

2020年(令和2年)9月18日

株式会社オークファン 御中

適格消費団体

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7-1-1

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

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。

先日お送りしたお問い合わせに対し、2020年3月6日付のご回答をいただき、ありがとうございました。貴社のホームページを確認させていただいたところ、「休会」及び「退会」についてのFAQに一定の改善が見られます。

しかしながら、貴社の「利用規約」、「オークファンプレミアム会員規約」、「オークファンライト会員規約」、「落札ダウンロード利用規約」、「出品テンプレートフォトプラス利用規約」、「マイ出品ストレージ利用規約」、「オークファンプロPlus会員利用規約」、「ストロイド利用規約」、「期間おまとめ検索利用規約」、「オークション大学利用規約」、「オークション入札予約利用規約」、「官公庁オークション徹底ガイド利用規約」を検討したところ、いずれも消費者契約法に違反している条項があると思料いたしますので、下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本申入書に対する回答を2020年10月9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・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きますことを念のため申し添えます。

## 記

### 第1 申入れの趣旨

1 以下の条項について、使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

- ①「利用規約」第4条(自己責任の原則)、「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第4条(自己責任の原則)、「ストロイド利用規約」第4条(自己責任の原則)、

「オークション大学利用規約」第4条（自己責任の原則）、「官公庁オークション徹底ガイド利用規約」第4条（自己責任の原則）、「オークション入札予約利用規約」第4条（自己責任の原則）

1. 利用者は、利用者による本サービスの利用と本サービスを利用してなされた一切の行為、その結果について一切の責任を負います。
2. 利用者は、利用者による本サービスの利用と本サービスを利用してなされた一切の行為に起因して、当社または第三者に対して損害を与えた場合、自己の費用と責任において損害を賠償するものとします。

2 以下の条項について、使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

① 「利用規約」第6条（本サービスの提供等）、「オークション入札予約利用規約」第6条（本サービスの提供等）

当社は、aucfan.com が提供している本サービスに利用者がアクセスすることを許諾しておりますが、本サービスの内容や確実な提供、アクセス結果などにつきましては一切保証しておりません。

② 「利用規約」第9条（免責）、「オークション入札予約利用規約」第9条（免責）、「官公庁オークション徹底ガイド利用規約」第9条（免責）

4. 提供する本サービスは、当社がその時点で提供可能なものとします。当社は、当社が提供する情報、利用者が掲載する文章等、その他 aucfan.com 上にて配信される一切の情報について、その完全性、正確性、妥当性、有用性等いかなる保証も致しません。

③ 「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第6条（本サービスの提供等）

当社は、pro.aucfan.com が提供している本サービスに利用者がアクセスすることを許諾しておりますが、本サービスの内容や確実な提供、アクセス結果などにつきましては一切保証しておりません。

④ 「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第9条（免責）

4. 提供する本サービスは、当社がその時点で提供可能なものとします。当社は、当社が提供する情報、利用者が掲載する文章等、その他 pro.aucfan.com 上にて配信される一切の情報について、その完全性、正確性、妥当性、有用性等いかなる保証も致しません。

⑤ 「ストロイド利用規約」第6条（本サービスの提供等）

当社は、storoid.jp が提供している本サービスに利用者がアクセスすることを許諾しておりますが、本サービスの内容や確実な提供、アクセス結果などにつきましては一切保証しておりません。

⑥ 「ストロイド利用規約」第9条（免責）

4. 提供する本サービスは、当社がその時点で提供可能なものとします。当社は、当社が提供する情報、利用者が掲載する文章等、その他 storoid.jp 上にて配信される一切の情報について、その完全性、正確性、妥当性、有用性等いかなる保証も致しません。

⑦ 「オークション大学利用規約」第6条（本サービスの提供等）

当社は、www.aucuniv.com が提供している本サービスに利用者がアクセスすることを許諾しておりますが、本サービスの内容や確実な提供、アクセス結果などにつきましては一切保証していません。

⑧ 「オークション大学利用規約」第9条（免責）

提供する本サービスは、当社がその時点で提供可能なものとします。当社は、当社が提供する情報、利用者が掲載する文章等、その他 www.aucuniv.com 上にて配信される一切の情報について、その完全性、正確性、妥当性、有用性等いかなる保証も致しません。

