方的に害する条項には当たらないと考えております。

なお、念のために付言しますが、上記規定は、あくまで初期不良がある商品の交換等に関する定めであり、商品到着後合理的な期間内に発見し得ないような瑕疵（契約不適合）があった場合にまで、消費者の民法上の権利行使を制限する趣旨ではありません。

草々