

2025（令和7）年12月4日

株式会社ワコム 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
TEL 048-844-8972/FAX 048-829-7444
E-mail nakusukai.01@saitama-k.com

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、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。2009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消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会では一般消費者と事業者との間で締結される消費者契約につき、消費者の権利擁護の観点から、広告表示、勧誘方法及び契約条項についての検討を行っており、その一環として、貴社の提供するペンタブレットドライバソフトウェアのエンドユーザーライセンス契約（以下、「本件契約」という）に関して、2025年6月10日付けのお問い合わせをお送りし、2025年7月1日にご回答をいただきました。

貴社からいただいたご回答をふまえ、貴社に対し、以下のとおり申入れ致します。

つきましては、本申入書に対するご回答を、2025年12月26日までに書面にて当会までご送付いただけますようお願い致します。

なお、本申入書及び貴社からのご回答の有無・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

貴社が一般消費者と締結する本件契約（2025年時点のもの）の下記表示について、適切な表示に修正又は削除することを求めます。

1. 本件契約「4. ソフトウェアライセンスの終了」内の「お客様による本契約の条件に対する違反があった場合は、ワコムから通知や措置を行うことなく、本契約におけるお客様の権利およびライセンスは自動的に終了し、無効となるものとします。本契約の終了に伴い、お客様は本ソフトウェアの使用

をすべて中止し、本ソフトウェアおよびそのコピーすべて（バックアップコピーおよびすべての文書を含む）をインストールされたコンピューターやその他同様のデバイスから永久に削除し、復元できないようにするものとします。」の表示。

2. 本件契約「5. 1. 準拠法」内の「本契約または本ソフトウェアに起因、もしくは関連して、当事者間で何らかの論争、請求、または紛争が生じた場合、かかる論争、請求、または紛争は、日本国の東京に所在する東京地方裁判所においてのみ裁定を受けることができるものとし、ワコムおよびお客様はそれぞれ、かかる裁判所の管轄および裁判地に撤回不能な形で同意するもの」とします。」の表示

3. 本件契約「5. 2 責任の制限」内の「法律で許容される最大限の範囲において、(i) いかなる場合でも、いずれの当事者も、それが契約上の行為であるか不法行為であるかを問わず、いずれかの当事者または第三者が被った間接的、付随的、特別、結果的、または懲罰的損害、あるいは利益、収益、事業上、割引、データ、使用上の損失または代替調達のコストに関連する損害について、相手方がかかる損害発生の可能性について通知を受けていた場合、またはかかる損害を予見できていた場合においても、責任を負わないものとし、また、(ii) いかなる場合も、本ソフトウェアまたは本契約に関連して、またはそれに起因してお客様が被った損失、損害、費用、または経費に対するワコムの責任は、お客様が本製品に対して支払った金額を超えないもの」とします。両当事者は、第5条2項および本契約の他の条項での責任の制限、ならびに本契約におけるリスクの配分が、当事者間の取引の不可欠な要素であり、これがワコムが本契約を締結した不可欠の条件であることを認識するもの」とします。ワコムによる本製品の価格設定は、上述のリスクの分担と責任制限を反映したものです。上記にかかわらず、本契約のいかなる規定も、(i) ワコムまたはその従業員もしくは代理人の過失に直接起因する死亡または人身傷害、(ii) ワコムまたはその従業員もしくは代理人の詐欺的行為または不作為、(iii) ワコム側の故意の違法行為または重過失、(iv) 適用される現地法によって除外できない賠償責任におけるお客様に対するワコムの責任を制限するものではありません。」との表示

第2 申入れの理由

1 申入れ事項1について

(1) 本件契約「4. ソフトウェアライセンスの終了」内の「本契約の条件に対する違反があった場合は、ワコムから通知や措置を行うことなく、本契約におけるお客様の権利およびライセンスは自動的に終了し、無効となるものとします。」の記載に関して、当会からの問い合わせに対し、「例えば、リバースエンジニアリングによってソースコードを特定する等故意に基づいて当社の重

要な技術を究明して知的財産を脅かすような行為に及んだような場合」に、「是正の催告をしたとしても当社の技術が究明されたという事実自体は覆すことができず、一般論として回復困難な重大な損害が生じる可能性がある」ために通知や措置を要しない旨を定めているとの回答をいただきました。

また、「当社製品の通常の使用過程においては発生し難い重大な事態を想定したものであり、事実上、適用される場面は非常に限定的である」とした上で、実際に当該条項に基づく自動終了となった事例は把握していないとの回答もいただきました。

- (2) しかしながら、当該条項の記載からは上記回答のような「その適用が通常使用では発生し得ない重大な事態を想定した場面のみ限定している」と読み取ることはできず、自動終了した事例が無いことを知る由もない一般消費者からすると、当該条項に基づき、貴社が恣意的な判断により本件契約を自動終了させることができると認識しても不思議ではありません。

