

令和 2 年 8 月 26 日

消費者市民ネットとうほくとサンテクレアル株式会社との間で  
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、サンテクレアル株式会社（以下「サンテクレアル」という。）に対し、同社と消費者との間で使用される下記各書面における条項（以下これらの条項を併せて「本件条項」という。）は、当該文言どおりであれば、商品の不良（欠陥・瑕疵等）の場合にも到着 2 週間以内でなければ責任を負わないという意味にも取れ、そうだとすると、同社の債務不履行責任又は瑕疵担保責任に基づく消費者の損害賠償請求権等の権利行使期間を不当に短期間に制限するものとして消費者契約法第 10 条<sup>(※)</sup>に規定する消費者契約の条項に該当すると考えられるため、本件条項の文言を修正するよう申し入れた事案である。

- ① サンテクレアルと消費者との間の商品購入契約において使用される「SANTE プラン商品購入申込書」と題する書面（以下「申込書面」という。）及び「ご契約の内容」と題する書面（以下「商品購入契約・契約書面」という。）における「商品が運送中に破損または不良（欠陥・瑕疵等）の場合は、速やかに交換し、その費用は甲が負担します。但し、商品到着より 2 週間以内に限ります。」との条項（以下「本件条項①」という。）
- ② サンテクレアルと消費者との間の連鎖販売取引において使用される「SANTE BUSINESS MEMBER'S GUIDE 概要書面」と題する書面（以下「概要書面」という。）及び「SANTE BUSINESS MEMBER'S GUIDE 契約書面」と題する書面（以下「連鎖販売取引・契約書面」という。）における「商品が運送中に破損または不良（欠陥・瑕疵等）の場合は、速やか

に交換します。…ただし、商品到着より 14 日以内のものに限ります。」  
との条項（以下「本件条項②」という。）

(※) 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 消費者の不作为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

サンテクレアールは、消費者市民ネットとうほくに対し、令和元年 12 月 23 日、本件条項を変更する旨連絡した。

令和 2 年 7 月 16 日、消費者市民ネットとうほくは、別紙のとおり、本件条項①及び本件条項②についてそれぞれ変更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

サンテクレアール株式会社（法人番号 2180001054380）

4. 当該事案に関する改善措置情報<sup>(※)</sup>の概要

サンテクレアールは、特定商取引に関する法律等の関係法令の趣旨を踏まえ検討を行い、本件条項の変更のほか、申込書面、商品購入契約・契約書面、概要書面及び連鎖販売取引・契約書面について、クーリング・オフに関する条項等の変更も行った。

(※) 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)

(本件条項①)

第4条 商品の購入方法と商品の引き渡し時期・方法

(1) 〔略〕

(2) 商品の到着後は速やかに商品の状態をご確認ください。商品が運送中に破損した場合は速やかに交換し、その費用は甲〔サンテクレール〕が負担します。ただし、商品到着から14日以内のものに限ります。尚、甲の債務不履行責任や契約不適合責任に基づく乙〔申込者〕の権利行使期間を制限するものではありません。

(本件条項②)

6. 商品の購入方法と商品発送について

(1)～(3) 〔略〕

(4) 商品の到着後は速やかに商品の状態をご確認ください。商品が運送中に破損した場合は速やかに交換し、その費用は甲〔サンテクレール〕が負担します。ただし、商品到着から14日以内のものに限ります。尚、甲の債務不履行責任や瑕疵担保責任に基づく乙〔契約者〕の権利行使期間を制限するものではありません。