

株式会社メルカリ

代表取締役会長兼 CEO 山田 進太郎 様

適 格 消 費 者 団 体  
特定非営利活動法人消費者支援機構福岡  
理 事 長 朝 見 行 弘  
〒812-0011 福岡市博多区博多駅前一丁目 5 番 1 号博多大博通ビルディング 8 階  
(本件に関するお問い合わせ先) 担当者 司法書士 稲毛 翔平  
TEL 092-517-4289 / FAX 092-510-0395

### メルカリ利用規約に関する申入書

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当機構は、消費者の権利確立をめざし、消費者被害の調査、情報提供、救済活動等を行うことを目的として、福岡県内の弁護士、司法書士、消費生活相談員など消費者問題に取り組んでいる団体及び個人によって 2009 年 9 月に設立され、2012 年 11 月に内閣総理大臣より適格消費者団体としての認定を受けております。

当機構は、上記認定前から、事業者の、消費者に対する不当な勧誘行為や、不当契約条項の使用中止の申入活動を行っており、現在は、これら不当契約条項等に加え、景品表示法に基づく優良誤認表示等について差止請求訴訟を提起することの権限を有する適格消費者団体として、差止訴訟も視野に入れた活動を続けております。

さて、当機構は、貴社が 2018 年 8 月 21 日現在使用されている「メルカリ利用規約 (URL: <https://www.mercari.com/jp/tos/>、以下「本件規約」といいます。))」の条項を検討した結果、それらの内容の一部につき、消費者契約法等に抵触するか又は信義則等に違反する点がありましたので、貴社に対し、下記のとおり申入れを行います。つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、2018 年 10 月 5 日までに、書面にて当機構事務局までご送付いただきますようお願い申し上げます。

なお、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降のすべての経緯・内容を当機構のウェブサイト等で公表いたします。また、本申入れの対象とする事項以外の点について正当であることを意味するものではありませんので、その点も含めご承知おきください。

仮に、貴社が本件規約や画面表示等の改定を予定されている場合には、改定される時期をお知らせいただくとともに、改定後の同規約等をご送付くださいますよう、お願いいたします。

敬具

## 記

### 1. 貴社の責任を免除する条項について

#### (申入れの趣旨)

本件規約中、別紙削除を求める条項記載のうち、下線を引いた部分についていずれも削除を求めます。

#### (申入れの理由)

別紙記載の条項については、事業者である貴社の債務不履行又は不法行為により消費者に損害が発生した場合に、貴社の消費者に対する責任の全部を免除する条項です。なお、別紙中第23条2項後段の「かつ、当該ユーザーから受領した代金の累積総額を上限とします。」との規定については、消費者から受領した代金がない場合には、貴社の賠償責任を免除する条項となります。こうした条項は、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に該当するものとして無効であると考えます。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり削除を求めます。

### 2. 契約の解除を定めた条項について

#### (申入れの趣旨)

本件利用規約中、下記条項について、削除を求めます。

#### 第16条2項

弊社が出品した商品を購入者が購入した場合であっても、システムトラブル、欠品、配送事故、又はその他の事情により、商品を納品できない場合があります。その場合、弊社は、弊社の裁量により、当該商品にかかる購入者との売買契約を解除することができるものとし、購入者への返金その他の弊社が適切と認める措置をとるものとします。

#### (申入れの理由)

本条項は、消費者に債務不履行等がない場合でも貴社による契約解除が行われうるという点において、民法に比して消費者の権利を制限するものであり、それが貴社の判断により行われる点において、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するもので、消費者契約法第10条に該当するものとして無効であると考えます。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり削除を求めます。

### 3. 消費者の解除権を制限させる条項について

#### (申入れの趣旨)

本件利用規約中、下記条項について、削除を求めます。

#### 第16条3項

弊社が出品した商品を購入した購入者は、商品に瑕疵がある場合又は品違いの場合を除

き、売買のキャンセル・商品の返品を行うことはできないものとします。

**(申入れの理由)**

本条項は、貴社に債務不履行があった場合において、消費者が契約の解除権を行使できる場合を限定しており、消費者契約法第8条の2第1項に該当するものとして無効であると考えます。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり削除を求めます。

**4. 貴社による本サービスの終了及び変更を定めた条項について**

**(申入れの趣旨)**

本件利用規約中、下記条項の下線を引いた部分について、削除を求めます。

第19条2項 本サービスの終了及び変更

弊社は、任意の理由により、ユーザーへの事前通知をすることなく、いつでも本サービスの全部又は一部を終了及び変更できるものとします。

(以下略)

