

訴 状

平成30年7月9日

さいたま地方裁判所 民事部 御中

原告訴訟代理人弁護士 長 田 淳

同 久保田 和 志

同 佐 藤 徳 典

同 宮 西 陽 子

同 木 下 真由美

当事者の表示 別紙当事者目録記載の通り

代理人の表示 別紙代理人目録記載の通り

免責条項等使用差止請求事件

訴訟物の価格 金1,600,000円

徴用印紙の額 金13,000円

請求の趣旨

- 1 被告は、消費者との間で、被告が運営するポータルサイト「モバゲー」のサービス利用契約を締結するに際し、別紙契約条項目録記載の契約条項を含む契約の申込又は承諾の意思表示を行ってはならない。
- 2 被告は、その従業員らに対し、同被告が前第1項記載の意思表示を行うための事務を行わないことを各指示せよ。
- 3 訴訟費用は被告の負担とする。
との判決を求める。

請求の原因

第1 はじめに

本件は、被告が、消費者との間で、消費者が、被告の運営するポータルサイト兼ソーシャルネットワーキングサービス「モバゲー」（以下「本件サイト」という。）内において、被告から提供されるサービスを利用する際に締結する契約内容を定めた利用規約（以下「本件利用規約」という。）内において、消費者契約法に違反する不当条項を利用し、又は利用するおそれがあることから、適格消費者団体である原告が、消費者契約法第12条3項に基づき、それらの不当条項による意思表示の差し止めを求める事案である。

第2 当事者

- 1 原告は、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あり、平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法第13条に基づいて認定され、平成30年2月26日に認定更新された適格消費者団体である（甲1）。
- 2 被告は、東京都渋谷区に本店を置く株式会社であり、各種情報処理サービス及

び情報提供サービス、ホームページの企画、製作及び運営を目的とする会社である。

第3 「モバゲー」の概要

被告が運営するポータルサイト、及びソーシャルネットワーキングサービス（SNS）機能を有するサイト「モバゲー」内では、会員同士の交流、オンラインゲームコンテンツの利用ができる。

モバゲー内においては、「モバゴールド」、「モバコイン」という仮想通貨が流通しており、「モバゴールド」は、主にアバター（インターネット上において、自らを示すためのキャラクター）のカスタマイズをするためのアイテム等の購入に費消され、「モバコイン」は、主に個別のオンラインゲーム内におけるアイテムの購入などに費消される。

第4 本件利用規約内の条項が、消費者契約法に反すること

1 消費者契約法8条

被告が、使用する本件利用規約（甲2）には、別紙契約条項目録記載の各条項（以下「本件各条項」という。）が記載されている。

しかしながら、以下、指摘するように、本件各条項には、消費者契約法8条に違反する内容が含まれている。

消費者契約法8条1項では、次の内容を含む条項は無効とする旨が規定されている。

すなわち、

- ① 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項（同項1号）
- ② 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する条項
- ③ 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

不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項

④ 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に限る。）により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項

⑤ 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項

2 本件各条項が消費者契約法 8 条に違反すること

(1) 本件利用規約 4 条 3 項

同項は、「携帯電話及びパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用などによる損害の責任はモバゲー会員が負うものとし、当社は一切の責任を負いません」旨が規定されている。

当該条項は、文言上、パスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者使用という事態が生じるに至った責任の所在が限定されておらず、すなわち被告に故意過失がある場合も含め、文言上、「被告が一切責任を負わない」条項であり消費者契約法 8 条 1 項 1 号もしくは 3 号に抵触する。

(2) 本件利用規約 7 条 3 項

同項は、「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」旨が規定されている。

同号における「当社の措置」とは、「被告が会員にモバゲーの利用をさせない、あるいは会員資格を取り消し、かつ受領した料金は返還しない措置、及び再入会の拒否」（同条 1 項、2 項）を指している。

被告が上記「措置」をとる事由として、同条 1 項に「c. 他のモバゲー会員に不当に迷惑をかけたと当社が判断した場合」「e. その他、モバゲ

一会員として不適切であると当社が判断した場合」を含む5つの事由が列挙されている。

しかしながら、被告が上記「措置」をとるにあたって、その故意過失に基づき誤った判断をし、その結果、会員に損害を与える事態が生じた場合などを除外することなく、文言上、被告が一切損害を賠償しなくともよいという規定となっており、消費者契約法8条1項1号、3号に抵触する。