⑨ 「官公庁オークション徹底ガイド利用規約」第6条（本サービスの提供等）

当社は、本サービスに利用者がアクセスすることを許諾しておりますが、本サービスの内容や確実な提供、アクセス結果などにつきましては一切保証していません。

3 以下の条項について、使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

① 「利用規約」第7条（本サービスの変更、追加および終了）、「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第7条（本サービスの変更、追加および終了）、「ストロイド利用規約」第7条（本サービスの変更、追加および終了）、「オークション大学利用規約」第7条（本サービスの変更、追加および終了）、「オークション入札予約利用規約」第7条（本サービスの変更、追加および終了）、「官公庁オークション徹底ガイド利用規約」第7条（本サービスの変更、追加および終了）

3. 当社は、第1項による本サービスの全部または一部の変更、追加または終了したことによる損害に関し、一切の責任を負いません。

② 「利用規約」第8条（本サービスの利用中止・停止）、「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第8条（本サービスの利用中止・停止）、「ストロイド利用規約」第8条（本サービスの利用中止・停止）、「オークション大学利用規約」第8条（本サービスの利用中止・停止）、「オークション入札予約利用規約」第8条（本サービスの利用中止・停止）、「官公庁オークション徹底ガイド利用規約」第8条（本サービスの利用中止・停止）

3. 当社は、第1項またはその他の事由により、本サービスの全部または一部の提供に遅延または中断が発生しても、これに起因する損害に関し、一

切の責任を負いません。

- ③「利用規約」第9条(免責)、「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第9条(免責)、「ストロイド利用規約」第9条(免責)、「オークション大学利用規約」第9条(免責)、「オークション入札予約利用規約」第9条(免責)、「官公庁オークション徹底ガイド利用規約」第9条(免責)

1. 当社は、本サービスの利用により発生した利用者の損害については、一切の賠償責任を負いません。

3. 当社は、本サービスに発生した不具合、エラー、障害などにより本サービスが利用できないことによって引き起こされた損害については、一切の賠償責任を負いません。

- ④「利用規約」第14条(パスワードの管理と責任)

3. オークファン会員は、自己のパスワードの管理と使用について一切の責任を負い、当社は、当該パスワードの第三者の使用による損害に関し、一切の責任を負いません。

- ⑤「利用規約」第15条(オークファン会員登録内容の変更)

3. 当社は、第1項の届出がなかったことで、オークファン会員に不利益が生じることがあっても、一切の責任を負いません。

- ⑥「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第14条(決済方法)

3. オークファンプロ Plus 会員は、決済に関して第三者との間で紛争が発生した場合、自己の責任において解決するものとします。当社は、当該紛争に関し、一切の責任を負いません。

- ⑦「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第18条(パスワードの管理と責任)

3. オークファンプロ Plus 会員は、自己のパスワードの管理と使用について一切の責任を負い、当社は、当該パスワードの第三者の使用による損害に関し、一切の責任を負いません。

- ⑧「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第19条(オークファンプロ Plus 会員登録内容の変更)

3. 当社は、第1項の届出がなかったことで、オークファンプロ Plus 会員に不利益が生じることがあっても、一切の責任を負いません。

- ⑨「オークファンプレミアム会員規約」第6条(決済方法)、「落札データダウンロード利用規約」第6条(決済方法)、「出品テンプレートフォトプラス利用規約」第6条(決済方法)、「マイ出品ストレージ利用規約」第6条(決済方法)、「期間おまとめ検索利用規約」第6条(決済方法)

3. プレミアム会員は、決済に関して第三者との間で紛争が発生した場合、自己の責任において解決するものとします。当社は、当該紛争に関し、

一切の責任を負いません。

- ⑩「オークファンプレミアム会員規約」第7条（指定クレジットカード登録内容の変更）、「落札データダウンロード利用規約」第7条（指定クレジットカード登録内容の変更）、「出品テンプレートフォトプラス利用規約」第7条（指定クレジットカード登録内容の変更）、「マイ出品ストレージ利用規約」第7条（指定クレジットカード登録内容の変更）、「期間おまとめ検索利用規約」第7条（指定クレジットカード登録内容の変更）

