

2016年8月26日

適格消費者団体
特定非営利法人 埼玉消費者被害をなくす会
検討委員長 長田 淳様

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2016年8月8日付「お問合せ」のご照会事項につきまして、以下の通り、ご回答申し上げます。

第一 ご照会事項①について

ご照会事項①は、弊社に軽過失がある場合に、弊社が「Mobage」（モバゲー）の名称で提供するサービスのお客様向けの規約（モバゲー会員規約）（以下、「本件規約」といいます。）第4条3項、同第7条3項、同第10条1項及び同第12条1項乃至3項に規定する場合、弊社は本件規約第12条4項に基づき、一切責任を負わない趣旨であるのか否か、というものでございます。

ご指摘の前記条項は、弊社に債務が無いことを確認的に規定する趣旨であり、弊社の責任は問題とならないものと思料いたします。以下、詳述いたします。

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、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前提として確認的に規定しております。

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。

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。

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。

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。

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。

第二 ご照会事項②について

ご照会事項②は、本件規約第4条3項、同7条3項、同10条1項及び同12条1項乃至3項に規定する場合に、本件規約第12条5項の適用があるのか否か、というものでございます。

第一に記載の通り、ご指摘の前記条項は、弊社に債務が無いことを確認的に規定する趣旨であり、弊社の責任は問題とならないものと思料いたしますが、弊社において故意・重過失によりモバゲー会員たるお客様に損害を与えた場合、その損害を賠償するものがございます。

以上、貴会からの「お問合せ」ご照会事項にご回答申し上げます。

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、何卒宜しくお願い申し上げます。

敬具