

平成30年8月21日

〒158-0094

東京都世田谷区玉川一丁目14番1号 楽天クリムゾンハウス

楽天株式会社 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3-28-2

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。

当法人は、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。

今般、貴社の運営するフリーマーケットプラットフォーム「ラクマ（Rakuma）」において使用されている「利用規約」（2018年7月1日改定 <https://fril.jp/info/policy>）につき、消費者保護の観点から検討した結果、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条項がありました。

つきましては、後記のとおり、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まして、平成30年9月21日までに、上記連絡先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。

また、本申し入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本お問い合わせ以降の経緯・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することがあることを申し添えます。

敬具

第1 会員資格の取消（貴社による契約解除）と会員の金銭等請求権の喪失

1 利用規約第5条第1項、3項、4項

1. 当社は、ラクマ会員が以下の各号のいずれかに該当した場合または該当したと当社が判断した場合、事前の通知なく、ラクマ会員資格の取消、ラクマ会員に関連するコンテンツや情報の全部もしくは一部の削除、本サービスの全部もしくは一部へのアクセスの拒否または機能制限等の措置をとることができるものとします。その場合、当社は、その理由を説明する義務を負わないものとします。
 - ① 法令または本規約に違反した場合
 - ② 不正行為があった場合
 - ③ ラクマ会員が登録した情報が虚偽の情報である場合
 - ④ ラクマ会員が本規約上必要となる手続または当社への連絡を行わなかった場合
 - ⑤ ラクマ会員が登録した情報が既存の登録と重複している場合
 - ⑥ ラクマ会員が、登録した情報の確認、証明のための資料を提出しない場合
 - ⑦ ラクマ会員が登録した電話番号、メールアドレス、住所が不通になったことが判明した場合
 - ⑧ ラクマ会員が、債務超過、無資力、支払停止または支払不能の状態に陥った場合
 - ⑨ 決済事業者又は収納代行業者のいずれか一方または双方から、ラクマ会員による本サービスの利用停止をさせるよう要請があった場合またはラクマ会員に対する決済サービスの提供停止措置が取られた場合
 - ⑩ ラクマ会員について破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始もしくはその他適用ある倒産手続開始の申立が行われた場合または解散もしくは営業停止状態である場合
 - ⑪ 過去に本規約に違反し本サービスの利用停止処分となった者である場合
 - ⑫ 他のラクマ会員や第三者に不当に迷惑をかけた場合
 - ⑬ パスワードの入力に関して当社が判断する一定回数以上の入力ミスがあった場合
 - ⑭ 当社が定める一定期間内に一定回数以上のログインがなかった場合
 - ⑮ 第3条のラクマ会員資格を満たさなくなった場合
 - ⑯ 法律行為を有効に行なう能力を有していない場合（法定代理人の同意等によって能力が補完された場合を除きます）
 - ⑰ 反社会的勢力等、反社会的勢力等と密接な関わり（資金その他の便益提供行為を含みます）を有する者ならびにこれらに準じる者である場合

⑱ ラクマ会員が自らまたは第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動または暴力を用いる行為、風評を流布し、偽計を用いまたは威力を用いて、信用を毀損または業務を妨害する行為をした場合

⑲ その他当社がラクマ会員に相応しくないと判断した場合

2. (略)

3. 当社は、本条の措置により生じる損害について、直接的か間接的かを問わず、一切の責任を負わないものとします。

4. 当社は、本条の措置の時点で当該ラクマ会員に支払われることとなっていた金銭あるいはポイント等について、当社の判断により、無効とすることができるものとします。

2 申入れの趣旨

(1) 第3項を削除してください。

(2) 第4項を削除もしくは消費者契約法9条1号及び10条に反しない内容に改訂してください。

3 申入れの理由

(1) 第5条の概要

第5条は、貴社が、一定の事由に該当すると判断した場合に、ラクマ会員（以下本申入書本文においては「会員」といいます。）に対し、事前の通知なく、会員資格の取消し等の措置を取ることができる（第1項）とした上で、当該措置により会員に生じた損害につき貴社は一切の責任を負わない（第3項）とするとともに、会員に支払われることとなっていた金銭等について貴社の判断により無効とすることができる（第4項）と定めています。

