

ネットとうほく 2020 (検) 第 6 号-1
2020 年 (令和 2 年) 10 月 6 日

株式会社小学館 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40
ブライツシティ柏木 702 号室
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
理事長 吉岡和弘
電話 022-727-9123
FAX 022-739-7477
URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



照 会 書

消費者市民ネットとうほく (以下、当団体という) は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及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・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成 29 年 4 月 25 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等に対し、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。

当団体に対して、貴社が提供する「サンデーうぇぶり」の利用規約およびその運用に関し、消費者に一方的に不利益な内容が定められているのではないかと、の情報提供がありました。そこで、「サンデーうぇぶり」の WEB サイトから利用規約を確認したところ、何点かお尋ねしたい事項がございましたので、下記のとおり照会致します。

つきましては、本書面到達後 2 ヶ月以内に、ご回答を書面にて当団体まで送付頂きますようお願いいたします。

なお、本件に関する当団体の活動及び内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの『申入れ』等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応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 本サービスの内容と消費者契約該当性について

【照会事項】

「サンデーうぇぶり」利用規約前文記載の「本サービスを利用するユーザー (以下、「利用者」)」として、消費者以外は想定されているのでしょうか。想定されている場合、どのような利用者 (消費者以外) を想定しているのかご回答ください。

【照会の理由】

利用規約では、最終条項の第20条の第一文で、「本規約が消費者契約法第2条第3項の消費者契約に該当する場合には、本規約のうち、当社の損害賠償責任を完全に免責する規定は適用されないものとします。」とされており、この規定ぶりからすると、消費者契約に該当するのは例外的な場合として構成されているようにも読めます。

しかし、本サービスの概要（WEB上で貴社が提供するコンテンツを購入・閲覧できる）からすると、基本的に本件サービスの利用は消費者契約に該当すると思われる、逆に消費者契約に該当しない場合を想定し難いように思われます。

そこで、貴社としては、「消費者契約に該当しない場合」、つまり消費者以外の利用者としてどのようなケースを想定されているのかお尋ねするものです。

第2 貴社の損害賠償責任の免責について

【照会事項】

本件利用規約では、貴社の損害賠償責任の免責についてどのように整理されているのか、ご説明ください。

以下1及び2に疑問点ないし問題意識を記載させていただきましたので、この点も含めご回答いただけますようお願い致します。

1 利用規約第20条について

(1) 利用規約第20条により、消費者契約に該当する場合に適用が除外される「当社の損害賠償責任を完全に免責する規定」（以下「全部免責条項」と言います。）とは、利用規約中のどの規定でしょうか。

利用規約第6条第4項及び第8項、第9条第1項及び第3項～第5項、第12条第1項、第14条第2項、第16条第2項、第17条第4項を指すという理解でよろしいですか。

(2) 同条第二文は、損害賠償額の上限を、利用者が直接被った損害に限るとする一部免責条項となっていると思われませんが、この「当該利用者が直接被った損害」とは、どのような意味なのか、具体的内容をご説明ください。

(3) 同条第三文は、「ただし、当社に重過失がある場合に限り」としてしています。

ア 第三文の「ただし、当社に重過失がある場合に限り」との但し書きは、第一文及び第二文の両方に係るものという理解でよいでしょうか。

つまり、第20条全体としては、「消費者契約に該当し、かつ貴社に重過失がある場合には、貴社の損害賠償責任を全部免責する旨の規定は適用されない。その場合でも、貴社の損害賠償責任の範囲は、直接損害に限る（一部免責される）」という意味でしょうか。

イ また、貴社の「故意」による場合にはどのように規約が適用されるのでしょうか。「重過失」ではないので、全部免責条項が適用される

のでしょうか。あるいは、故意であれば当然、全部免責条項は適用されず、また第20条第二文の一部免責条項も適用されない（因果関係ある損害の全部について賠償責任を負う）という理解でしょうか。
 ウ あるいは、「重過失がある場合に限ります。」とあるのは、単に「重過失がない場合に限ります。」の誤記でしょうか。

2 利用規約10条3項との関係について

利用規約第10条第3項は、「貴社が第9条の免責事項の規定に関わらず、利用者に損害賠償責任を負う場合でも、貴社が軽過失の場合には、その損害賠償額は利用者の貴社に対する損害発生月の支払額を上限とする」という意味に読めますがそのような理解でよろしいでしょうか。

一方で、貴社は前記のとおり、第20条により「重過失の場合」に第9条の全部免責条項は適用されない旨定めていると思われませんが、すると、第10条3項が定める「貴社が軽過失の場合で、第9条の全部免責事項が適用されない場合」というのは、どのような場合を想定しているのでしょうか。

(本件利用規約による貴社の免責の定めを表に整理してみたもの)

	軽過失	重過失	故意
消費者契約に該当する場合	「全部免責される」のか、「10条3項により損害発生月の支払額を上限として責任を負う」という趣旨なのか、いずれかが明確でない。	「利用規約第20条により全部免責条項は適用されず、直接損害を上限として責任を負う（一部免責）」と読めるがそのような趣旨か。	「全部免責される」のか、「直接損害に限らず全部責任を負う」という趣旨なのか、いずれかが明確でない。
消費者契約に該当しない場合	全部免責される(利用規約第6条第4項及び第8項、第9条第1項及び第3項～5項、第12条第1項、第14条第2項、第16条第2項、第17条第4項)		

【照会の理由】

本件利用規約において、貴社の損害賠償責任の免責について、全体としてどのように整理、規定されているかを読み取ることが困難でしたので、上記のとおりお尋ねします。

第3 利用規約の変更について

【照会事項】

利用規約第3条の利用者への事前通知なしの規約変更は、利用者の一般の利益に適合するとき（改正民法第548条の4第1項第1号）だけでなく、それ以外の規約変更も含む趣旨でしょうか。

【照会の理由】

本件利用規約は定型約款（改正民法第548条の2第1項）に該当するものと考えられます。したがって、利用規約の一方的変更については改正民法第548条の4に定める要件を満たす場合にしか効力を生じず、特に利用者の一般の利益に適合する場合以外には厳格な要件が定められています（強行規定と解されています。）。

そこで、本件利用規約第3条の利用者への事前通知なしの規約変更の範囲をお尋ねするものです。

第4 貴社の判断による利用停止等について

【照会事項】

- 1 貴社が提供するコンテンツをスクリーンショットすることの禁止や、仮にスクリーンショットを撮った場合にどのような措置が取られるのかについては、利用者が事前に容易に認識できる形で明示されているのでしょうか。
- 2 その他、「当社が不適切と判断する行為」（第11条第1項）、「その他、当社が本サービスの利用を適当でないと判断した場合」（第12条）については、どのような場合を想定しているのでしょうか。具体例をあげてください。

【照会の理由】

利用規約第11条及び第12条では、禁止事項や利用制限及び登録抹消について定められていますが、「当社が不適切と判断する行為」（第11条第1項）、「その他、当社が本サービスの利用を適当でないと判断した場合」（第12条）など、いずれも抽象的で貴社の裁量が広範に認められる形で定められています。

しかし、これらの条項が、利用者にとって不意打ちになるような形で運用されているような場合には、利用者の利益を一方的に害する条項として問題がある可能性があります。そこで、これらの条項が想定している内容や、具体例の一つとしてスクリーンショットの禁止に係る運用についてお尋ねするものです。

以 上