

2025年6月11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 鈴木 敦士



申入れ及び要請書

冠省 当機構の2024年4月4日付申入れ及び要請書並びに同年8月23日付要請書に対し、貴社より同年9月30日付メール添付で回答書をお送りいただき、また、貴社の利用規約を実際に改訂していただいたことも確認いたしました。

ご対応いただき、誠にありがとうございました。

もともと、貴社の改訂後の利用規約について、未だ若干の問題があると思料されるため、改めて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、本申入れ及び要請に対する貴社の文書によるご回答を、本年7月31日（木）までに当機構にお送りくださいますようお願い申し上げます。

よろしくようお願い申し上げます。

匆々

記

第1 申入れ事項

1 貴社の改訂後の利用規約12項（1）について

（1）申入れの趣旨

削除を求めます。

（2）申入れの理由

購入者が消費者の場合、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号及び3号により、事業者の債務不履行又は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消費者契約の条項は、仮に事業者に軽過失しかない場合でも無効とするものとされているためです。

2 貴社の改訂後の利用規約12項（2）について

（1）申入れの趣旨

「会員損害につき、過去【12ヶ月】間に会員が当社に支払った対価の金額を超えて賠償する責任を負わないものとし」との条項及び「付随的損害、間接損害、特別損害、将来の損害および逸失利益にかかる損害については、賠償する責任を負わないものとします」との条項について、いずれも貴社が軽過失の場合に適用を限定する旨の変更を求めます。

(2) 申入れの理由

購入者が消費者の場合、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2号及び4号により、事業者の債務不履行又は不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する消費者契約の条項は、事業者が軽過失しかない場合に限り有効とされているためです。

第2 要請事項

1 貴社の改訂後の利用規約6項(2)に関して

(1) 要請の趣旨

「…返品又は交換にて対応するものとします」との条項について、「…返品及びそれに伴う返金又は交換にて対応するものとします」と変更することを求めます。

(2) 要請の理由

契約解除に基づく貴社の原状回復義務を明確にするためです。

2 貴社の改訂後の利用規約第6項(2.)なお書き及び利用規約第10項について

(1) 要請の趣旨

貴社の利用規約(その一部である返品特約を含む。)の変更又は改訂は、民法548条の4第1項から第3項¹所定の要件を充足する場合に限り認められることを明確にする旨の変更を求めます。

(2) 要請の理由

貴社の利用規約は「定型約款」(定型取引(貴社が不特定多数の者を相手方として行う取引であって、その内容の全部又は一部が画一的である

¹ 民法548条の4

1 定型約款準備者は、次に掲げる場合には、定型約款の変更をすることにより、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる。

① 定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。

② 定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

2 定型約款準備者は、前項の規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。

3 第1項第2号の規定による定型約款の変更は、前項の効力発生時期が到来するまでに同項の規定による周知をしなければ、その効力を生じない。

ことがその双方にとって合理的なもの)において、契約の内容とすることを目的として貴社により準備された条項の総体) (民法548条の2第1項) であると考えられるところ、その変更には民法548条の4第1項から第3項所定の要件を充足する必要があるとされているためです。

3 貴社の改訂後の利用規約6項(3)及び(4)について

(1) 要請の趣旨

購入者が返品及びそれに伴う返金の請求を行う場合の手続を記載することを求めます。

(2) 要請の理由

改訂後の利用規約6項(2)で返品(及びそれに伴う返金)での対応を付加していただいたにもかかわらず、その請求を行う場合の手続がどこにも記載されていないためです。

4 貴社の改訂後の利用規約6項(5)について

(1) 要請の趣旨

「…返品もしくは交換ができないことがあります」との条項について、「…返品及びそれに伴う返金又は交換ができないことがあります」と変更することを求めます。

(2) 要請の理由

契約解除に基づく貴社の原状回復義務を明確にするためです。

以上

※ 本件に関するご回答及びお問合せは下記へお願いいたします。

お問合せは e-mail もしくは郵送でお願いいたします。

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	主婦会館プラザエフ6階
	TEL 03-5212-3066	FAX 03-5216-6077
	e-mail	
	itadani@coj.gr.jp	moriguchi@coj.gr.jp