

2023年2月28日

回 答 書

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会 御中

LINE 株式会社
法務室



貴法人から当社に対する、当社「LINE 利用規約」（以下「本規約」といいます。）に関する 2022 年 10 月 31 日付け「申入書」と題する書面に関し、下記のとおり回答いたします。

記

1. 本規約 3.について

当社の 2022 年 7 月 21 日付け「回答書」（以下「前回答書」といいます。）において、当社としましては、法令で許容される範囲を超えて規約変更を行うといった意図はない旨ご回答申し上げ、また、現行法令上、定型約款の変更に関する規定は民法 548 条の 4 以外にないことから、2022 年 10 月 31 日付けにて、同条を念頭においたうえで本規約を改定いたしました。

これに対し、貴法人より、「法令に基づき」という文言では消費者に誤解を与えるのご指摘をいただきましたが、上記のとおり、定型約款の変更に関する規定が民法 548 条の 4 以外にはないことから、当社としましては、「法令に基づき」という文言でも、民法 548 条の 4 に基づく規定の変更の場面であることについて十分にご理解いただくと考えております。

もっとも、お客様にとって、より分かりやすい内容にすることは当社としても望ましいことですので、改めて、以下のように本規約 3.を改定することを考えております。

3.

当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合に、本規約を変更することがあります。その場合、当社は、本規約を変更する旨、変更後の本規約の内容および効力発生日を、本サービスもしくは当社ウェブサイトに表示し、または当社が定める方法によりお客様に通知することでお客様に周知します。第 2 号の場合には、その変更の周知は効力発生日から相当な期間前までに行うものとします。変更後の本規約は、効力発生日から効力を生じるものとします。

(1) 本規約の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき

- (2) 本規約の変更が、契約の目的に反するものではなく、かつ変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理性があるとき

2. 本規約 14.3.について

前回答書において、当社としましては、お客様が法令上責任を負わない場合にまで損害賠償請求をすることを想定していない旨ご回答申し上げ、また、分かりやすさの観点から、2022年10月31日付けにて、「法令に基づき」という文言を付加する改定をいたしました。この文言により、当社が損害賠償請求をすることができる場面が、契約責任や不法行為責任等に基づく場合であり、その範囲についても相当因果関係の範囲を超えないことは、十分にご理解いただけるものと考えております。

もともと、こちらについても、お客様にとってより分かりやすい内容にすることは当社としても望ましいことですので、改めて、以下のとおり改定することを考えております。

なお、弁護士費用に関する定めを削除いたしました。これにより法令・判例上認められる範囲の弁護士費用に係る請求を放棄、あるいは当該債務を免除等することを意味するものではなく、法令・判例上認められる範囲内で責任を負っていただくこと（念のため付言するに、法令の範囲内で責任を負うものであって、責任を加重・減免するものではないこと）には変更はございませんので、この点をご理解いただければと思います。

14.3.

お客様は、お客様の故意または過失により当社に損害が発生した場合、当社の請求にしたがって直ちに、当社に対して、損害を賠償しなければなりません。

3. 本規約 6.3.について

当社では、前回答書でもお伝えしたとおり、お客様の利便性の向上につながるようサービスの変更等を行っており、無限定に変更しているというわけではございませんし、本規定による無限定の変更を意図しているものでもございません。

もともと、その必要性や合理性を踏まえて、やむを得ず、サービス内容を変更することもあり得ることから、以下のとおり、変更の場面について明示する改定を行うことを考えております。

6.3

当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合に、本サービスの全部または一部の内容を変更することがあります。

- (1) 本サービスの機能追加、改善等、本サービスの内容の変更がお客様の一般の利益に

適合するとき

- (2) 前号に該当しない場合において、本サービスの内容の変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理性があるとき

以 上