

〒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 林 元基 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 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



要請書 (3)

当団体の要請書に文書によるご回答をいただき、厚く御礼申し上げます。

さて、貴社の令和 7 年 7 月 2 日付け回答書に対する当団体の意見は以下の通りです。

つきましては、本書面到達後 2 か月以内に、本書面に対するご回答を書面にて当団体までご送付くださいますようお願い申し上げます。

記

1 未成年者取消権について

当団体といたしましては、貴社より既に変更いただいている、「お客様が未成年者であるにもかかわらず、保護者の同意を得たものとして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したものとして取り扱います。」との条項が完全に有効であるとまでは言えないと考えられます。

しかしながら、貴社が未成年者取消権の行使について、正当な理由であれば応じていただいております、また、ゲーム内での年齢確認等について適切に対応していただいておりますのであれば、未成年者取消権に関するこれ以上の申入れは行わない予定で検討しております。

つきましては、大変お手数をおかけしますが、貴社にご回答いただいた「年齢によって決済できる金額が違う旨も示し、誤選択を防ぐ為に、選択内容の二重確認を行うフローになっています」等の決済の際の未成年者の課金対策に

関する確認の手順を、画像（ゲーム上の確認画面等をキャプチャしたもの）を添付の上具体的にご説明いただけますようお願い申し上げます。

2 免責条項について

2023年（令和5年）5月30日付け申入書(2)兼要請書でも記載した通り、消費者契約法8条1項1号は、「事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項」、すなわち、事業者による重大な過失がなく、軽過失にとどまる場合においても、事業者の損害賠償責任を全部免除する条項は無効としております。

したがって、「当社に故意または重大な過失がある場合を除き、当社は一切の責任を負わない」とする条項は無効となると考えられます。

一方、サービス利用規約24条2項は、『当社は、当社の責めに帰すべき事由によりお客様に損害を与えた場合、お客様に対し、当該損害を賠償するものとします。ただし、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社の損害賠償義務の範囲は、当社がお客様から受領した本サービスの利用料金の総額を上限とし、かつ本サービスの利用によりお客様に直接的に生じた損害（逸失利益、結果損害その他の間接的に発生した損害は含まれません）に限定されるものとします。』とされており、消費者契約法8条1項1号の趣旨に添った規定がなされております。

以上の通り、サービス利用規約24条2項と他の免責条項について齟齬が生じており、サービス利用規約24条2項の規定に統一するのが相当と考えられます。

つきましては、軽過失について全部免責している条項について、サービス利用規約24条2項等を参考の上改訂するよう要請します。

3 代表者の登記について

なお、免責条項について適切な改訂がなされない場合、未成年者取消権について適切な対応がなされていると判断できないような場合は、消費者契約41条1項に基づく書面による事前の請求を行うことを検討しておりますので、NCSOFT Corporationの会社法817条、818条1項に基づく代表者の登記を行って頂きたく再度要請いたします。

以上