

2019（令和元）年8月8日

トレンドマイクロ株式会社
代表取締役社長 エバ・チェン 様
(ご担当：法務部 木塚博一様)

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
TEL 048-844-8972 / FAX 048-829-7444
理事長 池本 誠司

申 入 書

貴社が定める「リモートサービス利用規約」に関して、当会からの2019年1月30日付けお問合せに対し、貴社より同年2月13日付けにてご回答をいただきありがとうございました。

その後、上記規約が同年3月に改訂されたのを確認いたしました。

そのうえで、貴社に対し、「リモートサービス利用規約」第3条1項、第9条3項、第9条5項、第9条6項について、以下のとおり、各条項の使用停止もしくは適切な条項への修正をされるよう申し入れます。

つきましては、本申し入れに対する貴社の今後のご対応について、2019年8月30日までに、書面にて、当会までご回答くださるようお願い致します。

なお、本申入書及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

第1 申入れの趣旨

リモートサービス利用規約第3条1項、第9条3項、第9条5項、第9条6項について、使用停止もしくは適切な条項への修正を求める。

第2 申入れの理由

1 第3条1項について

- (1) 同条項は、「当社は、本サービス、ドキュメントおよび一部の本サービスに関連して提供されるサポートサービス（以下「サポートサービス」といいます）に関して、これらの利用により、利用者の使用するパーソナルコンピュータの

問題の解決、パフォーマンスの向上その他の特定の状態が作出されることを補償せず、また、これらが利用者の特定の目的に適合することを保証しません。当社は、利用者が本サービスまたはドキュメントを利用したこと、または利用できなかったことに起因して利用者に発生した損害につき一切の補償をいたしません。ただし、損害が当社の故意または重過失に起因する場合はこの限りではありません。」と規定しています。

- (2) 同条項は、消費者が貴社のリモートサービスやドキュメントを利用し、あるいは利用できなかったことに起因して損害を被った場合でも、貴社は一切の補償をせず、但書において、貴社の故意または重過失に起因する場合には、補償をする規定となっています。

言い換えれば、第3条1項は、貴社が提供するリモートサービスやドキュメントを利用したことによって消費者に生じた損害、あるいは利用できなかったことによって生じた損害について、貴社に軽過失が存在する場合については、貴社の責任を全て免除する規定といえます。

そのため、同条項は、消費者契約法8条1項1号、3号に違反するものといえます。同法8条1項2号及び4号は、事業者の責任一部制限条項について故意または重過失の場合に無効と規定し、軽過失の場合は許容していますが、同項1号及び3号は、事業者の軽過失の場合を含め、責任全部免除条項を無効とする旨規定しています。

したがって、同条項について、使用停止もしくは適切な条項への修正を求めます。

- (3) なお、貴社は、2019年2月13日付け回答書にて、リモートサービス又はサポートサービスは、利用者が行う改善作業の技術的な支援を目的とするサービスで、貴社の債務は、かかる技術的な支援をすることであって、特定の結果の作出ではない準委任契約であり、第3条1項はこれを確認した規定であると回答されています。

その上で、同条項は、貴社の債務が支援サービスを通じた特定の結果を作出することを請け負うものであることを前提として、当該債務の不履行があった場合における損害の全部免除を規定したものではない、とご回答されています。

しかしながら、消費者契約法第8条1項1号及び3号は、消費者と事業者との間で締結される契約が請負契約であれ準委任契約であれ等しく適用され、事業者の債務不履行による損害賠償責任、あるいは不法行為に基づく損害賠償責任の全部を免除する条項を無効とする旨規定しています。前述したように、かかる規定は、事業者の軽過失による損害賠償責任を全部免除する条項にも適用されます。

したがって、貴社の債務がたとえ準委任契約であったとしても、事務処理の

過程で生じた貴社の軽過失に基づく債務不履行あるいは不法行為に基づく損害賠償責任を全部免除することを定めた第3条1項は、同法第8条1項1号、3号に違反するものといえます。

2 第9条3項について

(1) 同条項は、「当社の明示的な許諾を受けてドキュメントの日本国外への持ち出しおよび使用を行う場合は、利用者の責任と費用によって行われるものとし、また、当社は、当社の故意または重過失に起因する場合を除き、当該持ち出しおよび使用に関連して利用者に発生したいかなるトラブルならびに損害についても一切の責任を負わないものとし、」と規定しています。

(2) 同条項は、消費者が貴社のドキュメントを日本国外へ持ち出し、使用する場合に発生する損害について、貴社に軽過失が存在する場合でも、貴社の責任を全て免除する規定となっています。

そのため、前記1と同様、同条項は、消費者契約法第8条1項1号、3号に違反するものといえます。

したがって、同条項について、使用停止もしくは適切な条項への修正を求めます。

3 第9条5項について

(1) 同条項は、「当社は、サポートサービスの提供において、利用者から事前に同意を得た上で、利用者のパソコンを再起動させていただく場合がございます。パソコンの再起動によって発生したいかなるトラブルならびに損害についても、当社の故意または重過失に起因する場合を除き、当社が一切の責任を負わないとすることに同意するものとし、」と規定しています。

(2) 同条項は、貴社からのサポートサービスの提供において、消費者のパソコンを再起動した場合に発生する損害について、貴社に軽過失が存在する場合でも、貴社の責任を全て免除する規定となっています。

そのため、前記1と同様、同条項は、消費者契約法第8条1項1号、3号に違反するものといえます。

したがって、同条項について、使用停止もしくは適切な条項への修正を求めます。

(3) なお、再起動にあたっては、消費者の同意を条件に行うようですが、消費者の同意があったとしても、再起動に伴って発生した損害のうちパソコンの作動に起因する損害について、同意による免責の余地があるとしても、再起動の操作の過程で貴社に軽過失が存在する場合には、同法第8条1項1号、3号との関係において、貴社の全部免責が許容されるものとはいえないので、念のため、付言いたします。

4 第9条6項について

- (1) 同条項は、「仮に本規約の条項のうち法律等に違反して無効なものがある場合には、当該条項は当該法律等に違反する部分に限って無効とし、他の条項の有効性に影響を与えないものとします。」と規定しています。
- (2) 同条項は、貴社の定める条項が法律違反によって無効とされるべき場合に、当該条項のうち法律に違反する部分に限って無効とすることにより、他の条項の有効性を維持しようとする規定となっております。

しかし、かかる規定は、本来であれば法律違反により全部無効となるはずの不当条項が、「法律等に違反する部分に限って」という無限定かつ不明確な文言を加えることにより有効性を維持しようとする点で、不当条項規制の脱法的効果を有しており、また、消費者の立場からすれば、「法律等に違反する部分」という意味が無限定かつ不明確であるため不当条項のどの部分が無効となるのか判定が困難であり、消費者の利益を著しく害するものとして、消費者契約法10条に違反するものといえます。

したがって、同条項について、使用停止もしくは適切な条項への修正を求めます。

以 上

《本件に関する問合せ先》

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 吉川、清水

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