

令和4年9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 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7月12日付「回答書」をいただくとともに、申入れの趣旨を踏まえ、貴社利用規約の修正をご検討くださり、ありがとうございました。

もっとも、修正案を精査したところ、一部の修正案につきまして、消費者保護の観点から、再検討いただく必要があるとの結論に至りました。

つきましては、別紙のとおり改めて申入れ致しますので、ご検討の上、令和4年10月21日までに上記連絡先宛てに、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。

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 11 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 2 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 2 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:利用者負担。(明らかにエスエス ボディーガードの責と認められるものはエスエス ボディーガード負担、但し輸送中の事故により起きた破損は利用者の負担になります。)

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 2 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 3 項のうち、「但し、輸送中の事故により起きた破損は利用者の負担になります。」を削除してください。

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

(1) 第 2 項について

本条項については、貴社としては契約不適合責任とは場面が異なるのご意見でしたが、改正前民法における瑕疵担保責任の定めが契約不適合責任へ改正されたものの、改正後においては「隠れた」瑕疵に限られず、契約に適合するか否かで判断することになります。そのため、「内容相違」「破損」も契約不適合責任の問題となりますから、仮に貴社ご提案の 1 週間以内に修正されたとしても、民法 566 条の定め(1 年以内)に比べて著しく短いといえます。

確かに、貴社ご懸念の「理不尽なお客様の行動」によって、いつまでも返品を求められるリスクや破損の原因特定が難しいという問題が生じることは否定できませんが、納品後 1 週間の間に必ず貴社に連絡しなければならないというのは消費者には少々酷と考えますので、もう少し延長していただき 1 週間ではなく 1 か月以内に延長していただくことを求めます。

(2) 第3項について

貴社修正案によりますと、「3. 返品送料：利用者負担。（明らかにエスエス ボディガードの責と認められるものはエスエス ボディガード負担、但し、エスエス ボディガードの責めに帰すべき場合を除き返品送料は利用者が負担するものとします。）」となっております。

つまり、原則として輸送中の事故等による破損品の代替品交換・返品の送料を利用者負担とするものですが、しかし、前回申入れさせていただきましたとおり、貴社は破損していない商品を消費者に引き渡す義務を有しており、それは輸送中の事故で商品が破損した場合でも同様です。消費者との関係では、輸送中の事故により起きた破損で返品する場合には、貴社の債務を履行するための必要な費用であり、貴社が負担すべきものです。

したがいまして、修正案によるのではなく、「但し、輸送中の事故により起きた破損は利用者の負担になります」を削除していただくよう求めます。

(3) 第4項について

上記(1)で述べた通り、1週間ではなく1か月以内としていただきますよう求めます。

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2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「2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(1)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2営業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

「2営業日以内」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(1)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