

令和5年10月10日

消費者被害防止ネットワーク東海と株式会社C o o & R I K U東日本との間の  
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消費者被害防止ネットワーク東海（以下「消費者被害防止ネットワーク東海」という。）が、株式会社C o o & R I K U東日本（以下「C o o & R I K U東日本」という。）に対し、同社のペットフード定期購入サービス利用規約の利用規約の各条項（以下「本件条項」という。）について、以下のとおり消費者契約法（以下「法」という。）第8条第1項第1号、同項第3号及び同法第10条<sup>(※)</sup>により無効であるとして本件条項の削除又は修正を求めた事案である。

(本件条項)

ア 第8項 本サービスの中止、中断

当社は、次の各号に該当する場合、会員さまに事前に通知せず、本サービスの提供を中止または中断できるものとします。この場合に会員さまに生じた損害（逸失利益を含みます）について、当社は一切責任を負わないものとします。

- (1) 戦争…、火災、停電その他の非常事態により、本サービスの提供が通常どおりできなくなった場合
- (2) 本サービスの運営が困難な重大な事由が生じたとき
- (3) その他、当社が本サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合

イ 第9項 本サービスの変更、終了

- (1) 当社は、会員さまに事前に通知せず、本サービスの内容又は本サービス提供条件の変更（対象商品の変更、お届け日の変更などを含みますがこれらに限られません）を行うことがあり、または本サービスを停止または終了することがあります。
- (2) 当社は、事項の変更により会員さまに損害（逸失利益を含みます）が生じ

た場合でも、これらについて一切責任を負わないものとします。

(3) 略

ウ 第12項 合意管轄

会員さまと当社の間で、本サービスまたは本規約に関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本社所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(理由)

本件条項のうち、第8項及び第9項(2)は、会員に損害が生じた場合に帰責事由の有無を問わず、C o o & R I K U 東日本の債務不履行責任及び不法行為責任の一切を免除する旨を規定しているところ、これらは、法第8条第1項第1号又は同項第3号によりいずれも無効である。

第9項(1)は、通常のサービス利用規約において履行されるべき事業者の債務を一方的に事業者が放棄することができる条項となっており、法第10条により無効である。

第12項は、日本全国の顧客との間で紛争が生じる可能性があるにもかかわらず、東京地方裁判所を専属管轄とするものであり、同条により無効である。

(※) 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 〔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) 上記差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

消費者被害防止ネットワーク東海は、令和3年11月16日、C o o & R I K U 東日本に対する申入れを開始し、同社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5年4月18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消費者被害防止ネットワーク東海（法人番号 6180005007083）

**3. 事業者等の氏名又は名称**

株式会社C o o & R I K U東日本（法人番号 4011801025420）

**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)