

2016（平成28）年8月8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

検討委員長 長田 淳

お問合せ

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。

今般当会に、貴社が運営するポータルサイト「M o b a g e」（以下「本件サイト」といいます。）について、貴社が、貴社と本件サイト利用者との間で規定している規約に関する情報が寄せられ、当会において当該規約について調査・検討をいたしました。その結果、当該規約につき、消費者の権利擁護の観点から問題があるのではと懸念される点がありましたので、下記の点につき貴社のご意見を伺いたく、お問合せいたします。

つきましては、本問合せに対する回答を、2016（平成28）年8月26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、本問合せ書および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ことを念のため申し添えます。

記

第1 本件サイトの利用規約について

1 利用規約の免責規定について

貴社は、以下のような本件サイトの利用規約（以下「本件利用規約」といいます。）を定めています。

① 第4条（携帯電話）

携帯電話機器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し、当社は一切責任を負いません。

② 第7条3項（モバゲー会員規約の違反等について）

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。

③ 第10条1項（料金）

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す。また、当社は理由のいかんにかかわらず、すでに支払われた利用料金を一切返還しません。

④ 第12条（当社の責任）

(i) 第1項 当社は、本サービスの内容、ならびにモバゲー会員がサービスを通じて入手した情報等について、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる責任も負わないものとします。

(ii) 第2項 モバゲー会員は自らの責任に基づいて本サービスを利用するものとし、当社は本サービスにおけるモバゲー会員の一切の事項について何らの責任を負いません。

(iii) 第3項 モバゲー会員は法律の範囲内で本サービスをご利用ください。本サービスの利用に関連してモバゲー会員が日本及び外国の法律に触れた場合でも、当社は一切責任を負いません。

2 利用規約の責任規定について

貴社は、本件規約について、以上のように貴社の責任を免責する規定を列挙する一方、次のような規定を定めておられます。

① 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。

② 第12条5項

当社は、当社の故意または重大な過失によりモバゲー会員に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。

3 免責規定の趣旨について

(1) 本件規約第12条4項の規定について

同項は、本件規約第12条5項（貴社に故意または重大な過失がある場合の規定）の存在を前提とすると、モバゲー会員の損害に関して貴社に軽過失が存在した場合の規定であると思料します。

そして、貴社は、同条4項において、「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」貴社の責めに帰すべき事由により損害

が生じた場合は、1万円を上限として賠償をする旨規定しています。

一方、本件規約上には、上記第1・1①ないし④に規定しているとおり、貴社の責任をすべて免責している規定があります。

以上を前提とすると、貴社の軽過失によりモバゲー会員に損害が生じた場合であっても、本件規約について貴社の責任について規定されている場合、すなわち上記第1・1①ないし④に規定する場合には、貴社は一切責任を負うことはないように読めます。

そうすると、貴社に軽過失がある場合に、貴社の責任を全部免除する条項（上記第1・1①ないし④に規定する場合）は、消費者契約法第8条1項、ないし同条3項に違反し無効となる可能性があります。

(2) 本件規約第12条5項の規定について

同項は、貴社に故意または重大な過失がある場合の規定であると思料します。

一方、本件規約を個別に検討すると、上記第1・1①ないし④では、「一切責任を負いません」「一切損害を賠償しません」「理由のいかんにかかわらず、すでに支払われた利用料金を一切返金しません」「その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる責任も負わないものとします。」「一切の事項について何らの責任を負いません」「当社は一切の責任を負いません」との文言が存在し、貴社に故意または過失が存在する場合を問わず、貴社が責任を負うことは全くないかのよう

に読めます。

そうすると、貴社に故意または重過失がある場合に、貴社の責任を免除する条項（上記第1・①ないし④）は、消費者契約法8条1項、2項、3項及び4項に違反し無効となる可能性があります。

第2 ご照会事項

つきましては、①本件規約第12条4項により、貴社に軽過失がある場合、同第4条、同7条3項、同10条1項、及び同12条1第1ないし3項に規定する場合は、貴社は一切責任を負わないという趣旨であるのか否かの点、及び、②本件規約第12条5項は、上記第1・1①ないし④に規定する場合においても適用があるのか否か、の2点につき、貴社の見解をご教示ください。

以上

《本件に関する問い合わせ先》

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