

差止請求書

2017（平成29）年7月14日

〒150-8510

東京都渋谷区渋谷二丁目21番1号 渋谷ヒカリエ
株式会社ディー・エヌ・エー
代表取締役社長 守安 功 殿

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（弁護士）

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL048-844-8972/FAX048-844-8973

担当 事務局長 岩岡 宏保

第1 差止請求について

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。

当会は、貴社に対し、消費者契約法第41条第1項の請求として、本差止請求書を差し出します。したがって、当会は、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後に消費者契約法の定める差止請求にかかる訴えを提起することができます。

つきましては、本書面到達後2週間以内に、書面にて貴社の対応をご回答下さい。なお、本差止請求書及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。

第2 請求の趣旨

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」という。)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」という。)中
の下記条項について、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。

記

1 第4条3項(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

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。

4 第12条（当社の責任）

（1）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、

（2）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。

（3）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。

（4）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。

第3 紛争の要点

1 各規約について

（1）本件利用規約第4条3項について

本件利用規約第4条3項では、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とし、貴社は一切責任を負わない旨規定されています。

この点、貴社は、同規約について、「債務がない事を確認的に規定する趣旨」で定めたものであることから、貴社の責任は問題にならず、同項の規定は、消費者契約法第8条違反にあたらぬ旨回答されています（平成28年8月26日付

貴社回答書)。

しかしながら、パスワードの管理等を例にとっても、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」事態が想定される以上、「一切責任を負わない」とする規定については、「消費者に生じた損害を全部免除するもの」として、消費者契約法第8条に違反するものです。

(2) 本件利用規約第7条3項について

本件利用規約第7条3項では、貴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ない旨規定されています。

この点、貴社は、同規約について「債務がないことを確認的に規定する趣旨」で定めたものである旨回答されていますが(平成28年8月26日付貴社回答書)、本件利用規約第7条3項については、例えば、貴社が措置を取る前提である、「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することも想定される以上、「一切損害を賠償しない」との規定は、「消費者に生じた損害を全部免除するもの」として、消費者契約法第8条に違反するものです。

(3) 本件利用規約第10条1項では、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ない旨規定されています。

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ない旨と回答されていますが(平成28年8月26日付貴社回答書)、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すると、やはり、消費者契約法第8条に違反するものです。

(4) 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(平成28年8月26日付貴社回答書)、例えば、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。

その場合にも貴社がいかなる責任を負わないとする規定は、やはり、消費者契約法第8条に違反するものです。

(5) 本件利用規約第12条2項について、貴社は、貴社が提供する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わない旨規定されていますが、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事態はあり得る以上、何らの責任を負わない

とする規定は、消費者契約法第8条に違反するものです。

- (6) 本件利用規約第12条3項について、貴社は、顧客が日本、及び外国の法律に触れた場合において、貴社は一切責任を負わない旨規定されていますが、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。

そのような場合にも、貴社が一切責任を負わないとする規定は、消費者契約法第8条に違反するものです。

- (7) 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、消費者契約法第8条違反となります。

- (8) 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「損害賠償責任を負わない」「一切責任を負わない」旨規定することは、消費者契約法第8条違反となります。

2 まとめ

当会としましては、本請求の前に、平成28年8月8日付、同12月8日付、平成29年2月3日付の書面で同様のお問合せないし申入れを行っているところではありますが、貴社からは条項の改善については検討頂けないとのことであるため、消費者契約法第12条第3項、同第41条に基づき、請求の趣旨の通り、請求いたします。

なお、当会は、これまで、第2項記載の各条項と類似する条項を使用していた複数の他業者（貴社同様、インターネット上でサービスを提供している業者を含みます。）に対し、本件同様のお問合せ、ないし申入れを行っておりますが、当該他業者につきましては、いずれの業者についても、消費者契約法第8条の趣旨をご理解頂き、規約変更のご対応を頂けておりますことを申し添えます。貴社におかれましても適切なご対応をいただけますよう求めます。

第4 訴えを提起する予定の裁判所 東京地方裁判所

以上