

平成28年4月19日

〒141-0032

東京都品川区大崎4丁目1番2号 ウィン第2五反田ビル3F
株式会社アイディール・ライフ 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 杉浦 市郎

(連絡先) 〒460-0002 名古屋市中区丸の内2-18-22

三博ビル8階

事務局長 外山 孝司

(TEL : 052-265-9258、FAX : 052-265-9259)

お申入れ及びお問合せ書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私どもは、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人（NPO法人）です。

当団体は、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けております。

さて、今般、貴社が定型で使用されている「iDEAL WATER 水宅配サービスご利用規約」につき、消費者保護の観点から検討をさせて頂いた結果、消費者契約法に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる箇所、条項がありました。また、貴社の運営されるサイト上にも、消費者の誤認を招く記載がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申入れ、及びお問い合わせをさせて頂きますので、ご検討の上、貴社のご見解やご対応につき、平成28年5月19日までに上記連絡先宛書面にてご回答下さいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、申入れに対する貴社のご回答の有無・内容及び本申入れ以降の経緯・内容につきましては、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

申 入 れ 事 項

第1 貴社の運営されるサイト上の表示について

1 申入れの趣旨

貴社の運営されるサイト (<http://www.i-dealwater.jp/>) 上の、「レンタル料、配送料0円」「サーバー料金0円」「配送料金0円」「お水以外のお金はいただきません。」「iDEAL WATERのウォーターサーバーはレンタル料・配送料が無料。」「さらにお水の配送料もかかりません。」との記載を削除して下さい。

2 申入れの理由

上記サイトの「iDEAL WATERの特徴」欄に、「レンタル料、配送料0円」「サーバー料金0円」「配送料金0円」「お水以外のお金はいただきません。」「iDEAL WATERのウォーターサーバーはレンタル料・配送料が無料。」「さらにお水の配送料もかかりません。」との記載があります。

しかしながら、貴社の利用規約4条1項には、「新規契約時には、1契約につき事務手数料2,000円(税込2,160円)を支払っていただきます。」と規定され、同条9項には、「2ヶ月連続で宅配サービスを休止した場合は、毎月ウォーターサーバーレンタル料金月額相当額の1,000円(税込1,080円)をお支払いいただきます。」と規定されています。さらに、同7条2項には、「ウォーターサーバーにつき、別途取り決めがある場合を除き、当社よりお客様に有償で貸与されたものです。・・・ご契約期間内に解約した場合、スタンダードプランをご契約の場合、12,500円(税込13,500円)、ずっとアイディールプランをご契約の場合、13,500円(14,580円)をそれぞれ解約手数料としてお支払いいただきます。」と規定されています。これらの利用規約上の条項の記載は、上記サイト上の「レンタル料0円」との記載と齟齬する内容であり、利用規約の条項を併せてみる限り、貴社のiDEAL WATER宅配サービスの契約においては、ウォーターサーバーのレンタル料金が無料ではなく、実質的には有料と理解せざるを得ません。したがって、上記サイト上の各記載は、消費者がレンタルサーバー料が一切掛からないと誤解する恐れがあります。

また、配送料金については、上記サイト上に、「※2・・・Mt.FUJI25で北海道にお届けの場合は別途、ボトル2本あたり600円(税込648円)の送料をご負担頂きます。」とあり、「配送料0円」「配送料金0円」との記載と矛盾する記載がなされており、しかも、「※2」の記載は、「配送料0円」「配送料金0円」の記載と比べて文字が小さく目立たない記載となっています。そのため、消費者は、配送料金が一切掛からないと誤解するおそれがあります。

不当景品類及び不当表示防止法4条1項2号は、商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認させる表示で、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある表示を禁止しており、貴社のサイト上の上記各記載は、上記法律に抵触するおそれがあります。

貴社とされましても、消費者の誤解を招くことは本意ではないと思います。

そこで、本申入れに及んだ次第です。

第2 利用規約について

1 4条7項 商品の出荷をもって受け渡し完了と見なす規定

商品の出荷をもって、お客様への受け渡しが完了したとみなされ、宅配サービスの利用料金、および本商品の料金が発生します。

(1) 申入れの趣旨

本条項を削除して下さい。

- (2) 本条項は、商品が貴社の手を離れ流通業者に渡った後、事故等の事由により消費者に届かなかった場合に、貴社の履行義務を免責する趣旨の規定と考えられます。しかしながら、貴社は、民法上、消費者に対し商品の引渡義務を負うものであり、引渡の履行は、商品を引き渡すべき場所（消費者が指定した場所）で受領できる状態にして提供することが必要です。履行の提供前に商品が事故等で滅失したとしても、貴社の引渡義務は消滅しないのが民法の原則です。本条項は、この民法の原則を修正するものであり、消費者の権利を制限しその利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に反し無効です。よって、本条項を削除してください。