(2) 第3項について

貴社による会員資格の取消し等の措置は、貴社に広範な裁量権が認められており、しかも、会員に対する事前の通知や催告を不要としていることもあって、貴社が講じた措置が合理性や正当な理由を欠く場合など、貴社が会員に対して債務不履行等に基づく損害賠償義務を負わなければならない場合も想定されます。

それにもかかわらず、本条第3項は、貴社が講じた措置による責任を一切負わないとするものであり、消費者契約法8条1項1号及び3号により無効です。

(3) 第4項について

本条第4項の「(貴社が) 当該ラクマ会員に支払われることとなっていた金銭」等としては、出品者に対する代金の支払いや購入者に対する代金の返還などが考えられ、その金額は商品によって異なり、相当な高額になる場合もあります。

また、貴社が会員資格の取消し等の措置を講ずることができる事由は、多岐にわたっており、必ずしも会員に帰責性のある場合に限定されていません。また、会員に帰責性がある場合であっても、貴社に生じる損害の有無、程度は、事由や時期によって異なるはずです。

しかしながら、本条項は、貴社が会員資格の取消し等の措置を講じた場合は、会員に支払うべき金員等を支払わないことができると定めています。

この点、会員資格の取消し措置は、契約の解除に該当し、貴社が会員に支払うべき金員があるにもかかわらずこれを支払わないことができるとすることは、解除により貴社に生じた損害についての貴社の会員に対する損害賠償請求権と会員の貴社に対する代金等請求権とを相殺する趣旨と理解できますので、本条項は、消費者契約法9条1号の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項に該当します。

そして、本条項は、解除の事由、時期、会員に本来支払われるべき金額にかかわらず、一律に全額を支払わないことができるとしていますので、消費者契約法9条1号にいう、解除の事由、時期等の区分に応じ当該事業者が生ずべき平均的な損害を超え無効となる場合があることは明らかです。

また、会員資格の取消し以外の措置についても、民法上、会員が貴社に対して損害賠償責任を負うのは、会員に故意又は過失が認められ、債務不履行責任もしくは不法行為責任が生ずる場合に限られ、また、賠償すべき損害も相当因果関係のあるものに限られるところ、本条項は、会員の帰責性の有無にかかわらず、全額について会員の請求権を放棄させるものですので、民法等の規定に比して消費者の権利を制限し又は義務を加重し、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10条により無効です。

第2 会員の死亡の際の金銭等請求権の扱い

1 利用規約第5条第5項

5. ラクマ会員が死亡した場合、法定相続人はラクマ会員が取得していたポイント・商品代金債権の譲渡を受けることができます。その際、要求者は、ラクマ会員本人の死亡証明書と裁判所命令等、故人であるラクマ会員の口座に残っているポイント・商品代金債権の相続権を有することを確かに証明する書類を死亡後6ヵ月以内に提示する必要があります。相続の申し出が期間内になされない場合は、当該ラクマ会員のポイント・商品代金債権はすべて取り消されます。

2 申入れの趣旨

死亡後6ヶ月以内に相続の申し出がない場合に会員の権利（ポイント・商品代金債権）を喪失させるとする規定を削除してください。

3 申入れの理由

民法では、売買契約に基づく代金請求権（民法173条1号に規定する者の代金請求権を除く）の消滅時効期間は10年とされています（民法167条）¹。また、相続財産については、相続人が確定した時、管理人が選任された時又は破産手続開始の決定があった時から6か月を経過するまでの間は時効は完成しません（民法160条）。

しかしながら、本規定は、会員が死亡した場合に、死亡後6ヶ月以内に相続の申し出がなされない場合には、会員が有していたポイント・商品代金債権が取り消されるものとしており、民法と比して消費者の権利を制限する条項といえます。

そして、本規定は、貴社にとって権利関係を早期に確定させることができるだけでなく、相続人から期間内に申し出がなされない場合には代金の支払債務を免れて利得を得ることができるという大きなメリットがある一方で、会員の相続人にとっては、貴社に請求できる期間が短くなるという不利益しかありません。

また、相続税の申告期限も死亡後10か月とされていることや、本件取引がインターネットを通じて行われているため、相続人が貴社に対する債権の存在を把握することが必ずしも容易ではないこと、などに照らしても、死亡後6か月という申し出期間は短期間に過ぎるといわざるをえません。

したがって、本条項は、信義則に反して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10条により無効です。

第3 会員の退会の際の金銭等請求権の扱い

¹ 改正民法（2020年4月1日施行）においても、権利を行使することができることを知った時5年または権利を行使することができる時から10年間（改正民法166条）。

