

なくす会ニュースレター

〒330-0064
さいたま市浦和区岸町 7-11-5
Tel048-844-8972 Fax048-829-7444
nakusukai.01@saitama-k.com
<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

モバゲー規約一部差止 なくす会の主張を認める判決

【訴訟弁護団よりコメント】

株式会社ディー・エヌ・エーに対する差止請求訴訟において勝訴しました

1 かねてからご報告させていただいていた株式会社ディー・エヌ・エー（以下通称の「DeNA」といいます）のモバゲー規約の差し止めを求めていた訴訟の判決が2月5日さいたま地方裁判所において出されました。判決の主文は、一部勝訴でしたが、私たちの主張をほぼ全面的に認めるものでした。



2 判決の結論

私たちは、訴訟提起の段階で4つの条項が消費者契約法に違反すると主張していました。そのうち、2つの条項については、訴訟提起をした直後にDeNA側が自主的に条項を修正したので、残された2つの条項について判決がなされることになりました。

判決は、このうち、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。」という規約が、損害賠償義務を全部免除する規約であり、消費者契約法8条1項1号及び3号に違反する不当条項であり、今後これをDeNAがこの条項を用いることを差し止める判断をしました。もうひとつの条項（12条4項）については差し止めを認めませんでした。私たちの主張においてもDeNAが自主的に修正した2つの条項と7条3項の条項が差し止められれば、12条4項が違法に適用される場面はなくなりますので、私たちにとっては不満のない実質的には全面勝訴と評価できる判決です。

3 訴訟で何が争点になったのか

7条3項の「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。」という規定は、文字通りに読めば「一切賠償しない。」と規定されているのですから、損害賠償責任を一切免除する規定と読むのが自然だと思います。そのような意味にとればこの条項が消費者契約法8条1項1号及び3号に違反する無効不当な条項であるという私たちの主張はきわめて当たり前の主張だと思います。

しかし、DeNAは、この条項については、「当社の措置」が正しい場合の規定であり、当社の措置（及びその前提となる判断）が間違っていた場合には、この条項は適用されず損害賠償が認められることになるから、この条項は不当条項にはあたらないと主張したのです。

判決の主要な争点は、7条3項の解釈についてDeNAの主張するように不当条項にならないように限定的に解釈することが本件において許されるかどうかという点にありました。

4 争点に対する判決の内容

判決は、この争点について、消費者契約法3条の消費者契約の条項の明確化が事業者にも努力義務として課せられていることや差止請求訴訟の制度趣旨（消費者契約法12条）から、対象とされた条項の文言から読み取ることのできる意味内容が、著しく明確性を欠き、契約の履行などの場面においては、複数の解釈の可能性が認められる場合において、事業者が当該条項につき自己に有利な解釈に依拠して運用していることがうかがわれるなど、当該条項が免責条項などの

不当条項として機能することになると認められるときには、その条項は、（差止請求訴訟においては）不当条項に該当し、差止の対象となると判示しました。

その上で、DeNA がモバゲー利用規約で使用している7条3項は、（ア）文言から読み取ることのできる意味内容が著しく不明確であること（イ）被告は同条項について合理的な根拠に基づく合理的な判断を意味（前提と）すると主張しながら、そのように文言を修正することを拒否し、国民生活センターに対する苦情、相談でも利用停止措置等の理由の説明もなく、返金を拒まれている例が複数存在することから、文言の修正をせずにその不明確性を残しつつ、自己に有利な解釈に依拠して運用している疑いを払拭できないことなどを指摘して、この条項は私たちが主張するように不当条項であると解釈し、差止請求を認容しました。

DeNA の訴訟外の苦情対応や訴訟において頑なに条項の明確化すら断固として拒否した対応も本判決の結論に影響したことが明確に示されており、DeNA の企業姿勢に対しても厳しい判断がなされています。

5 本判決の評価と課題

判決は、適格消費者団体による差止請求において、事業者が、条項の文言からは読み取りづらい限定的な解釈を主張して、消費者契約における不当条項性を免れようとすることに一定の歯止めをかける内容でその意味では貴重な裁判例といえます。

しかし、判決が示した基準は、やや限定的すぎるきらいもあり、これから他の事案の積みかさねでいかに正しい判断が積み重ねられていくかという点も重要となります。

DeNA の条項のように企業の都合で損害賠償責任が全部免除されるかのような条項は、インターネットを通じた通信販売を行う事業者を中心に多くみられます。このような条項は、一般の消費者の誤解を利用して苦情や相談を水際で追い返す効果を持つもので時代遅れだと思います。他の企業がこの判決を契機に自主的に条項を変更することが望まれます。また、他の事業者が今後の私たちの申し入れに真摯に対応してくれることも期待したいと思っています。

6 最後に

DeNA は、この判決を不服として2月 14 日に東京高等裁判所に控訴を提起しています。控訴審でも判決の結論が維持されるように、代理人担当弁護士一同また、検討委員会でも議論を重ねていきたいと思っています。今後も応援をよろしくお願いします。

