

ひめネット（検）第24-3号

令和6年9月11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

再照会書

拝 啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、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（以下「本規約」と言います。）の条項について、当法人よりの令和5年12月18日付再申入書及び令和6年4月5日付照会書をご送付しておりますが、貴社より何らご回答をいただけておりません。

当法人は令和5年2月8日付申入時から、基本的に対話での解決を望んでおりますが、貴社からの反応がなく、貴社が対応協議中であるのか、又は本件申入は解決済みであるとお考えなのか、或いは何らかの事情によりご回答を拒否されているのか真意を測りかねます。

当法人も過去様々な法人に申し入れを行ってきましたが、貴社ホームページ上の本規約を拝見したところ未だに変更もないままであるうえ、貴社のような無回答のご対応は初めてであり困惑しております。

つきましては、貴社ホームページ上で公開されております令和5年8月1日付改定の本規

約を踏まえ、一部申入れの内容を見直したうえで再度改善を求める条項を添付いたしますので併せてご確認ください。

ところで、当法人同様の適格消費者団体がデジタル庁に対し、同庁運営のマイナポータル利用規約に関して消費者契約法に抵触すると思われる条項の申し入れを行い、この申し入れを受けてデジタル庁が規定の見直しを検討していることが本年7月3日朝刊紙等により報道されたことはご存知であるかと存じます。その後デジタル庁は規定の見直しや削除を行い、7月10日付で同規約は適法な内容に変更されております。

このデジタル庁が見直しました規約につきましては、当法人が貴社に改善を求めておりま論点と全く同様の条項が含まれております。

このように、国の行政機関ですら該当法令への認識が一部及ばないのでありますから、日本国内の法人が消費者との間で交わす契約内容には未だ多くの消費者契約法に抵触する規約が定められているものと推測されます。

当法人の今回の申入れは、決して貴社だけに対する論点ということに留まらず、社会全体での問題であることをご認識いただき、貴社におかれましては誠実かつ迅速な対応をいただきますようお願いするものであります。

なお、令和6年10月11日までに、一切のご連絡がない場合は、誠に遺憾ながら、貴社に対し、消費者契約法第12条に基づく差止請求に係る訴えの提起を検討することになりますので、その旨申し添えます。

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

【 参考 貴社令和5年8月1日改定後規約抜粋 】

※なお、下線部は当法人にて対象文言を明記するために入れさせていただいております。

第2条

- (3) サービス提供者（委託先を含みます。以下この号において同じ。）の行為（撮影を含みます。以下この号において同じ。）によりユーザーに生じた損害を賠償する責任は、当該サービス提供者が負うものとします。ただし、弊社に故意又は重大な過失が認められる場合を除きます。

第7条

- (9) 弊社等は、前項に基づき売買契約等の解除をしたことによりユーザーに損害が生じた場合であっても、その損害を賠償する責めを負わないものとします。

第16条

- (2) 弊社は、前項に基づきユーザーに対して本サービスの利用制限をしたことにより当該ユーザーに損害が生じた場合であっても、その損害を賠償する責めを負わないものとします。

第20条

- (1) 弊社等は、弊社等が案内メールサービス又はお知らせメールサービスにより配信する情報その他本サービス上で提供する情報等の信憑性、正確性、確実性、有用性等について、いかなる保証も行わないものとします。
- (4) 弊社は、ユーザーとサービス提供者との間における売買契約等の当事者ではなく、弊社は、当該売買契約等においては、弊社サイトの運営に関する義務のみを負うものとします。ユーザーとサービス提供者（当該サービス提供者に係る弊社等取引先を含みます。）との間で紛争が生じた場合には、ユーザーとサービス提供者間でその紛争を処理解決するものとします。
- (5) ユーザーは、本サービスの利用に関連して第三者（他のユーザー、弊社等取引先及び弊社サイト上の広告の広告主を含みますがこれらの者に限ら

れません。)との間で紛争が生じた場合には、自己の責任と費用においてその紛争を処理解決するものとします。

- (6) 弊社が前二項の紛争を処理解決した場合は、その処理解決に要した全ての費用(合理的な弁護士費用を含みますがこれに限られません。)は、ユーザーの負担とするものとします。