1 利用規約第 6 条

1. ラクマ会員が退会を希望する場合は、当社所定の手続により退会することができます。ただし、退会の手続を行った時点で、取引の決済や商品の郵送等取引の手続が未完のものがある場合は退会することができませんので、ラクマ会員は、一連の未完の取引を本規約に従って遅滞なく円滑に進め、完了させた後、退会手続きを行う必要があります。
2. 当社が退会を認め、ラクマ会員が退会された時点において、ラクマ会員に支払われることとなっていた商品代金等の金銭等については、当社の判断により、無効として取扱い、会員に対して返還しない措置を採ることができるものとします。

2 申入れの趣旨

第 2 項を削除してください。

3 申入れの理由

会員の退会は、貴社のサービスの利用にかかる継続的契約を将来に向かって終了させる行為であるところ、民法上、継続的契約が終了したとしても、同契約上の当事者であることを前提としない既に発生済みの権利義務は当然に消滅するものではありません。

しかしながら、本規定は、会員が退会した場合には、貴社の判断によって、会員の貴社に対する商品代金等の金銭支払請求権を喪失させることができるものとしており、民法に比して消費者の権利を制限する条項といえます。

貴社がこのような規定を設ける目的は必ずしも明らかではありませんが、会員の退会により貴社の決済システムを利用できなくなることに伴う会員への支払いコストの増大を理由とするものとするれば、会員が貴社からの代金等の精算が完了する前に退会を希望する場合には一定の手数料負担を求めるなどの方法も考えられますので、退会後は貴社の判断により一方的に代金等を支払わないとしなければならない必要性や合理性は見いだせません。

したがって、本規定は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法 10 条により無効といわざるをえません。

第4 商品等に関する問題についての免責

1 利用規約第9条第7項

7. 取引される商品等に起因する問題またはトラブルは、当事者が自らの費用と責任で解決しなければならず、当社に対し問題の解決を求めることはできません。当社は、商品等に関する問題によりラクマ会員等に生じた損害や不利益について、一切責任を負いません。
8. 当社は、本サービスの円滑な運営のために必要と当社が判断した場合には、ラクマ会員等の商品等に関する問題に介入することができます。

2 申入れの趣旨

本条項を削除するか、貴社が責任を負わないのは貴社に故意及び過失がない場合に限られることを明示してください。

3 申入れの理由

本条項は、商品等に関する問題によって生じた損害等について貴社は一切責任を負わないとしています。

しかしながら、貴社には、プラットフォームを利用する対価として利用者から手数料の支払いを受ける事業者として、会員が不測の損害を負うことのないようにするために必要な措置を講ずる契約上の義務があるものと考えられます。利用規約においても、貴社は「お客様間の取引についての問題の報告を受け、取引中止が適当であると判断した場合」に会員間の取引の取り扱いを中止することができ（12条1項）、また、一定の事由がある場合には会員資格を取消しできる（5条1項）など、会員間の取引についての一定の介入権限も認められています。

したがって、貴社が、問題のある購入者や出品者を認識していたにもかかわらず、何らの措置も講じなかった場合等には、貴社の注意義務違反（過失）によって会員に損害を被ったものといえる場合も考えられるはずです。

それにもかかわらず、商品等に関する問題によって生じた損害等については一切責任を負わないとする本条項は、事業者の債務不履行もしくは事業者の債務の履行に際してされた事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任を免除する条項として、消費者契約法8条1項1号及び3号により無効です。

第5 出品者の代金請求権の放棄みなし条項

1 利用規約第11条第5項1号、2号

5. 当社ならびに決済事業者および収納代行業者は、以下の場合、出品者が商品代金を受領する権利を放棄したものとみなすことができます。
- ① 当社が商品代金の振込先銀行口座を指定するよう出品者に通知したにもかかわらず、出品者が、かかる通知後1年以内に、有効な振込先銀行口座を指定しない場合
 - ② 当社が商品代金を受領するよう出品者に通知したにもかかわらず、出品者が、かかる通知後1年以内に、商品代金を受領しない場合
 - ③ 当社が本サービスを終了する時点で、未受領の商品代金総額が振込手数料に満たない場合

