

2024年4月4日

株式会社ALPACA
代表取締役 今野裕樹 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者機構日本
代表理事 佐々木 幸孝



申入れ及び要請書

私ども消費者機構日本（以下「当機構」といいます。）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている認定NPO法人です。また、消費者契約法13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

さて、当機構に対し、貴社の契約のキャンセル等に関する情報提供がありました。これを踏まえ、当機構では下記のとおり申入れ及び要請をさせていただきます。

つきましては、本申入れに対する貴社の文書によるご回答を2024年5月17日（金）までに当機構にお送りください（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、メールアドレスをご記載いただければと思います。）。

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、申入れ及び要請の内容、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て公表する可能性があります（正確性を期すために貴社からの文書の引用を含めて公表することがあります。）。

また、当機構は、消費者契約法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、同法39条に則り、公表を行う場合があります。

記

第1 申入れ事項

- 1 貴社の「利用規約6.返品に関する事項」に関して

- (1) 同項(2)(商品引渡後の商品の交換について)における「お届けした商品に初期不良や通常の使用方法での故障や欠陥といった当社起因での商品の不具合…を認めた場合、およびお申込みと異なる商品が届いた場合には、交換に限り承ります。」との条項

ア 申入れの趣旨

上記条項について、購入者が消費者(事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く個人。以下同じ。)である場合には、交換のみならず契約解除も認める内容への変更を求めます。

イ 申入れの理由

- (ア) 購入者が消費者である場合、事業者である貴社と購入者との間の契約は消費者契約(消費者契約法2条3項)に該当するところ、消費者契約法8条の2により、事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させる消費者契約の条項は、無効とするものとされており、

(イ) この点、貴社起因による商品の不具合や申込みと異なる商品の提供は、まさしく貴社の債務不履行であり、その場合、消費者は、民法541条又は同542条により法定解除権を有するところ、貴社の上記条項は、かかる消費者の解除権を放棄させるものといえるため、無効と解されます。

(ウ) よって、申入れの趣旨記載の対応を求めるものです。

- (2) 同項(2)(商品引渡後の商品の交換について、※交換可能時期について)における「お申し込みと異なる商品の場合：商品到着後7日以内に当社カスタマーサポートデスクにご連絡いただいた場合に限るものとし、理由の如何を問わず商品到着から8日以上を経過した商品の交換については一切承っておりません。」との条項及び同項(3)(商品交換の手続)における「商品到達後、7日以内に以下の記載の上、当社カスタマーデスクにご連絡ください。」との条項

ア 申入れの趣旨

上記条項について、購入者が消費者である場合には、交換対応期間を伸長する旨の変更を求めます。

イ 申入れの理由

- (ア) 上記のとおり、購入者が消費者である場合、貴社と購入者との間の契約は消費者契約に該当するところ、消費者契約法10条により、法令中の公の秩序に関しない規定(任意規定)の適用による場合に比して消費者の権利を制限する消費者契約の条項であって、民法1条2

項に規定する基本原則（信義則）に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とするものとされており。

(イ) この点、申込みと異なる商品の交換は、契約不適合責任の1つである代替物の引渡し（民法562条1項）であると解されるどころ、同契約不適合責任は、任意規定である民法566条により、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請求できない旨の権利行使制限が設けられております。

しかるに、貴社の上記条項は、商品到達後7日以内に貴社カスタマーセンターに連絡しない限り、商品の交換に応じないとするものでありますので、任意規定である民法566条の適用による場合に比して消費者の契約不適合責任に基づく代替物の引渡請求権を制限する消費者契約の条項であるといえます。

(ウ) また、貴社の上記条項による交換対応期間は、商品到達後7日以内と極めて短く設定されている上、商品到達から8日以上を経過した商品の交換については、理由の如何を問わず一切応じないとするものでありますので、かかる条項は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものと評価できます。

(エ) よって、申入れの趣旨記載の対応を求めるものです。

(3) 同項(3)（商品交換の手続、※キャンセル料について）における「当社の承諾を得ることなく返品された場合、注文・返品取消不可について規約に則りご説明をしたにも関わらずご同意いただけない場合等、当社は特別措置としてお客様にキャンセル料を請求することができるものとします。」及び「キャンセル料：1商品につき30,000円」との条項
ア 申入れの趣旨

① 購入者が消費者である場合であって、貴社起因での商品の不具合や申込みと異なる商品を提供した場合の返品については、上記条項の適用を排除する旨の変更を求めます。

② 購入者が消費者である場合であって、購入者の都合でなされた返品については、キャンセル料を一律1商品30,000円と定める条項の変更を求めます。

イ 申入れの理由

(ア) ①について

a 上記のとおり、購入者が消費者である場合、貴社と購入者との間の契約は消費者契約に該当するところ、消費者契約法10条により、任意規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限する消費者契約の条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方

