

2024（令和6）年6月7日

株式会社ALPACA 御中

適格消費者団体  
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会  
〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5  
TEL 048-844-8972/FAX 048-829-7444  
理事長 池本 誠司

## 申入書兼お問合せ

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当表示使用に対し、差止請求権を行使することができる消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会では一般消費者と事業者との間で締結される消費者契約につき、消費者の権利擁護の観点から、広告表示、勧誘方法及び契約条項についての検討を行っており、その一環として、貴社が販売する「loofen（ルーフェン）生ゴミ乾燥機」（以下、「本件商品」といいます。）に関して、2023年10月30日及び2024年3月5日付けのお問合せにお送りし、2023年12月4日及び2024年3月5日にそれぞれご回答をいただきました。

貴社からいただいたご回答をふまえ、貴社に対し、以下のとおり申入れ及びお問合せを致します。

つきましては、本申入書兼お問合せに対するご回答を、2024年6月28日までに書面にて当会までご送付いただけますようお願い致します。

なお、本申入書及び貴社からのご回答の有無・内容等は、消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

## 記

### 第1 申入れの趣旨

貴社が販売する本件商品に関する販売サイト広告（<https://loofen.jp/>）（以下、「本件広告」といいます。）及び同サイトに関する利用規約（以下、「本件利用規約」といいます。）の下記表示について、削除又は適切な表示に修正することを求めます。

1. 本件利用規約「6. 返品に関する事項」内の「当社は、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます）第15条の2第1項但書に基づき、以下のとおり返品特約を定めるとともに、返品特約に基づき商品の販売を行うものとします。」「お客様が当サイトで商品をご購入いただいた時点で、お客様が返品特約のすべての記載内容（返品・交換の可否／発注取消の可否を含むがこれらに限りません）に同意したものとみなすものとします。」とする表示、及び本件広告内のよくある質問欄「Q. 返品・交換について」タブ内の「本製品は1年間の保証期間を設けております。取扱説明書に従った使用状態での商品不良に対して、交換対応を行います（お客様の故意・過失等で生じた故障は除く）。尚、使用感など初期不良以外での返品はお受けしておりません。」とする表示、並びに申込みボタンの近くの「利用規約・特定商取引に基づく表記に同意します。記載の「返品、解約」に関する事項も確認し同意します。」のチェックボックスの表示。
2. 本件利用規約「6. 返品に関する事項」内の「〈返品・交換の可否〉（1）商品引渡後の商品の返品について 通信販売の性質上、いかなる場合においてもお客様都合による返品およびそれに伴う返金について承っておりません。」及び「〈発注取消の可否〉・商品引渡前のお客様の都合による注文の取消（キャンセル）は承っておりません。」の表示
3. 本件利用規約「6. 返品に関する事項」内の「※交換可能時期について ・お申し込みと異なる商品の場合：商品到着後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。」の表示
4. 本件利用規約「9. 免責」における「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、承認の可否に関わらず一方的にご注文を解約することができるものとします。また、この際にお客様に直接的、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。」の表示

## 第2 申入れの理由

## 1 申入れ事項1について

- (1) 特定商取引法において、通信販売のクーリングオフに関する規定はないものの、特定商取引法第13条の3の規定により、商品引渡後8日以内の売買契約の申込みの撤回又はその売買契約の解除（以下、「申込みの撤回等」といいます。）が認められています。

その上で、同法第13条の3但書において、当該申込みの撤回等に関して特約を定めることができ、当該特約を広告に表示している場合には、返品や解除については当該特約を優先する取り扱いができることとされており、

- (2) この点につき、当会からの問合せに対して、貴社からは、本件利用規約上の「当社は、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます）第15条の2第1項但書に基づき、以下のとおり返品特約を定めるとともに、返品特約に基づき商品の販売を行うものとします。」「お客様が当サイトで商品をご購入いただいた時点で、お客様が返品特約のすべての記載内容（返品・交換の可否／発注取消の可否を含むがこれらに限りません）に同意したものとみなすものとします。」とする記載は、上記返品に関する特約を定めた条項であり、加えて、本件広告内のよくある質問欄「Q. 返品・交換について」タブ内の「本製品は1年間の保証期間を設けております。取扱説明書に従った使用状態での商品不良に対して、交換対応を行います（お客様の故意・過失等で生じた故障は除く）。尚、使用感など初期不良以外での返品はお受けしておりません。」とする記載が、当該特約の広告上の表示であるとのことご回答をいただきました。
- (3) 一方で、事業者が返品特約を定める場合は、広告及び最終確認画面にその内容を表示しなければならないということになっており、広告への表示方法は、特定商取引法の施行規則第44条で、「顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるよう表示すること」が求められています。

また、消費者庁の「通信販売における返品特約の表示についてのガイドライン」においても上記観点から、どのような表示が「顧客にとって容易に認識することができる表示」であるかの例示がなされています。

- (4) ところが、本件利用規約においては、返品特約に関する条項に記載されている根拠条文が「第15条の2第1項但書に基づき」と不正確であり、「以下のとおり返品特約を定めるとともに、返品特約に基づき商品の販売を行うものとします」との記載がされているものの、一般消費者にとってどの範囲が返品特約に関する条項であるのかが分かりづらいものとなっております。

