

平成30年12月18日

〒173-0021 東京都板橋区弥生町77-3
株式会社アニメイト 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三丁目28番2号
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

前略 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、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いる特定非営利活動法人（NPO法人）です。

今般、貴社が運営する「アニメイトオンラインショップ」の利用規約（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きました結果、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記載がありました。

つきましては、別紙のとおり、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31年1月31日までに上記連絡先宛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、本申入書の内容、本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・内容等については、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。

早々

申入れ事項

第1 損害賠償責任の免除条項(8条1項、2項)について

1 条項の内容

第8条 免責事項

1. 当社は、本サービスの内容および利用者が本サイトを通じて知り得る情報等について、その完全性、正確性、有用性等に関し、いかなる責任も負いません。
 2. 本サイトに掲載されている情報、画像およびリンク等を利用することにより、利用者の機器等に損害が発生した場合、またはウイルスに感染した場合等について、当社はいかなる責任も負いません。
- 3～4 (略)

2 申入れの趣旨

本規約8条1項・2項を、消費者契約法8条1項1号及び3号に適合するように改めてください。

3 申入れの理由

- (1) 消費者契約法8条1項1号又は3号は、消費者契約において、事業者が民法415条等に規定する債務不履行又は不法行為による損害賠償責任の全部を免除する旨の条項は、無効になると規定しています。
- (2) しかるに、本規約8条1項・2項は、貴社の債務不履行又は不法行為によって、貴社が運営するアニメイトオンラインショップが提供するサービスの利用者に損害が生じた場合でも、貴社の損害賠償責任を全部免除するものであり、消費者契約法8条1項1号及び3号に反し無効となります。
- (3) よって、本規約8条1項・2項を、消費者契約法8条1項1号及び3号に適合するように改めることを求めます。

第2 未成年者の法律行為の効果に関する条項(18条2項)について

1 条項の内容

第18条 ご注文と成約

1. (略)

2. 未成年者のご注文については保護者の責任において行動されたものとみなします。

2 申入れの趣旨

本規約18条2項を削除してください。

3 申入れの理由

(1) 民法5条2項は、未成年者がその法律行為について法定代理人の同意を得ていないときは、その法律行為を取り消すことができると定めており、同条項は強行法規です。

(2) しかるに、本規約18条2項の「保護者の責任において行動されたものとみなします」との規定が、未成年者による注文は、法定代理人の同意を得て行われたとみなされ、取り消すことを一切認めない趣旨であれば、強行法規である民法5条2項に反します。

(3) よって、本規約18条2項を削除するよう求めます。

第3 返品・交換等に関する条項(25条2項、4項1号)について

1 条項の内容

第25条 返品・交換等

1. (略)

2. 当社のミス、または不良品の場合は返品・交換を承らせていただきます。

この場合の返品・交換期限は、商品到着後 7 日以内に当社の指定する方法により当社に通知するものとし、当社は良品もしくは代替と交換、これに応じられない場合は、相当金額を返金するものとします。当該商品の返送および再送に要する送料等は、当社負担とします。

3. (略)

4. 以下に該当する場合は、商品到着後 7 日以内であっても返品・交換には応じかねますのでご注意ください。

1. 開封済みの場合

2～5. (略)

2 申入れの趣旨

(1) 本規約25条2項を、消費者の権利を不当に制限しないように改めてください。

(2) 本規約25条4項1号を削除してください。

3 申入れの理由

(1) 本規約25条2項について

ア 消費者契約法10条は、任意規定の適用による場合に比べ、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、民法1条2項の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものを無効としています。

イ 顧客が購入した商品が不良品又は誤発送の場合、貴社は、顧客に対し瑕疵のない代替品を引き渡す義務、又は瑕疵担保責任を負うこととなります。なお、瑕疵担保責任に基づく損害賠償請求権又は解除権の行使期間は、顧客が瑕疵の事実を知ったときから1年(民法566条3項)とされています。

それに対し、本規約25条2項は、商品が不良品又は誤発送の場合、商品到着後わずか7日以内に貴社所定の方法で通知しなければ、その瑕疵等の内容や程度に関わらず一律に、返品・交換を認めないものとしています。これは、民法上規定されている消費者の権利を著しく制限するものであり、消費者の利益を一方的に害しています。

ウ よって、本規約25条2項は、消費者契約法10条により無効となりますので、申入れの趣旨のとおり申し入れます。

(2) 本規約25条4項1号について

ア また、本規約25条4項1号によれば、開封して初めて不良品又は誤発送であることが判明した場合でも、貴社は一切返品・交換に応じないこととなります。

しかし、封がされている場合、開封しないと不良品かどうか分からないことがほとんどだと思われまますので、封がされた商品について、返品・交換ができる場合が極めて限定されます。これは、**上記同様**、消費者の権利を著しく制限するものであり、消費者の利益を一方的に害しています。

イ よって、本規約25条4項1号は、消費者契約法10条により無効となりますので、削除するよう求めます。

第4 専属的合意管轄条項(28条2項)について

1 条項の内容

第28条 管轄裁判所

1. (略)

2. 前項の規定にも関わらず、協議によっても解決しない場合には、横浜地方裁判所または横浜簡易裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

2 申入れの趣旨

本規約28条2項を削除してください。

3 申入れの理由

(1) 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。

(2) しかるに、オンラインショッピングサイトの性質上、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、本規約28条2項は、他の管轄を排除して横浜地方裁判所又は横浜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てしまいます。

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同条項は、民事訴訟法5条の適用による場合に比し、消費者の権利を一方的に制限する内容となっており、消費者契約法10条に反します。

(3) よって、本規約28条2項を削除するよう求めます。

以 上