- (7) 弊社サイトに掲載される写真等のうち弊社(弊社の委託先を含みます。この項において同じ。)によって撮影された写真等については、弊社がイベントの主催者から撮影及び弊社サイト上への掲載について許可を得ているものであり、当該撮影又は掲載に関し、ユーザー又は第三者の肖像権、著作権その他の権利の侵害が問題となった場合は、イベントの主催者がその問題を処理解決するものとします。

- (8) 弊社サイトに掲載される写真等のうちサービス提供者(委託先を含みます。この項において同じ。)によって撮影された写真等については、サービス提供者がイベントの参加者その他撮影の対象となる者から弊社サイト上への掲載について許可を得ているものであり、当該掲載に関し、ユーザー又は第三者の肖像権、著作権その他の権利の侵害が問題となった場合は、サービス提供者がこれを処理解決するものとします。

- (10) 弊社等は、第11条第1項に定める場合を除き、ユーザーが本サービスを利用して購入した商品の品質、品質保持期間、弊社サイト上に掲載された写真等との一致、効果等について、いかなる保証も行わないものとします。

- (11) 弊社等は、第14条に基づく本規約の変更、第15条に基づく本サービスの廃止、第16条第1項に基づく本サービスの利用制限、第19条に基づく本サービスの提供の中断によってユーザーに生じた損害又は損失等を賠償又は補償しないものとします。

第21条

- (2) 弊社等は、ユーザーからの前項に定める変更届出を怠ったことによりユーザーに生じた損害を賠償する責任を負わないものとします。

再度の是正申入れ事項

第1 申入れの趣旨

貴社が令和5年8月1日改定したとしてホームページ上に公開しているスナップスナップのサービス利用基本規約（以下「令和5年改定規約」といいます。）について、依然として消費者契約法により無効であると思われる条項がありますので、規約を再度改善されることを求めます。

なお、以下再度改善が必要と思われる条項の明示においては、当法人よりの令和5年2月8日付「申入書並びに要望書」（以下「当初申入」といいます。）にて申し入れた順序によります。

第2 再度改善が必要と思われる条項とその理由

1 第2条（3）、第20条（1）・（4）～（8）・（10）（11）、第21条（2）の規定について

（1）（a） 令和5年改定規約第2条（3）については、表現は変わっていますが、故意・重過失がある場合のみにしか責任を負わないという本質に変わりがないようです。

（b） 同第20条（1）（5）（6）（10）（11）、第21条（2）は、当初申入時より変更がなされていません。

（c） 同条（4）（7）（8）は、貴社が「一切の責任を負わない」とする部分の文言が削除され、サービス提供者やイベント主催者だけが責任を負うとの内容になっております。しかしながら、結果として貴社が全部免責されることを前提としているように思われます。

（2）当初申入の繰り返しとなりますが、これらの事業者側の損害賠償責任を制限する条項に関して、全部を免除する条項の定めは、事業者側の軽過失があった場合にも免責されませんので、故意又は重大な過失による場合のみ責任を負うと定めたとしても、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）これらの条項に関しては、令和5年改定規約第20条（3）のように「～弊社等の責めに帰すべき事由の場合は除く。」などの文言で、貴社の故意・過失があった場合の帰責性の明記するなどの規約変更、また、サービス提供者やイベント主催者が

責任を負うと定めている条項は、サービス提供者やイベント主催者がその賠償責任を履行しない場合に関する貴社の帰責性（故意・過失責任或いは責めに帰すべき事由の該当性）について、再度ご検討いただければと存じます。

2 第7条（9）、第16条（2）の規定について

（1）（a） 令和5年改定規約第7条（9）については、貴社からの取消措置による代金支払義務の不消滅や既発生代金の支払義務・不返還が、解除による損害賠償責任を負わないものへと表現が変わっておりますが、全部免責条項となります。

（b） 同第16条（2）は、貴社からの利用制限による代金支払義務の不消滅や既発生代金の支払義務・不返還が、同様に損害賠償責任を負わないものへと表現が変わっておりますが、全部免責条項となります。

（2）全部免責条項についての無効該当性、貴社の故意・過失があった場合の帰責性についての明記要望については前述の通りです。

（3）また、これらの解除や利用制限に伴う措置について、貴社の過失や債務不履行がなかった場合の消費者契約法10条該当可能性については当初申入れの通りであり、「消費者への事前通知や不作為への催告」についての明記等をご検討いただければと存じます。

第3 結論

よって、上記の令和5年改定規約についても依然として消費者契約法第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、規約を再度ご検討の上、改善をされることを求めます。