この点に関連し、独立法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）には、消費者からの、「課金をしたばかりでサイト内に2万円残っているが、突然利用停止となった。サイトに理由を問い合わせても答えてもらえず、返金もしないと言われた」、「携帯アプリのゲームで一部利用制限をされた。課金もして、身に覚えがないので調査をしてくれと何度も問い合わせをしているが、理由を教えることはできないの一点張り」「課金を仕手利用していたゲームの一部利用制限をされた。3回問い合わせたが、3回とも理由を付さない回答であった。これまで数万円課金をしている。」といった苦情情報が寄せられている。

(3) 本件利用規約10条1項

同項は、「有料コンテンツを利用する場合」に「利用料金を支払うこと」そして、「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ない」旨規定されている。

しかしながら、モバゲー内におけるシステムトラブルによる二重課金や、コンテンツ内においてアイテム購入後にアイテムの性能の大幅な変更をすることなど、被告側の過失や債務不履行が想定される事態などを除外することなく、文言上、被告は受領した料金を返還しないという規定になっており、消費者契約法8条1項1号、3号に抵触する。

この点に関連し、国民生活センターには、消費者からの、「課金を間違えたが、返金もなく、『一度課金したら返金しないという規定がある』と言われ、調査もしてくれない。」、「システムトラブルで二重課金となった。メールを送ったが返事がない」、「課金後画面が固まり、課金が反映

されないことが何度もあった。その都度苦情メールを送っているが、返信がない」、「購入したアイテムのデータが反映されず、コインでの返金を求めたが返事がなく、電話を掛けたが、対応はできないと言われた」「強力なアイテムを購入するため、電子くじに3万円かけて入手したが、の翌日、アイテムの能力設定を下げられた。返金して欲しい。」といった苦情が寄せられている。

(4) 本件利用規約12条4項

同項「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」は、「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。」旨が規定されている。

同項は、善解すれば、被告に軽過失がある場合において生じた損害については1万円を上限として賠償する旨の規定と読める。

しかしながら、同項は、「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」との条件を付しており、そうすると、本件利用規約内で責任を規定している条項、すなわち「一切責任を負わない」と規定している上記条項（同4条3項、7条3項、10条1項）1万円の賠償対象とならないと解釈できる。

したがって、同項はその前段部分「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」について、消費者契約法8条1項1号、3号に抵触する。

3 まとめ

以上のように、契約条項目録記載の本件利用規約は、被告に故意過失がある場合を除外せずに被告が責任を全面的に負わない旨の規定となっており、消費者契約法8条に抵触する。

第5 関連する事実（提訴前の被告とのやり取り）

原告は、被告に対し、平成28年8月8日付で、「お問い合わせ」と題する書面を送付し、原告としては消費者契約法8条に抵触する旨を伝え、被告の見

解について問い合わせをした（甲3）。

そうしたところ、被告より同年8月26日付で回答書が届いたが、回答の内容は、原告が指摘した各条項は「責任を負わない旨を定めた規定であり」「債務がないことを確認的に規定する趣旨であり被告の責任は問題にならない」と捉えている、そのうえで、被告に「故意過失がある場合は損害を賠償する」というものであった（甲4）。

これに対し、原告が平成28年12月8日付で、被告に対し、「申し入れ」と題する書面を送付し、同書面内で、本件各条項は、その文言上、被告が主張するように故意過失がある場合には損害賠償責任を負うことを前提とする条項には解釈できない旨を指摘した（甲5）。

これに対し、被告より、原告に対し、平成28年12月21日付で回答書が届いたが、その内容は、消費者契約法8条に抵触しないこと、「債務がない場合に債務不履行責任を負わない」、「不法行為が成立しない場合に損害賠償責任を負わない」旨の規定にすぎず、条項を変更する予定はないとの回答であった（甲6）。

これに対し、原告は、被告に対し、平成29年2月3日付で、「再申入書」と題する書面を送付し、被告の、「不法行為責任が成立しない場合には損害賠償責任を負うものではない」といった回答に対して、「いかなる責任も負わない」「一切責任を負わない」という文言は、「故意、重過失による債務不履行、不法行為があった場合でも責任を負うことはない」と解釈せざるを得ない旨指摘し、再度条項を変更するよう申し入れをした（甲7）。

