

改善事例 楽天カー株式会社に対する申入れ

事業者名：楽天カー株式会社（以下「楽天カー」という。）

事業内容：中古車買い取りサービス

申入れ対象：サービス利用規約（以下規約という）

申入開始日：2022（令和4）年7月22日

申入終了日：2023（令和5）年5月23日

対象条項と申入れ根拠条文（消費者契約法につき「法」という。）:

約款第5条4，第6条2，第14条1，5 第20条2，第23条2（免責条項について）消費者契約法8条1項1号・3号

	C ネット東海の申入れ内容	楽天カーの回答（結果）
1	<p><b>対象条項</b> <b>（免責条項）</b></p> <p>第5条（検査）</p> <p>4 当社又はオークションアドバイザーは、利用者に対して、検査結果に基づく買取相場価格又は落札予想価格の提示、その他の情報提供・アドバイスを行うことがあります。ただし、当社又はオークションアドバイザーは、その正確性、真実性、適切性及び有用性を保証するものではなく、当該情報提供・アドバイスに利用者が依拠したことにより生じた損害や不利益について、一切責任を負わないものとし、また、出品者への事前通</p> <p>第6条（対象自動車の出品、最低落札希望価格の指定）</p> <p>2 出品者は、当社が以下の各号のいずれかに該当すると判断した場合は、対象自動車を本オークションに出品することができず、本オークション出品後に以下の各号のいずれかに該当すると当社が判断した場合は、出品者への事前通知なく本オークションへの出品を取り消すことができるものとし、また、出品者への事前通</p>	<p>対象条項が削除された。</p>

C ネット東海の申入れ内容	楽天カーの回答（結果）
<p>知なく本オークションへの出品を取り消すことにより当該出品者に生じた損害や不利益について、一切責任を負いません。</p> <p>（１）出品者が所有権を有しない自動車（ただし、ローン会社が所有権を有する場合は除く。）又は出品者が対象自動車の所有者から本オークションへの出品について適切な同意を得ていることを当社の指定する方法により確認することができない自動車</p> <p>（２）盗難車（その疑いがある者を含む。）不動車、改造の程度が著しい自動車等、出品することが不適当であると当社が判断する自動車</p> <p>第14条（売買契約成立後の契約解除）</p> <p>1 当社は、売買契約成立後において、出品者が第12条第1項の引渡期間に対象自動車及び必要書類を当社に引き渡さない場合その他売買契約につき本規約違反その他の問題があると当社が判断した場合、本売買契約を解除することができるものとし、出品者に対して、違約金として金100,000円を請求することができるものとします。なお、当社は、当該解除により出品者に生じた損害又は不利益について、一切責任を負いません。</p> <p>5 当社は、売買契約解除によって出品者に生じた損害や不利益について、一切責任を負いません。売買契約解除の原因が出品者の故意又は過失による場合、当社は、これにより当社に生じた損害や不利益について当該出品者に対し損害賠償請求を行う場合があります。</p>	

C ネット東海の申入れ内容	楽天カーの回答（結果）
<p>第20条（禁止行為等）</p> <p>2 当社が前項の措置を講じたことにより、利用者に損害又は不利益が生じたとしても、当社は一切の責任を負わないものとします。</p> <p>第23条（本サービスの中断）</p> <p>2 当社は、前項の中断により、利用者に損害又は不利益が生じたとしても、一切責任を負わないものとします。</p> <p><b>申入れ内容</b></p> <p>上記条項につき、削除するか、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。</p> <p><b>申入れ理由</b></p> <p>消費者契約法8条1項1号・3号は、 「次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。</p> <p>一 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する条項</p> <p>三 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する条項」</p> <p>と規定しています。</p> <p>（1）に掲げた条項はいずれも、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害と、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全部免責するものであり、消費者契約法8条1項1号・3号に抵触しています。</p> <p>よって、上記条項について、削除するか、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。</p>	