

2017（平成29）年2月3日

株式会社ディー・エヌ・エー 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 - 844 - 8973

理事長 池本 誠司



## 再申入書

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。

先日当会よりお送りした申入書に対し、平成28年12月21日付のご回答をいただき、ありがとうございました。検討の結果、貴社が使用している規約について、下記の通り再申入れをいたします。

つきましては、本書面到着後2週間以内に、再申入れに対する回答を書面にて当会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本再申入書およ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。

## 記

### 1 平成28年12月21日付貴社ご回答について

(1) 貴社は、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」といいます。）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」といいます。）第4条3項、同第7条3項、同第10条1項及び同第12条1項乃至4項（以下、「本件各規約」といいます。）について、「債務のない事項について、債務不履行による損害賠償責任を負いません」「不法行為が成立しない場合には、損害賠償責任を負うものではありません」と回答されています。

しかしながら、本件各規約の文言を見ると、第4条3項では「当社は一切責任を負いません」、第7条3項では、「当社は、一切損害を賠償しません」、第10条1項「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1項「いかなる責任も負わないものとします」、第12条2項「何らの責任を負いません」、第12条3項「当社は一切責任を負いません」とな

っております。

以上の、「一切責任を負わない」という文言にある「責任」は、損害賠償責任、債務不履行責任を含むと解釈するのが合理的です。

また、「一切」という文言からは、貴社が、いかなる場合でも（故意・重過失による債務不履行、不法行為があった場合でも）責任を負うことはない、と解釈せざるを得ません。

したがって、貴社のご回答にあるような、「貴社に故意又は重大な過失による債務不履行、及び不法行為がある場合については貴社が損害賠償責任を負う」という内容を上記本件各規約から読み取ることは不可能です。

(2) 貴社は、平成28年8月26日付の回答書において、上記本件各規約の規定について、貴社に債務がないことを確認的に規定しているに過ぎない、と回答されています。

貴社の上記回答は、本件各規約に定めた事項については、貴社が契約上の債務を負うことがない、という趣旨と史料します。

しかしながら、仮に、契約上の債務がないと考えられる場合であっても、本件規約において定めた事項に関して、貴社の不法行為責任が生じる可能性（第4条につき、パスワードの漏えいなど）がある以上、「一切責任を負わない」旨の定めは、契約上の責任のみならず、不法行為責任をも含む全ての責任を負わないとしか読み取れません。

さらに、貴社は、本件利用規約第7条3項は、「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」という規定について、本件利用規約が貴社と顧客の合意に基づくものであるため、消費者契約法8条に違反しない旨回答していますが、従前の当会からの申入書に記載しているとおおり、消費者契約法上無効となる合意（貴社が一切責任を負わないという合意）である以上、貴社と顧客との間に合意があったことはその違法性を排除する理由にはなりません。

## 2 再申入れについて

従いまして、貴社におかれては、本件各規約の使用を停止頂いたうえ、貴社に故意過失がある場合においては、貴社が責任を負うといった適切な内容に変更するよう再度申入れます。

以上

<本件に関する問い合わせ>

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

事務局長 岩岡 宏保

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-844-8973