

2022年10月14日

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 殿

## ご回答

東京都千代田区一ツ橋二丁目3番1号  
株式会社小学館  
法務室室長 中澤廉平  
TEL 03-3230-5147

### 前略

貴法人からの令和4年9月14日付け「ご連絡」及び同年3月29日付け「申入書兼要請書」（以下、総称して「本件申入」といいます）につきまして以下のとおりご回答いたします。

#### 1、損害賠償責任の免責や規約中の各条文との関係について

本件申入の対象となっている弊社アプリの規約（以下、「本規約」といいます）については、第10条3項で「故意または重過失ある場合を除き」、「当社に対する支払額を上限とするものとします」と定めるとおり、軽過失があるような場合は、その範囲で賠償責任を負うと定めております。

そして、消費者契約に該当する場合は、本規約第20条で、「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。この場合において利用者に発生した損害が当社の債務不履行または不法行為に基づくときは、当社は、当該利用者が直接被った損害を上限として損害賠償責任を負うものとします。ただし、当社に故意または重過失がある場合を除きます。」と定めている通り、全部免責の規定は適用されないことを確認しております。

また、本規約第9条で列挙しているサービス変更等で弊社に軽過失があり、消費者に損害が出た場合は、第10条3項の範囲で賠償責任を負いますが、第9条で列挙している事由以外で、消費者に損害が発生した場合は直接被った損害の範囲で賠償を行うと本規約第20条では定めております。

さらに、弊社に故意・重過失がある場合は、第9条、第10条3項、第20条本文の賠償の範囲を限定する条項は及ばないという整理になります。

もっとも消費者の利益を不当に害しないことが重要ですので、本規約第20条を以下のように修正することは検討したいと思っております。

## 第20条 その他

本規約が消費者契約法（平成12年法律第61号）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。この場合において利用者に発生した損害が当社の債務不履行または不法行為に基づくときは、当社は、当該利用者が直接被った損害を上限として損害賠償責任を負うものとします。ただし、本規約中の定めにかかわらず、当社に故意または重過失がある場合は、利用者に発生した損害を賠償します。

### 2、規約の変更について

本規約第3条の定めがございますが、現在、本規約変更後は改めて利用者から個別同意を取得するように運営しております。今後もそのように運営する予定です。

### 3、その他の本件申入について

本規約第11条1項「当社が不適切と判断する行為」や第12条の「当社が本サービスの利用を適当でないと判断した場合」についても言及がございます。こちらについては、ITやアプリケーションの分野では日々技術が進歩し、弊社の予期せぬ方法による不正等が行われる可能性もございますので、具体的な禁止事項の他、このような表現を定めております。

一方で、貴法人からのご指摘は、過去の裁判例（令和2年2月5日さいたま地裁判決・平30（ワ）1642号免責条項等使用差止請求事件、令和2年11月5日東京高裁判決・令2（ネ）1093号免責条項等使用差止請求控訴事件）を参考にしてのものと思われまます。過去の裁判例では、自己に有利な解釈に依拠して運用した結果、消費者に損害が生じた場合は、免責される条項が不当条項にあたるなどの判断がされているかと思ひます。

現在の回答時点において、ご指摘を受けた本規約部分を適用し、消費者のアカウントを停止等何らかの措置をとった事例はなく、したがって、自己に有利な解釈に依拠して運用した事実もございません。

また、将来、弊社の故意・重過失に基づき、言及を受けた本規約部分の適用によって、消費者に損害等を与えた場合は、前述のように免責条項の適用はございません。

弊社としましても、消費者契約法を遵守し、消費者の利益を不当に害することを避けるべく、引き続き適切な運営に邁進する所存です。

草々