

2019年8月29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

トレンドマイクロ株式会社
代表取締役社長 エバ・チェン

【連絡先（事務局）】担当：法務

〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-1-1 新宿マインズタワー

TEL：03-5334-4889 FAX：03-5334-4050

貴会からのお問い合わせのご回答

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、先般ご照会を受けました弊社「リモートサービス利用規約」（以下「本規約」といいます。）に関する「申入書」（以下「本件申入書」といいます。）につきまして、下記のとおり、ご回答申し上げます。

敬具

記

1 本規約第3条第1項について

貴会は、本件申入書において、弊社が提供するリモートサービスやドキュメントを利用したこと、あるいは利用できなかったことによって生じた損害について、弊社に軽過失が存在する場合には、損害賠償責任が全額免責となることを捉え、かかる点が消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の「全部を免除する」場合に該当する旨ご指摘されています。

しかし、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の「全部を免除する」とは、事業者が損害賠償責任を一切負わないという意味であることから、軽過失の場合のみ免責される本条項の規定は、損害賠償責任の「一部」を免除するに過ぎず、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号には該当いたしません。

他方で、弊社は、一部において、軽過失の場合における全額免責規定が消費者契約法8条1項1号又は3号に照らして無効であるとの指摘があることも認識しております。

つきましては、弊社において、今後本条項の修正を検討してまいりたく存じます。

2 本規約第9条第3項について

貴会は、本件申入書において、利用者によるドキュメントの国外への持ち出し及び使用によって生じた損害について、弊社に軽過失が存在する場合には、損害賠償責任が全額免責となることを捉え、かかる点が消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の「全部を免除する」場合に該当する旨ご指摘されています。

しかし、1にて上述したとおり、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の「全部を免除する」とは、事業者が損害賠償責任を一切負わないという意味であることから、軽過失の場合のみ免責される本条項の規定は、損害賠償責任の「一部」を免除するに過ぎず、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号には該当いたしません。

他方で、1にて上述したとおり、弊社は、一部において、軽過失の場合における全額免責規定が消費者契約法8条1項1号又は3号に照らして無効であるとの指摘があることも認識しております。

つきましては、弊社において、本条項につきましても、今後修正を検討してまいりたく存じます。

3 本規約第11条第5項について

貴会は、本件申入書において、サポートサービスの提供において消費者のパソコンを再起動した際に発生する損害について、弊社に軽過失が存在する場合には、損害賠償責任が全額免責となることを捉え、かかる点が消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の「全部を免除する」場合に該当する旨ご指摘されています。

しかし、1及び2にて上述したとおり、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の「全部を免除する」とは、事業者が損害賠償責任を一切負わないという意味であることから、軽過失の場合のみ免責される本条項の規定は、損害賠償責任の「一部」を免除するに過ぎず、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号には該当いたしません。

他方で、1及び2にて上述したとおり、弊社は、一部において、軽過失の場合における全額免責規定が消費者契約法8条1項1号又は3号に照らして無効であるとの指摘があることも認識しております。

つきましては、弊社において、本条項につきましても、今後修正を検討してまいりたく存じます。

4 本規約第9条第6項について

貴会は、本件申入書において、本条項が「仮に本規約の条項のうち法律等に違反して無効なものがある場合には、当該条項は当該法律等に違反する部分に限って無効とし、他の条項の有効性に影響を与えないものとし、」と規定していることにつき、無限定かつ不明確に有効性を維持しようとしており、かつ消費者の立場から不当条項のどの部分が無

効となるか判断が困難であるとして、消費者契約法第 10 条に違反する旨ご指摘されています。

本条項のような規定は、一般に「サルベージ条項」と呼ばれており、かねてより消費者契約法上の不当条項リストに加えるべきだとの議論がなされています。しかし、これはあくまでかような議論があるというレベルのものであって、本条項が一律に無効とされるとの結論を導くものではございません。消費者庁の専門調査会においても「現時点で不当条項として規律するのではなく、サルベージ条項の使用状況や裁判例の状況等を踏まえた上で、今後の課題として、必要に応じて検討を行うべき」と述べるにとどまっています。さらに、このような条項は、様々な利用規約等に広く使用されており、決して本条項が殊更特殊な規定を置いているものではございません。

したがって、貴会の上記ご指摘は適切ではないものと思料いたします。

他方で、上述のとおり、サルベージ条項の有効性に関する議論がある状況も理解しておりますので、利用者にとってより明確かつ平易な条項となるよう修正を検討してまいります。

以上