

令和4年6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

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(以下「消契法」といいます。)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頂きました結果、消契法に鑑み、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、令和4年7月21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。

敬具

申入れ事項

第1 第7条について

1 対象条項

「3.配送商品の配送経過上の延滞・事故によって発生した御客様のいかなる損害もエス エス ボディーガードは免責とさせていただきます。」

2 申入れの趣旨

削除してください。

3 申入れの理由

本規約7条3項は、いかなる損害も貴社が「免責」とされておりますが、貴社は消費者に対して商品を引き渡す義務を負っております。つまり消費者が受領して初めて貴社は債務を履行したことになります。配送経過上の延滞・事故が発生した場合においても、遅滞・事故について消費者に責任がある場合を除き、貴社は消費者に発生した損害を賠償すべき状態といえます。

消費者契約法8条1項1号によれば「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項」となっており、3号によれば「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該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の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項」は無効とされております。

そのため、本規約7条3項は、同法8条1項1号、3号に反する内容となりますので、削除していただくよう求めます。

第2 第8条について

1 対象条項

「1.納期の厳守には細心の注意を払っておりますが、メーカー、生産状況、システムトラブル、営業日、その他都合により、納期の変動が起こり得ることをご了承ください。それによりお客様または第三者に損害が発生したとしても責任を負いません。品違いや不良品等の対応のため納品が遅れた場合も同様とします。」

2 申入れの趣旨

第2文、第3文を削除してください。

3 申入れの理由

本規約8条第2文によると、納期の変動によって消費者及び第三者に損害が発生しても責任を負わないとされております。

しかし、納期というのは契約内容となりますので、納期に変動があり、消費者及び第三者に損害が生じたのであれば、それは貴社に債務不履行及び不法行為責任が生じます。

さらに、第3文には、「品違いや不良品等の対応のため納品が遅れた場合も同様」としており、貴社に契約不適合責任が発生している状態であっても、納期遅延についての責任を負わないとされております。

このような場合に貴社が損害を賠償する責任を負わないとすることは、上記の通り、消費者契約法8条1項1号、3号に反し無効ですから、削除していただくよう求めます。

第3 第9条について

1 対象条項

「4.お振込み頂きました商品代金等のご返金が必要になった際、其のお預かりした商品代金はエスエス ボディーガードの出金条件に準じて銀行振り込み等の方法でお送りさせていただきます。また其の際恐れ入りますが誠に勝手ながら手数料として送金手数料実費をご返金金額より差し引かせて頂きます。」

2 申入れの趣旨

第2文を削除する、あるいは、「消費者に責任がある場合に限る」と限定してください。

3 申入れの理由

本条項第2文においては、貴社が消費者に返金する全ての場合において、送金手数料実費を消費者の負担とすることとなりますが、消費者の責任がある場合以外の返金も含まれているにもかかわらず、その返金に伴う経済的負担を消費者に一律に強いることになるのは不当です。

消費者契約法8条1項2号において、「事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項」が無効とされていること、及び、同4号において、「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項」が無効としています。

つまり、本条項の第2文は、貴社に債務不履行や不法行為があった場合にも消費者は、返金の際の送金手数料を消費者に負担をさせる、つまり、「損害賠償する責任の一部を免除」するものといえますので無効となります。

また、同法10条では、「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項で

あって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」とされております。

本条項第2文では、消費者による責任以外の場合にも一律に送金手数料実費を消費者に負担させることになり、「消費者の権利を制限し」、「消費者の利益を一方的に害する」ものといえますから、同法10条により無効となります。

したがって、本条項第2文を削除していただくか、上記2の通り求めます。

第4 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 申入れの趣旨

第1項はかっこ書きを削除してください。

第2項は削除してください。

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項のうち、第1文は削除してください。

3 申入れの理由

(1) 第1項について

第1項かっこ書きに書かれております「本規約第11条」に「免責条項」の記載がなく、内容が不明確ですので削除していただくよう求めます。

(2) 第2項について

本条項によりますと、消費者が「納品より2営業日以内」に貴社に申し出をしなければ、貴社は返品を受け付けないとされております。

しかし、民法566条において、「売主が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない目的物を買主に引き渡した場合において、買主がその不適合を知った時から1年以内にその旨を売主に通知しないときは、買主は、その不適合を理由として、履行の追完の請求、代金の減額の請求、損害賠償の請求及び契約の解除をすることができない。」とされていることに比べて、著しく短いといえます。

