

ひめネット(検)第 24号
令和5年 2月 8日

〒160-0023

東京都新宿区西新宿6-16-6

株式会社フォトクリエイト

代表取締役 吉田 メグ 殿

〒790-0952

愛媛県松山市朝生田町七丁目2番22号大興ビル305号

適格消費者団体 特定非営利活動法人えひめ消費者ネット

理事長 野垣 康之

申入書並びに要望書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活専門相談員、学者、弁護士、司法書士などの消費者問題専門家等により構成されているNPO法人であり、消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体であります。

当法人において、貴社の運営サイト上で提供するスナップスナップのサービス利用基本規約の条項について、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、条項等につき、消費者契約法に鑑み消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる条項がありました。

つきましては、別紙のとおり、当法人の要望も含めた是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、令和5年 3月17日までに、当法人宛、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

貴社のホームページを拝見したところ、スナップスナップサービスは、一般消費者にとっては大変便利で有益なサービスであると感じられ、多くの利用者がいらっしゃるものと思われれます。

また、スナップスナップのサービス利用基本規約第28条に定めがあるように、貴社が消費者契約法に抵触しないように配慮し、改定を重ねてこられたものであることは、当法人も十分理解しているつもりです。

しかしながら、消費者契約法の基本的な考え方のとおり、消費者と事業者間で行き違いが

生じた場合に、情報の質・量や交渉力において劣る消費者側が、一般的に法律上主張できる事項を「事前に」排除する形ではなく、貴社側に法的な問題がない場合には、消費者側の主張に対し、貴社の法的主張をもってそれを排斥すべきという原則に則り、消費者にとって不当ないし不適切と思われる規約の見直しをしていただけるものと信じております。

当法人の活動の趣旨をご理解いただき、消費者被害の未然防止、救済のため、そして、貴社にとっても当法人にとっても良き結果となりますようご協力いただきますと共に、重ねてお願い申し上げます。

敬 具

〈本件に関する問い合わせ先〉

弁護士 野垣康之

〒790-0001 松山市一番町 4-1-16

ANNBILL3 階野垣法律事務所

TEL : 089-913-1266 FAX : 089-913-1277

是正の申入れ事項

第1 申入れの趣旨

貴社の運営サイト上で提供するスナップスナップのサービス利用基本規約（以下「規約」といいます。）について、以下の部分に関して、消費者契約法により無効であると思われるので、使用を停止し規約を改善されることを求めます。

第2 申入れの理由

1 第2条（3）、第20条（1）・（3）～（12）、第21条（2）の規定について

（1）これらの規約につき規約第2条（3）・第20条（3）・同条（7）～（9）・（11）（12）・第21条（2）においては「一切の責任を負わない」、第20条（1）においては「いかなる保証も行わない」、同条（4）においては「責任を負わない」、同条（5）においては「自己の責任と費用においてこれを処理解決する」、同条（6）においては「全ての費用は、ユーザーの負担とする」、同条（10）においては「いかなる保証も行わない、一切の責任を負わない」、と定められています。

（2）しかしながら、これらの損害賠償責任を制限する条項に関しては、故意又は重大な過失による場合を適用除外と定めたとしても、全部を免除する条項の定めは、消費者契約法第8条1項1号・3号により無効であると考えられます。

（3）なお、規約第2条（3）、第20条（7）・（8）については、サービス提供者等の債務不履行や不法行為を想定しているものであると思われるのですが、規約において消費者に対しサービス提供者等が一切の責任を負うとし、別途貴社とサービス提供者等の間でこの場合の損害賠償責任を定めていたとしても、その定めは求償の問題にすぎず、貴社が提供するサービスである以上、消費者保護は必要であると思われる。

ただし、消費者契約法第8条2項2号に該当する場合（消費者と貴社の委託を受けた他の事業者との間の契約又は貴社と他の事業者との間の当該消費者のためにする契約で、当該消費者契約の締結に先立って又はこれと同時に締結されたものにおいて、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないときに、当該他の事業者が、その目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないことにより当該消費者に生じた損害を賠償する責任の全部若しくは一部を負い、又は履行の追完をする責任を負うことと

されている場合)、同条項に定める「委託を受けた他の事業者」が、貴社の規約に定める「サービス提供者等」であるならば、規約第2条(3)、第20条(7)・(8)は消費者保護に欠けるところはなく、無効とはならない可能性がありますので、同条項に定める内容を明記していただければ幸いに存じます。

2 第7条(9)、第9条(9)、第16条(2)の規定について

(1) 規約第7条(9)においては「売買契約等の取消等の措置がとられた場合であっても、当該措置のとられた時点で既に発生していた商品の代金等の支払義務は消滅しないものとし、ユーザーは、弊社等に対して当該措置を受けた後直ちに商品の代金等を支払わなければならない、当該措置を受けた時点で商品の代金等が支払済みであったときは、弊社等は、ユーザーに対して支払済みの商品の代金等を一切返還しないものとします。」、第9条(9)においては「期限までに商品のダウンロードをしなかった場合であっても、当該商品の代金の支払義務を負うものとし、これが支払済みであったときは、弊社は、ユーザーが商品のダウンロードをしていなかったとしても、ユーザーに対して支払済みの代金を一切返還しないものとします。」、第16条(2)においては「本サービスの利用制限がなされた場合であっても、当該利用制限のなされた時点で既に発生していた商品の代金等の支払義務は消滅しないものとし、ユーザーは、弊社に対して当該利用制限がなされた後直ちに商品の代金等を支払わなければならない、当該利用制限のなされた時点で商品の代金等が支払済みであったときは、弊社は、ユーザーに対して支払済みの商品の代金等を一切返還しないものとします。」と定められています。

(2) これらの規約は、第7条(9)が、貴社が一方的に取消等の措置をとった場合、第9条(9)が、貴社が定めた期限内に消費者が商品データのダウンロードをしなかった場合、第16条(2)が、貴社が一方的に利用制限を行った場合に関して、それぞれ消費者からの代金返還請求には一切応じない旨を定めたものでありますが、これらの貴社の措置に関して、貴社の過失や債務不履行がある場合は、消費者契約法8条1項1号・3号に抵触するものと思われます。

(3) また、これらの措置に貴社の過失や債務不履行がなかったとしても、これらの規約は、貴社からの一方的な取消等(規約第7条(9))、貴社からの一方的な期限内での消費者の不作为(同第9条(9))、貴社からの一方的な利用制限(同第16条(2))を定めたものです。これらに対し、消費者への事前通知や不作为への催告をすることなく、支払義務を負わせ、或いは支払済代金を一切返還しないと定めることは、消費者の利益を一方的に害するものであると思われ、消費者契約法10条により無効と判断される可能性があります。

3 結論

以上によれば、上記の規約については、消費者契約法第8条第1項第1号・3号、第10条により無効であると考えられますので、使用を停止され、規約の改善をされることを求めます。

以 上