**(申入れの理由)**

本条項は、本サービスの終了・変更という重大な事項に関して、消費者の承諾なしに行うことができるという点において、民法に比して消費者の権利を制限するものであり、それが貴社の判断により行われるという点において、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するもので、消費者契約法第10条に該当するものとして無効であると考えます。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり削除を求めます。

**5. 消費者の責任及び貴社の免責を定めた条項について**

**(申入れの趣旨)**

本件利用規約中、下記条項について、削除を求めます。

第23条1項 ユーザーの責任及び弊社の免責

ユーザーが本規約に違反した場合、故意過失を問わず、当該ユーザーが、当該違反により損害を受けたユーザー及び第三者に対する損害賠償責任を含む、一切の責任を負うものとします。ユーザーがかかる違反行為を行ったことにより、弊社が損害を被った場合は、当事者は連帯して当該損害を賠償するものとします。

**(申入れの理由)**

本条項は、消費者が、規約違反をした場合に、消費者の故意過失を問わず、いかなる場合でも責任を負うという点において、民法に比して消費者の義務を加重するものであり、信義則に反して消費者の利益を一端的に害するもので、消費者契約法第10条に該当するものとして無効であると考えます。

また、本条項は、「弊社の免責」と題されている点から、消費者が規約に違反した場合、

貴社に債務不履行又は不法行為があり、これにより消費者に損害が発生した場合も、貴社の消費者に対する責任の全部を免除する条項で、こうした条項は、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に該当するものとして無効であると考えます。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり削除を求めます。

## 6. 無効とされた条項につき同等の効果が確保されるという条項について

### (申入れの趣旨)

本件利用規約中、下記条項について、削除を求めます。

#### 第24条4項 分離可能性

本規約のいずれかの条項又はその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効と判断された場合であっても、本規約の残りの規定及び一部が無効と判断された規定の残りの部分は、継続して有効に存続し、当該無効とされた条項又はその一部を、有効とするために必要な範囲で修正し、最大限、当該無効とされた条項又はその一部の趣旨及び法律的経済的に同等の効果が確保されるよう解釈されるものとします。

### (申入れの理由)

本条項は、規約の一部が無効と判断された場合に、無効となる部分と有効となる部分の区別が不明確となり、消費者の利益を害する恐れがある点において、民法又は契約自由の原則に比して消費者の権利を制限するものであり、貴社に有利な解釈に従わなければならない恐れがある点において、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するもので、消費者契約法第10条に該当するものとして無効であると考えます。

したがって、申入れの趣旨記載のとおり削除を求めます。

## 7. 信義則又は公序良俗に反すると考えられる条項について

### (申入れの趣旨)

本件規約中、下記各条項の下線を引いた部分について、いずれも削除を求めます。

#### 第6条2項 無効化等

ユーザーが退会を希望する時点で当ユーザーに支払われることとなっていた金銭等については、弊社の判断により、無効とすることができるものとします。

#### 第11条8項 売買契約の取消

売買契約が成立した場合においても、購入者が商品代金及び利用料の合計額を支払わない場合もしくは支払いを遅延した場合、出品者が商品を発送しない場合、その他弊社が必要と認める場合には、弊社は、当該売買契約を取り消すことができるものとします。かかる売買契約の取消しその他の事由により弊社が必要と認める場合には、ユーザーは、弊社の指示に従い、商品の所有権を無償で弊社に譲渡するものとします。

#### 第 13 条 2 項(1)

出品者は、出品した商品の売買契約が成立し、当該売買契約に関する支払及び商品の発送ならびに出品者及び購入者による相互の評価が行われ取引が完了した場合、当該取引完了時から 90 日以内に当該商品の商品代金の引出申請を行うものとし、なお、商品代金の引出申請に当たっては、弊社所定の本人確認を求めることがあり、確認が終了するまでは、引出しを留保させていただくことがあります。弊社が商品代金の引出申請を求めたにもかかわらず、出品者が当該取引完了時から 90 日を経過しても、当該商品の商品代金の引出申請を行わなかった場合には、弊社は、速やかに、当該出品者が登録した金融機関の口座に、当該商品代金の全額を振り込む方法により支払います。なお、本項に基づき、弊社が振込手続を行ったにもかかわらず、弊社の責めに帰すべき事由なく振り込みが正常に完了しない場合には、弊社は、当該出品者が、当該商品代金相当額の支払請求権を放棄したとみなすことができるものとし、

