

通販・EC 事業参入：

ネットオークションの法律問題／
ノークレーム・ノーリターンは有効か？

弁護士法人
ファースト&タンデムスプリント法律事務所



はじめに

ネットオークションでは、ノークレーム・ノーリターンという言葉がよく使われていますが、これは法律的に認められることなのでしょうか。本稿では、EC・通販サイトが売主としてネットオークションを利用する場合に注意すべきことについて解説します。

目次

- 1 ノークレーム・ノーリターンの意味
- 2 ノークレーム・ノーリターンが無効になるケースとは
 - 2.1 売主が商品に「瑕疵」があることを知っていたとき
 - 2.2 売主が事業者で買主が消費者であるとき
- 3 ノークレーム・ノーリターンでトラブルにならないために
 - 3.1 ノークレーム・ノーリターン特約があることをわかりやすく記載する
 - 3.2 品質の劣化などを詳細にあらかじめ提示する
- 4 まとめ

1 ノークレーム・ノーリターンの意味

ノークレーム・ノーリターンというのは、法律적으로는、売買契約における一つの特約です。具体的には、ネットオークションにおいて、商品に対する苦情や返品は受け付けないという意味です。つまり、買主は、商品に不満があっても苦情や返品はできないということを了承した上で購入してくださいという、売主の意思表示なのです。

インターネットオークションでは、実際に商品を見て確認することができません。あくまで画像と文字情報などのみに基づいて購入をすることになります。そのため、このノークレーム・ノーリターンのような条件がなければ、

- ・ 思っていたものと違った
- ・ 予想していたものよりも、商品の状態が悪かった

などの理由で、買主からクレームや返品が入ることが予想されます。売主としてこのような状況を防止するために提示されるのが、ノークレーム・ノーリターンという特約です。

通常の売買取引では、売主である出品者と買主である落札者の間で売買契約が成立した場合には、売主は買主に対して契約不適合責任（瑕疵担保責任）を負うこととなります。これは、商品自体に傷があったり、数量が足りなかったり、商品に何らかの欠陥がある場合に、買主は契約解除や損害賠償請求ができるというものです。ノークレーム・ノーリターンの意味は、これに買主が同意して購入した場合には、売主はこのような責任を負わないという内容になります。

2 ノークレーム・ノーリターンが無効になるケースとは

ノークレーム・ノーリターンの特約については、当事者間での合意があれば、原則として有効です。もっとも、場合によっては無効になるケースがあります。そのケースについて具体的に見ていきましょう。特に EC・通販サイトを運営している場合はノークレーム・ノーリターン特約が無効になるケースについて、しっかりと理解しておく必要があります。

2.1 売主が商品に「瑕疵」があることを知っていたとき

ノークレーム・ノーリターンと記載されていても、売主が商品に傷や汚れなどの瑕疵があることを知っていたにもかかわらず、これを隠していた場合には、ノークレーム・ノーリターン特約は無効になります。

商品に瑕疵がある場合には、商品ページにわかりやすく記載する必要があります。商品ページに記載されている内容に関しては、買主はその瑕疵があることに同意して購入しているということになり、ノークレーム・ノーリターン特約の対象と考えることができます。

2.2 売主が事業者で買主が消費者であるとき

売主が事業者で、買主が消費者である場合には、ノークレーム・ノーリターン特約は無効になる可能性があります。この場合の事業者とは、法人だけでなく個人事業主も含まれます。買主の消費者とは、事業者ではない個人を意味しています。

これには消費者契約法という、消費者を保護するための法律が関係しています。売主が事業者で、買主が消費者である場合には、ノークレーム・ノーリターン特約が事業者の責任をすべて免責するものであれば、無効になるので注意が必要です。

3 ノークレーム・ノーリターンでトラブルにならないために

ノークレーム・ノーリターンの条件に関連してトラブルにならないためには、どうすれば良いのか、売主・買主それぞれの立場で考えてみましょう。

3.1 ノークレーム・ノーリターン特約があることをわかりやすく記載する

まず売主としては、商品ページにノークレーム・ノーリターン特約があることをわかりやすく表示する必要があります。表示が分かりにくければ、買主に同意していないと主張される原因になってしまうからです。わかりにくい部分に小さく表示されているなど、記載されてるもののノークレーム・ノーリターン特約に買主が同意したか判断が難しい場合には、同意が認められない可能性がありますので、注意が必要です。

逆に買主は、商品ページにノークレーム・ノーリターン特約が記載されていないかをしっかりと確認する必要があります。なぜなら、最後まで商品ページを確認せずノークレーム・ノーリターン特約に気づかずに購入してしまったとしても、同意したと見なされてしまう可能性があるからです。

3.2 品質の劣化などを詳細にあらかじめ提示する

売主としては、返品回避のためノークレーム・ノーリターン特約を表示しておくこと自体に問題はありません。ただし、商品に関する情報を適切に提供しておくことが重要です。商品に瑕疵があることを隠して販売するとノークレーム・ノーリターン特約が無効になってしまいます。そのため、商品に関するあ

あらゆる瑕疵は、わかりやすく表示しておきましょう。瑕疵があると表示することで、それは契約の内容になり、隠れた瑕疵ではないという主張が可能になります。ささいな傷などであっても表示していないことでクレームにつながる可能性もあるため、できるだけ細かく記載することが重要です。

買主は、商品ページに掲載されている瑕疵は同意したことになるという旨を理解し、商品ページを隅々までしっかりと確認することが大切です。

4 まとめ

このようにノークレーム・ノーリターンはネットオークションにおいてクレーム等のリスクを軽減するための一つの方法であるといえます。ただし、EC・通販サイトが事業者として出品する場合は、消費者契約法により無効になる場合があるなど、全てのケースで有効になるわけではありません。具体的なケースやサイト表記に問題がないかなど、不安がある場合は一度弁護士に確認してみることをおすすめします。

ファースト&タンデムスプリント法律事務所では、弁護士による、海外との契約に関するご相談やリーガルチェックのご依頼をお受けしていますので、いつでもご相談ください。

弁護士法人ファースト&タンデムスプリント法律事務所

メール相談：info-fts@tandemsprint.com

(代表弁護士：小野智博)

※本稿の内容は、2021年2月現在の法令・情報等に基づいています。
本稿は一般的な情報提供であり、法的助言ではありません。正確な情報を掲載するよう努めておりますが、内容について保証するものではありません。