また、本件広告表示においても、よくある質問欄のタブをクリックしないと返品に関する内容がそもそも表示されない状態となっており、タブをクリックして表示された内容についても、「尚、使用感など初期不良以外での返品はお受けしておりません。」と一文記載されているのみで、当該記載が返品特約であると一般消費者が容易に認識できる内容とは言い難いものと考えます。

更に、本件広告表示の下部の申込みボタンのすぐ近くにある「利用規約・特定商取引に基づく表記に同意します。記載の「返品、解約」に関する事項も確

認し同意します。」のチェックボックスについては、最初からチェックが入っている状態となっており、返品、解約に関する事項を消費者が改めて確認する機会が奪われている状態となっているものと考えます。

- (5) したがって、特定商取引法第15条の3但書及び特定商取引法施行規則第44条に定める要件を満たしていないため、本件規約上及び本件広告上の上記返品特約に関する表示につき、削除又は適切な表示となるよう修正することを求めます。

## 2 申入れ事項2について

- (1) 本件利用規約上の「6. 返品に関する事項」内の「〈返品・交換の可否〉(1) 商品引渡後の商品の返品について 通信販売の性質上、いかなる場合においてもお客様都合による返品およびそれに伴う返金について承っておりません。」及び「〈発注取消の可否〉・商品引渡前のお客様の都合による注文の取消(キャンセル)は承っておりません。」の表示については、当会からの問合せに対して、あくまで消費者都合による解約・取消しを認めない旨の記載であり、民法、消費者契約法、その他各種法令による解除や取消しができる場合までを排除している趣旨ではないとのご回答をいただきました。

- (2) しかしながら、一般消費者からすると、そのことが明確に記載されていない以上、当該条項により、本来解除や取消しができる事由であっても、できないものとの誤解が生じる可能性があります。

この点、消費者契約法第3条第1項第1号において「消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。」、同項第2号において「消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。」が努力義務として規定されております。

- (3) したがって、本件利用規約上の記載について、削除又は適切な表示となるよう修正することを求めます。

## 3 申入れ事項3について

- (1) 本件利用規約「6. 返品に関する事項」内において、商品引渡後の商品の交換に関する事項として、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、「※交換可能時期について ・お申し込みと異なる商品の場合:商品到着後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。」のように規定しております。

- (2) 本来、注文と異なる商品が届いた場合には、事業者側の債務不履行に当たり、

当該責任を負っていくべき立場にあると考えますが、上記のとおり、これに対する交換可能時期を7日以内と定めることにより、事業者側の責任を軽減し、消費者の権利を制限している内容に読めます。

そのため、当該記載は、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の評価ができ、消費者契約法第10条に照らして無効となると考えられます。

- (3) これに対して、当該表示についての貴社からのご回答によると、当該記載は便宜上7日以内との期間を区切っているだけで、実際には当該期間が過ぎても交換の対応を行っているとのことでしたが、規約上の記載からはそのような対応を行っていることは当然に読み取れず、当該規約により交換の申し出を諦める消費者が出てくる可能性も否定できません。
- (4) したがって、本件利用規約上の記載について、削除又は適切な表示となるよう修正することを求めます。

#### 4 申入れ事項4について

- (1) 本件利用規約「9. 免責」において「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、承認の可否に関わらず一方的にご注文を解約することができるものとします。また、この際にお客様に直接的、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。」と定めています。
- (2) 当該規約に関しては、貴社からのご回答によりますと、貴社の故意・過失からの損害が明らかなものに関しては排除していないとのことですが、当該規約の記載からはそのような事情を読み取ることは困難です。

そのため、当該規約部分については、貴社の消費者に対する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であり、消費者契約法第8条1項1号、3号に違反するといえます。

- (3) したがって、本件利用規約上の記載について、削除又は適切な表示となるよう修正することを求めます。

### 第3 再々お問合せ

貴社からのご回答において、本件商品は成果報酬型広告を經由して販売しているためキャンセル料が掛かるとのことでしたが、ブラウザ検索で表示される販売ページの他に、当会において把握している広告としては、Instagramやdメニュー

一から表示される貴社が広告主である広告ページとインフルエンサーが TikTok に投稿した動画から楽天ROOMを誘導するアフィリエイト広告の2種類が確認できました。

そこで、以下の点につきご回答ください。

- (1) 成果報酬型広告であると思われる楽天ROOMの広告については、楽天ROOMについての説明のページ（参考：<https://event.rakuten.co.jp/family/story/article/2023/rakuten-room/>）によると成果報酬としては販売金額の2～4%とされているようですが、当該広告経由の場合も成果報酬として4万円が掛かるのでしょうか。
- (2) 貴社が広告主である広告を経由した場合もキャンセル料が掛かるのでしょうか。
- (3) 本件商品の販売価格が税込み6万4,680円のところ、成果報酬が4万円という極めて高い金額設定であるのは何か理由があるのでしょうか。

以上

《本件に関する問合せ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

事務局 清水

TEL : 048-844-8972/FAX : 048-829-7444