2 4条12項 ウォーターサーバー交換手数料

ウォーターサーバー配送後のお客様希望による交換については、初回ウォーターサーバーお届けの日を起算日として、以下の表に定める手数料を申し受けます。

利用期間	2年未満	2年以上 3年未満	3年以上 4年未満	4年以上
手数料	12,500円	10,000円	7,500円	5,600円
	(税込13,500)	(税込10,800)	(税込8,100)	(税込6,048)

(1) 申入れの趣旨

「お客様希望による交換」の文言につき、商品の瑕疵（不良品）や故障による交換を含まない趣旨が明確になるよう改めて下さい。

(2) 申入れの理由

本条項の記載からは、「お客様希望による交換」が、商品の瑕疵（いわゆる不良品）のための交換や、故障による交換を含むか否かが明確ではありません。しかし、商品の瑕疵や故障による交換の場合は、民法の一般原則からは、ウォーターサーバーの交換につき消費者が手数料を支払う義務はありません。したがって、商品の瑕疵や故障による交換の場合を含む趣旨とすると、消費者の義務を加重しその利益を一時的に害することになり、消費者契約法10条に抵触することになります。そこで、「お客様の希望による交換」に、商品の瑕疵や故障による交換を含まない趣旨が明確になるように文言を改めて下さい。

3 4条14項 初回ウォーターサーバー及び水が返送となった場合の手数料

初回のウォーターサーバーおよび水の受取りがお客様の事由により返送となった場合、12,500円（税込13,500円）の手数を当社へお振込によりお支払い頂きます。

(1) 申入れの趣旨

手数料の金額を実際の配達の実費の範囲内の金額に改めて下さい。

(2) 申入れの理由

本条項は、初回のウォーターサーバー及び水の受取りが、消費者の事由により返送となった場合に消費者が負担すべき手数料を定めるものです。しかし、このような場合であっても、本来消費者が負担すべき金額は、返送となったことにより再度配送しなければならないことによる貴社に係る実費に限られる筈です。ところが、本条項では、手数料として消費者に13,500円を負担させるものであり、通常の配送料と比べ、著しく高額と考えられます。このような実際の実費を超える高額な負担を消費者にさせることは、消費者の義務を加重しその利益を一方的に害することになり、消費者契約法10条に抵触します。よって、手数料の金額を配達の実費の範囲内の金額に改めて下さい。

4 第7条第2項 期間内の解約の場合の解約手数料等

ウォーターサーバーは別途取り決めがある場合を除き、当社よりお客様に有償で貸与されたものです。初回お届け日の月末を起算日として、ご契約期間中においてご解約された場合、スタンダードプランをご契約の場合、12,500円（税込13,500円）、ずっとアイディールプランをご契約の場合、13,500円（税込14,580円）をそれぞれ解約手数料としてお支払いいただきます。

(1) 申入れの趣旨

第2文の解約手数料の額につき、契約の残存期間に応じた貴社に生ずべき平均的損害の範囲内になるよう規定を改めて下さい。

(2) 申入れの理由

第2文は、契約期間内に本件契約を解除した場合の損害賠償額の予定又は違約金を定めるものです。しかしながら、期間内に消費者が契約を解約したとしても、貴社は、新たに別の顧客と契約することで収益を上げ回収を図ることができますし、そもそも、解約の時期が期間の終期に近いほど、貴社の損害は少なくなると考えられます。そこで、解約の時期を問わず一律13,500円ないし14,580円の解約手数料を定める上記規定は、貴社に生ずべき平均的損害を超える損害賠償額の予定又は違約金を定めるものであり、消費者契約法9条1号に抵触します。よって、解約手数料の額につき、少なくとも、契約の残期間に応じた貴社に生ずべき平均的損害の範囲内になるよう規定を改めて下さい。

5 10条1項 免責事由

当社が宅配サービスを提供できなかったことが、以下のいずれかの事情によるときは、当社はその履行責任及び損害賠償責任を免れます。

1. 天災・地変等の災害を被ったとき。
2. 法令の制定、改廃、行政指導のあったとき。
3. 宅配サービスの運営が困難な重大な事由が生じたとき。
4. その他前各号と同様の事由が生じたとき。