2 申入れの趣旨

本条項1号及び2号を削除するか、出品者が商品代金を放棄したものとみなされてもやむを得ないといえる合理的な要件に改めてください。

3 申入れの理由

民法上、債権が、債権者が満足を得る弁済等以外の原因によって消滅するのは、消滅時効（民法173条1号に規定するもの以外は10年）の援用又は債権者による債権放棄の意思表示があった場合に限られます。

この点、本条項1号及び2号は、貴社の通知後、1年以内に出品者が代金受領に必要な行為を行わなかった場合に出品者の商品代金請求権を放棄したものとみなすことができるとするものであり、出品者が放棄の意思表示をしていないにもかかわらず、消滅時効期間よりも短い期間で商品代金請求権を喪失する点において、民法に比して消費者の権利を制限する条項といえます。

本規定は、貴社にとって早期処理の必要性があつて規定されたものと考えられますが、会員にとっては一方的に権利を失うだけであり何らのメリットもありません。また、貴社の通知にもかかわらず会員が振込先口座を指定しなかったり、代金を受領しないのは、消費者に帰責性がある場合もあることは否定できないものの、会員の心身の不調など何らかのやむをえない事情がある場合も考えられます。さらに、民法の消滅時効期間と比して、1年は短期間に過ぎるのであつて、この間に手続を取らなかったというだけで権利放棄をしたものと解することは、一般的な消費者の不作为についての合理的な意思解釈に合致しているとはいえ、本条項の適用によって、消費者が不測の損害を被る虞があります。

したがって、本条項は、信義則に反し、消費者に一方的に不利益な条項として消費者契約法10条により無効と考えられますので、削除するか、商品代金を放棄したものとみなされてもやむを得ないといえる合理的な要件に改めていただくよう申し入れます。

第6 一方的なサービスの終了・変更、規約の変更

1 利用規約第21条、第26条

(1) サービスの終了・変更 (21条)

1. 当社は、いつでも任意の理由により、ラクマ会員に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部を終了または変更できるものとします。ただし、当社は、本サービスの終了および変更を行う場合、事前に電子メールまたは本サービス内のお知らせページ等よりラクマ会員にその旨を通知するよう努めるものとします。
2. 当社は、前項の本サービスの終了または変更に起因する損害について、直接的か間接的かを問わず、ラクマ会員および第三者に対して一切責任を負わないものとします。

(2) 規約の変更 (26条)

1. 当社は、当社の判断により、本規約をいつでも任意の理由で変更することができるものとします。
2. 変更後の本規約は、当社が別途定める場合を除いて、本サービス上に表示した時点より効力を生じるものとします。
3. ラクマ会員等が、本規約の変更の効力が生じた後に本サービスをご利用になる場合には、変更後の本規約の全ての記載内容に同意したものとみなされ、当該内容の不知または不承諾を申し立てることはできないものとします。
4. 当社は、本規約の変更によりラクマ会員等に生じた損害について、直接的か間接的かを問わず、一切の責任を負いません。

2 申入れの趣旨

サービスもしくは規約の変更につき、変更前の会員に効力を及ぼすためには、次の手続を行わなければならないものとしてください。

- ①会員に対し、事前に個別の通知を行うこと
- ②変更の効力発生までに一定の周知期間を設けること

3 申入れの理由

本条項は、貴社が提供するサービスの内容と規約を自由に変更できるとするとともに、規約の変更の効力が生じた後にサービスを利用した場合は変更後の規約に同意したものとみなすとしています。

この点、あくまで契約は当事者の合意によって成立するものである以上、契約内容を変更する場合は相手方の同意が必要であるのが民法の原則ですので、相手方の同意なく変更できるとする本条項は、消費者の権利を制限し、もしくは、消費者の義務を加重する条項に該当します。

貴社が多数の会員に対して一律のサービス内容とするとともに一律の契約条項の適

用をする必要性も理解できないわけではなく、また、会員もサービス内容や規約の変更内容に不服があれば、それ以降は利用しないこともできるものの、本条項では、変更を会員に対して事前に通知する手続や変更の効力が生じるまでの周知期間のいずれも保障されていませんので、会員が変更を知らないままサービスを利用して不測の損害を被るおそれがあります。

定型約款の変更の効力発生要件を定める改正民法 548 条の 4 も、変更内容について相手方の利益に適合すること等を要件とするほか、変更の効力発生時期を定めた上で、その変更内容と効力発生時期を適切な方法により周知しなければ効力を生じないとしています。