これに対し、被告より、原告に対し、平成29年2月27日付で回答書が届いたが、その内容は、従前の回答と同様のものであった（甲8）。

そのため、原告は、被告に対して、平成29年7月14日付で消費者契約法41条1項に基づき、差止請求書を送付した（甲9）。

そうしたところ、被告より、原告に対して、平成29年8月4日付で、従前の同様の回答がなされた。

その内容は、本件利用規約第12条4項において、「当社の責任についてき

ていしていない場合で、当社の責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。」、同規約第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」という条項がそれぞれ設けられているため、差止請求には従わないというものであった（甲10）。

その後、平成29年8月10日に、被告から、本件各条項について説明の機会を設けることも検討している旨の架電があった。

これに対して、原告が、場合によっては改訂も検討するという趣旨であるかと問い合わせたところ、被告からは、意見交換と考えているが、改訂もあり得る旨の回答であったため、意見交換の場を設定することも検討された。

しかしながら、被告から、原告に対して、意見交換をするにあたって、本件各条項の中で、改訂を望む条項を絞って欲しいとの意見があった。

これに対して、原告の方からは、現段階で本件各条項は全て問題であると考えているため、意見交換をする前から対象となる条項を絞ることはできない旨回答した。

そうしたところ、被告から、意見交換は行わないこととするといった回答が届き、現在に至るまで、被告は、条項の変更等の対応はしていない。

第6 被告が、別紙契約条項目録記載の各条項を含む消費者契約を現に行い又は行うおそれがあること

被告は、インターネット上において、不特定多数の消費者から、モバゲー利用契約の申し込みを受け、被告が申し込みを承諾をしたモバゲー会員との間で、別紙契約条項目録記載の条項を含むモバゲー内サービス利用契約を適用している。

そして、別紙契約条項目録記載の条項については、第5記載のとおり、被告は「条項を変更する予定はない」という態度に終始している。

かかる姿勢からは、被告に、別紙契約条項目録記載の各条項を改める意思がないことは明らかであり、被告が、各規約を含む消費者契約の申込み又は

その承諾の意思表示を現に行い、又は行うおそれがある（消費者契約法12条3項）。

第7 結語

よって、原告は、被告に対し、消費者契約法第12条3項に基づき、被告が不特定多数の消費者との間で本件契約を締結するにあたって、別紙契約条項目録記載の契約条項を含む意思表示を行わないこと、同条項が記載された利用規約のインターネット上の掲載を取りやめること及びこれらを被告の従業員に対し指示することを求める。

以上

証 拠 方 法

甲第1号証	適格消費者団体認定更新通知書
甲第2号証	モバゲー利用規約
甲第3号証	平成28年8月8日付お問い合わせ
甲第4号証	平成28年8月26日付回答書
甲第5号証	平成28年12月8日付申入書
甲第6号証	平成28年12月21日付回答書
甲第7号証	平成29年2月3日付再申入書
甲第8号証	平成29年2月27日回答書
甲第9号証	平成29年7月14日付差止請求書
甲第10号証	平成29年8月4日付回答書

添 付 書 類

1 訴状副本	1通
2 甲号証写し	各2通
3 訴訟委任状	1通

4	資格証明書	2通
5	定款	1通
6	理事会議事録	1通

当 事 者 目 録

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町七丁目11番5号

埼玉県生活協同組合連合会内

原 告 特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会
上記代表者理事長 池 本 誠 司

〒330-0802 さいたま市大宮区宮町2丁目28番地

あじせんビル4階・6階

埼玉中央法律事務所（送達場所）

TEL 048-645-2026

FAX 048-643-5793

原告訴訟代理人弁護士 長 田 淳
同 久 保 田 和 志
同 宮 西 陽 子

〒330-0843 さいたま市大宮区吉敷町1-62

マレーS・Tビル403

はるか法律事務所

同 佐 藤 徳 典

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-2 松栄浦和ビル4階

新埼玉法律事務所

同 木 下 真 由 美

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷二丁目21番1号

被 告 株式会社ディー・エヌ・エー

上記代表者代表取締役 南 場 智 子

契約条項目録

モバゲー会員規約

第4条 携帯電話

- 3 携帯電話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、当社は一切の責任を負いません。

第7条 モバゲー会員規約の違反等について

- 3 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。

第10条 料金

- 1 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。

第12条 当社の責任

- 4 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。