

〒106-0032

東京都港区六本木 7-7-7 TRI SEVEN ROPPONGI 11 階

エヌ・シー・ジャパン株式会社

代表取締役 金 澤 憲 殿

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-4 0

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 0 2 2-7 2 7-9 1 2 3

FAX 0 2 2-7 3 9-7 4 7 7

URL <https://www.shiminnet-tohoku.com>



申入書兼照会書

1 当団体より令和 4 年 7 月 2 1 日付けで送付しておりました「再照会書」に対して、令和 4 年 8 月 2 3 日付けで文書によるご回答をいただき、厚く御礼申し上げます。

2 さて、エヌ・シー・ジャパン株式会社（以下「貴社」といいます。）のリネージュ 2 M の規約には以下のような問題点があると考えられます。

つきましては、本書面到達後 2 か月以内に、下記申入れ事項及び照会事項に対するご回答を書面にて当団体までご送付下さいますようお願い申し上げます。

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、前々回の照会書に記載したとおりに対応させていただきますので、念のため申し添えます。

記

第 1 リネージュ 2 M サービス利用規約

<https://lineage2m.ncsoft.jp/board/rules/view?articleId=623a0f1c90fb5c00013b5ece>

第 2 条（用語の定義）

7. 「運営方針」とは、本サービスを利用するお客様に、本サービス運営における原則を理解していただくためにまとめたものであり、サイトに別途記載されているものです。運営方針は本サービスの状況により、任意に変更することができるものとします。

(1) 申入れ事項

① 申入れの趣旨

当該規約を消費者契約法に反しないように修正することを求めます。

② 申入れの理由

「リネージュ 2M 運営方針」には、アイテム等を損失した場合の補償条件等が記載しており、約款としての効力があるところ、民法 548 条の 4 は定型約款の変更について制限を設けており、貴社が運営方針を「任意に変更することができるものとします。」(利用規約) 及び「当社は本方針を任意に変更することができ、変更の効力は、公式サイトへ公示した日時から発生するものとします。」(運営方針 8.1) は、消費者の権利を制限するものとして、消費者契約法 10 条により無効になると考えます。

(2) 照会事項

運営方針の柱書には、「お客様は随時リネージュ 2M 公式サイト (<https://lineage2m.ncsoft.jp/>) (以下「公式サイト」) を訪れ、本方針の内容を確認することとし、本方針変更後は変更後の本サービス参加をもって本方針を承諾したものとします。」との規定がありますが、本サービスの参加時に、運営方針の変更があったことを何らかの方法で通知するシステムになっていますでしょうか。

第 3 条 (利用規約の効力と変更)

2. 当社は、民法第 548 条の 4 の定めにしたがい、本規約をいつでも任意に変更することができるものとします。なお、変更についてはサイト上にて事前に告知し、変更の効力は、告知に記載した変更の時から発生するものとします。

(1) 照会事項

民法第 548 条の 4 は、定型約款の内容の変更に一定の制限を設けているにもかかわらず、「いつでも任意に」変更することができることと定めることは矛盾していると考えられますがいかがでしょうか。なお、貴社も矛盾していると考えられる場合は「いつでも任意に」の部分削除することをご検討ください。

第 11 条 (本サービスの中断・遅延など)

3. 当社は、本条第 1 項および第 2 項に起因してお客様が被った損害について一切責任を負わないものとします。

(1) 申入れ事項

① 申入れの趣旨

「当社は一切の責任を負わない」との趣旨の規定を削除または消費者契約法に反しないように修正することを求めます。

② 申入れの理由

損害賠償責任の全部免除する条項として、消費者契約法 8 条 1 項 1 号、3 号により無効になると考えます。

第 12 条 (有料サービスの利用)

16. お客様が未成年者の場合は、決済する場合には保護者 (法定代理人である親権者・未成年後見人) の承認を得るものとし、未成年者が、決済を実行した場合

には、当社は、保護者の同意の下での決済とみなします。

(1) 申入れ事項

① 申入れの趣旨

「未成年者が、決済を実行した場合には、当社は、保護者の同意の下での決済とみなします。」との規定を削除することを求めます。

② 申入れの理由

未成年者の法律行為には法定代理人の同意が必要にもかかわらず、その同意を擬制する条項は、消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する条項として、消費者契約法10条により無効になると考えます。

