

令和4年11月30日

## 消費者市民ネットとうほくと株式会社 Global Arrowsとの間で 差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

### 記

#### 1. 協議が調ったと認められるものの概要

##### (1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく（以下「消費者市民ネットとうほく」という。）が、株式会社 Global Arrows（以下「Global Arrows」という。）に対し、同社が使用する「利用規約」の各条項について、下記のとおり消費者契約法<sup>(※)</sup>第8条及び第10条により無効であるとして各条項の修正を求めた事案である。

### 記

（対象条項）

#### ア 第3条第1項

当社は、利用者が各サービスを利用したことに起因する直接的又は間接的な損害に関して責任を負わないものとします。

#### イ 第4条第1項

当社は新品未開封の商品を、動作確認や商品状態を確認するために開封する場合がございます。

開封後に、商品をお客様に返す場合であっても、商品開封にともなう直接的又は間接的な損害に関して、当社は責任を負いません。

#### ウ 第4条第2項

商品の配送等により発生した商品の破損や故障等につきまして、当社は損害に関して責任を負わないものとします。

#### エ 第4条第3項

商品の配送中の地震、火災などの天災や、配送中の事故により、商品の破損や故障がおきましても商品の損害に関して、当社は責任を負わないものとします。

#### オ 第5条第1項

お客様からの情報の不備や記入漏れ、記入誤り、情報の入力ミスにより、お客

様の方に損害が発生しても、損害に関して、当社は責任を負わないものとします。

カ 第9条第1項の以下の部分

なお、本ページを確認しなかったことに起因する、直接的または間接的に生じた利用者及び第三者に与える損害については、その内容、態様の如何にかかわらず、当社は責任を負わないものとします。

キ 第4条第5項の以下の部分

尚、ご対応頂けない場合は、ご利用者様が「破棄」を選択したものとみなし、当社にて適切に処分いたします。

ク 第4条第7項

返品となった商品を当社から発送後、ご利用者様が受取拒否をされた場合、もしくは住所不明や運送会社規定の配達期間の超過によって配達中止となった場合は、当社に着荷した時点でご利用者様が「破棄」を選択したものとみなし、当社にて適切に処分いたします。

ケ 第7条第1項

買取査定金額の結果をお伝えした後、72時間以内に承諾の有無が無い場合は、査定結果に承諾されたものとして取り扱い、同期限が経過した時点で売買契約が成立したものとみなします。ただし、買取金額に関する問い合わせ及びその回答手続を行っている間はこの限りではありません。

(理由)

アからカまでの各条項については、Global Arrows に過失がある場合にもその責任を全て免れることができるとするものであり、消費者契約法第8条に抵触することが疑われるところ、Global Arrows に故意又は過失がある場合には同社が損害賠償責任を負担する旨を明示されたい。

また、キからケまでの各条項については、消費者の意思表示を一方的に擬制するものであり、消費者契約法第10条に抵触することが疑われるところ、消費者が Global Arrows において商品の処分をすることを認める意思表示を擬制するに当たっては、意思表示の擬制の効果が生じることを消費者に個別かつ明確に告知とともに、擬制排除のために十分な猶予期間を与える規定を追加されたい。

(※) 消費者契約法

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- 一 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し、又は当該事業者にその責任の有無を決定する権限を付与する条項
- 二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）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し、又は当該事業者にその責任の限度を決定する権限を付与する条項

三 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し、又は当該事業者にその責任の有無を決定する権限を付与する条項

四 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（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）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し、又は当該事業者にその責任の限度を決定する権限を付与する条項

## 2 [略]

（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）

第十条 消費者の不作為をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、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は、無効とする。

注）上記の差止請求が行われた日現在の規定

## （2）結果

令和3年11月30日、消費者市民ネットとうほくは、Global Arrowsに対し、対象条項について修正を求めた。

令和4年1月24日、Global Arrowsは、消費者市民ネットとうほくに対し、対象条項を修正することについて連絡した。

令和4年3月29日、消費者市民ネットとうほくは、修正後の対象条項の一部について、改めて修正を求めた。

令和4年5月24日、Global Arrowsは、消費者市民ネットとうほくに対し、上記の対象条項についても修正することについて連絡した。

これを受けて、令和4年7月21日、消費者市民ネットとうほくは、申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、申入れを終了した。

## 2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく（法人番号1370005003910）

## 3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社Global Arrows（法人番号2140001093366）

## 4. 当該事案に関する改善措置情報<sup>(※)</sup> の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第14条、第28条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9165

URL：[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html)