以上に照らせば、変更の内容にも制限がなく、手続の手当もなされていない本条項は、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法 10 条により無効となるものと考えられますので、申入れの趣旨のとおり改訂されるよう申入れます。

なお、貴社のサービスの性質上、電子メール等により会員に対して個別通知することは容易ですので、会員に対する周知方法としては、ウェブサイトでの告知への掲載だけでなく、個別の通知を併せて行うことが必要です。

第 7 専属的合意管轄条項

1 利用規約第 28 条 2 項

2. 当社とユーザー等との間で生じた紛争については、その内容に応じて東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2 申入れの趣旨

本条項を削除してください。

3 申入れの理由

民事訴訟法 5 条は、個別事件における請求や当事者の属性を考慮して、事件と最も密接に関連する土地について特別裁判籍を定めており、原告の提訴上の便宜が図られています。

しかしながら、インターネット上のプラットフォームでサービスを提供するという貴社の業務の性質上、日本全国の顧客との間で紛争が生じる可能性があるにもかかわらず、本条項は、他の管轄を排除して東京地方裁判所もしくは東京簡易裁判所を管轄とするものであり、顧客は、貴社と訴訟を行う場合、同裁判所まで行くことを余儀なくされることとなります。なお、専属的合意管轄も移送の対象になりますが、移送の申立てをしても必ず認められるものではありません。

したがって、専属的合意管轄について定める本条項は、民事訴訟法 5 条の適用による場合に比し、消費者の権利を著しく制限し、消費者に一方的な不利益な条項として、消費者契約法第 10 条により無効です。

第8 会員間ないし第三者間の紛争に関する会員の連帯責任条項及び賠償範囲の加重条項

1 利用規約第24条1項～4項

1. 当社は、本規約に別途定めるもののほか、本サービスに関連してラクマ会員間においては当社の責にないもの、およびラクマ会員と第三者間で発生した一切のトラブルについて、一切の責任を負わず、一切関与しません。万一トラブルが生じた際には、当事者間で解決するものとし、当該トラブルにより当社が損害を被った場合は、当事者は連帯して当該損害を賠償するものとします。
2. 当社は、将来本サービスを利用するという前提の下で起こったトラブルについて、一切の責任を負わず、一切関与しません。万一トラブルが生じた場合は、当事者間で解決するものとし、当該トラブルにより当社が損害を被った場合は、当事者は連帯して当該損害を賠償するものとします。
3. ラクマ会員等と第三者との間で、本サービスに関連して、裁判やクレーム、請求等あらゆるトラブルを含む紛争が生じた場合、各自の責任や費用で解決するものとし、当社は、当該紛争に関し、一切関与しません。ラクマ会員等は、当該紛争の対応のために当社に生じた弁護士費用を含む、直接的または間接的を問わず生じたあらゆる費用および賠償金等を、連帯して負担することに同意するものとします。
4. ラクマ会員等は、当社との間で紛争が生じた場合、当該紛争に関連して当社に発生した弁護士費用を含むあらゆる費用を、連帯して負担することに同意するものとします。

2 申入れの趣旨

本条項を削除してください。

3 申入れの理由

(1) 本条項の内容

本条項は、①会員間もしくは会員と第三者との間で生じた紛争について貴社は一切責任を負わないこと（第1項及び第2項：免責条項）、②当該紛争によって貴社に損害が発生した場合は紛争当事者が連帯して賠償責任を負うこと（第1項ないし第3項：連帯責任条項）、③連帯して賠償責任を負う損害の範囲について貴社の弁護士費用を含むあらゆる費用・損害とすること（第3項及び第4項：賠償範囲の加重条項）、を定めています。

(2) 免責条項（第1項及び第2項）について

直接的には会員間もしくは会員と第三者との間で生じた紛争であっても、貴社のサービス提供に関して貴社の故意又は過失に起因して当該紛争が生じている場合には、民法上は、貴社が会員に対する債務不履行責任ないし不法行為責任を負うことが

あるはずです。

しかし、本条項は、貴社は一切責任を負わないとするものですので、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び 3 号により無効となります。

(3) 連帯責任条項（第 1 項ないし第 3 項）

民法上、会員が貴社に対して債務不履行責任ないし不法行為責任に基づき損害賠償責任を負うのは、当該会員に故意又は過失がある場合に限られます。また、故意又は過失がある場合であっても、賠償責任を負う損害の範囲は、原則として、自己の行為と相当因果関係のある損害に限られます。

