

2020年2月5日

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
理事長 池本 誠司 様

トレンドマイクロ株式会社
代表取締役社長 エバ・チェン

【連絡先（事務局）】担当：法務部 木塚博

〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-1-1 新宿マインズタワー

TEL：03-5334-4889 FAX：03-5334-4050

貴会からの差止請求書に対するご回答

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、弊社「リモートサービス利用規約」（以下「本規約」といいます。）に関する2020年1月30日付「差止請求書」（以下「本件請求書」といいます。）につきまして、下記のとおり、ご回答申し上げます。

敬具

記

1 本規約第6条第1項ないし第3項について

ア 消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号違反のご指摘について

貴会は、本件請求書において、弊社が提供するリモートサービスに関し、本規約第6条第1項ないし第3項に規定する各事項が生じた場合における利用者の損害について、弊社に軽過失が存在する場合には、損害賠償責任が全額免責となることを捉え、かかる点が消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号の「全部を免除する」場合に該当する旨ご指摘されています。

しかし、2019年8月29日付「貴会からのお問い合わせのご回答」でもお伝えしましたとおり、消費者契約法第8条第1項第1号及び第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本条項の規定は、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条第1項第1号及び第3号には該当いたしません。

他方で、弊社は、貴会がご主張されていますように、一部において、軽過失の場合にお

ける全額免責規定が第 1 項第 1 号又は第 3 号に照らして無効であるとの指摘があることも認識しております。

つきましては、弊社において、本条項の修正を速やかに進めさせていただくようにいたします。

イ 消費者契約法第 8 条第 1 項第 5 号違反のご指摘について

上記に加え、貴会は、本規約第 6 条第 1 項の規定が、弊社が無過失又は軽過失の場合に、弊社の瑕疵担保責任を全て免除するものであることを捉え、かかる点が消費者契約法第 8 条第 1 項第 5 号「全部を免除する」場合に該当する旨ご指摘されています。

しかし、消費者契約法第 8 条第 1 項第 5 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、無過失及び軽過失の場合のみ免責される本条項の規定は、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 条第 1 項第 5 号には該当いたしません。

他方で、弊社は、貴会がご主張されていますように、一部において、軽過失の場合における全額免責規定が消費者契約法 8 条第 1 項第 5 号に照らして無効であるとの指摘があることも認識しております。

つきましては、弊社において、本条項の修正を速やかに進めさせていただくようにいたします。

2 本規約第 6 条第 4 項について

貴会は、本件請求書において、弊社が負担するお客様又はその他の第三者に対して負担する責任の総額について、利用者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」の販売価格とすることを捉え、かかる点が消費者契約法第 8 条第 1 項第 2 号及び第 4 号の「一部を免除する」場合に該当する旨ご指摘されています。

貴会からのご指摘を受け、弊社において、本条項の修正を速やかに進めさせていただくようにいたします。

以上