#### 第 21 条 5 項 第三者との紛争解決

ユーザーと第三者との間で、本サービスに関連して、裁判やクレーム、請求等あらゆるトラブルを含む紛争が生じた場合、ユーザー各自の責任や費用で解決するものとし、弊社は、当該紛争に関し、一切関与しません。ユーザーは、当該紛争の対応のために弊社に生じた弁護士費用を含むあらゆる費用及び賠償金等を、連帯して賠償するものとし、

#### 第 21 条 6 項 費用の負担

弊社とユーザー間で紛争が生じた場合、当該紛争に関連して弊社に発生した弁護士費用を含むあらゆる費用を、当該ユーザーは連帯して負担することに同意するものとし、

#### (申入れの理由)

本条項は、下記の点において、いずれも信義則又は公序良俗に反し無効であると考えます。したがって、申入れの趣旨記載のとおり削除を求めます。

##### i) 第 6 条 2 項について

本条項によれば、貴社の判断により、消費者が貴社に対して有する支払い請求権が一方的に無効となることとなります。

##### ii) 第 11 条 8 項について

本条項によれば、出品者と購入者との間で成立した売買契約が、当事者でない貴社の判断により取り消されることとなり、さらに貴社の判断により、消費者の有する商品の所有権が無償で貴社に移転することとなります。

##### iii) 第 13 条 2 項 (1) について

本条項によれば、仮に消費者の責めに帰すべき事由がなくても、貴社から消費者への振り込みが正常に完了しない場合には、貴社の判断により、消費者が貴社に対して有する支払い請求権を失うこととなります。

##### iv) 第 21 条 5 項について

本条項によれば、消費者が第三者との間で紛争を生じた場合に、消費者の責めに帰すべき事由がなくても、貴社が要した弁護士費用を含むあらゆる費用及び賠償金を、消費者が貴社に対して賠償しなければなりません。

v) 第21条6項について

本条項によれば、消費者と貴社との間で紛争を生じた場合に、消費者の責めに帰すべき事由がなくても、貴社が要した弁護士費用を含むあらゆる費用を、消費者が貴社に対して賠償しなければなりません。

以上

## (別紙) 削除を求める条項

### ①第3条3項 本規約の変更

弊社は、必要に応じ、本規約を変更できるものとします。弊社は、本規約を変更した場合には、ユーザーに通知するものとし、通知後、ユーザーが本サービスを利用した場合又は弊社の定める期間内にアカウント削除の手続をとらなかった場合には、ユーザーは、本規約の変更に同意をしたとみなされるものとします。弊社は、本規約の改定、変更によりユーザーに生じたすべての損害について、一切の責任を負いません。

### ②第4条6項 弊社の免責

ユーザーがユーザー登録や登録内容の変更をしたことや弊社がユーザー登録を承認しないことにより生じた損害に関しまして、弊社は一切責任を負わないものとします。

### ③第4条8項 アカウント情報の不正利用等

アカウント情報の管理不十分による情報の漏洩、使用上の過誤、第三者の使用、不正アクセス等による損害の責任はユーザーが負うものとし、弊社は一切責任を負わないものとします。また、アカウント情報が不正に利用されたことにより弊社に損害が生じた場合、ユーザーは当該損害を賠償するものとします。

### ④第5条1項 ユーザー登録の取消・利用停止等

弊社は、ユーザーが以下の各号のいずれかに該当した場合又は該当したと弊社が判断した場合、事前の通知なしに、ユーザー登録の取消、本サービスの全部もしくは一部へのアクセスの拒否・利用停止等、又は、ユーザーに関連するコンテンツや情報の全部もしくは一部の削除の措置をとることができるものとします。弊社は、その理由を説明する義務を負わないものとします。なお、弊社は、ユーザーが以下の各号のいずれにも該当しないことを確認するために、弊社が必要と判断する本人確認を行うことができ、確認が完了するまで本サービスの全部もしくは一部へのアクセスの拒否・利用停止等の措置することができます。(以下略)

### ⑤第5条4項 弊社の免責

弊社は、本条の措置により生じる損害について、一切の責任を負わないものとします。

### ⑥第6条3項 弊社の免責

弊社は、本条の措置により生じる損害について、一切の責任を負わないものとします。

### ⑦第7条6項 弊社の免責

個人情報等を前項に基づき第三者に預託又は提供したことによるユーザーの損害について、弊社は一切責任を負わないものとします。ユーザーは、本条の内容を十分に認識した上で、本サービスを利用する必要するものとします。

