

2015 (平成27) 年12月7日

株式会社リクルートホールディングス 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

TEL048 - 844 - 8972 / FAX048 - 844 - 8973

理事長 池本 誠司



申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及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条項使用に対し、差し止め請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

先日お送りしたお問合わせに対し、平成27年9月11日付のご回答をいただき、ありがとうございました。検討の結果、貴社が使用している規約について、下記の通り申入れをいたします。

つきましては、本書面到着後2週間以内に、申入れに対する回答を書面にて当会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書および貴社からの回答の有無・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

I. 申入れの趣旨

貴社の使用する以下の規約中の条項について、使用停止、もしくは下記のとおり適切な内容に修正することを求めます。

- | | |
|------------------------|------|
| (1) 第3条 (会員登録) | 4項 |
| (2) 第4条 (本サービスの内容) | 9項 |
| (3) 第4条 (本サービスの内容) | 12項 |
| (4) 第8条 (リクルートの免責) | 2項 |
| (5) 第8条 (リクルートの免責) | 5項 |
| (6) 第8条 (リクルートの免責) | 6項 |
| (7) 第8条 (リクルートの免責) | 7項 |
| (8) 第8条 (リクルートの免責) | 8項 |
| (9) 第8条 (リクルートの免責) | 9項本文 |
| (10) 第9条 (本サービス利用の不許諾) | |

- (11) 第10条(本サービスの変更・停止) 2項
- (12) 第11条(本サービスの廃止) 1項
- (13) 第11条(本サービスの廃止) 3項

記

利用者が被った損害について、①貴社に故意・過失が存在する場合は貴社において損害を賠償することを明記し、②貴社の過失が軽過失であり、かつ賠償の範囲に上限を定める場合はその範囲を明記すること。

II. 申入れの理由

1 申入れの対象となる条項の内容

(1) 故意又は重過失時に責任を負うとの規約について

貴社は、ポンパレ利用規約(以下「本件規約」といいます。)において、「リクルートに故意又は重過失がありこれにより損害を生じた場合は、かかる損害について賠償します」(本件規約第3条4項)、「店舗及びリクルートは自己に故意又は重過失がある場合を除き、一切その責任を負わないものとします」(同第4条9項)、「リクルートに故意又は重過失がありこれにより損害を生じた場合は、かかる損害について賠償します」(同第8条2項)、「但し、リクルートに故意又は重過失がある場合は除くものとします。」(同第8条8項)、「但し、リクルートに故意又は重過失がありこれにより損害を生じた場合は、かかる損害について賠償します」(同第9条)、「但し、リクルートに故意又は重過失がありこれにより損害を生じた場合は、かかる損害について賠償します」(同第10条2項)旨定めておられます。

(2) リクルートはチケットの範囲内で義務を負うとのみ定めている規約について

貴社は、「リクルートは自己の都合により本サービスを廃止することができるものとします。但し、リクルートが発行済の本チケットの範囲内で、リクルートは本規約に定める義務を負うものとします。」(本件規約第11条1項)旨定めておられます。

(3) 一切(原則として)責任を負わないとする規約について

貴社は、本件規約において、「損害が生じた場合、リクルートはいかなる責任も負わないものとします」(本件規約第8条5項)、「以下の事由により損害が生じた場合、リクルートはいかなる責任も負わないものとします。」(同第8条6項)、「上記各記載事項の他、本サービスの利用にあたりユーザーに発生した一切の損害について、リクルートは原則として責任を負いません」(同第8条9項)、「本サービスの廃止に起因してユーザー又は第三者に損害が発生した場合、リクルートは一切の責任を負わないものとします。」(同第11条3項)旨定めておられます。

2 当該申入れの理由について

- (1) 貴社は、平成27年9月11日付の回答書において、本件規約第8条9項但書の規定は、上記1(1)ないし(3)記載の各条項についても効力を有する趣旨であると回答されています。

しかしながら、上記記載の各条項の記載を個別に検討すると、「故意又は重過失がある場合に損害を負う」旨については、軽過失時には一切損害賠償責任を負わないかのように読め、もしくは「いかなる責任も負わない」として故意又は過失の有無を問わず一切責任を負わないかのように読める記載があり、消費者の立場においては、貴社が、上記各条項が想定する場面において軽過失も含めた貴社の故意又は過失が存在する際に責任を負う旨を定めていると読み取ることは困難です。

したがって、上記1（1）ないし（3）記載の各条項については、貴社に故意又は過失が存在する場合は貴社において損害を賠償することを明記する等、適切な内容に変更するよう申入れます。

- （2）また、「リクルートは自己の都合により本サービスを廃止することができるものとします。但し、リクルートが発行済み本チケットの範囲内で、リクルートは本規約に定める義務を負うものとします。」（本件規約第11条1項）旨の定めについては、リクルートの故意又は重過失により本サービスを廃止した場合にも、リクルートの賠償を含む義務が、発行済みのチケットの範囲内に限定されるかのように読める記載となっており、そうである場合、消費者契約法第8条2項又は4項に反するものと思料します。

したがって、同項についても、適切な内容に変更するよう申し入れます。

- （3）貴社は、平成27年9月11日付の回答書において、上記1（1）及び（3）記載の各条項については本件規約第8条9項但書の規定の効力が及ぶこと、すなわち、「軽過失のみが認められる場合においても、チケットの対価を上限として賠償するという趣旨」である旨回答されています。

しかしながら、本件規約第8条2項、同第9条、同第10条、同第11条3項のように、特定のチケットの購入が前提となっていない条項においては、上限として定められた「チケットの対価」を観念することができず、したがって、貴社の軽過失時に貴社が負うべき損害賠償額が不明となっております。

つきましては、貴社に軽過失のみが存在するときであって、その損害賠償額を限定する条項を定めるにあたっては、チケットの購入が前提とならない場合にも、貴社が負うべき損害賠償額が明確となるよう、損害賠償額の上限、あるいは算定方法等を明記するなど、適切な内容に変更するよう申入れます。

以上

<本件に関する問い合わせ>

適格消費者団体

特定費非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

事務局長 岩岡 宏保

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-844-8973