

2024年4月4日

特定非営利活動法人
適格消費者団体 消費者機構日本
代表理事 佐々木 幸孝 様

ペットファースト株式会社
代表取締役 正宗 佳純



回答書

貴法人より弊社へ2024年2月28日付でご送付いただいた「問い合わせ」に対し、下記のとおりご回答いたします。

記

貴法人は、現行の販売契約書において、消費者の法律上の権利行使を妨げるものではない趣旨の規定（以下「本件規定」）が削除されていることについて、本件規定の削除は消費者の法律上の権利行使を妨げるものと評価しうべきことであると主張されております。

この点について、弊社としては、現在の契約条項による補償は、あくまでもアフターサービスについて定めた条項であり、消費者の法律上の権利を制限する内容ではなく、またかかる権利の制限を意図するものでもありません。

加えて、弊社で消費者対応を行うお客様相談センターにおける実際の運用上も、仮に、消費者が契約不適合責任に基づき、弊社に対して法律上の権利を行使してきた場合、当該規定を根拠に、契約不適合責任については一部免除がなされているものと主張することで、当該消費者の請求を排斥するという対応はしておらず、契約条項で定めたアフターサービスの内容を超えて、誠実に協議した上で補償を行っているという認識です。

以上、弊社としては、現行の契約条項は消費者の法律上の権利行使を妨げるような内容でもなく、また実際上もこれを妨げることのないよう運用を行っている認識であるため、現時点においては現行の契約条項及び運用を継続していく考えです。

なお、本回答書は弊社顧問弁護士の見解に基づき作成しており、顧問弁護士からも弊社が示す上記認識に対して意見に相違ない旨の回答を得ていることを申し添えます。

以上