第15条（コンテンツの利用）

2. お客様が本サービス利用期間中に購入したコンテンツは、ダウンロード、インストールしたデバイスでのみ利用することができます。ただし、プラットフォーム等の特性により、アカウント共有によりデバイスを変更して使用することができる場合は、当該ストアのポリシーに従います。機種変更、番号変更、海外ローミング等をする場合は、コンテンツのすべてあるいは一部を利用することができません。この場合、当社はいかなる責任も負いません。

第17条（お客様の義務）

2. お客様は、自己のアカウントおよび、パスワード（例：本サービス、デバイス、プラットフォーム等）などの保安に関わるものを共有あるいは自己以外の者に利用を許諾してはならず、その利用および管理について一切の責任を負うものとし、お客様は、自己のアカウントが第三者に利用された事に起因する全ての問題について、一切の責任を負うものとし、

第17条（お客様の義務）

3. お客様は、登録したアカウント情報の一部に変更が生じた場合、アカウント情報を更新しなければなりません。お客様がアカウント情報を更新しないことにより発生した全ての問題、不利益、損害に対して当社は一切の責任を負わないものとし、

(1) 申入れ事項

① 申入れの趣旨

「当社は一切の責任を負わない」「お客様は、一切の責任を負う」との趣旨の規定を削除または消費者契約法に反しないように修正することを求めます。

② 申入れの理由

損害賠償責任の全部免除する条項として、消費者契約法8条1項1号、3号により無効になると考えます。

第19条（利用規約の違反）

3. 本条第1項の処分により当該お客様に不利益・損害が発生した場合においても、当社はその責任を一切負わないこととします。

(1) 申入れ事項

① 申入れの趣旨

「当社は一切の責任を負わない」との趣旨の規定を削除または消費者契約法に反しないように修正することを求めます。

② 申入れの理由

損害賠償責任の全部免除する条項として、消費者契約法8条1項1号、3号により無効になると考えます。

第21条（解約）

3. お客様が本規約および運営方針に違反し、当社の業務遂行に支障をきたすと当社が判断した場合には、当社所定の方法で通知することにより、本規約を解約することができるものとします。また、同一のお客様が、複数のアカウントを取得している場合において、当該お客様のアカウントのうちいずれかについて、本規約を解約する場合には、当社は当該お客様が有する全てのアカウントについて、本規約を解約することができるものとします。

(1) 申入れ事項

① 申入れの趣旨

「当社所定の方法で通知することにより、本規約を解約することができるものとします。」との規定を消費者契約法に反しないように修正することを求めます。

② 申入れの理由

債務不履行に基づく解除（解約）については、「相手方が相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、相手方は、契約の解除をすることができる。」（民法541条）とされているところ、無催告解除を認めることは、事業者からの解除・解約の要件を緩和するものであって、消費者の権利を制限する条項として、消費者契約法10条により無効になると考えます。

なお、「当社の業務遂行に支障をきたすと当社が判断した場合」との記載については、その判断権限が貴社にあるものである上、解約の前に利用停止の措置をとることによりその目的は達成できるものと考えられます。

第22条（免責事項）

1. お客様は、本サービスの利用と本サービスの結果について責任を負うものとし、本サービスの利用により第三者に対する損害を与えた場合、お客様の自己責任と費用をもって解決するものとし、当社に一切の負担と損害をかけさせないものとします。

2. お客様が本サービスに投稿などされたお客様発信コンテンツなどは、お客様の責任において保存するものとします。当社が保存するそれらデータなどが失われたとしても、理由の如何を問わず、お客様は当社の責任の一切を免責するものとします。

3. 当社提供および保存するコミュニティや各種ゲームのスコアを含むゲームデータなどが失われたとしても、理由の如何を問わず、お客様は当社の責任の一切を免責するものとします。

5. お客様が入力したお客様情報などや保安に関わる物などと当社に登録されて

いるこれらの情報の一致による方法で認証をした場合において、本サービスの使用によって不正使用その他の事故があっても、当社は有効な手続きとして取り扱い、それにより生じた損害について当社は責任を負わないものとします。

