

2018年1月11日

オープンリペア

代表者 田中 稔 殿

適格消費者団体

認定NPO法人 消費者機構日本

代表理事 理事長 和田 寿昭

再度の申入れ及び要請書

2017年7月18日付で申入書面をお送りしたところ、正式な文書回答はいただいておりますが、貴社ウェブサイトの改定箇所について同年9月26日にご提示いただきました。改定箇所ご提示の前後において、貴社は暫時数回に渡りウェブサイトを部分的に改定してこられました。貴社ウェブサイトの改定が一応の落ち着きを見せたと当方で判断しました2018年1月10日時点の貴社ウェブサイト表示について、是正がはかられた事項もあるものの、下記事項については、引き続き是正が必要と考えられますので、本書面をお送りする次第です。本書面への回答を、書面にて2018年2月10日（土）までに送付くださいますようお願いいたします。貴社からの回答書面においては、当方からの要請に対する受け止め、どのように対応する（した）のか否か、問合せに即した回答をそれぞれ記述ください。

なお、本件につきましては、被害状況の実態を踏まえ、適時公表を行います。さらに、一定の結論が出た段階で、申入れの内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に公表します。

また、当機構は消費者契約法第23条4項に基づき、申入れの内容と結果を消費者庁に報告いたします。消費者庁は、消費者契約法第39条に則り公表を行う場合があります。

記

I 貴社ウェブサイトの部品上限額に係る表示の是正要請

1. 部品上限額「〇〇〇〇〇円税別まで」と大きく表示し、その下に小さく「※製造から6年以内の場合は、△△△△△円税別まで」と表示されています。この表示をやめ、適切な表示に改善することを要請します。

（理由）

購入後の経過年数が6年以内で修理依頼するケースは、例外的な事例ではなく相当数あると思われます。そのような場合に、対象とならない金額が大書される一方、対象となる製造から6年以内の上限額が小さくしか書いてないことから、消費者が上限額について、誤認する可能性があり、景品表示法上の有利誤認表示の疑いが残ります。部品上限額は、重要な取引条件ですので製造から6年以内の上限額と6年経過後の上限額について、少なくとも、同等の大きさの表示とすべきです。

2. 「部品上限金額」と「※互換品含む最安部品」の関係が明確になる表示に改善することを要請します。

(理由)

現在の表示は、「部品上限金額」と大書する一方、その下部に「※互換品含む最安商品」と小さく書かれています。これは、互換品含む最安部品を使用した場合に限っての部品上限額との意味でしょうか。

そのような意味であれば、「部品上限額」との表示はその金額以上の部品代はあらゆる場合に発生しないと期待させるものであるため、互換品含む最安部品を使用した場合に限っての「部品上限額」であることを一般消費者が理解できるように、表示することが必要です。

例えば、「互換品含む最安部品を使用した場合の部品上限額」と大書し、注記として「使用する部品によっては上限額を超える場合もあります。」との趣旨を適切な大きさと表示することが適当と考えます。

II 貴社ウェブサイトのトップページ等に表示されるサイドカラムの「キャンセル料改訂 0円になりました」との表記の是正要請

【現状】

貴社ウェブサイトのトップページ等に表示されるサイドカラムに、「キャンセル料改訂 0円になりました」と大きく表示し、「購入箱又は専用箱での送付/120 サイズ以下が条件」と小さく付記している表示になっています。この表示をクリックすると Q&A のキャンセル料の部分にリンクしています。

そして、Q&A のキャンセル料の部分の記載は、次の様になっています。

Q キャンセル料はかかりますか？

A 原則、必要ございません。但し以下の場合を除きます。

- ・送付箱のサイズが 140 以上の場合
- ・購入時の箱またはパソコン輸送専用の箱以外の、ゴミ袋、一般の段ボール、プチプチなど緩衝材むき出しの状態などで送付された場合
- ・パソコン到着後修理に関する必要な回答前やお見積り前にお客様都合による一方的なキャンセルの場合

