

令和7年 6月 10日

〒421-2306

静岡県静岡市葵区平野21番地

FPC 株式会社

代表取締役 一杉 裕子 殿

〒700-0026

岡山市北区奉還町1-7-7オルガ5階

適格消費者団体 特定非営利活動法人

消費者ネットおかやま

理事長 河田 英正

TEL : 086-230-1316

FAX : 086-230-6880

H P : <https://okayama-con.net/>

申 入 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費者の利益擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。当法人の活動の一環として、消費者契約の約款や広告表示等の内容を検討し、その適正化のための提言を行っています（組織概要については当法人ホームページをご参照ください）。

さて、今般、当法人において、貴社が運営するウェブサイト「Mingles Online Shop」のご利用ガイド (<https://shop.mingles.jp/hpgen/HPB/entries/1.html> 以下「本ガイド」といいます。)について、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、下記の通り、消費者契約法8条1項2号及び10条に該当する記載が存在するものと判断いたしました。

つきましては、当法人は、貴社に対し、消費者契約法12条3項に基づき、適格

消費者団体として、本書にて、消費者契約法 8 条 1 項 2 号及び 3 項並びに 10 条に該当する記載のある本ガイドを適用した「Mingles Online Shop」による消費者契約の停止を請求いたします。

具体的には、下記の本ガイドにおける消費者契約法 8 条 1 項 2 号及び 3 項並びに 10 条に該当する記載が削除されるまでの間、「Mingles Online Shop」による商品の販売を停止いただきますよう申し入れます。

本書につきご検討の上、貴社のご見解やご対応につき、本書到達後 1 か月を目途に、上記連絡先宛に、書面にてご回答いただきますようお願いいたします。

なお、本書の申入れの内容、申入れに対する貴社からの回答の有無及び回答内容、本書の申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当法人ホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

記

1. キャンセルポリシーに関する記載

(1) 本ガイドの抜粋

■キャンセルポリシー

ご注文後欠品が発覚した場合は、該当商品キャンセルにて対応をさせていただきます。

なお、複数商品をご注文いただき、その内 1 点のみ欠品キャンセルとなった場合、当店でのキャンセル処理は、あくまで該当の欠品商品のみとなり、その他の商品は通常通り発送手配を致します。

もし、一緒にご注文いただいたその他の商品も、欠品商品同様にキャンセルをご希望の場合は、必ずご注文時に「欠品が発生した場合は、全ての商品キャンセルを希望する」旨を記載の上、ご注文ください。

※当店ではいち早くお客様に商品をご提供するため、ご注文(決済完了)時点で手配に移り、一部商品からでも発送する可能性があるため、何卒ご理解・ご協力の程よろしくお願いいたします。

また、欠品キャンセルとなった場合は以下いずれかの方法にてご返金をさせていただきます。

①商品代金分のミングルスポイント付与でのご返金

②銀行振込でのご返金(振込手数料はお客様負担になります)

②クレジットカードの請求キャンセル処理 ※クレジットカード決済に限る。この場合、ミングルスポイントでのご返金はありません。

※クレジットカードの請求キャンセル期限が切れていた場合は①または②の方法にてご返金となります。

※全ての商品キャンセルの場合、お支払い頂いた送料につきましても①または②の方法にてご返金させていただきます。

これらのポリシーに ご承諾の上、ご注文お願いします。

(2) 消費者契約法 8 条 1 項 2 号及び 3 項に該当する記載があること

ア 問題となる本ガイドの記載

本ガイドには、「ご注文後欠品が発覚した場合は、該当商品キャンセルにて対応をさせていただきます。」「欠品キャンセルとなった場合は以下いずれかの方法にてご返金をさせていただきます。」「①商品代金分のミングルスポイント付与でのご返金」「銀行振込でのご返金（振込手数料はお客様負担になります）」との記載があります。

イ 消費者契約法の規定

消費者契約法 8 条 1 項柱書には、「次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。」とあり、同項 2 号は、「事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者によるその責任の限度を決定する権限を付与する条項」と定めています。

消費者契約法 8 条 3 項は、「事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものを除く。）又は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（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものを除く。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する消費者契約の条項であって、当該条項において事業者、その代表者又はその使用

する者の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないものは、無効とする。」と定めています。

ウ 上記問題となる本ガイドの記載が上記規定に該当すること

「Mingles Online Shop」を利用した消費者による商品の注文後に欠品が発覚し、貴社がキャンセルを行った場合、当該商品の注文者である消費者は、貴社に対し、貴社による商品引渡し債務の不履行に基づく損害賠償請求（民法415条1項）及び同義務の履行に変わる損害賠償の請求をすることができます（同条2項1号ないし3号）。そして、損害賠償は金銭による支払いが原則となります（同法417条）。すなわち、法的には、「Mingles Online Shop」を利用した消費者による商品の注文後に欠品が発覚し、貴社がキャンセルを行った場合、貴社は、消費者に対し、金銭支払いによる損害賠償責任を負うこととなります。また、貴社のキャンセルによる銀行振込での返金における振込手数料は、弁済の費用として貴社が負担することとなります（民法485条）。

