

2024年7月5日

ソーダストリーム株式会社  
代表取締役 デビッド・ナタン・カッツ 殿

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・質問書

私ども消費者機構日本（以下「当機構」という）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、消費者契約法第 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。

当機構に対し、貴社のシリンダーの返金について情報提供がありました。この提供情報を踏まえ、当機構では下記のとおり申入れを行うとともに、質問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御回答を 2024 年 8 月 9 日（金）までに当機構にお送りください。

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

### 第 1 申入れ

#### 1 申入れの趣旨

- (1) 貴社のガスシリンダーお得便ご利用規約第 4 条 3 項について、貴社の故意又は重大な過失を除き、解除に伴う返金をしないとする条項について、消費者契約法第 10 条の「消費者の権利を制限」「する消費者契約の条項」に該当するので、これを改めることを求めます。
- (2) 貴社のガスシリンダーお得便ご利用規約第 6 条 3 項について、やむを得ない場合その他本サービスの運営上の理由による本サービスの終了により利用者が被ったいかなる損害についても、理由を問わず一切責任を負わないとする条項について、消費者契約法第 8 条 1 項に該当するので、これを改めることを求めます。

## 2 申入れの理由

### (1) 申入れの趣旨(1)について

貴社のガスシリンダーお得意ご利用規約第4条(利用料金と支払方法)3項は、「利用者から支払われた本サービスの利用料金は、ご注文から7日以内で、1回目の交換申込をされていない場合は、キャンセル・返金を承ります。当社の故意又は重大な過失を原因とする事由に基づく解除の場合を除き、理由の如何を問わず返金されません。」として、貴社の故意又は重大な過失を除いて、返金を認めないとしています。

しかし、民法第545条1項では、「当事者の一方がその解除権を行使したときは、各当事者は、その相手方を原状に復させる義務を負う。ただし、第三者の権利を害することはできない。」として、解除に際して、売り主及び買主の帰責事由の有無にかかわらず、原状回復義務を認めています。この原状回復には、売買代金の返還を含んでいます。

すなわち、貴社の利用規約第4条は、本来民法で認められている解除に伴う原状回復義務としての代金返還を否定するものであり、消費者契約法第10条の「消費者の権利を制限」「する消費者契約の条項」に該当します。

そして、原状回復の一環である代金の返還を受けられないことは、既に代金を支払ながら、当該商品(本件ではガスシリンダー)を使用出来ないということになるのであり、「民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」です。

よって、貴社の故意又は重大な過失を除き、解除に伴う返金をしないとするガスシリンダーお得意ご利用規約第4条3項は、消費者契約法第10条に該当するもので無効であるから、削除や例えば「利用者に帰責事由がある場合には返金に応じられない」と改めるなどの対応を求めます。

### (2) 申入れの趣旨(2)について

貴社のガスシリンダーお得意ご利用規約第6条(本サービスの終了)は、1項でやむを得ない場合その他本サービスの運営上の理由により、本サービスを終了できるとし、同条2項でその場合には予め利用者に通知するものとしています。そして、同条3項は、「当社は、前項の手続きを経た場合、利用者が被ったいかなる損害についても、理由を問わず一切の責任を負いません。」として、本サービスの終了により利用者が被ったいかなる損害についても理由を問わず賠償責任を否定しています。

しかし、本サービスの終了理由である「その他本サービスの運営上の理由」の中には、貴社に帰責事由があるものや故意・過失があるものも含まれるものです。

したがって、この条項は、消費者契約法第8条1項が無効とする、「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(同項1号)及び「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(同項3号)に該当します。

よって、本サービスの終了により利用者が被ったいかなる損害についても理由を問わず賠償責任を否定するガスシリンダーお得便ご利用規約第6条（本サービスの終了）は消費者契約法8条1項に該当し無効であるから、削除や例えば「当社に故意又は過失がある場合を除き責任を負いません。」と改めるなどの対応を求めます。

## 第2 質問

- 1 本体の保証期間内に故障により機種交換となったが、あらかじめ購入していたガスシリンダーが使えなくなった場合にガスシリンダーお得便規約第4条3項を理由にキャンセル・返金を拒否された事例があります。この場合にガスシリンダーの交換には応じていただけるのでしょうか。
- 2 貴社のガスシリンダーお得便ご利用規約第6条3項は、「当社は、前項の手続きを経た場合、利用者が被ったいかなる損害についても、理由を問わず一切の責任を負いません。」としていますが、これはサービス終了に伴う損害が対象であり、例えば、製品そのものによる損害に関しては同項の対象外ということでしょうか。
- 3 「ガスシリンダーお得便」のご利用規約貴社ホームページで公開されておりますが、ソーダメーカー本体については確認できません。ソーダメーカー（スターターキット）の規約は貴社ホームページで公開されていますか。また、公開されていない場合、規約をご提供いただくことは出来ますでしょうか。

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