

2019年 3月 5日

株式会社ビックカメラ 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 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、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ビックカメラの「ビックカメラ.com ご利用規約」（以下、「本規約」といいます。）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>

第1 申入れ事項

1 第8条（免責事項）第5項

当社は、ご利用者の開示された情報に従い事務を処理することにより免責されるものとし、本サイトの業務処理において、当社に故意または重大な過失がない限り、法律上の請求原因の如何を問わず、いかなる場合においても本サービスの利用に関してご利用者に生じた損害、損失、不利益等に関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、貴社に軽過失のある場合に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。

2 第16条（ご注文と成約）第6項4号、7号

契約の成立の如何にかかわらず、以下の理由により当社は無条件でご注文をお断りし、または契約を解除することができます。

……

4) 本サイトに表示された価格が市場相場等に比較して誤っていると当社が判断した場合。

7) その他当社がご注文のお断りまたは契約の解除の必要を認めた場合。

(1) 申入れの趣旨

上記各規定は、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

上記各規定は、本サイトに表示された価格が市場相場等に比較して誤っていると貴社が判断した場合（第16条第6項4号）、又は貴社が必要を認めた場合（同項7号）には、契約成立後であっても、貴社が一方的に契約を解除することができる旨定めています。

この内、4号については、貴社に重大な過失がある場合であっても貴社が一方的に解除し、契約の効力を失わせることができるという点において、意思表示をした者に重大な過失があった場合には無効を主張することができないとする民法の錯誤の規定（民法95条）の適用の場合よりも消費者に不利益です。

また、7号については、4号の場合やその他貴社が必要を認めた場合に解除をすることができる旨定めており、4号と同様、やはり民法の錯誤の規定等一般原則の適用による場合に比して消費者に不利益です。

したがって、上記各規定は、民法の一般原則の適用による場合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といえ、消費者契約法10条により無効です。

よって、上記各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。

3 第19条（返品等）第2項

お届けした商品に初期不良等瑕疵があった場合、商品到着後30日以内にご連絡下さい。当社で確認の上、瑕疵があった場合に限り、交換もしくは修理対応いたします。
……

(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、民法所定の債務不履行ないし瑕疵担保責任による解除権の行使期間に比して行使期間を著しく短く制限する内容であり、消費者の解除権の行使を不当に制限するものであり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条により無効です。

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 お問い合わせ事項

1 第8条（免責事項）第3項

本サイトに掲載されている商品情報については正確性を期しておりますが、保証するものではありません。仕様変更、画像処理上実際の商品と異なる場合があります。これにより、ご利用者に損害が発生しても、当社はいかなる責任も負いません。

(お問い合わせ・要望の趣旨と理由)

上記規定によると、商品の大きさ、重さ、性能その他消費者が購入を決めるにあたって客観的に重要と思われる情報の表示に誤りがあった場合等であっても貴

社が何ら責任を負わないように読めますが、上記規定は、消費者から商品の返品や交換の申出があった場合、当該申出に一切応じない趣旨でしょうか。応じることがあるのであれば、どのような場合に応じるのか、また、どのような場合には応じないのか、貴社の対応をご教示ください。

2 第12条（ポイント）第8項

会員のポイントを保護する目的等合理的な理由がある場合、一回のお会計で利用できるポイント数を、予告することなく上限を設定することがあります。

（お問い合わせ・要望の趣旨と理由）

上記規定は、どのような場合に上限が設定され、また、会員自らが解除することができるか否かが不明確であり、消費者が予想しない不利益を受けるおそれがあります。ついては、以下の2点にご回答をお願いいたします。

- (1) 上記規定により利用できるポイント数の上限を設定される会員は特定の会員でしょうか。それとも一律に全会員が対象になるのでしょうか。どのように対象となる会員を決めるのか、対象の範囲ないし選択方法をご回答ください。
- (2) 次に、利用上限を設定された会員は、自ら貴社に申し出ることによりその上限を解除することができますか。利用上限の設定が会員のポイント保護の目的で行われるものであれば、会員自らの申出があれば解除して差し支えないようにも思われますので、仮にこれができないのであれば、その理由も併せてご回答ください。

3 第16条（ご注文と成約）第3項

ご注文に基づくご利用者と当社との売買契約は、当該商品の配送手続が完了したことをお知らせするメールもしくは当該商品が当社よりご利用者に到着した時をもって成立します。なお、商品が分納出荷になる場合には、分納される商品毎に売買契約が成立するものとします。

（お問い合わせ・要望の趣旨と理由）

電子商取引における契約の成立時は、一般的には、利用者である買主の注文を受けて、売主が承諾する内容の電子メールを発送して買主がそれを閲覧しうる状態に置かれたとき（メールサーバー中のメールボックスに読み取り可能な状態で記録された時点）とするものとされています（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律第4条、民法97条1項参照）。このことに関連して、以下の2点にご回答をお願いいたします。

- (1) まず、上記規定は、メールもしくは商品が到着した時としていますが、貴社からメールが到着した時点、又は商品が到着した時点のいずれか早い時点で契約が成立するとの趣旨に理解してよろしいでしょうか。仮にメールが到着しても商品自体が到着するまでは契約が成立しない場合があるとすれば、メールの到着により契約が成立したものと

期待した消費者が予想しない不利益を受けるおそれがありますので、ご回答ください。

(2) また、電子商取引において、買主は、売主から承諾の通知が到着するまでは申込みの意思表示の撤回をすることができるものとされておりますが（電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律第4条、民法97条1項参照）、本サイトにおいては、貴社から「商品の配送手続きが完了したことをお知らせするメール」が到着するまでの間、利用者が申込みの撤回をすることができる仕組みが設けられていますでしょうか。貴社の本規約には特段の規定がないようですので念のためお尋ねする次第です。

以上