しかし、上記問題となる本ガイドの記載は、貴社による欠品を理由とするキャンセルに際し、貴社が負うべき損害賠償責任を、ミングルスポイントを付与するという責任の限度にとどめ、その余の責任を免除されることを貴社が選択できるものであることから、貴社の債務不履行責任の一部を免除する条項にあたります。また、銀行振込での返金における振込手数料を消費者負担とする部分についても、貴社が負うべき損害賠償責任を、振込手数料に相当する額において免れるものであることから、貴社の債務不履行責任の一部を免除する条項にあたります。

そして、上記問題となる本ガイドの記載は、欠品によるキャンセルが、貴社の故意又は重大な過失によるものか否かを区別しておらず、いずれの場合でも適用されるものとなっています。そのため、上記問題となる本ガイドの記載のうち、貴社の故意又は重大な過失による欠品キャンセルについて適用される部分については、消費者契約法8条1項2号に該当します。また、上記問題となる本ガイドの記載のうち、貴社の故意又は重大な過失によらない

欠品キャンセルについて適用される部分については、貴社の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないため、消費者契約法8条3項に該当します。

したがって、上記問題となる本ガイドの記載は、消費者契約法8条1項2号及び3項に該当します。

2. お客様の都合による場合の返品・交換・キャンセルに関する記載

(1) 本ガイドの抜粋

■お客様の都合による場合の返品・交換・キャンセル

ご注文後「商品を間違えた」「想像と違った」「早くほしいのに届くのが遅い」等お客様都合による返品・交換・キャンセルはお受けいたしかねます。

注文後は必ず注文確認メールをご確認いただき、注文内容に誤りがないかご確認ください。

ご注文をいただきましたら、当社では発送作業に早期に移ります。

発送作業前であれば、キャンセルを受け付けますのでご連絡ください。

発送作業中はキャンセルをお受けすることができません。

※通信販売にはクーリング・オフ制度は適用されませんのでご注意ください

【返品・交換送料について】

商品に不備があった場合は弊社負担にて対応いたします。

それ以外はおお客様のご負担となります。

※ご注文キャンセルの場合は送料につきましても銀行振込(振込手数料はおお客様負担になります)またはミングルスポイントでのご返金をさせていただきます。

【返金について】

○クレジットカード決済でご注文いただいた場合

ご請求取り消し処理もしくは、ご返金手続きを行い返金させていただきます。

※ご返金・相殺のタイミングは、カード会社によって異なります。

※取消処理が行えない場合は、銀行振込(振込手数料はおお客様負担になります)またはミングルスポイントにてご返金をさせていただきます。

(ご注文後、2 週間以上経過したものはクレジット決済取消処理が行えなくなります。)

○コンビニ決済または銀行振込でご注文いただいた場合

銀行振込(振込手数料はお客様負担になります)またはミングルスポイントにてご返金させていただきます。

※ご注文後、売り違いのため在庫なしになってしまう場合や納期にお時間がかかる商品など御座いますので、在庫状況や納期などを確認したい場合は予め、お問い合わせよりご注文前にご連絡ください。

(2) 消費者契約法 10 条に該当する記載があること

ア 問題となる本ガイドの記載

本ガイドには、「【返品・交換送料について】」、「※ご注文キャンセルの場合は送料につきましても銀行振込（振込手数料はお客様負担になります）またはミングルスポイントでのご返金をさせていただきます。」、「【返金について】」、「○クレジットカード決済でご注文いただいた場合」、「※取消処理が行えない場合は、銀行振込（振込手数料はお客様負担になります）またはミングルスポイントにてご返金をさせていただきます。」、「○コンビニ決済または銀行振込でご注文いただいた場合」、「銀行振込（振込手数料はお客様負担になります）またはミングルスポイントにてご返金させていただきます。」との記載があります。

イ 消費者契約法の規定

消費者契約法 10 条は、「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方的に害するものは、無効とする。」と定めています。

ウ 上記問題となる本ガイドの記載が上記規定に該当すること

「Mingles Online Shop」を利用した消費者が、「お客様の都合による場合の返品・交換・キャンセル」を行った場合、契約が解除されたことにより、

貴社は、消費者に対し、原状回復義務を負います（民法545条1項）。原状回復義務は、契約締結前の状態に回復させる義務であり、消費者から貴社に対し契約に基づく金銭の支払いがなされた場合には、契約の解除に伴い、貴社が消費者に対して、金銭の支払いをもって原状回復をする必要があります。

しかし、上記問題となる本ガイドの記載は、返品等の処理に際し、送料、代金等の返金処理を貴社の選択によりミングルスポイント付与で対応する旨を定めており、上記民法の規定の適用による場合に比して、消費者の原状回復請求権を制限する内容になっています。また、金銭の支払によるべき原状回復義務を、貴社のサービスにおいてのみ通用するミングルスポイント付与で対応することは、実質的に消費者を貴社との契約関係に拘束するものであり、消費者にとって原状回復が実現したとはいえないことから、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と評価せざるを得ません。

したがって、上記問題となる本ガイドの記載は、消費者契約法10条に該当します。

以上