

令和2年6月30日

埼玉消費者被害をなくす会と株式会社ノジマとの間で
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、株式会社ノジマに対し、同社の「延長保証基本規定」及び「延長保証プレミアムサービス基本規定」（以下「本件規約」と総称する。）に記載された条項に関して、消費者契約法第10条^(※)に規定する消費者契約の条項に該当するとして、以下のとおり申し入れた事案である。

ア 「当社は、事前の予告なしに、また、お客様の承諾を得ることなく、規定等の追加または変更をすることができるものとします。」という条項は、文言上、事業者对本件規約の内容の一方的な変更を無制限に認める条項となっており、また、本件規約を変更する旨、変更後の本件規約の内容及びその効力発生時期について、消費者に対して何らの周知もされることなく、事業者が一方的に本件規約を変更することができるものとなっており、民法第521条以下の規定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、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法第10条に抵触し無効であることから、これを使用することを停止し、又は改定すること。

イ 「本規定等の違反によって、損害賠償義務が発生し、その請求回収のために、当社に訴訟手続およびその他の費用等（弁護士費用含む）が発生する場合は、お客様の負担とします。」という条項は、損害賠償の範囲について何らの限定をすることなく、債務不履行又は不法行為との間に相当因果関係がない損害まで消費者に賠償させるものとなっており、民法第416条第1項の規定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、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法第10

条に抵触し無効であることから、これを使用することを停止し、又は改定すること。

(※) 消費者契約法

(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つて、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

株式会社ノジマは、埼玉消費者被害をなくす会に対し、平成31年3月25日、本件規約について上記ア及びイの申入れを踏まえた改定を行ったことについて連絡した。

これを受けて、令和元年8月7日、埼玉消費者被害をなくす会は、本件規約について別紙のとおり改定がなされたことを確認し申入れを終了した。

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

株式会社ノジマ (法人番号 4021001013588)

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)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

本件規約の改定内容

改定後	改定前
当社は、必要に応じて本規約を変更をすることがあります。この場合当社は、法令に基づき、変更後の規約を当社が適当と判断する方法で周知します。	当社は、事前の予告なしに、また、お客様の承諾を得ることなく、規定等の追加または変更をすることができるものとします。
(削る)	本規定等の違反によって、損害賠償義務が発生し、その請求回収のために、当社に訴訟手続およびその他の費用等（弁護士費用含む）が発生する場合は、お客様の負担とします。