帝国タイムス
明治33年3月3日創業　THE TEIKOKU TIMES
旬刊 2021年（令和3年）9月15日（水曜日）　第13735号

成長のための企業法務

アンビシャス総合法律事務所　弁護士　奥山倫行

第30回

契約実務（ノークレーム・ノーリターン特約）

Q 会社の会議室に飾ろうと思い、ネットショップで風景画を購入しました。商品が届きましたが、WEBサイトに掲載されていた画像とはかなり印象の異なるものでした。売主に返品したいと伝え、返金を要求したところ、「売買の際にノークレーム・ノーリターンと説明しているので返金しません」と言われました。ノークレーム・ノーリターンとは何でしょうか。法律上、根拠のある話なのでしょうか。

ノークレーム・ノーリターンとは？

ネットショッピングを利用するときに、出品者である売主のコメント欄に「ノークレーム・ノーリターンでお願いします」と書かれていることがあります。ノークレームは「商品に関する苦情は受け付けない」という意味で、ノーリターンは「商品の返品は受け付けない」という意味の意思表示です。このような売主の意思表示を承諾して商品を購入した買主は、その後、商品に欠陥（傷、汚れ、数量不足、動作不全）があったことを知ったとしても、売主に対して、商品の返品や売買代金の返金を請求することができなくなります。ノークレーム・ノーリターンは、売買契約における特約の一種で法律上も有効ですが、一定の場合には無効になります。以下の内容をご確認下さい。

契約不適合責任

法律上、売主と買主の間で売買契約が成立した後に、商品に種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しない点があることが発覚した場合には、買主は売主に対して、目的物の修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の追完を請求したり（民法第562条第1項）、代金の減額を請求したり（民法第563条）、又は売買契約を解除して商品を返品して売買代金を返金してもらったりすることができます（民法第564条、同法第541条等）。すなわち、売主は買主に対して商品に欠陥がないことを担保する責任を負わされているわけです。このような売主の買主に対する責任を「契約不適合責任」といいます。

通常の売買取引では、売主と買主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を負うことになります。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等ができるというものです。

契約不適合責任を負わない旨の特約

しかし、売主の買主に対する「契約不適合責任」は、売主と買主の合意があれば排除できます（民法第572条）。売主と買主が、売買契約が成立した後に、商品に欠陥があることが発覚した場合であっても、売主は買主からの契約解除（商品の返品や売買代金の返金）等の主張に応じないと合意することで、売主は買主に対して契約不適合責任を免れることができるのです。これがノークレーム・ノーリターン特約です。

特約が無効になる場合

売主と買主が合意さえすれば、ノークレーム・ノーリターン特約がいつでも有効になるかというと、そうではありません。以下の場合にはノークレーム・ノーリターン特約が無効になることがあります。

(1)売主が欠陥を知っていたのに告げなかった場合

売主が商品の欠陥の存在を知っていたのに、これを買主に説明していなかった場合には、ノークレーム・ノーリターン特約は無効になります（民法第572条）。

(2)売主が事業者で買主が消費者の場合

売主が事業者で買主が消費者である場合には、消費者契約法によってノークレーム・ノーリターン特約が無効になる場合があります（消費者契約法第8条の2、同法第10条）。

トラブルを招かないためには

以上が法律の規定に関する説明ですが、せっかくの機会なので、売主又は買主の立場で、ノークレーム・ノーリターン特約を巡ったトラブルを招かないようにするためのポイントを紹介させて頂きます。

以下の内容をご確認下さい。

(1)売主の場合

売主がノークレーム・ノーリターン特約を付す場合には、商品をしっかりと観察した上で、買主の誤解を招きそうな点は排除し、商品を紹介するページ上の掲載内容からでは伝わりづらいと感じる点は表現を工夫するなどできるだけ詳しく記載して下さい。特に、商品の欠陥（傷、汚れ、数量不足、動作不全）と指摘されそうな点については、隠したり、誤魔化したりするのではなく、正直に記載すべきです。商品の状態を詳しく記載しておくことで、それが契約の内容になり、買主からの苦情、解約、返品要求を防ぐことができます。

そして、ノークレーム・ノーリターン特約を付す場合にも、見えやすい箇所に、大きめのサイズの文字で、他の記載と区別して明瞭に記載して下さい。

たまにインターネットオークション等で「NCNR」とか「3N」とだけ書かれている場合があります。

「NCNR」はノークレーム・ノーリターンの英語の頭文字をとったもので、「3N」はノークレーム（苦情不可）・ノーリターン（返品不可）・ノーキャンセル（解約不可）の略語ですが、このような略語の利用は避けて下さい。後に買主から「何の略語だったのかわからなかった。苦情不可・返品不可・解約不可の特約に合意したつもりはない」と言われて揉め事に発展することが懸念されます。

なお、売主が事業者の場合には特定商取引法に基づく表記をしなければなりませんが、ノークレーム・ノーリターン特約を付す場合には、その旨を表示しなければなりませんので、その点についても注意が必要です（特定商取引法第11条第5号に基づく施行規則第8条第5号）。

(2)買主の場合

買主が商品を購入する場合には、商品の説明内容やノークレーム・ノーリターン特約の有無を確認した上で購入して下さい。説明内容を十分に確認せずに商品を購入してしまった場合でも、「見ていなかった」という説明は通用しないことがほとんどだと考えて下さい。説明内容を十分に確認した上で、不明な点や気になる点があれば、売主に直接問い合わせた上で、購入の有無を検討して頂くくらいの方が良いと思います。

また、商品説明のページを印刷しておくか、スクリーンショットのデータを保管しておくことも大切です。後から再現しようとしてもできない場合がありますので、特に高額な商品を購入する場合には注意して下さい。

北海道札幌市中央区大通西11の4の22第2大通藤井ビル8F、電話011-210-7501、http://ambitious.gr.jp/