

令和5年2月21日

〒872-0033

大分県宇佐市住吉町2丁目27番地
株式会社エスエスポディガード 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 伊藤英樹
TEL:052-734-8107 FAX:052-734-8108

再々申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

この度は、当法人からの申入れに対し、令和4年10月17日付「回答書」を拝受しました。また、既に貴社ホームページにて公開されております修正後の利用規約につきましても拝見いたしました。ありがとうございました。

当団体としましては、貴社ご修正前の利用規約を拝見し、返品期間のみならず、全体的にご修正いただくことが消費者保護の観点から必要と考え、貴社に申入れをいたしましたものですので、何卒ご理解くださいますようお願い致します。

つきましては、再度ご検討の上、令和5年3月21日までに上記連絡先宛てに、別紙のとおりのお申入れにに応じていただけるかどうか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することがありますことを申し添えます。

敬具

再申入れ事項

第1 第10条について

1 対象条項

「1. 返品理由: エスエス ボディーガードの責による内容相違、輸送中の事故等による破損品の代替品交換・返品を受け付けています。

(但し本規約第12条の免責事項に帰されている物は除きます)

2. 返品期限:

内容相違: 納品より7営業日以内にエスエス ボディーガードまでお申し出があった物

破損して到着した時: 納品より7営業日以内にエスエス ボディーガードまでお申し出があった物

3. 返品送料: 弊社負担。

4. 破損到着品の返品条件:

必ずエスエス ボディーガードに商品お受け取り後7営業日以内にご連絡下さい。

破損状況を示す写真等を返品商品に御添付下さい。」

2 再申入れの趣旨

第2項は、「納品より1か月以内」に修正してください。

第4項は、「商品お受け取り後1か月以内」に修正してください。

3 再申入れの理由

貴社回答書にてご指摘された他社の返品期間の内容につきまして確認致しました。

当団体は「内容相違」「破損品」や後述の初期不良、つまり、あくまで貴社が契約不適合責任を負う場合について、返品期間の定めを「1か月以内」にしていたべくよう申入れしておりますところ、事業者のオンラインショッピングの利用規約や約款においての返品規定には、内容相違や破損等、いわゆる事業者に原因がある場合(契約不適合責任を負う場合)、特定商取引法第15条の3に定める申し込みの撤回及び売買契約の解除についての「8日」とは異なる定めを設ける場合の明示義務(同法第15条の3ただし書き)に基づいたもの、の二つの場合があります。

多くの事業者は消費者の事情による返品期間を短期間に定めていますが、他方で、契約不適合責任を負う場合の返品期間を短期間に定めているとすれば、それは貴社と同様に問題となり得るものです。

今回、当団体が貴社に修正を申入れしましたのは、あくまで の内容相違や破損品の返品など、貴社が契約不適合責任を負う場合についてですので、貴社のいう「サービスの向上の一環」というよりは、あくまで貴社が対応しなければならない場合です。これについては、消費者は民法で定められている追完請求権(民法562条1項)、損害賠償請求権(民法564条、415条)を有することになります。そして、民法において消費者が権利行使できる期間は1年(民法566条)と定められております。

しかし、1週間に限定することは、極めて消費者に不利な条項を一方的に押し

付け、消費者の権利を制限するものであり、消費者契約法10条により無効となりますから、消費者からその主張をされ、契約不適合であるならば貴社は返品等に応じざるを得ません。

そのため、当団体としましては、当初、民法566条の定めどおり、「1年以内」と修正をお願いしたところではありますが、貴社がその他の条項の修正に迅速に応じていただいたことや、貴社の対応のご負担にも配慮して、少なくとも「1か月以内」として再申入れさせていただいたものですので、再度のご検討をお願い致します。前述のとおり、当団体が修正をお願いしておりますのは、貴社があくまで契約不適合責任を負う場合となりますので、ご理解くださいますようお願い致します。

第2 第11条について

1 対象条項

「商品に初期不良が認められた場合はエスエス ボディーガードの送料負担で交換に応じます。(納品日より7営業日以内にエスエス ボディーガードまでお申し出ください)」

2 再申入れの趣旨

カッコ書きのうち「7営業日以内」を「1か月以内」に修正していただくよう求めます。

3 再申入れの理由

上記第1の3で述べたとおり、1か月以内に修正していただきますよう求めます。

第3 第12条について

1 対象条項

「(全体事項)

1.不良品・内容相違・破損の如何に問わず、交換につきましては納品後7日を利用者からの申し出の期限とし、その後のお申し出は無効となります。」

2 再申入れの趣旨

「7日以内」ではなく、「1か月以内」に修正していただくよう求めます。

3 再申入れの理由

前述第1の3で述べた通り、「1か月以内」に修正していただきますよう求めます。

以上