6. 当社は、お客様に、利用時間等について配慮するよう注意を促すものとしますが、お客様自身も、自己の判断により、健全な生活環境を乱すような過度の利用を避けるように心がけるものとします。それを逸脱することにより生じた全ての損害に関して、当社は一切の責任を負わないものとします。

7. お客様の本サービス利用に伴い発生する、お客様間またはお客様と第三者間の利害対立あるいはトラブルについて、当社は一切の責任を負わないものとします。

8. アカウントが第三者に使用されたことによって当該お客様が被る損害については、当社は原則として責任を負わないものとします。お客様がアカウントを共有したことで発生した損害については、当社は一切責任を負いません。ただし、不正であると当社が判断し、かつ、お客様のアカウントの管理その他においても不備や過失が認められず、補償すべきと当社が判断した場合に限り、補償することがあります。

9. 当社は、本アプリケーションのインストール作業に伴う不具合など、本サービスを利用するにあたって、発生し得る全ての問題について、お客様および第三者に対し、一切の責任を負わないものとします。また、当社が本サービスをその時点でお客様に対し合理的に提供可能な場合、お客様は当社が本サービスについて瑕疵補償しないことについて予め了承するものとします。従って、当社はお客様が本サービスを利用することにより得た情報など（コンピュータープログラムを含む）について、その完全性、正確性、適用性、有用性などに関し、一切保証いたしません。当社は、お客様による本サービスの利用に関して、お客様または第三者に生じた不利益や損害（ソフトウェア、データまたはハードウェアなどに生じた障害などの一切を含む）について、一切の責任を負わないものとします。

10. 当社は、本サービスの中断などにより、お客様が負担した費用（電話代、プロバイダー代など）の一切について、負担しないものとします。

12. お客様自身による当社所定の操作方法以外の操作によって障害が生じたとき、当社は一切の責任を負わないものとします。

(1) 申入れ事項

① 申入れの趣旨

「当社は一切の責任を負わない」との趣旨の規定を削除または消費者契約法に反しないように修正することを求めます。

② 申入れの理由

損害賠償責任の全部免除する条項として、消費者契約法8条1項1号、3号により無効になると考えます。

第28条（裁判権および準拠法）

1. アカウントまたは本サービス利用に関連して当社とお客様の間に発生した紛争についての訴訟は、訴額に応じて、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第

一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(1) 申入れの趣旨

当該規定を削除または消費者契約法に反しないように修正することを求めます。

(2) 申入れの理由

利用者が東京簡易裁判所または東京地方裁判所において訴訟を行わざるを得ないものであり、消費者の権利を制限する条項として、消費者契約法10条により無効になると考えます。

第2 リネージュ2Mサービス利用規約及びリネージュ2M運営方針

<https://lineage2m.ncsoft.jp/board/rules/view?articleId=623a0f1c90fb5c00013b5ece>

<https://lineage2m.ncsoft.jp/board/rules/view?articleId=60bd801790fb5c00013b5dc7>

1 照会事項

利用規約及び運営方針は「当社が判断した場合」との趣旨の文言が複数使われております（利用規約第5条7. /第6条3. /第8条3. /第10条1. /第11条1. 2. /第12条6. /第18条/第18条6.・19. /第20条3. /第20条3. /第21条3. /第22条8.等 運営方針2.1/2.2/2.5 /4.1アカウント凍結（BAN）等）。

これらの規約は、ある事実が存在すると貴社が「判断した場合」に利用者に一定の不利益を課すという内容であり、その文言からは貴社が事実の存否を自由に認定できると解釈される可能性があります。

したがって、「当社が判断した場合」とは、どのような根拠・基準等に基づき判断されるものかご回答ください。

第3 二次創作に関するガイドライン

<https://lineage2m.ncsoft.jp/board/rules/view?articleId=6243e4a890fb5c00013b5ed6>

その他

(2) ガイドラインの内容は、予告なく変更する場合があります。ガイドラインの改正によって生じるいかなる損害についても、当社は一切責任を負いません。

(1) 申入れ事項

① 申入れの趣旨

「当社は一切の責任を負わない」との趣旨の規定を削除または消費者契約法に反しないように修正することを求めます。

② 申入れの理由

損害賠償責任の全部免除する条項として、消費者契約法8条1項1号、3号により無効になると考えます。

以上