的に害するものは、無効とするものとされており。

- b この点、上記第1の1(1)イ(イ)で述べたとおり、貴社起因での商品の不具合や申込みと異なる商品を提供した場合、購入者は法定解除権を有しますが、その行使は、任意規定である民法540条により、相手方に対する意思表示によってするものとされ、また、解除の効果は、任意規定である民法545条1項により、相手方に対して原状回復義務を負うものとされており。

しかるに、貴社の上記条項は、解除権の行使の要件として、解除の意思表示のみならず、貴社の承諾、貴社の説明に対する同意又はキャンセル料の支払いを要件とするに等しいものでありますので、任意規定である民法540条の適用による場合に比して消費者の解除権を制限する消費者契約の条項であるといえます。

また、貴社の上記条項は、解除の効果として、原状回復義務のみならず、キャンセル料の支払義務を課すに等しいものでありますので、任意規定である民法545条1項の適用による場合に比して消費者の義務を加重する消費者契約の条項であるともいえます。

- c そして、貴社起因での商品の不具合や申込みと異なる商品を提供した場面は、消費者に何ら落ち度がなく、貴社の一方的な債務不履行の場面であり、そのような場面において、上記のとおり消費者の権利を制限し又は義務を加重することは、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものと評価できます。

- d よって、申入れの趣旨①記載の対応を求めるものです。

(イ) ②について

- a 購入者が消費者である場合、貴社と購入者との間の契約は消費者契約に該当するところ、消費者契約法9条1項1号により、消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える条項については、当該超える部分について無効とするものとされています。

- b この点、貴社の上記条項は、解除の事由や時期等の区分によらず、一律に30,000円のキャンセル料の支払いを求めるものでありますので、かかる条項は、解除に伴い貴社に生ずべき平均的な損害の額を超える部分について無効と解されます。

- c よって、申入れの趣旨②記載の対応を求めるものです。

2 貴社の「利用規約9.免責」に関して

(1) 同項における「当社は、当社サイト上のサービスのうち、全部または一部を適宜変更・廃止できるものとし、これによりお客様に生じた損害について、一切責任を負わないものとします。」との条項

ア 申入れの趣旨

上記条項について、購入者が消費者の場合であって、サービスの全部又は一部の変更が貴社の債務不履行に該当する場合については、上記条項の適用を排除する旨の変更を求めます。

イ 申入れの理由

(ア) 購入者が消費者である場合、貴社と購入者との間の契約は消費者契約に該当するところ、消費者契約法8条1項1号により、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消費者契約の条項は、無効とするものとされております。

(イ) この点、貴社サイト上のサービスの全部又は一部の変更又は廃止は、貴社の債務不履行に該当する場合があります。貴社の上記条項は、このような場合には無効と解されます。

(ウ) よって、申入れの趣旨記載の対応を求めるものです。

(2) 同項における「当社は、通信回線やコンピュータ等の障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、データへの不正アクセスにより生じた損害、その他当社サイトのサービスに関してお客さまに生じた損害について、一切責任を負わないものとします。」との条項

ア 申入れの趣旨

上記条項について、購入者が消費者の場合であって、システムの中断・遅延・中止、データの消失等が貴社の債務不履行に該当する場合については、上記条項の適用を排除する旨の変更を求めます。

イ 申入れの理由

システムの中断・遅延・中止、データの消失等は、貴社の債務不履行に該当する場合があります。ことから、上記第1の2(1)と同様の理由により、申入れの趣旨記載の対応を求めるものです。

第2 要請事項

1 要請の趣旨

利用規約6.に規定する「返品に関する事項」について、顧客にとって容易に認識することができる表示にすることを求めます。

2 要請の理由

(1) 貴社が運営するサイト (<https://loofen.jp>) 上での商品販売は、通信販売

(特定商取引法第2条第2項)に該当するところ、利用規約6項に規定する「返品に関する事項」は、通信販売において販売業者に広告表示が義務付けられている返品特約(特定商取引法11条5項、同法15条の3第1項ただし書)に該当します。

- (2) そして、返品特約は、顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるよう表示しなければならないものとされ(特商法施行規則24条3号)、その具体例が「通信販売における返品特約の表示についてのガイドライン」で示されております。
- (3) しかるに、貴社の上記サイトにおいては、かかる返品特約の具体的な内容について、サイト本文には記載がなく、「利用規約」のリンク先に飛ばなければ確認できないため、顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるよう表示しているものとは認められないものと解されます。
- (4) よって、要請の趣旨記載の対応を求めるものです。

以 上

<本件に対する問合せ>

消費者機構日本 専務理事 板谷 伸彦
事務局 森口 直樹

〒102-0085 東京都千代田区六番町15 プラザエフ6階
電話 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077
e-mail moriguchi@coj. gr. jp