

ネットとうほく 2020 (検) 第 6 号-5  
2023 年 (令和 5 年) 1 月 30 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>



## 申入書兼要請書 (2)

貴社に対し、2022年(令和4年)3月29日付でお送りした申入兼照会書に対し、同年10月14日付けで回答書をいただきました。ご対応をいただきありがとうございます。

しかし、上記回答書の内容を確認すると、当団体が求めた利用規約の改正はいただいております。そこで、改めて前回の申入兼照会書に記載した下記のような利用規約の改正を求めて本書面をお送りいたします。

貴社からいただいた回答書に対する当団体の見解は、下記のとおりです。つきましては、本書面到達後2ヶ月以内に、申入れ及び要請事項について、規約の削除、修正等のご対応をいただき、その対応結果について、書面にて当団体までご回答頂きますようお願いいたします。

### 記

#### 1 申入れの趣旨

- (1) 貴社のサービスの禁止事項や利用制限等について貴社に広範な裁量を与える条項(別紙1「申入れの対象条項」1に記載した11条の下線部分及び12条)を削除するか、消費者契約法10条に適合するように改定してください。
- (2) 貴社が必要と判断する場合利用規約の一方的変更ができるとする条項(別紙1「申入れの対象条項」2に記載した条項)を削除するか、消費者契約法10条に適合するように改定してください。

#### 2 要請の趣旨

貴社の債務不履行や不法行為により消費者に生じた損害について貴社の損害賠償責任を免除することになる条項(別紙2「要請の対象条項」に記載した条項)を、規約第20条と合わせて読むのではなく、各条項の文言だけ

で免責される範囲が明確になり、かつ、消費者契約法第8条第1項各号に適合するものとなるように改定してください。

貴社からいただいた回答書に対する当団体の見解は、以下のとおりです。つきましては、本書面到達後2ヶ月以内に、申入れ及び要請事項について、規約の削除、修正等のご対応をいただき、その対応結果について、書面にて当団体までご回答頂きますようお願いいたします。

## 第1 申入れについて

### 1 申入れの趣旨(1)について

貴社のサービスの禁止事項や利用制限等について貴社に広範な裁量を与える条項(別紙1「申入れの対象条項」1に記載した11条の下線部分及び12条)を削除するか、消費者契約法10条に適合するように改定を求めましたが、改正には応じていただけませんでした。この点に関する貴社の回答によると、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あることから、具体的な禁止事項の他にこのような表現を定めているとのことや、これまでに、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自己に有利な解釈に依拠して運用した事実もないことが理由としてあげられております。

貴社のご指摘のように、技術の進歩により予期せぬ不正が行われる可能性があることから禁止事項や利用制限等に当たる事項を全て網羅的に記載するのは困難であることは理解いたしますが、当該条項は、理由の如何にかかわらず貴社が一方的な判断によってサービスの停止やアカウントの削除を含む重い処分が可能な内容となっており、消費者に対して一方的に重い義務を課すものと評価せざるを得ません。

そもそも、上記各条項に関して当団体が求める改正は決して困難なものではなく、例えば、貴社が「正当な理由に基づいて、不適切と判断する場合」などのように、貴社の裁量に一定の合理的な制限を設ける等の対応は可能と考えられます。

以上のような観点から、改めて、上記条項の改正をご検討いただきますよう申し入れをいたします。

### 2 申入れの趣旨(2)について

貴社が必要と判断する場合利用規約の一方的変更ができるとする条項(別紙1「申入れの対象条項」2に記載した条項)を削除するか、消費者契約法10条に適合するように改定を求めましたが、改正には応じていただけませんでした。この点に関する貴社の回答によると、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、今後もそのように運営する予定であることが理由として述べられております。

しかし、本規約変更後は改めて利用者から個別同意を取得する扱いをしていても、規約自体の法適合性の問題は解消されません。そのような運用をしているのであれば、改正後の利用規約の条項は個別の同意をした者にのみ適

用されることを定めるべきであると思料されます。

また、このような改正が困難であれば、前回申入れをしたように、利用規約第3条を民法第548条の4第1項2号が定める「契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであること」の要件を満たす内容に改正いただきますよう申し入れをいたします。

## 第2 要請について

貴社の債務不履行や不法行為により消費者に生じた損害について貴社の損害賠償責任を免除することになる条項（別紙2「要請の対象条項」に記載した条項）を、規約第20条と合わせて読むのではなく、各条項の文言だけで免責される範囲が明確になり、かつ、消費者契約法第8条第1項各号に適合するものとなるように改定するよう求めましたが、改正には応じていただけませんでした。この点に関する貴社の回答は、利用者に生じた不利益や損害について一切の責任を負わないとしている条項については、当該契約が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」とされていること、貴社に故意・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っていること等というものであり、これらの理由から貴社の規約は消費者契約法第8条第1項各号に反するものではないという趣旨と思料されます。