(1) 申入れの趣旨

本条項本文に、「ただし、当社が宅配サービスを提供できなかったことに帰責事由がある場合にはこの限りでない。」との趣旨の規定を加えて下さい。

(2) 申入れの理由

本条項は、貴社の履行義務及び損害賠償義務についての免責事由を定めるものですが、これは、1号から4号のいずれかの事由がある場合に、貴社の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除するものであり、消費者契約法8条1項1号に抵触し無効です。したがって、貴社に帰責事由がある場合を除外するただし書を加えて頂く必要があります。

6 1 1 条 1 項 損害賠償責任の免除

お客様が第6条に定める遵守事項に反して宅配サービスを利用したことにより生じた損害については、当社はいかなる責任も負わないものとします。但し、当社に悪意又は重過失のある場合を除きます。

(1) 申入れの趣旨

本条項を削除して下さい。

(2) 申入れの理由

本条項は、消費者が6条の遵守事項に反して利用したことによる損害につき、事業者が悪意、重過失がない限り貴社が損害賠償責任を負わない旨の規定ですが、これは、貴社が軽過失の場合に、貴社の損害賠償の全部を免除する規定であり、消費者契約法8条1項1号、3号、5号に抵触し無効です。よって、本条項を削除して下さい。

7 1 3 条 規約の変更

当社は、随時本規約を変更することができるものとします。本規約の変更は、当社ホームページ(省略)で告知し、告知がなされた日の翌日午前零時から変更の効力を生ずるものとします。

(1) 申入れの趣旨

本条項を削除して下さい。

(2) 申入れの理由

本条項は、貴社が本規約を随時変更できる旨定めています。しかしながら、規約は当事者の契約内容であり、相手方当事者に不利になるような変更をしても、その変更は、変更前に契約した相手方当事者の同意なく、相手方当事者を拘束することはできません。したがって、本条項が、消費者に不利な変更もでき、消費者を拘束するとの趣旨であれば、消費者の権利を制限し、その利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に抵触し無効です。よって、本条項を削除して下さい。

8 1 5 条 裁判管轄

当社とお客様との間で本規約に関連する紛争が発生したときは、両者で誠意をもって協議しこれを解決するものとしますが、訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審専属管轄裁判所とします。

(1) 申入れの趣旨

本条項の「訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審専属管轄裁判所とします。」との部分を削除して下さい。

(2) 申入れの理由

本条項は、民事訴訟法4条以下で定められている管轄を、貴社の本店所在地の地方裁

判所に限るとする条項となっています。本条項は、消費者が他の裁判所で訴訟を提起できる場合を規定する民事訴訟法5条の場合に比して、消費者の権利を制限する条項と言えます。したがって、本条項は消費者契約法10条に抵触するため、削除するよう求めます。

お問い合わせ事項

利用規約5条5項 届出連絡先で水を受け取らなかった場合の返送手数料

第3条1項に定める連絡先に、事前にご連絡なくお客様のご都合により配送後のお水をお受け取りいただけない場合は、お水の返送手数料として2本あたり1,100円（税込1,188円）を申し受けます。

利用規約5条7項 同上

事前に第3条1項に定める連絡先にご連絡なく、お客様の事由によりお受け取りいただけなかった場合、お水の返送手数料として2本あたり1,100円（税込1,188円）を申し受けます。さらに、お受け取りいただけない状況が1ヶ月以上継続しご連絡が取れない場合、宅配サービスの利用契約を解除させていただくとともに、ウォーターサーバーの引き取り手続きをさせていただき、すべての残債を別途ご請求させていただきます。

1 お問い合わせの趣旨

5条5項と5条7項第1文につき、それぞれ、どのような場合を規定する趣旨であるのかを具体的に説明して下さい。また、返送手数料とは何を意味するのかを具体的に説明して下さい。

2 お問い合わせの理由

5条5項と5条7項第1文は、いずれも、「第3条1項に定める連絡先に・・ご連絡なく、お客様の事由によりお受け取りいただけなかった場合・・」と書かれており、同じことを規定しているように読め、両者の関係が不明確です。そこで、それぞれの条項につき、どのような場合を規定する趣旨であるのかを説明して下さいをお願いします。

また、貴社では、水の配送につき運送会社を利用しておられるとのことですが、返送手数料とは何を意味するのか、再度消費者に発送する際に掛かる送料のことを指すのかが不明確です。そこで、返送手数料とは何を意味するのかを説明して下さいをお願いします。

以上