

2022 (令和 4) 年 10 月 31 日

LINE株式会社 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/FAX048-829-7444

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、サービスおよ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表示使用に対し、差止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。

貴社がサービスを提供するアプリケーション「LINE」の利用規約（以下「本件規約」といいます。）に関し、2022（令和4）年7月1日付で、当会から貴社に対し、「お問合せ」を送らせていただき、その後、貴社から当会に対し、2022（令和4）年7月21日付でご回答書（以下「回答書」といいます。）を頂きました。

当会において貴社ご回答を検討させていただいた結果、本件利用規約について、下記のとおり申入れをさせていただきます。

つきましては、本申入れに対する回答を、2022（令和4）年11月25日までに、書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。

なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・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

第1 申入書の趣旨

1 本件利用規約について

本件利用規約中、以下の条項ないし条項中の文言について、使用を停止すること、または適切な内容に修正することを求めます。

(1) 本件利用規約3. について

「当社は、当社が必要と判断する場合、本サービスの範囲内で、本規約を変更することができます。」

(2) 本件利用規約14.3について

「お客様は、お客様ご自身の責任において本サービスを利用したことに起因して（当社がかかる利用を原因とするクレームを第三者より受けた場合を含みます。）、当社が直接的または間接的に何らかの損害（弁護士費用の負担を含みます。）を被った場合、当社の請求にしたがって直ちにこれを賠償しなければなりません。」

(3) 本件利用規約6.3について

「当社は、当社が必要と判断する場合、あらかじめお客様に通知することなく、いつでも本サービスの全部または一部を変更することができます。」

第2 申入れの理由

1 はじめに

- (1) 貴社は、上記回答書において、①本件規約3.②同4.2.③同14.1④同14.3につきましては修正を予定している旨回答いただいておりますところ当会において、修正頂く予定の条項の文言も併せて検討いたしました。

その結果、上記申し入れの趣旨において挙げた条項につきましては、なおも不当条項と評価しうる条項であると考えております。

- (2) また、一般消費者を相手に適用すべき約款を含む契約を作成するに際しては、事業者に対し、「消費者契約の内容がその解釈において疑義の生じない明確なもので、かつ消費者にとって平易な」条項を作成すべき努力義務が課せられています（消費者契約法3条）。

一般消費者を対象とした約款ないし契約は、「消費者にとって」解釈が明確にできること、かつ平易であることが求められていることからすれば、特定の条項が不当条項に該当するか否かを判断するにあたっては、条項から読み取れる意味内容は、一般消費者の視点に立って解釈されたものであるべきであると思料します。

以上を前提に、本件規約の解釈は、一般消費者の視点に立って行ったものであることを、あらかじめ申し述べます。

2 不当条項と評価した理由

(1) 本件利用規約3.

貴社は、本件規約を変更する際に適用される本件規約3.について、「法令で許容される範囲を超えて規約変更を行うという意図はない」とし、分かりやすくするために、①「当社が必要と判断する場合」との文言を「必要に応じて法令に基づき」と変更し、②「変更することができます」との文言を「変更することがあります」と修正する予定であると回答されています。

しかしながら、民法548条の4第2項は、約款の変更を可能とする場合の要素や考え方を抽象的に法定するにとどまり、約款変更を可能とする根拠条文（例えば、「●●という事実が生じた場合、約款変更が可能である」といった何らかの権原を発生させるための根拠となる条文）となるものではありません。

すなわち、単に「法令に基づき」だけでは、消費者に対して、貴社による約款の変更が、民法548条の4第2項の趣旨を反映した、変更の必要性（契約目的達成のための必要性や、個別同意ではなく約款の変更により契約を変更する必要性など）・変更内容の相当性・合理性がある範囲内に限定される範囲の変更であるのか否かが全く読み取れないばかりか、貴社の行う約款変更はあたかも法令に根拠がある適法なものであるかのような誤った解釈を与える懸念があります。

つきましては、当会としては、貴社に対し、本件規約3.についてはやはり消費者契約法10条に抵触すると思料しておりますので、貴社におかれては、単に「法令に基づき」といった表現ではなく、民法548条の4第1項の趣旨を反映し、消費者が、貴社の約款変更の場面や、変更される一定の範囲を認識しうる文言に変更いただくことを求めます。

なお、②「変更することができます」から「変更することがあります」との変更を検討されているとのことですが、約款変更の要件、範囲等について、上記①の点を変更いただける場合は、当会としては、現時点ではいずれの表現でも特段差し支えないと考えております。

(2) 本件規約14.3.

