

ネットとうほく 2024（検）第3号-3
2025年（令和7年）7月28日

〒150-0013

東京都渋谷区恵比寿1-19-23

東邦ビル3階

株式会社トリビュー 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40

ブライトシティ柏木703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 <https://www.shiminnet-tohoku.com>

Mail shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp

申入書 (2)

消費者市民ネットとうほく（以下、当団体という）の申入書兼照会書に対し、貴社より、2025年3月26日付「回答書」をお送りいただき、ありがとうございました。

上記回答書の内容を踏まえて、さらに確認ないし修正をお願いしたいことがございますので、下記のとおり再度申入れを行います。本書面到達後2ヶ月以内を目処に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2025年3月26日付回答書の「第1. 申入れ事項について」の別紙のうち、サービス利用規約・第6条について、逐条解説P130及びこの趣旨を踏まえた裁判例（東京地裁令和4年4月27日）を挙げて、改定はせず、現行のままとされる予定とのことでした。

ここで、逐条解説P130において、役務の性質上、技術的に履行が不可能な場合について、この場合はそもそも債務を負っておらず、債務不履行責任が発生しないと考えられる場合もあり得るのであり、その場合には、技術的に履行が不可能な一定期間について責任を免責しても、「債務不履行責任を免除する」契約条項に該当しない場合があるとされています。

しかし、貴社のサービス利用規約・第6条は、第1項で貴社が一方的に必要と判断した場合には事前にサービスを中止等できることを定め、第2項でその際に生じた損害について一切責任を負わない旨の規定とされています。

これは、役務の性質上技術的に履行が不可能な場合に限るものでなく履行が十分可能な場合であっても、貴社が必要と判断してサービスを中止して履行をしなかった場合にも、責任を免責するものです。

そのため、上記第6条の規定は、明らかに、逐条解説P 130の記載に反するものと言えます。

また、東京地裁令和4年4月27日判決（以下、「東京地裁判決」と言う。）は、「本件規約14条1項に基づき発生した事象に応じて必要な範囲で本件サービスの利用が停止される限りにおいては、本件サービス提供義務を免れ…」としており、同14条1項は（1）本サービスに係るコンピューター・システムの点検又は保守作業を定期的又は緊急に行う場合、（2）コンピュータ、通信回線等が事故により停止した場合、（3）火災、停電、天災地変等の不可抗力により本サービスの運営ができなくなった場合、（4）ハッキングその他の方法により当社の資産が盗難された場合であって、不可抗力や性質上・技術的に履行が不可能な場合と言えるような事由に限り責任を免責しても、消費者契約法には違反しないというものでした。

一方で、貴社のサービス利用規約6条1項では、東京地裁判決の規約14条1項（1）～（3）の事由とは異なり、「または当社が必要と判断した場合」という事由が規定されており、技術的に十分履行が可能な場合においても責任が免責される規定となっています。これは明らかに、東京地裁判決が許容した範囲を超えています。

また、貴社のサービス利用規約6条1項3号「その他、不足の事態によりサービス提供が困難と判断した場合」についても、貴社の判断でサービス提供が困難と判断した場合にも責任が免責される規定となっており、この規定も東京地裁判決が許容した範囲を超えて、責任を免責する範囲が広すぎることになります。

以上の点から、貴社のサービス利用規約6条1項は、東京地裁判決の内容にも反します。

したがって、上記第6条の規定は、2025年1月28日付「申入書兼照会書」のとおり、消費者契約法8条1項1号または3号に反するものですので、当該条項を削除するか、消費者契約法8条1項各号に適合するように改訂することを改めて求めます。

以 上