※当社ではキャンセル返却の送料をキャンセル料と代替してご案内していますが送料のご負担はその場合でも必要です。

※該当する場合は、取扱事務手数料として 3,000 円が別途必要になります。

また、修理約款のキャンセル料に係る規定は次の様になっています。

第8条【役務のキャンセル】

1 出張サービスのお申し込みの場合は、お申し込み成立後にお客様都合・強制キャンセルの場合問わず、基本料金のキャンセル費用が必要です。

2 宅配サービスのお申し込みの場合は、お申し込み後、当社に到着するまではキャンセルができます。その場合は費用はかかりません。

3 宅配サービスのお申し込みの場合で、当社にご到着後お見積り前までにキャンセルをされる場合は、定めた送料と機材保護手数料が発生する場合は、その料金の150円、及び3千円の取扱事務手数料のお支払いが必要です。

4 宅配サービスのお申し込みの場合で、お見積り後ご入金前までにキャンセルをされる場合は、原則0円です。その場合は、所定の送料のみお支払いいただきます。但し次の場合にはこの限りではありません。

- お送りいただく箱のサイズが140サイズまたは160サイズの場合は有料の保管庫を利用するため修理をキャンセルされた場合は、3千円の取扱事務手数料が必要です。取扱事務手数料は上限額は3千円となります。
- お送りいただく箱が購入時の箱、パソコン輸送専用箱以外の袋・段ボール・緩衝材等でご送付された場合にキャンセルされた場合は、3千円の取扱事務手数料が必要です。取扱事務手数料は上限額は3千円となります。
- 一般の箱で送付いただいている場合は、150円の機材保護手数料が必要です。
- その他有料サービスをご利用されている場合は、所定の料金の支払いが必要です。

5 宅配サービスのお申し込みの場合は、到着後のキャンセルの場合は、発送までの所要期間は14営業日程度となります。優先的な返却をご希望される場合は、基本料金をお支払いいただくことにより日時を指定して発送します。

【現状の問題点】

1. サイドカラムの表示、「キャンセル料改訂 0円になりました」については、送付時に使用する箱の種類及びサイズによって0円にならない場合もあることから、0円を大書して強調する表示は、消費者の誤認を招きかねず問題があると考えます。
2. サイドカラムの表示では、キャンセル料が0円となる場合について、小さく「購入箱又は専用箱での送付/120サイズ以下が条件」とされ、Q&Aではキャンセル料が生じる場合について「送付箱のサイズが140以上の場合」とされ、修理約款ではキャンセル料が生じる場合について「お送りいただく箱のサイズが140サイズまたは160サイズの場合」とされています。このように規定している箱のサイズがバラバラになっています。
3. Q&A及び修理約款によれば、貴社にパソコン到着後修理に関する必要な回答前や見積り前のキャンセルの場合には、キャンセル料が生じるとしています。一方、

見積もり後のキャンセルの場合には、購入箱・専用箱を使用し一定のサイズ以下の場合には、キャンセル料は生じないとしています。このように、キャンセル時期の違いにより異なったキャンセル料の取り扱いをしていますが、その理由が不明です。その点と符合させるためか、基本約款第7条において、役務の契約成立時期について修理代金の入金日としつつ、修理約款 第8条【役務のキャンセル】に定める事項については、契約成立をお預かり日とすると但し書きをつけています。このように、見積もり前にキャンセルをした場合にだけ、契約成立時期を早める理由がわかりません。

【要請事項】

1. サイドカラムの表示、「キャンセル料改訂 0円になりました」については削除してください。
2. キャンセル料が発生しないための要件の一つである箱のサイズにかかわる規定を記載箇所にかかわらず統一してください。
3. 貴社にパソコン到着後修理に関する必要な回答前や見積り前のキャンセルの場合には、キャンセル料が生じるとする一方、見積もり後のキャンセルの場合には、購入箱・専用箱を使用し一定のサイズ以下の場合には、キャンセル料は生じないとしている理由について説明ください。

あわせて、基本約款第7条において、役務の契約成立時期について修理代金の入金日としつつ、修理約款 第8条【役務のキャンセル】に定める事項については、契約成立をお預かり日とすると規定している合理的理由を説明ください。

