

改善事例 株式会社 Coo&RIKU 東日本に対する申入れ

事業者名；株式会社 Coo&RIKU 東日本

事業内容：ペット販売業

申入対象：ペットフード定期購入サービス利用規約

対象条文：消契法3条1項2号、8条1項1号、3号、10条、民法548条の4第2項、

申入開始日：2021（令和3）年11月16日

申入終了日：2023（令和5）年4月18日

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>8 本サービスの中止、中断</p> <p>当社は、次の各号に該当する場合、会員様に事前に通知せず、本サービスの提供を中止または中断できるものとします。この場合に会員様に生じた損害（逸失利益を含みます）について、当社は一切責任を負わないものとします。</p> <p>（1）…</p> <p>（2）本サービスの運営が困難な重大な事由が生じたとき</p> <p>（3）その他、当社が本サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合</p> <p>申入れ内容 本条項（2）（3）につき、削除するか、消費者契約法8条1項1号・3号に適合するように改めて下さい。</p> <p>申入れ理由 両条項とも、事業者に過失ある場合にも免責を認めるものであるため。</p>	<p>（2）（3）は削除された。</p>
2	<p>9 本サービスの変更、終了</p> <p>（1）当社は、会員様に事前に通知せず、本サービスの内容又は本サービス提供条件の変更（対象商品の変更、お届け日の変更などを含みますがこれらに限られません）を行うことがあり、または本サービスを停止または終了することがあります。</p> <p>（2）当社は、事項の変更により会員様に損害（逸失利益を含みます）が生じた場合でも、これらについて一切責任を負わないものとします。</p>	<p>（1）につき、「事前に通知の上」と変更された。</p> <p>（2）につき、「但し、当社による過失によるものは除きます」が付加された。</p>

	<p>申入れ内容</p> <p>(1)につき、削除するか、消費者契約法10条に適合するように条項を改めてください。</p> <p>(2)につき、削除するか、消費者契約法8条1項1号・3号に適合するように改めて下さい。</p> <p>申入れ理由</p> <p>(1)は事業者の債務を一方的に事業者が放棄することができる条項のため、消契法10条に該当する。</p> <p>(2)は、事業者に過失がある場合でも免責を認める条項であるため。</p>	
3	<p>10 本規約の変更</p> <p>当社は、会員様に事前に通知せず、本規約の内容を変更する場合があります。変更した内容は、当社ウェブサイトへ掲載することにより、即時に効力を生ずるものとします。</p> <p>申入れ内容</p> <p>削除するか、民法548条の4第2項に適合するよう改定してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>定型約款の変更の効力発生要件を定める民法548条の4第2項は、変更内容について相手方の利益に適合すること等を要件とするほか、変更の効力発生時期を定めた上で、その変更内容と効力発生時期を適切な方法により、約款の変更前に周知しなければならないとしている。</p>	「会員さまに事前に通知の上」に変更された。
4	<p>12 合意管轄</p> <p>会員様と当社の間で、本サービスまたは本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本社所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。</p> <p>申入れ内容</p> <p>専属的との文言を削除してください。</p>	改定なし

	<p>申入れ理由</p> <p>事業者は、全国にペットショップCOO&RIKUを200店舗以上展開しており、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、本規約により、他の管轄を排除して東京地方裁判所を専属管轄とするものとなっているため。</p>	
5	<p>6 解約について</p> <p>本サービスを解約（生体の死亡を含む）する場合は、別表2の解約手数料をご請求させていただきます。</p> <p>別表2は、ペットフードの定期購入契約に関する中途解約手数料。契約経過年月に応じ、解約手数料が100%～10%まで減額する定めとなっている。</p> <p>要請内容</p> <p>本サービスを申し込む会員には、本サービスの内容を十分に説明し、本サービスのリスクも十分に説明するよう要請します。</p> <p>要請理由</p> <p>本件サービスは、ペットの生体価格を割引する代わりにペットフードの定期購入を合意するものであり、定期購入期間に解約すると、ペットの生体価格の割引分を違約金として請求される。解約に制限があるため、実質的には、定期購入期間分のペットフードを一括購入する契約となっている。</p> <p>ペットフードの大量購入は、ペットの死亡の他、ペットが食べないリスク等もあるため、購入者にペットフードが余るリスク（本件でいうなら不要なペットフードが配送されるリスク）が伴う。そこで、本件サービスを申し込む消費者に対し、かかるリスクについて消費者が理解できるよう、十分な説明をすることを要請する。</p>	<p>顧客に対し、契約時に対面による事前案内を行い、広告類においても、顧客が誤認しないよう明確でわかりやすい説明を行う。</p>