

◆改善事例 インターネット通販会社に対する申入れ

事業者名：株式会社ワニブックス

事業内容：書籍、写真集等のインターネット通販

申入対象：免責条項，親権者の同意を擬制する条項，及び返品に係る条項の是正

申入開始日：2018（平成30）年1月23日

申入終了日：2019（令和元）年7月23日

対象条項と申入れ根拠条文（消費者契約法につき「法」という。）：

- | | |
|--------------------|---------------|
| 1 免責条項の是正 | ←法8条1項1号，同3号 |
| 2 親権者の同意を擬制する条項の是正 | ←民法5条（強行規定違反） |
| 3 返品に係る条項の是正 | ←法10条 |

	Cネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>免責条項</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>◆申入れ内容 消費者契約法第8条第1項第1号及び同第3号に適合する条項への見直しを求めた。</p> <p>◆申入れの理由 本各条項によれば，事業者は，同項各号に規定する場合に，利用者に生じた損害の賠償責任を一切負わないことになるため，消費者契約法第8条第1項第1号及び同第3号に基づき見直しの申入れをした。</p>	<p>申入れの趣旨に一部従い，以下のように改訂された。</p> <p>第二条 [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，<u>当サイト（業務委託先を含む）の責めに帰すべき事由による場合を除き</u>，当サイトは一切の責任を負わないものとします。</p> <p>第七条 [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，<u>当サイト（業務委託先を含む）の責めに帰すべき事由による場合を除き</u>，一切の責任を負いません。</p>

2	<p>親権者の同意を擬制する条項</p> <p>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。</p> <p>◆ 申入れの内容 条項の削除を求めた</p> <p>◆ 申入れの理由 本条項は、強行規定である民法第5条に違反する無効なものであるため削除を求めた。</p>	削除された。
3	<p>返品に係る条項</p> <p>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。</p> <p>◆ 申入れの内容 条項の削除を求めた</p> <p>◆ 申入れの理由 本条項によれば、利用者は、商品不良や商品誤配送等の瑕疵があった場合、当該瑕疵の程度や内容に関わらず一律に、商品到着後1週間以内に所定の方式による連絡を行わなければ、事業者において受け付けてもらうことができないことになり、また、「受け付けることができません」との規定が、事業者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るため、消費者契約法第10条により無効となるとして、削除を求めた。</p>	削除された。