4. 上記3点をふまえ、適正なキャンセル規定を定め、それを貴社ウェブサイトトップページに判りやすく表示してください。

Ⅲ 所有権放棄条項（第18条）の削除申入れ及び問合せ

【申し入れの趣旨】

基本約款第18条の削除を申し入れます。

【申し入れの理由】

前回の申し入れにおいて、基本約款第18条につき、消費者契約法第10条に該当する旨を指摘した上で、当該条項の削除を申し入れました。同条項を削除する申し入れに伴い、同条項における不明確な内容についての「問い合わせ事項」を付随的に記載してその意味内容を回答されることも要請しましたが、貴社は同条項を削除することなく、「問い合わせ事項」についての回答に代えて同条項の内容を修正して貴社の意図する内容を付加して修正しているのみです。

新たに、「お預かりが生じた場合の修理品の保管期間はお預かり開始日から6カ月間とする。修理の依頼がある場合はこの限りではない。」と規定されています。貴社が預る物品について修理依頼がない場合とは、顧客から送付されたパソコンについて見積りだけで修理はしないとした場合という理解になると思われませんが、その場合でも顧客の所有権に基づく返還請求権は消滅しません。同条項の「保管期限を超過した場合は遺失物法に適用さ

れる方法で手続きを実施する。」「遺失物として届け出を行い、その後引き取りがない場合は、この期間を経過後は当社は所有権を取得、当社所定の方法にて、処分又は第三者へ譲渡を行う。」という定めは、貴社が預かっている物品を一方的に遺失物とみなして処理をする旨の規定であり、消費者契約法10条に該当する不当条項であり、改めて基本約款第18条を削除することを申し入れるものです。

なお、顧客から送付された物品を長期間保管することになる場合は、貴社と顧客間で何らかのトラブルが発生した場合など必ずしも顧客の責めに帰すことが妥当でない事情も考えられ、個別具体的に長期間保管せざるをえなくなった事情を勘案する必要が生じるものと解されるところ、一律に一定期間を定めてそれを徒過すると遺失物として届け出を行い、その後引き取りがない場合は、貴社が自由に処分してよいとするものの合理性を認めることはできず、公序良俗違反（民法90条）に該当する可能性があるものと解されます。

そして、「(顧客が貴社に対して) 支払いをする根拠がないと主張する場合には法的手続によりその債務がないことを確認する必要がある」との規定については、貴社が顧客に対して有すると主張する債権について、顧客が争う場合には債務不存在確認の法的手続をすることを顧客に対し強制しており、想定される争いの額から考えて過重な負担を顧客に生じさせ実質的に債務不存在の主張を困難にするものであり、この規定も消費者契約法10条に該当する不当条項であるといえます。

【問い合わせ事項】

同条項において保管料金の算定根拠として、基本約款第18条では、「東京都の空調付きストレージルームの契約に必要な費用、月額料金、管理費用・預入の費用、引出の費用、解約の費用を総合的に勘案して定めています」と付記して修正されていますが、抽象的な説明にすぎず、この説明だけでは2週間で5000円というのは、合理的な保管費用とするには高額とも解されます。前回の問い合わせ事項においても説明したとおり、実費よりも高額な場合には実質的には違約金としての性格を有するものとして消費者契約法第9条1号の規定が及ぶことにもなりますので、具体的な各料金の根拠を明らかにされるよう求めます。

IV 修理約款第7条9項【確認事項】の変更内容についての問合せ

【現状】

修理約款第7条9項【確認事項】について、「お支払い後のご返金はいかなる場合でも行いません」との定めが、「お支払い後の一部または全部のご返金は当社が定める事由又は社会通念上妥当と判断される場合に限り承ります」と変更されています。

【変更後の条項についての問い合わせ】

修理約款第7条9項【確認事項】において返金する場合の限定条件の一つである「当社が定める事由」とは、どのような内容でしょうか。修理約款の中では明示がないようですので問合せします。

以上

<本件に関する問合せ・回答の送付先>

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15

プラザエフ 6 階 (担当：横地・磯辺)

TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077