しかし、当団体が問題としているのは、貴社が一切の責任を負わないと定める条項とは別に利用規約第20条等のような条項が設けられているとしても、それをもって、消費者契約法第8条第1項各号との抵触を免れるものとは言えないという点です。

前回通知の要請の理由でも述べたとおり、上記第20条は消費者契約に該当する場合を例外的場合として定めておりますが、貴社のサービスの利用者はほとんどが消費者であると考えられますので、利用規約の原則と例外が逆転しており、規定の形式が不当であるとともに、適用の場面が理解しにくいものとなっております。また、利用規約第20条は貴社の利用規約の末尾に置かれており、消費者は、全規約を読み、最後に利用規約第20条を読んだ上で、改めて前の規約に遡って読み直さなければ、利用規約の内容を把握することができず、ますます理解が困難な内容となっております。このように、一般消費者が免責内容等の意味を理解できないような包括条項は、全部免責条項の修正規定としての機能を果たしていないというべきであって、消費者契約法10条により無効となる可能性もあることを指摘せざるを得ません。

したがって、利用規約第20条等があることによって、上記各条項の問題が解消されるとは考えられませんので、利用規約第20条等ではなく、本要請の対象となっている各条項を改定することにより、消費者契約法違反の疑義が生じないように対応をいただくことを求めます。

以上

## 別紙1

### 申入れの対象条項

#### 1 申入れの趣旨（1）で削除を求める条項

##### 第11条 禁止事項

- 1 利用者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に該当する、またはそのおそれのある行為を行わないものとします。

（略）

- ・前各号に定めるほか、当社が不適切と判断する行為。

##### 第12条 利用制限および登録抹消

- 1 当社は、以下の場合には、事前の通知なく利用者に対して、本サービスの全部もしくは一部の利用を制限、または利用者としての登録を抹消することができるものとします。

本規約のいずれかの条項に違反した場合。

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。

#### 2 申入れの趣旨（2）で削除を求める条項

##### 第3条 規約の変更

- 1 当社は、当社が必要と判断する場合、事前に利用者へ通知することなく、いつでも本規約を変更できるものとします。

2～3 （略）

要請の対象条項

第 6 条 会員登録

- 1～3 (略)
- 4 当社は、入力情報に虚偽、誤りまたは記載漏れがあったことにより利用者に生じた不利益や損害について一切の責任を負いません。
- 5～7 (略)
- 8 当社は、利用者のアカウントを第三者が利用したことにより利用者に生じた不利益や損害について一切の責任を負いません。

第 9 条 免責事項

- 1 当社は、利用者へ事前に通知することなく本サービスの変更・停止・終了をすることができます。本サービスの変更・停止・終了によって利用者に生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。
- 2 (略)
- 3 端末、通信機器、通信手段等の不具合により通貨を消費してしまった場合、当社は一切の責任を負いません。
- 4 利用者は、端末の利用料、通信料について利用者自身で管理するものとし、当社は一切の責任を負いません。
- 5 本サービスを使用した結果として生じた、いかなる損害や不利益についても、当社は一切の責任を負いません。
- 6～8 (略)

第 12 条 利用制限および登録抹消

- 1 当社は、以下の場合には、事前の通知なく利用者に対して、本サービスの全部もしくは一部の利用を制限、または利用者としての登録を抹消することができるものとします。
  - ・本規約のいずれかの条項に違反した場合。
  - ・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。
  - ・当社は、本条に基づき当社が行った行為により利用者に生じた損害について、一切の責任を負いません。
- 2 (略)

第 14 条 広告表示

- 1 (略)
- 2 本サービスに表示される広告・宣伝を行っている広告主との取引は、利用者と該当広告主の責任において行うものとします。当社は、本サービスに掲載されている広告によって発生した損害および掲載された事自体に起因する損害に関しては一切の責任を負わないものとします。
- 3 (略)

#### 第16条 本サービスの一時停止

1 (略)

2 当社は、本サービスが継続的に運用されるように努めるものとしませんが、それ以上の義務を負うものではありません。従って、当社は、前項各号のいずれか、またはその他の事由により本サービスの遅延または停止等が発生したとしても、これに起因する利用者または第三者が被った被害について一切の責任を負わないものとしします。

#### 第17条 本サービスの終了

1～3 (略)

4 前項に規定する通貨の払い戻しを除き、本サービスの終了によって利用者が何らかの損害を被ったとしても、当社は何らの責任も負わないものとしします。