2. 当社は、前項の届出がなかったことで、プレミアム会員に不利益が生じることがあっても、一切の責任を負いません。

- ⑪「オークファンライト会員規約」第6条（決済方法）

3. ライト会員は、決済に関して第三者との間で紛争が発生した場合、自己の責任において解決するものとします。当社は、当該紛争に関し、一切の責任を負いません。

- ⑫「オークファンライト会員規約」第7条（指定クレジットカード登録内容の変更）

2. 当社は、前項の届出がなかったことで、ライト会員に不利益が生じることがあっても、一切の責任を負いません。

- ⑬「ストロイド利用規約」第14条（決済方法）

3. ストロイド会員は、決済に関して第三者との間で紛争が発生した場合、自己の責任において解決するものとします。当社は、当該紛争に関し、一切の責任を負いません。

- ⑭「ストロイド利用規約」第18条（パスワードの管理と責任）、「ストロイド利用規約」第19条（ストロイド会員登録内容の変更）

3. 当社は、第1項の届出がなかったことで、ストロイド会員に不利益が生じることがあっても、一切の責任を負いません。

- ⑮「オークション大学利用規約」第14条（パスワードの管理と責任）、

オークション大学会員は、自己のパスワードの管理と使用について一切の責任を負い、当社は、当該パスワードの第三者の使用による損害に関し、一切の責任を負いません。

- ⑯「オークション大学利用規約」第15条（オークション大学会員登録内容の変更）

当社は、第1項の届出がなかったことで、オークション大学会員に不利益が生じることがあっても、一切の責任を負いません。

- ⑰「オークション入札予約利用規約」第4条（自己責任の原則）

3. システムの障害（バグ等）により誤った入札金額で入札された場合など、

入札予約ツールを使用したことによって発したいかなるトラブル・損害についても、当社は一切の責任を負いません。各個人の責任においてご利用いただくと共に、必ず「お試し入札」をしてから実際に使ってください。

- ⑱ 「オークション入札予約利用規約」第14条（パスワードの管理と責任）、「官公庁オークション徹底ガイド利用規約」第14条（パスワードの管理と責任）

3. 会員は、自己のパスワードの管理と使用について一切の責任を負い、当社は、当該パスワードの第三者の使用による損害に関し、一切の責任を負いません。

- ⑲ 「オークション入札予約利用規約」第15条（会員登録内容の変更）、「官公庁オークション徹底ガイド利用規約」第15条（会員登録内容の変更）

3. 当社は、第1項の届出がなかったことで、会員に不利益が生じることがあっても、一切の責任を負いません。

4. 以下の条項について、使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

- ① 「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第13条（利用料金）

3. オークファンプロ Plus 会員は、退会または休会するまで、利用料金の支払を継続し、如何なる理由によっても、支払義務を免れないものとします。

- ② 「オークファンプレミアム会員規約」第5条（利用料金）

3. プレミアム会員は、退会または休会するまで、利用料金の支払を継続し、如何なる理由によっても、支払義務を免れないものとします。

- ③ 「オークファンライト会員規約」第5条（利用料金）

3. ライト会員は、退会または休会するまで、利用料金の支払を継続し、如何なる理由によっても、支払義務を免れないものとします。

- ④ 「落札データダウンロード利用規約」第5条（利用料金）、「出品テンプレートフォトプラス利用規約」第5条（利用料金）、「マイ出品ストレージ利用規約」第5条（利用料金）、「期間おまとめ検索利用規約」第5条（利用料金）

2. プレミアム会員は、退会または休会するまで、利用料金の支払を継続し、如何なる理由によっても、支払義務を免れないものとします。

- ⑤ 「ストロイド利用規約」第13条（利用料金）

3. ストロイド会員は、退会または休会するまで、利用料金の支払を継続し、如何なる理由によっても、支払義務を免れないものとします。

5. 以下の条項について、使用停止、または適切な条項に修正することを求めます。

- ① 「オークファンプロ Plus 会員利用規約」第13条（利用料金）、「オークファンプレミアム会員規約」第5条（利用料金）、「オークファンライト会員規約」第5

条（利用料金）、「ストロイド利用規約」第13条（利用料金）

4. 当社は、如何なる理由によっても、既に支払われた利用料金を、一切払い戻しいたしません。

②「落札データダウンロード利用規約」第5条（利用料金）、「出品テンプレートフォトプラス利用規約」第5条（利用料金）、「マイ出品ストレージ利用規約」第5条（利用料金）、「期間おまとめ検索利用規約」第6条（利用料金）

3. 当社は、如何なる理由によっても、既に支払われた利用料金を、一切払い戻しいたしません。

## 第2 申入れの理由

### 1 申入れの趣旨1①の条項について

(1) 利用者が貴社のサービスを利用したことにより利用者自身や第三者に損害が生じた場合であっても、その原因が、利用者ではなく、貴社の情報提供サービスの不履行や故意過失による損害が発生した場合には、貴社が利用者や第三者に対して債務不履行責任または不法行為責任を負うことが民法の原則です。

(2) しかしながら、本条項は、貴社のサービスの利用に関して、利用者の故意過失等を問わず全ての責任を利用者に負担させるものであり、貴社に債務不履行または不法行為が成立する場合においても貴社は一切責任を負わないとする条項といえますので、「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項」及び「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項」として、消費者契約法第8条1項1号及び3号により無効となるものと思料いたします。