ア 貴社は、回答書において、貴社の顧客が、「法令上不法行為責任や契約責任を負わない場合にまで損害賠償請求することを想定したものではありません」と回答いただいたうえで、「法令に基づき」という文言を付け加えています。

しかしながら、一般消費者にとっては、「法令に基づき」と加えただけの本件規約では、どのような場合にいかなる範囲で賠償請求を負わなければならない条項になっているのかを、全く読み取ることができません。

むしろ、故意、過失がある場合といった文言をいれずに、単に「法令に基づき」と加えただけであれば、以下に述べるような無限定の請求を可能にする法令があるという誤解を消費者に与える可能性すらあります。

貴社が、本件規約14.3.について、消費者が法令上不法行為責任、契約責任を負う場合に限定する条項であるというお考えなのであれば、消費者にとって、損害賠償責任を負わなければならない場合がどのような場合であるのかを疑義なく明確に解釈できるように、「故意、また

は過失がある場合」あるいは「帰責性がある場合」などといった文言を加える方向での修正を申し入れます。

イ 次に、損害の範囲について、貴社は、「本サービスを使用したことに起因して」「直接的または間接的に何らかの損害」と規定していますが、「起因」という文言と、「直接的、間接的になんらかの損害」という極めて抽象的な損害の内容を示す文言を使用することによって、一般消費者にとっては、サービスの利用をきっかけにして生じた損害であればどこまでも責任を負わなければならない、すなわち相当因果関係のある通常損害を超える範囲まで責任を負いかねないように解釈しうる文言になっております。

つきましては、端的に「本サービスの利用により損害が生じた場合」といった文言に訂正頂くよう申し入れます。

ウ さらに、問い合わせでも申し上げた通り、弁護士費用の請求が可能な場面や、金額は限られておりますところ、本件規約では、単に「弁護士費用の負担を含みます」とのみ弁護士費用の請求ができる場合やその目安について何らの限定がありませんので、消費者にとっては、いかなる種類の事案であっても貴社が弁護士に依頼した場合は、その弁護士への支払いにかかった費用を負担しなければならない条項であると解釈せざるを得ません。

一方で、当該文言をいれずとも、当会からの問合せにも記載しておりますとおり、一定の場合かつ提訴した場合など一定の限度で弁護士費用を請求することは可能ですので、仮に、顧客へ、弁護士費用をも請求することができる場合がある旨の注意喚起を念頭に置かれているのであれば、弁護士費用の請求をできる場面が限定され、さらに限度があることが消費者にとって明確に認識しうる条項に修正いただくことを申し入れます。

(3) 本件規約6. 3.

貴社は、サービスの全部または一部を変更できるとする文言は、サービスの改善、改良の観点から設けていると回答されていることから、消費者に不利益な条項ではないと主張されていると見受けられます。

しかしながら、現在のサービス内容の変更条項は、以上の観点から変更をするといった制限的な文言になっておらず、文言上は無制限に変更しうる内容となっております。

仮に、サービスの改善、改良の観点から設けた条項であれば、その趣旨や、消費者にとって不利益とならない限度での変更である旨が消費者にとって明確に認識し得る条項に修正いただくことを申し入れます。

なお、サービスについては、対価を払って購入、提供を受けるものもあると考えられ、すでに対価を払ったサービスが事後的に変更される

事態が想定できる以上、「不満があれば退会すればよい」というものではないことも付言致します。

以上

<本件に関する問い合わせ>

適格消費者団体

特定費非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

事務局 加藤

TEL:048-844-8972/FAX:048-829-7444