差止請求検討委員会 委員長 長田 淳

【訴訟提起の内概要】 訴訟提起：2018年7月9日

事件番号：さいたま地裁平成30年（ワ）1642号 免責条項使用差止請求事件

株式会社ディー・エヌ・エーが運営するポータルサイト「モバゲー」のサービス利用契約のうち、下記条項は消費者契約法第8条第1項で無効とする内容が含まれており違反として、差止めを請求しました。

- 第4条3項 携帯電話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、当社は一切の責任を負いません。
- 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。
- 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。
- 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。

なくす会「差止請求」「申入れ」進捗状況

事業者（業種） 事案の争点	経過等 (2020年3月10日現在)
<p>トレンドマイクロ(株) (セキュリティソフト) 2020年1月、当該事業者が使用する「リモートサービス規約」における一部免責条項が消費者契約法第8条により無効であるとして、書面により事前の差止請求(41条書面)を行ないました。</p>	<p>「当該条項は消費者契約法第8条に該当しないが、一部において軽過失の場合における全額免責規定が同条に照らして無効であるとの指摘も認識していることから、本条項の修正を速やかに進める」との回答を受領しました。</p>
<p>(株)サンユウ (株)サンユウ群馬 (太陽光発電) 当該事業者が使用する契約条項における「不可抗力による損害」「中止解約権」に係る条文が、消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法第10条に抵触するとして、当該条文の修正を求める申入れを行ないました。</p>	<p>当該契約条項の修正が確認できたため、申入れ活動を終了しました。</p>
<p>さいたま中央フットケア整体院 (整体院) 当該事業者のホームページ表記における、施術による症状改善効果、体験談、施術料金に関する表示などが、優良誤認及び有利誤認表示(景品表示法の誇大広告)にあたるとして、当該表示の修正または使用停止を求める申入れを行ないました。</p>	<p>当該事業者のホームページの表記が概ね修正されたため、申入れ活動を終了する予定です。</p>
<p>NOVA(株) (英会話) ルームレッスンの手引き及びNOVA会員規約における「規約及び運用規定、料金の変更」「レッスン形態、時間、レッスン料、月会費の変更」に関する条項が、消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一時的に害するものとして消費者契約法第10条に抵触するとして、当該条項の修正または使用停止を求める申入れを行ないました。</p>	<p>「法令への抵触はないものと認識していたが、今後の改訂に向けて参考にさせていただく」との回答を受領しました。 申入れに対する回答として不十分であるとして、改訂時期や改訂内容について照会したところ、「4月改訂時に反映させる」との回答を受領しました。</p>

なくす会被害回復関連進捗状況

集団的被害回復訴訟制度に基づく活動(特定適格消費者団体として)

「問合せ」文書を5事業者に送付、被害回復につなげることが可能か否か、検討を行なっています。



【消費者庁委託事業】消費者トラブル110番を実施しました

「あなたの身の回りで経験した「契約」消費者トラブル、聞かせてください」
として消費者トラブル110番を実施し、2件の情報提供・相談を受け付けました。

2020年1月28日（火）10時～16時、弁護士・司法書士の6名で情報提供を受け付けました。

＜情報提供・相談の対象となった商品・役務＞
サプリメントのインターネット購入解約トラブル
墓地の解約トラブル



消費者庁イラスト集より

＜主な事例＞

サプリメントをインターネットで購入したところ、注文していない商品も同梱配送されてきた。解約の電話をしたがつかまらない。消費生活センターに相談しているが、事業者は、セット広告を出しており別契約と主張。返品を拒否されている。

＜今後の取扱い＞

なくす会の検討委員会で取扱いに関して検討しています。

※テレビ埼玉の取材が入り、同日お昼のニュース、夕方のニュースで配信されました。

寄付のお願い

当会は、団体と個人の会費収入・寄付金により運営されているNPO法人です。消費者被害の未然防止・拡大防止の活動をさらに充実させるため、一人でも多くの皆さまからご支援・ご協力をいただけますようお願い申し上げます。

寄付金の振込みは郵便振替でお願いいたします

郵便振替口座番号 00140-4-357445

金額 〇〇〇〇（ご寄付いただく金額）

加入者名 特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

通信欄 「寄付金」とご記入ください

ご依頼人 ご寄付いただく方の

「郵便番号」「ご住所」「お名前」「電話番号」をご記入ください



お知らせ

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、3月2日に予定しておりました、消費者力アップ学習会 Vol.3 「高齢者施設の選び方」は中止とさせていただきます。多くの消費者の方にお申し込みいただきましたが、現在のところ今後の開催は未定です。再度企画することができたら、またニュースレター、ホームページなどでお知らせいたします

なお、講義資料の配布は行っておりません。ご了承ください。

3月14日～15日に予定されておりました「令和元年度適格消費者団体連絡協議会」も中止となりました。

予定されていた議題は、9月に開催予定の次回連絡協議会に持越しとなりました。



商品事故・契約トラブルにあった時は、支援センターや市町村の消費者相談窓口へ迷わず相談を！

◆埼玉県消費生活支援センター（埼玉県生活科学センター内） Tel 048-261-0999

◆全国共通 消費者ホットライン Tel 188（いやや!）（0570-064-370）