### 2 申入れの趣旨2①乃至⑨の条項について

(1) そもそも貴社は、オークション相場等の情報を提供することを業務としていますので、情報提供契約の本質的要素として、利用者が当該情報の提供を確実に受けられることは貴社の債務の基本であり、貴社が提供している情報が第三者の提供している情報と合致していることはもちろん、第三者の情報が明らかに誤りであることを貴社が知りながらあえて利用者に提供しないことも、債務の内容に含まれるものと考えます。

(2) そのため、利用者が情報の提供を受けることができない場合や、利用者に提供された情報が第三者の提供している情報と合致しない等契約の内容に適合しないものである場合、さらに貴社が第三者の情報が明らかに誤りであることを知りながらあえて利用者に提供した場合などには、貴社に債務不履行責任または不法行

為責任が生じると考えられます。

- (3) しかしながら、本条項は、これら情報の提供自体の確実な履行や、提供される情報の完全性、正確性などについて、貴社に責任が生じ得る場合を区別することなく一切保証しないとしておりますので、「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項」及び「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項」として、消費者契約法第8条1項1号及び3号により無効となるものと思料いたします。

### 3 申入れの趣旨3①乃至⑨の条項について

- (1) 「天災、事変、火災、停電等の非常事態」などのやむを得ないと認められる場合は別として、貴社の情報提供サービスの不履行や故意過失により貴社のサービス提供に支障等が生じて利用者に損害が生じた場合には、貴社が利用者に対して債務不履行または不法行為に基づく損害を賠償する責任が生じ得ると考えられます。
- (2) また、利用者のパスワードの管理や使用、会員登録内容の変更、指定クレジットカードの変更により利用者に不利益が生じた場合に関しては、その原因が、利用者の管理方法や届出の有無などではなく、貴社の情報管理上の故意過失等により第三者の不正利用が発生する場合も生じ得ることであり、そのような場合は貴社が債務不履行責任または不法行為責任を負うこともあり得ます。
- (3) さらに、決済に関して利用者と第三者との間で紛争が発生した場合、それが、利用者または第三者の行為のみによるものである場合は別として、例えば、貴社の情報提供サービスの運営上の故意過失等により、利用者・第三者間の紛争が発生することもありうることであり、そのような場合には、貴社は、利用者や第三者に対する債務不履行または不法行為に基づく損害賠償責任を免れることができないのではないかと考えられます。
- (4) この点、本条項は、上記のいずれの場合であっても何ら区別することなく、貴社は一切の責任を負わない旨定めていますので、「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項」及び「消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項」として、消費者契約法第8条1項1号及び3号により無効となるものと思料いたします。

### 4 申入れの趣旨4①乃至④の条項について

- (1) 利用者が帰責事由なくして貴社のサービスを利用することができなくなった場合には、利用者は、民法第542条により契約を解除することができることはもち



ろんのこと、民法第 536 条により、「退会または休会」の手続を選択することなく、利用不能の期間や程度に応じて利用代金の一部の支払いを拒むことができます。

- (2) また、利用者に提供された情報が契約の内容に適合しないものであるときは、利用者は、民法第 563 条に基づき、帰責事由のない限り、貴社に対して不具合の期間・程度に応じて代金の減額を請求することも選択できます。
- (3) この点、本条項は、利用者に対し、「如何なる理由によっても」退会または休会するまで利用料金の支払義務を免れないと定めていますが、利用者に帰責事由がないにもかかわらず、利用者がサービスを利用できない、あるいは、サービス内容が契約の内容に適合しない場合にまで利用代金の支払の継続を強制されることは、信義則に反して利用者の権利を一方的に害するものであると考えます。
- (4) したがって、本条項は、民法第 536 条及び同法 563 条に比して消費者の権利を制限し義務を加重する条項であって、民法第 1 条 2 項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項として、消費者契約法第 10 条により無効となるものと思料いたします。

#### 5 申入れの趣旨 5①乃至②の条項について

- (1) 利用者は、帰責事由なくして貴社のサービスを利用することができなくなった場合には、民法第 542 条により契約を債務不履行として解除することができますが、その場合、貴社は、同法第 545 条に基づき、受領済みの利用料金を返還する義務があります。
- (2) しかしながら、本条項は、「如何なる理由によっても、既に支払われた利用料金を、一切払い戻し」しない旨を定めているため、民法第 545 条に比して消費者の権利を制限し義務を加重する条項であって、民法第 1 条 2 項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項として消費者契約法第 10 条により無効となるものと思料いたします。

#### 6 以上のとおりですので、申入れの趣旨のとおり、申し入れいたします。

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