

2016 (平成28年) 12月8日

株式会社ディー・エヌ・エー 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。

平成28年8月8日付でお送りしたお問合せに対し、8月26日付のご回答をいただき、ありがとうございます。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

貴社が運営するポータルサイト「モバゲー」(以下「本件サイト」といいます。)において、貴社の使用する本件サイトの利用規約(以下「本件利用規約」といいます。)中の以下の条項について、使用停止、もしくは適切な内容に修正することを求めます。

#### (1) 第4条(携帯電話)

携帯電話機器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し、当社は一切責任を負いません。

#### (2) 第7条3項(モバゲー会員規約の違反等について)

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。

(3) 第9条5項 (モバゴールド)

前項にかかわらず、モバゲー会員が退会等により Mobage の利用資格を喪失した場合は、未使用分のモバゴールドも消滅するものとします。

(4) 第10条1項 (料金)

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、当社は理由のいかんにかかわらず、すでに支払われた利用料金を一切返還しません。

(5) 第12条 (当社の責任)

ア 第1項

当社は、本サービスの内容、ならびにモバゲー会員が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。

イ 第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。

ウ 第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。

エ 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。

## II. 申し入れの理由

### 1 消費者契約法の規定

消費者契約法 (以下「法」といいます。) 8条は、その柱書において、「次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする」と定めた上で、以下の条項を規定しています。

- ① 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害の全部を免除する条項 (同条第1項)
- 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。) により生じた損害の一部を免除する条項 (同条第2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 (同条第3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（同条第4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。）に、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（同条第5項）

## 2 申し入れの対象となる条項の内容

### (1) 法8条違反となる条項について

ア 貴社は、回答書において、上記各条項については、貴社に「債務が無い事を確認的に規定する趣旨」で定めたものであり、貴社の責任は問題にならない旨回答されています（貴社回答書第一）。

しかしながら、以下述べますように、消費者が、貴社が運営する本件サイトを利用するにあたり、貴社の故意または過失により、消費者が損害を負う場面があり得る以上、当会としては、そもそも、貴社が、顧客に生じ得る損害について、「債務を負うことがない（損害賠償責任を負わない）」ことを前提としていること自体に、同法上の問題点が存在すると思料致します。

特に、貴社の契約責任による債務不履行責任が生じ得ない場面であっても、不法行為責任については生じる可能性がある以上、「一切責任を負うことがない」とする規定には問題があります。

イ 本件利用規約第4条3項については、貴社の故意・過失が観念できないとして定められた規定とも思われます。

しかしながら、パスワードの管理等については、貴社の管理不十分による漏洩など、「貴社の故意・過失による責任が問題になる」事態も想定されます。

ウ 本件利用規約7条3項については、会員が「不適切な行為」をしたか否かについて、貴社が、その故意・過失により誤った判断をした結果、サービスを利用できなくなったという事態が想定されます。

エ 本件利用規約10条1項において、貴社は、「理由のいかんにかかわらず、すでに支払われた利用料金を一切返還しません。」旨規定します。

貴社は、同規定について、「損害賠償を負わないことを定めた規定ではございません」と回答していますが（貴社回答第1）、例えば、貴社が製作しているコンテンツ、運営しているサイトに瑕疵があったために、消費者が利用料金を支払ったにもかかわらずコンテンツ等を利用できない場面も想定され、そうした場合、「利用料金が損害額」となります。

その場合にも同規定が適用され、消費者が支払った利用料金が一切返金されないとなると、やはり、同法上の問題点が存在すると思料致します。

オ 本件利用規約第12条1項について、貴社は、安全性、正確性、確実性、有用性等を担保する債務を負うものではない趣旨の規定である旨回答されていますが、貴社自身が安全性を欠く情報を積極的に提供したり、安全性を欠く情報が本件サイト上に流布されているのを知りながら何らの対応も取らなかった場合など、貴社の故意または過失により損害が生じる事態が想定されます。

カ 本件利用規約12条2項についても、貴社の提供するサービスが、貴社の故意または過失により安全性を欠いたことにより会員が損害を被ることはあり得ます。

キ 本件利用規約12条3項において、貴社は、顧客が日本、及び外国の法律に触れる行動をしたことに関して、貴社に故意過失がある場合（極端な例を挙げるならば、貴社の提供するサービスの内容が、そもそも顧客が法律に触れることを前提とするようなサービスである場合）が想定されます。

ク 本件利用規約第12条4項において、貴社は、本件利用規約に規定がない顧客の損害について、貴社に帰責性がある場合、賠償額を1万円とする旨規定しています。しかしながら、貴社の故意の有無、過失の程度にかかわらず当該規定を設けていることは、法8条違反となると思料致します。

以上のように、貴社の故意・過失により消費者に損害を与える事態が想定される以上、貴社が、貴社の故意・過失を問わず「損害賠償を負わない」「一切責任を負わない」旨規定することは、法8条違反となると思料致します。

(2) 顧客との合意が前提であるため法8条違反ではないとのご回答について

なお、貴社は、本件利用規約7条3項において、顧客に損害が生じた場合に、貴社が責任を負うことはない旨規定している根拠につき、本件規約が貴社と顧客の合意に基づくものであることを挙げています。

しかしながら、同法は、そもそも、事業者と消費者間との間の合意内容が法8条に違反するような不当な内容を含むものであった場合に、合意を無効とする法律効果を生じさせることを目的の一つとした法律です。

したがって、本件利用規約について合意があることは、消費者契約法上無効となる合意を、有効とする効果を生じさせるものではありません。

### 3 申し入れの趣旨についての補足

貴社は、上記各条項において、「一切責任を負わない」「何らの責任も負わない」といった規定を設けている趣旨を、貴社の債務がないことを確認的に規定している趣旨であるとする一方、本件利用規約第12条5項（貴社に故意・重過失がある場合の貴社の損害賠償責任）は、上記各条項が規定する場合においても適用がある旨の回答をされています（貴社回答書第二）。

しかしながら、上記各条項をみれば、貴社の故意過失の有無にかかわらず一切責任を負わないという規定に読め、そうである以上、上記各条項は同法8条違反となると思料致します。

従いまして、貴社におかれては、上記各条項の使用を停止頂いたうえ、貴社

に故意過失がある場合においては、貴社が責任を負うといった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