

平成30年1月23日

〒150-8482

東京都渋谷区恵比寿4-4-9 えびす大黒ビル
株式会社ワニブックス 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) 〒464-0075

名古屋市千種区内山3丁目28-2

KS千種ビル6階F

事務局長 野澤厚美

TEL: 052-734-8107

FAX: 052-734-8108

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。

当団体は、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し、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第13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

さて、今般、貴社が運営する通信販売サイト「ワニブックス スペシャルエディション」（以下「本サービス」といいます。）の利用に係る「ご利用規約」（以下「本規約」といいます）につき、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、消費者契約法その他の法律等に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる条項がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成30年2月23日までに上記連絡先宛に、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表させていただ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 本規約第二条（個人情報の取り扱いについて）及び第七条（免責事項）について

第二条（免責事項）

[5] 災害やシステム障害などにより，登録された個人情報の一部もしくはすべてが消失した場合でも，当サイトは一切の責任を負わないものとします。

第七条（免責事項）

[4] 当サイトは，ご利用者が本サービスのご利用にあたり入力，送信した個人情報については，暗号化処理等を行い，厳重に保管，管理し，個人情報保護に十分な注意を払いますが，情報の漏えい，消失，第三者による改ざん等により発生したご利用者または第三者の損害について，一切の責任を負いません。

1 申入れの趣旨

本規約第二条第5項及び第七条第4項が，消費者契約法第8条第1項第1号及び同第3号に適合する条項となるよう見直しをしてください。

2 申入れの理由

(1) 消費者契約法第8条1項第1号及び同第3号

ア 本規約第二条第5項及び第七条第4項によれば，貴社は，同各項に規定する場合に，利用者に生じた損害の賠償責任を一切負わないこととなります。

イ しかしながら，消費者法第8条第1項第1号及び同第3号は，事業者の債務不履行及び債務の履行に際してされた不法行為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条項を無効とすることを定めているため，同条項により，本規約第二条第5項及び第七条第4項は無効となります。

(2) よって，当法人は，貴社に対し，申入れの趣旨のとおり申し入れます。

第2 本規約第四条（商品の購入）について

第四条

[9] 未成年の方は，親権者の同意を得た上でお申込みいただいているものとします。

1 申入れの趣旨

本条第9項を削除してください。

2 申入れの理由

本条第9項は，強行規定である民法第5条に違反するものであり無効です。よって，当法人は，貴社に対し，申入れの趣旨のとおり申し入れます。

第3 本規約第五条（商品の返品交換等）について

第五条（商品の返品交換等）

[2] 当サイトが別途認める商品不良や、誤配送商品の場合、商品到着後1週間以内に「お問い合わせ」フォームよりご連絡ください。メールでのご連絡がない場合、受け付けることができませんのでご注意ください。

1 申入れの趣旨

本条第2項を削除してください。

2 申入れの理由

(1) 消費者契約法第10条

消費者契約法第10条は、民法等の任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効と定めています。

(2) 本条第2項について

本条第2項によれば、利用者は、商品不良や商品誤配送等の瑕疵等があった場合、当該瑕疵等の程度や内容に関わらず一律に、商品到着後1週間以内に貴社所定の方式による連絡を行わなければ、貴社において受け付けてもらうことができないこととなります。

そして、「受け付けることができません」との規定が、貴社が一切の損害賠償責任を負わないことを意味するのであるならば、本条第2項が規定する連絡期間等の限定は、民法が規定する債務不履行責任（民法415条）や瑕疵担保責任（民法570条）の適用による場合に比し、意思表示の期間や手段・方法に制限を設けるものであり、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時的に害するものであり、消費者契約法第10条により、無効です。

よって、当法人は、貴社に対し、申入れの趣旨のとおり申し入れます。

以上