また、消費者契約法10条では、「法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」とされております。

つまり、民法の規定では買主から知ったときから、1年以内とされているにもかかわらず、貴社規約では納品から2営業日以内であるため、「消費者の権利を制限」する条項であり、「消費者の利益を一方的に害する」といえますから、同法10条により無効となります。

したがって、第2項の削除を求めます。

(3) 第3項について

本条項によりますと、「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」とされており、貴社は、輸送中の事故において破損が生じた際の返品送料を消費者の負担と定めております。

しかし、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。

また、消費者契約法8条1項2号は前述したとおり、「事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除」する条項は無効とされておりますが、輸送中の事故で商品が破損したとしても、その破損の原因が貴社の故意や重大な過失によることもあり得るにもかかわらず、返品送料を消費者負担とすることで、結果的に「消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除」しているといえ、無効です。

したがって、「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。

(4) 第4項について

本条項によりますと、「破損到着品の返品条件」に「必ずエスエス ボディ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。」とされており、極めて短期間とされております。

上記（２）で述べた通り、民法５６６条の定めに比べて極めて短く、消費者契約法１０条により無効となります。

したがって、削除していただくよう求めます。

第5 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 申入れの趣旨

カッコ書きを削除してください。

3 申入れの理由

本条項カッコ書きによれば、商品の初期不良がある場合で、貴社の責任がある場合であっても、消費者は、「納品日より２営業日以内」に貴社まで申し出る必要があります。

しかし、上記第４の３（２）で述べたとおり、民法５６６条の定めに比べて極めて短く、消費者契約法１０条により無効となります。

したがって、削除していただくよう求めます。

第6 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。

3.商品の不良・内容相違・破損の如何に問わず当サイトは発生した商品代金・送料を超える損害に関してはその責を負いません。

5.配送商品の郵便経過上の延滞・事故によって発生した御客様のいかなる損害もエスエス ボディーガードは免責とさせていただきます。

2 申入れの趣旨

全て削除してください。

3 申入れの理由

(1) 第1項について

第1項は、貴社の責任がある場合であっても、消費者は、「納品日より2営業日以内」に貴社まで申し出る必要があるとされていますが、上記第4の3(2)で述べたとおり、民法566条の定めと比べて極めて短く、消費者契約法10条により無効となります。したがって、削除していただくよう求めます。

(2) 第3項について

第3項は、商品の不良や内容の相違・破損など、貴社に契約不適合責任が生じる場合に、発生した商品代金・送料を超える損害に関して貴社は責任を負わないとされています。これは、貴社が負うべき損害賠償の責任を限定する定めといえます。

しかし、例えば、消費者には貴社の商品不良や内容の相違、破損などによって、使用中怪我を負うことはあり得るのであって、こうした場合には貴社は消費者が被った損害を賠償すべきです。

また、前述した通り、消費者契約法8条1項2号において、「事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項」が無効とされていること、及び、同4号において、「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項」が無効としています。

つまり、本規約12条3項は、貴社に債務不履行や不法行為があった場合に、「損害を賠償する責任の一部を免除」するものといえますので無効となります。

したがって、削除していただくよう求めます。

(3) 第5項について

第5項は、配送商品の郵便経過上の延滞・事故によって発生した消費者の損害について貴社の責任を全て免除する規定となっております。

前述した通り、消費者契約法8条1項1号によれば「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項」となっており、3号によれば「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該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の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項」は無効とされております。

