

令和8年7月9日

埼玉消費者被害をなくす会と株式会社ALPACAとの間の
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埼玉消費者被害をなくす会（以下「埼玉消費者被害をなくす会」という。）が、株式会社ALPACA（以下「ALPACA」という。）に対し、ALPACAが利用する「L o o f e n生ゴミ乾燥機」の販売に関するウェブサイトの利用規約（以下「本件利用規約」という。）の条項（以下「本件条項」という。）が、消費者契約法第8条第1項第1号、同項第3号及び同法第10条^(※1)に該当し無効であるとして、削除又は変更を求めた事案である。

(本件条項)

- ① 本件利用規約のうち、消費者が申し込んだ商品と異なる商品が届いた場合の取り扱いに関して、「※交換可能時期について・お申し込みと異なる商品の場合：商品到着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」と規定する条項
- ② 本件利用規約のうち、「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。」、「当社は、通信回線やコンピューター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。」、「当社は、当社の過失によりご注文いただきました商品の販売価格に誤りがあった場合、お客様の同意の可否、承諾の可否に関わらず一方的にご注文を解約できるものとし、また、この際にお客さまに直接的、間接的に生じた損害に関して、一切の責任を負わないものとします。」と規定する条項

(理由)

ア 本件条項①は、消費者が申し込んだ商品と異なる商品が届いた場合の取り扱いに関し、交換可能時期を7日以内に制限している。事業者が注文と異なる商品を買主に届けた場合、買主は債務不履行があったとして民法に基づいて損害の賠償（民法第415条）等を事業者に対して請求し得るところ、その請求可能な期間を7日以内に制限することは、消費者の権利を制限する消費者契約の条項であって、民法第1条第2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といえ、消費者契約法第10条に該当し、無効である。

イ 本件条項②は、ALPACAが提供するサービスの全部又は一部の変更・廃止や通信回線やコンピューター等の障害によるシステムの中断・遅滞・中止といった事象によって、利用者に損害が生じた場合であってもALPACAにおいて一切の責任を負わない旨を定める。このような条項は、事業者の債務不履行責任あるいは不法行為責任を全部免除する規定といえ、消費者契約法第8条第1項第1号及び同項第3号に該当し、無効である。

(※1) 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、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項

二 [略]

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、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項

四 [略]

2・3 [略]

(消費者の利益を一時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時的に害するものは、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

埼玉消費者被害をなくす会は、令和6年6月7日、ALPACAに対する申入れを開始し、ALPACAにより申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、令和8年3月30日、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埼玉消費者被害をなくす会（法人番号 1030005001873）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社ALPACA（法人番号 1010901046825）

4. 当該事案に関する改善措置情報^{（※2）}の概要

なし

（※2）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条及び第28条参照）。

以上

消費者庁消費者制度課

電話番号:03-3507-8800（代表）

URL：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html