この点、本条項は、会員に故意又は過失がなくても、当該紛争により貴社に損害が生じた場合は連帯して損害賠償責任を負うとするものですので、民法に比して消費者の義務を加重しています。

そして、帰責性の有無を問わないことに加え、他の会員又は第三者との間にどのような関係があるかを問うことなく、一律に連帯責任を負うとしている点でも、信義則に反し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。

(4) 賠償責任の加重条項（第 3 項及び第 4 項）

民法上、債務不履行責任ないし不法行為責任に基づき賠償責任を負う損害の範囲は、相当因果関係のある損害に限られます。

この点、本条項は、必ずしも一律に相当因果関係があるとは認められない弁護士費用をはじめ、貴社に生じた費用ないし損害の一切について無限定に消費者に賠償責任を負わせるとするものですので、民法に比して消費者の義務を加重し、信義則に反し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 10 条により無効であることは明らかです。

第9 免責条項

1 条項

(1) 全部免責条項

- ①会員資格の取消し措置により生じる損害についての全部免責（5条4項） 前述
- ②会員の退会にかかる措置により生じる損害についての全部免責（6条4項）
- ③商品等に関する問題により生じる損害についての全部免責（9条7項） 前述
- ④決済手段等の情報の第三者利用の損害についての全部免責（10条6項）
- ⑤ラクマの判断による取引中止措置による損害についての全部免責（12条3項）
- ⑥ラクマのサービスの中断による損害についての全部免責（20条）
- ⑦サービスの終了又は変更により生じた損害についての全部免責（21条2項）
- ⑧規約の変更により生じた損害についての全部免責（26条4項）
- ⑨ラクマからの通知・連絡の不着・遅延による損害についての全部免責（22条2項）
- ⑩24条1項、2項、6項～13項

(2) 軽過失の場合の損害賠償額の制限（一部免責）条項（24条5項）

- 5. 本規約において、万が一当社が損害を賠償することとなった場合、故意または重過失がある場合を除き、当該賠償金額は当社が当事者から受領した手数料の累積総額を上限とします。

2 申入れの趣旨

- (1) 上記1（1）①～⑩の条項のうち、貴社が一切責任を負わないとする部分について削除してください。
- (2) 24条5項を削除してください。

3 申入れの理由

(1) 全部免責条項（上記1（1）①～⑩）について

上記1（1）①～⑩の条項には、貴社が一切責任を負わないとする内容が含まれており、事業者の債務不履行責任ないし不法行為責任を全部免除する条項に該当しますので、消費者契約法8条1項1号ないし3号により無効です。

(2) 軽過失の場合の損害賠償額の制限（一部免責）条項（24条5項）について

民法上、債務不履行責任ないし不法行為責任に基づく損害賠償責任は、相当因果関係のある損害について負うものとされているところ、本条項は、故意または重過失がある場合を除き、貴社が会員に対して負う損害賠償額の上限を手数料の累積総額として、貴社の責任を軽減しています。

しかしながら、例えば、実際には購入者から代金の決済がなされていないにもかか

ならず、システムの不具合が原因で決済済みとの誤った情報が表示されたために出品者が商品を発送してしまい、商品の返品も受けられなかった場合を想定すると、出品者に生じた損害は商品代金及び配送料金の合計額を下回ることはありません。

これに対し、貴社の出品者に対する賠償金額は、仮に当該出品者が初めての出品であれば、貴社が受領した手数料の累積総額はゼロ円ですので、貴社は出品者に対して賠償する必要がないことになり、この場合、本条項は、債務不履行責任ないし不法行為責任を全部免除する条項として機能します。

また、過去に取引があったとしても、貴社が出品者から受領する販売手数料は商品価格の3.5%とされていることからすれば、貴社の賠償金額の上限は、過去の取引の回数や取引金額によっては、実際に生じた損害の額に比して少額にすぎる場合も考えられます。

このように貴社が責任を一切負わない場合や実際の損害額に比して少額にすぎる場合があることだけでも、本条項は、信義則に反し一方的に消費者の利益を害する条項として消費者契約法10条により無効というべきです。

加えて、貴社の賠償額について想定される損害額に比して極めて少額な上限を設ける一方で、消費者が貴社に負う損害賠償の額については、故意の有無や過失の軽重にかかわらず何ら限定されていない点も併せ鑑みれば、消費者契約法10条により無効であることは明らかです。

以上