この点、消費者契約法第3条第1項第1号において消費者契約の条項を定める際に、その条項は明確かつ消費者にとって平易となるように配慮すべき努力義務が規定されております。

加えて、東京高裁令和2年11月5日判決においても、「事業者を救済する（不当条項性を否定する）との方向で、消費者契約の条項に文言を補い限定解釈をするということは、同項の趣旨に照らし、極力控えるのが相当である。」と述べています。

現状の記載のままですと、貴社による恣意的な判断により消費者にとって重大な不利益が生じ得ると解釈でき、消費者の権利を一方的に制限する内容であるとして消費者契約法第10条にも違反する可能性が出てきます。

- (3) したがって、本件契約上の当該記載について、適切な表示となるよう修正又は削除することを求めます。

2 申入れ事項2について

- (1) 本件契約「5. 1. 準拠法」内の管轄裁判所に関する「日本国の東京に所在する東京地方裁判所においてのみ裁定を受けることができるものとし、ワコムおよびお客様はそれぞれ、かかる裁判所の管轄および裁判地に撤回不能な形で同意するものとします。」との記載についての問い合わせに対し、貴社の普通裁判籍がさいたま地方裁判所であることに対し、「東京地方裁判所は、一般的な司法アクセスの観点」で消費者にとって望ましく、「当社の管理機能等は東京支社に集中しているため訴訟対応の迅速化・効率化という点」で貴社にとって合理性があり、それに伴って「訴訟の迅速化という点」で消費者にとっても利点があることから東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所として定めていると回答をいただきました。

また、専属的合意管轄裁判所を定めている場合でも、民事訴訟法上の移送が制限される訳ではないため、適切な裁判所で審理できるとの回答もいただきました。

- (2) しかしながら、貴社が販売しているペンタブレットはオンラインで販売している他、日本全国の家電量販店等で販売しているとのことで、本件契約は東京近郊だけではなく、日本全国の消費者と締結する可能性が高いものと考えます。

そのため、本件契約に起因・関連する紛争等は、全国で発生する可能性があるところ、本件契約に起因・関連するあらゆる紛争について、一般消費者がその居住地の管轄裁判所等で提訴することを排除して、東京地方裁判所での提訴を強いられることになる当該条項は、個別事件における請求や当事者の属性を考慮して特別裁判籍を定めた民事訴訟法第5条の適用による場合に比し、信義則に反し消費者の権利を一方的に制限する内容であり、消費者契約法第10条に該当し無効であると考えます。

なお、仙台高裁令和3年12月16日判決においても、専属的合意管轄の規定につき、「民事訴訟法が定める管轄に比べて裁判を受けられる裁判所を限定し、民事訴訟法の規定に比べて消費者の権利を制限するものであって」、事業者の営業の形態・場所と消費者の地域性を無視した専属管轄を定めることは、「営業の実情に照らしても専属管轄を定めて消費者の権利を制限する合理的な理由が認められないから、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項にあたり、消費者契約法10条により無効となる条項である。」としております。

- (3) したがって、本件契約上の当該記載について、適切な表示となるよう修正又は削除することを求めます。

3 申入れ事項3について

- (1) 本件契約「5. 2 責任の制限」に関して、貴社に重過失に至らない通常の過失がある場合の取り扱いについて問い合わせをしたところ、貴社からは「当社の過失が重過失に至らない通常の過失に留まる場合は、当社 EULA 第5条第2項の定める責任制限が適用されるのが原則となります。なお、当社の過失が軽過失にとどまるような場合であっても、当社 EULA 第5条第2項の定める他の責任制限除外事由（例えば、本 EULA の性質上基本的に想定し難いかとは存じますが、当社過失に起因して万が一お客様がお亡くなりになりまたは負傷された場合）に該当する場合には、当社の責任は制限されないこととなります」との回答をいただきました。

- (2) しかしながら、本件契約の記載からは、貴社に重過失に至らない過失があった場合の責任について明確に制限している旨は読み取ることができず、法的な知識が十分にあるとは限らない一般消費者からすると、貴社が損害賠償責任を負うのか否かや、責任の範囲が不明確であり、消費者が本来請求可能な場面における損害賠償請求が抑制されるという点で不当であると言えます。

仮に、本件契約内の「法律で許容される最大限の範囲において」や「適用される現地法によって除外できない賠償責任におけるお客様に対するワコム の責任を制限するものではありません。」の記載により表現している趣旨である

場合でも、このような記載は所謂サルベージ条項に該当し、消費者契約法第8条第3項に規定している明確性の要件を満たしておらず、当該条項は同項に違反するものと考えます。

(3) したがって、本件契約の当該記載について、適切な表示となるよう修正又は削除することを求めます。

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 清水

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