つきましては、削除していただくよう求めます。

第7 第13条について

1 対象条項

「エスエス ボディーガードで販売する商品の中で、いかなる事由を問わず返品交換が商品の性格上一切受け付けられないものが下記の通りあります。

- 1.セール品(商品本体・送料共に)
- 2.防弾・防刃用品
- 3.使用后・開封後の商品
- 4.箱・付属品・説明書等が納品時と同等な状態でない物」

2 申入れの趣旨

削除していただくか、もしくは、商品の不良や内容の相違・破損の場合に、返品交換が困難な商品については返金すること(送金手数料は貴社負担)を定めるよう求めます。

3 申入れの理由

貴社によれば、上記1ないし4に記載されているものについては、一切の返品交換を認めていませんが、商品の不良や内容の相違・破損の場合など貴社に契約不適合責任を負っている場合であっても貴社の責任を全面的に免除する規定といえます。

前述したとおり、このような定めは、消費者契約法8条1項1号、3号に反し、無効となります。

つきましては、削除していただくか、商品の不良や内容の相違・破損の場合に、返品交換が困難な商品については返金すること(送金手数料は貴社負担)を定めるよう求めます。

第8 第14条について

1 対象条項

「返品にかかる送料及び手数料は下記のような負担によるものとします。

----当店負担----

2 商品が当店の認める「初期不良品」に該当する場合。」

2 申入れの趣旨

「当店の認める」という文言を削除していただくよう求めます。

3 申入れの理由

本規約によれば、返品にかかる送料や手数料が消費者の負担とならない「初期不良品」に該当するかどうか貴社の判断に委ねられております。

消費者契約法8条1項において、「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項」(1号)、及び「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該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

責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項」（3号）は無効とされております。

本規約によれば、まさに「初期不良品」かどうか、貴社の「責任の有無」を決定する権限を付与されておりますので、同条1項1号3号に反し、無効となります。

したがって、**「当店の認める」という文言を削除してください。**

第9 第16条について

1 対象条項

「利用者は、下記のいずれかの事由が生じた場合には、資格を自動的に喪失するものとします。

9.死亡し、又は禁治産宣告を受けた場合。」

2 申入れの趣旨

「又は禁治産宣告を受けた場合」を削除するよう求めます。

3 申入れの理由

平成12年に禁治産制度は廃止され、成年被後見人に改められましたところ、貴社の定めは、成年被後見人の審判を受けた場合に、貴社の利用資格を自動的に喪失、つまり、貴社との契約を解除することを意味します。

消費者契約法8条の3は、「事業者に対し、消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由とする解除権を付与する消費者契約（消費者が事業者に対し物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものを提供することとされているものを除く。）の条項は、無効とする。」と定められております。

したがって、**「又は禁治産宣告を受けた場合」を削除するよう求めます。**

第10 第17条について

1 対象条項

当店はいつでもお客様への事前、事後の通知無しに本契約を変更することができます。

改定後は改定された内容になりますので、定期的に最新の内容をご確認ください。

2 申入れの趣旨

削除するよう求めます。

3 申入れの理由

貴社ホームページ上に公開されております本規約は、いわゆる定型約款となりますところ、定型約款を変更ができる場合については、下記のとおり民法548条の4に定めがあります。

「定型約款準備者は、次に掲げる場合には、定型約款の変更をすることにより、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる。

一 定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。

二 定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

2 定型約款準備者は、前項の規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。

3 第一項第二号の規定による定型約款の変更は、前項の効力発生時期が到来するまでに同項の規定による周知をしなければ、その効力を生じない。」

上記民法548条の4は強行規定となっておりますので、変更内容が同条第1項1号2号の定める内容に反する場合には、仮に貴社が2項3項に定める手続きを経たとしても、貴社の判断により本規約を一方的に変更することはできません。

したがいまして、削除するように求めます。

第11 その他（誤記）

第6条4項につきまして、「4. 購入代金は、本規約第8条の規定に従って支払われるものとします。」と書かれておりますが、第8条は代金の支払い方法についての定めではございません。誤記かと思われませんが内容が不明確となりますので訂正していただくよう求めます。

以上