

# 差止請求書

2020(令和2)年1月30日

トレンドマイクロ株式会社  
代表取締役 エバ・チェン 様  
(ご担当：法務部 木塚博一様)

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  
TEL 048-844-8972/FAX 048-829-7444  
理事長 池本 誠司 (弁護士)  
担当事務局 吉川 尚彦 清水 勤

## 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法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく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41条1項の請求として本差止請求書を差し出します(従って、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、消費者契約法の定める差止請求に係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1週間以内に、書面にて貴社の対応をご回答下さい。なお、貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがある旨を念のため申し添えます。

## 第2 請求の要旨

貴社が使用するリモートサービス利用規約の条項中、以下条項の使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求めます。

### ① リモートサービス利用規約第6条1項

「トレンドマイクロは、サポートツール、対象サービスに使用されるトレンドマイクロのシステム(以下「本システム」といいます)およびマニュアルについて、瑕疵のないことを保証するものではなく、これらについて瑕疵があった場合にお客様に生じた損害について、トレンドマイクロの故意または重過失に起因する場合を除き、トレンドマイクロは責任を負わないものとします。トレンドマイクロは、対象サービスに関して、その利用により、お客様の使用するハードウェアの問題の解決、パフォーマンスの向上その他の特定の状態が作出されることを保証せず、また、対象サービスがお客様の特定の目的に適合することを保証しません。トレンドマイク

口は、お客様が対象サービスを利用したこと、または対象サービスを利用できなかったことに起因するお客様の損害につき、トレンドマイクロに故意または重過失のある場合を除き、一切の補償をいたしません。トレンドマイクロは、サポートツールまたはマニュアルの物理的な紛失、盗難、事故および誤用等に起因するお客様の損害につき、トレンドマイクロに故意または重過失のある場合を除き、一切の補償をいたしません。」

② リモートサービス利用規約第6条2項

「登録情報の内容に不備がある場合、トレンドマイクロからお客様へのコンタクトの不達により生じる不利益および損害については、トレンドマイクロの故意または重過失に起因する場合を除き、お客様の責任とさせていただきます。」

③ リモートサービス利用規約第6条3項

「お客様が期待する成果を得るための対象サービスの選択、導入、使用および使用結果につきましては、トレンドマイクロの故意または重過失に起因する場合を除き、お客様の責任とさせていただきます。サポートツールもしくはマニュアルの使用、対象サービスならびに第5条、第8条により対象サービスの提供を受けられないことに起因してお客様またはその他の第三者に生じた損害、付随的損害、逸失利益、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害およびデータ・プログラムなど無体物の損害、ならびに第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害に関して、トレンドマイクロの故意または重過失に起因する場合を除き、トレンドマイクロは一切の責任を負いません。」

④ リモートサービス利用規約第6条4項

「本契約のもとで、理由の如何を問わずトレンドマイクロがお客様またはその他の第三者に対して負担する責任の総額は、お客様が有償サービスを利用する場合はその利用料金の100%を上限とし、それ以外の場合はトレンドマイクロ・オンラインショップにおける「ウイルスバスター クラウド ダウンロード 1年版」の販売価格とします。」

### 第3 紛争の要点

1 リモートサービス利用規約（以下、「本利用規約」といいます。）第6条1項ないし3項が、消費者契約法第8条1項1号、同項3号により無効となること

(1) 本利用規約第6条1項ないし3項は、消費者に以下の事実が発生した場合において、貴社に軽過失が存在するときであっても、貴社は損害賠償責任を負わない規定となっています。

ア 貴社のサポートツールや対象サービスに使用される貴社のシステム及びマニュアルに瑕疵が存在したことによって、損害を被った場合（本利用規約第6条1項）

イ 貴社の対象サービスを利用し、あるいは対象サービスを利用できなかった

ことに起因して損害被った場合（本利用規約第6条1項）

ウ サポートツールまたはマニュアルの物理的な紛失、盗難、事故および誤用等に起因して損害を被った場合（本利用規約第6条1項）

エ 登録情報の内容に不備があり、貴社から消費者へのコンタクトの不達によって不利益および損害を被った場合（本利用規約第6条2項）

オ サポートツールもしくはマニュアルの使用、対象サービスならびに本利用規約第5条、第8条により対象サービスの提供を受けられないことに起因して損害を被った場合（本利用規約第6条3項）

- (2) 本利用規約第6条1項ないし3項は、前記(1)アないしオに該当する場合に、消費者に生じた損害について、貴社に軽過失が存在するときであっても、貴社の責任を全て免除する規定といえます。

そのため、これらの条項は、消費者契約法第8条1項1号、3号に違反します。

また、本利用規約第6条1項は、前記(1)アに該当する場合、消費者に生じた損害について、貴社が無過失あるいは軽過失のときに、貴社の瑕疵担保責任を全て免除する規定ともいえます。

よって、本利用規約第6条1項は、消費者契約法第8条5号にも違反します。

- (3) この点、貴社は、2019年8月29日付け回答書において、消費者契約法第8条1項1号及び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1項1号及び3号には該当しない、と回答されております。

貴社の見解は、本利用規約第6条1項ないし3項が、貴社に故意または重過失が存在する場合には、貴社が損害賠償責任を負う規定となっていることから、「全部を免除」する条項ではない、という見解であると理解します。

しかしながら、消費者契約法第8条1項1号及び3号は、文言上、事業者の損害賠償責任そのものを全部免除する条項については、無効とする旨を規定しています。さらに、同項2号及び4号が、事業者に故意または重過失が存在する場合において、その損害賠償責任の一部を免除する条項が無効であると規定していることからしても、同項1号及び3号は、事業者に軽過失が存在する場合も含め、その損害賠償責任を一切負わないとする条項について、「全部を免除」する条項として無効としている規定です。

※参考文献 コンメンタル消費者契約法（株式会社商事法務）  
条解 消費者三法（株式会社弘文堂）

- 2 本利用規約第6条4項が、消費者契約法第8条1項2号、同項4号により無効となること

- (1) 本利用規約第6条4項は、本利用規約第6条1項ないし3項を前提に、貴社の故意または重過失によって消費者に損害が発生した場合において、貴社が負う損害賠償責任の額について、消費者が有償サービスを利用したときには、その利用料金の100%を上限とし、それ以外ときには、「ウィルスバスタークラウド ダウン

ロード1年版」の販売価格とする旨を定めています。

(2) この点、消費者契約法第8条1項2号及び4号は、事業者の故意または重過失によって消費者に損害が発生した場合において、事業者の責任を一部免除する条項を無効とする旨、規定しております。

(3) そうすると、本利用規約第6条4項は、貴社の故意または重過失によって消費者に損害が発生した場合において、貴社の損害賠償責任を一部免除する条項であり、消費者契約法第8条1項2号及び4号に違反します。

3 以上のとおり、本利用規約第6条1項ないし4項は、消費者契約法に違反し無効であるため、当会は、消費者契約法第12条3項、同第41条に基づき、請求の要旨のとおり、請求します。

第4 訴えを提起する予定の裁判所  
さいたま地方裁判所

以 上