

2017年8月4日

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
理事長 池本誠司様

株式会社ディー・エヌ・エー

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、貴会より頂きました2017年7月14日付差止請求書につきまして、以下の通り、ご回答申し上げます。

既にご回答させて頂いているとおり、弊社に債務のない事項について、債務不履行による損害賠償責任を負いませんし、弊社に不法行為が成立しない場合には、損害賠償責任を負うものではありません。一方、弊社の故意又は重大な過失による債務不履行及び不法行為については、損害賠償責任を負いますし、弊社の軽過失による債務不履行及び不法行為については、1万円を上限として損害賠償責任を負います。

以上を前提に貴会のご請求に対して、ご回答申し上げます。

第4条3項「携帯電話機及びパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任はモバゲー会員が負うものとし、当社は一切責任を負いません。」は、第4条1項でモバゲー会員たるお客様が「携帯電話機及びパスワード」の管理責任を負うこと、同2項でお客様が第三者に「携帯電話機及びパスワード」を利用させるなどしてはならないことを前提に、弊社がお客様の「携帯電話機及びパスワード」の「管理」「使用」につき債務を負うものではないことを確認的に規定しております。貴会が危惧されている弊社の管理不十分によるパスワードの漏洩等の場合には、弊社に責任があるのは、当然であり、第4条3項は、そのような場合の免責を定めたものではございません。

第7条3項「当社の措置によりモバゲー会員に損害が生じても、当社は、一切損害を賠償しません。」は、モバゲー会員たるお客様の本件規約第7条1項各号違反を根拠として本件規約第7条1項に基づく措置を行うことは弊社とお客様との合意に基づく措置であり、弊社が債務を負うものではないことを前提として確認的に規定しております。貴会が危惧されている弊社の誤った判断により、会員資格の取消等の措置を行った場合には、第7条1項の適用自体が誤りということになり、会員資格の取消等の措置は無効となります。

第10条1項「モバゲー会員は、当社の定める有料コンテンツを利用する場合には、当社の定める金額の利用料金を当社の定める方法により当社の定める時期までに支払うものとします。また、当社は理由の如何にかかわらず、すでに支払われた利用料金を一切返還しません。」は、弊社が損害賠償債務を負わないことを定めた規定ではございません。貴会がご指摘されているような事例は、必ずしも損害賠償義務が発生するものではございません

が、仮に弊社に損害賠償義務が発生する場合には、第 12 条 4 項または 5 項に基づき、損害賠償をいたします。

第 12 条 1 項「当社は、本サービスの内容、ならびにモバゲー会員が本サービスを通じて入手した情報等について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる責任も負わないものとします。」は、お客様が「Mobage」（モバゲー）内で入手する「情報等」につき「完全性、正確性、確実性、有用性等」を弊社が担保する債務を負うものではないことを前提として確認的に規定しております。貴会が危惧されているような事例は、弊社の故意によりお客様に損害が発生する事例と思われませんが、弊社の故意によりお客様に損害が発生する場合には、第 12 条 5 項に基づき、損害賠償をいたします。

第 12 条 2 項「モバゲー会員は自らの責任に基づいて本サービスを利用するものとし、当社は本サービスにおけるモバゲー会員の一切の事項について何らの責任を負いません。」は、弊社がお客様が「本サービス」を「利用」されることにつき責任を負うものではないことを前提として確認的に規定しております。貴会は、弊社の提供するサービスが安全性を欠いたことによりお客様に損害が生じる事態という想定をおかれています。具体的などのような場面を想定されているのか、理解いたしかねます。なお、繰り返しとなりますが、仮に弊社に損害賠償義務が発生する場合には、第 12 条 4 項または 5 項に基づき、損害賠償をいたします。

第 12 条 3 項「モバゲー会員は法律の範囲内で本サービスをご利用ください。本サービスの利用に関連してモバゲー会員が日本及び外国の法律に触れた場合でも、当社は一切責任を負いません。」は、弊社がお客様が「本サービス」を「利用」されることにつき責任を負うものではないことを前提として確認的に規定しております。貴会は、弊社の提供するサービスの内容が顧客が法律に抵触することを前提とするようなサービスである場合という想定をおかれています。どのような場面を想定されているのか、理解いたしかねます。なお、繰り返しとなりますが、仮に弊社に損害賠償義務が発生する場合には、第 12 条 4 項または 5 項に基づき、損害賠償をいたします。

第 12 条 4 項「本規約において当社の責任について規定していない場合で、当社の責めに帰すべき事由によりモバゲー会員に損害が生じた場合、当社は、1 万円を上限として賠償します。」については、貴会は、故意の有無、過失の程度に関わらず、当該規定を設けているとご指摘されていますが、第 12 条 5 項において、「当社は、当社の故意または重大な過失によりモバゲー会員に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。」と故意または重大な過失の場合には、限度額の定めなく、賠償することを規定しております。

以上のとおり、貴会からの差止請求書に従うことはできませんので、あしからずご了承いただきますようお願い申し上げます。

弊社ではお客様によりよいサービスをご提供できるよう、引き続き努めて参る所存でございます。今後とも、弊社サービスへのご理解、ご協力を賜われますよう、何卒宜しくようお願い申し上げます。

敬具