

2019年2月15日

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 殿

株式会社デファクトスタンダード代理人



拝啓

貴団体から株式会社デファクトスタンダード(以下「当社」という)に対する2018年12月17日付け申入書による申入に関する件について、以下のとおり回答いたします。

第1 申入れ事項について

1. ブランディア利用規約第3条

当社における取引はネットを通じてのものであって、ユーザーの同一性を確認する手段としてはユーザーIDとパスワードを通じてよるほかはなく、従って、登録されたユーザーIDとパスワードが一致する以上は、当社としてはユーザーによる正当な取引として取り扱うほかはなく、他人による盗用、不正使用等の場合であっても、それによってユーザーが被った損害について、当社が責任を負担することはできません。よって、申入内容をそのまま受け入れることはできません。ただし、例外として、当社によるユーザーIDやパスワードの管理に問題があり、それによって生じた損害については当社の責めに帰すべきものですので、かかる場合を除外するよう規約を改訂することといたします。

2. ブランディア利用規約第 18 条

- (1) 第 1 項のなお書き中の損害賠償上限額につきましては、申入れの趣旨を勘案し、なお書きを「なお、補償額は、当該お品物と同一の状態にある品物についての中古品取引相場における価格を上限といたします。」と改訂します。
- (2) 第 2 項については、申入の趣旨を勘案し、「お客様控への提示をお願いいたします。」と改訂します。
- (3) 第 3 項については、中古のお品物に付随する品については、そもそも独立した経済的価値が乏しい上、当社でも実務上こうした付属品を別途管理することはできませんので、補償対象とすることができません。
- (4) 第 4 項の故障について、当社の帰責事由がない場合に限定するべきとの申入ですが、ユーザーから買取申し込みとして送付されたお品物について当社が査定を行い、ユーザーが査定額に応じられない場合に返却するというプロセスの中では、現状有姿での取扱いにとどまるほかはなく、お品物の移動中や経年劣化については、当社が責任を負うことができませんので、これに応じることはできません。
- (5) 第 8 項については、上記のように第 3 項を改訂することで申入にかかる不合理性は改善されますので、現行の規定のままいたします。
- (6) 第 9 項につきましては、第 3 項についてと同様の理由によって、補償対象とすることができません。また、お品物についての査定を行う段階では、お品物のポケットその他を点検する手順とはなっておらず、当社においてもこうした品々を関知しておりません。さらに、こうした品々について補償の対象とした場合には、(真実はそうでないのに)ユーザーから現金を含む私物が入っていたから補償するべしとのクレームがあった場合に対応が困難となりますので、本条項は必要と考えております。

3. ブランディア規約第 23 条

そもそも第 23 条が想定している事態は、ユーザーに規約違反、不正行為があった場合、あるいはパスワードの不正入力があったという場合など、取引を継続することによって問題が生じることが危惧される場合であって、本条は、そのような場合に当社が利用停止その他の必要な措置を講じることができる規定ですから、むしろこうした規定は必要なものであり、何ら不合理なものではありません。また、当社が本条によって利用停止等の措置をとった場合でも、そもそも当社が提供しているサービスは、ユーザー所有のお品物の買取行為にすぎず、当社が当該ユーザーからの買取を行わないとしても、ユーザーにおいて格別の不利益を被るものではありませんので、消費者保護の観点からも何らの問題がないものと思料いたします。

4. ブランディアポイント規約第7条

申入は、ポイントが失効する規定中に、理由のいかんを問わないとしている点について、帰責性を組み込んだ規定とするべきとの趣旨と理解しますが、そもそも本条では、ポイント失効のトリガーとなるべき事由として、(1)ないし(3)の事由に該当することを規定していますので、かかる事由に該当したことがポイント失効を正当化することを基礎付けているものと理解いたしております。よって、申入に応じることはできません。

5. ブランディアポイント規約第10条

本条も、ユーザーが前記のブランディアポイント規約第7条に該当する場合、及び、禁止行為を定めているブランディアポイント規約第8条に違反した場合に、当社の責任を排除している規定であり、当社に帰責事由がある場合について当社の責任免除を定めている規定ではありません。よって、申入に応じることはできません。

第2 問い合わせ事項について

1. ブランディア規約第11条

当社のビジネスモデルは、ユーザーからの買取申し込みがあった場合、送付用梱包材を当社の資材費及び送料負担でユーザーに送付し、お品物を入れて戴いた後に当社の送料負担で送付してもらうというものです。そのようなスキームの中で品物が封入されていないいたずら申し込みがあった場合には、当社は往復の送料と資材費の損失が発生するほか、これらの一連の対応をする手間賃が発生しますので、こうした費用負担の回復目的、及びいたずらの防止のための損害賠償額の予定として、3000円を請求することとしたものです。

2. ブランディア規約第14条

- (1) 最初の申入内容は、第4項の括弧内の規定が当社の責任を不当に軽減しているかのように理解されてのもののように見受けられます。しかし、この条項全体を読んでいただければお解りかと存じますが、括弧書きの事由は、ユーザーに返送したお品物がユーザーに受領されない場合に当社がメールその他でこうした事態にあることをユーザーに通知すること等の手続きを規定しているのにすぎませんので、当社の善管注意義務を軽減しているわけではありません。
- (2) 第4項末文の規定は、ユーザーが査定結果に応じられず、売却を断念されたため当社がお品物を返送したところ、ユーザーによる受領がされなかったという事態

を前提としており、そのような事態に対応するため当社がとるべき手順を規定しているものですが、当社としては、このような場合、お品物を返送用資材に梱包して配送を運送業者に委託しているのが実情であり、その内容物の状態の維持管理についてまで責任を負担するものではないので、それに対応した規定としています。

3. ブランディア規約第3条

本条が想定される事態には様々なものがあるすべてを網羅することができないためこうした規定となっておりますが、例えばユーザーの親族が勝手にお品物を売却しようとしたとか、盗品であるとの情報がもたらされたというような場合を想定しております。また、本条は、そうした事態が生じたときに、問題を回避するために協議を求めたり、サービスの利用を停止したりすることを規定しているもので、ユーザーにとって利益になりこそすれ、不利益を生じさせるものではないと理解しております。

4. ブランディア利用規約第23条

申入の趣旨に鑑み、本条によるユーザーID やパスワードの変更その他の措置は、予めそのような措置を行う前にユーザーに通知を行った上で行うこととします。

5. ブランディアポイント規約第6条第1項

ブランディアポイントは、ユーザーが当社の買取サービスを利用してお品物の査定金額を受け取る際に、現金で受領するか、ポイントで受領するかを選択をすることができるようになっております。ポイントが180日のみ利用でき、以後は失効するとの扱いは、このポイント付与に関して資金決済法の適用がない形態で行うためであり、また、現金に代えてポイントの付与を選択する場合には、現金に比較してポイント付与による利益が大きい(その付与利益は、キャンペーンなどの場合にさらに有利に変動する。)というメリットがあるので、180日間以内にその利用を促すことを目的としています。このように現金とポイントの間には等価の関係がないと考えておりますので、180日の期間設定は不当なものではないと思料しております。

敬具