⑧第9条5項 特定ユーザーへの販売を意図した出品

ユーザーは、他の特定のユーザーのみを対象とする販売を意図して商品を出品することができません。弊社は、その裁量により、出品の条件その他の状況から、ある商品の出品が他の特定のユーザーのみを対象とする販売を意図するものであるか否かを判断することができ、かかる判断によってユーザーに生じる損害について、一切責任を負わないものとします。

⑨第9条6項 出品に関する本規約違反

出品に関して弊社が本規約又は加盟店規約に違反すると判断した場合又は不適切と判断した場合、弊社は、第5条に定める措置のほか、その出品やその出品に対して発生していた購入行為等を弊社の判断で取り消すことができるものとします。本項に基づく措置によってユーザーに生じる損害について、弊社は一切責任を負わないものとします。

⑩第9条7項 弊社の免責

ユーザーの出品等によって、ユーザー及び第三者に生じる損害につき、弊社は一切責任を負わないものとします。

⑪第10条5項 弊社の免責

ユーザーの注文又は購入等によって、ユーザー及び第三者に生じる損害につき、弊社は一切責任を負わないものとします。

⑫第11条9項 弊社の免責

ユーザーが本サービスに入力した決済手段又は金融機関の情報が第三者に利用されたこともしくは入力情報の内容が不正確であったこと又は弊社が本条に基づく措置を行ったこともしくは行わなかったことによってユーザーに生じた損害に関して、弊社は一切責任を負わないものとします。

⑬第17条3項

前項に定める場合において、弊社は、売買契約の解除又は前項に基づく措置により購入者又は第三者に生じた損害に関して、一切責任を負わないものとします。前項に定める場合において、弊社が損害を被った場合には、購入者は当該損害を賠償するものとします。

⑭第18条2項 外部サービスの利用規約等

外部サービスへの遷移後に本サービスの利用を継続したユーザーは、外部サービスの利用規約等に同意したものとみなします。弊社は、外部サービスについて何等の保証を行わないものとし、ユーザー及び第三者が外部サービスを利用することにより生じる損害について、一切責任を負わないものとします。



⑮第 19 条 1 項 本サービスの中断

弊社は、以下の各号のいずれかに該当する場合には、ユーザーに事前に通知することなく一時的に本サービスの全部又は一部を中断する事ができるものとします。その際、ユーザーに損害が発生した場合であっても、弊社は一切の責任を負わないものとします。（以下略）

⑯第 19 条 2 項 本サービスの終了及び変更

弊社は、任意の理由により、ユーザーへの事前通知をすることなく、いつでも本サービスの全部又は一部を終了及び変更できるものとします。

弊社は、前項の本サービスの終了及び変更による損害について、ユーザー及び第三者に対して一切責任を負わないものとします。

⑰第 20 条 3 項 コンテンツに関する責任

ユーザー等がサービスに関連して発信又は掲載したコンテンツに関する一切の責任は、当該ユーザー等が負うものとし、弊社は、その内容、品質、正確性、信憑性、適法性、最新性、有用性等について、確認いたしません。また、弊社は、それらに関して、一切保証せず、一切責任を負わないものとします。

⑱第 20 条 4 項 コンテンツの内容等

ユーザー等は、他のユーザー等が発信又は掲載するコンテンツに対して、その内容、品質、正確性、信憑性、適法性、最新性、有用性等を、ユーザー等ご自身で判断する必要があります。弊社は、ユーザー等及び第三者が弊社のコンテンツを利用することにより生じる損害について、一切責任を負わないものとします。

⑲第 21 条 4 項 トラブルの解決

本サービスに関連してユーザー間又はユーザーと第三者間で発生したトラブル（本サービスを将来利用するという前提の下で起こったトラブルを含む。）に関して、ユーザーは各自の費用及び責任で解決するものとし、弊社は一切の責任を負わないものとします。トラブルが生じた際には、当事者間で解決するものとし、当該トラブルにより弊社が損害を被った場合は、当事者は連帯して当該損害を賠償するものとします。

⑳第 22 条 非保証及び免責

1. 内容等に関する非保証

弊社は、本サービスの内容・品質・水準、本サービスの安定的な提供、本サービスの利用に伴う結果等については、一切保証しません。

2. 弊社の免責

本サービス提供における、不正確、不適切、不明瞭な内容、表現、行為等により、ユーザー及び第三者に対して損害が生じた場合、故意・過失の有無にかかわらず、弊社は、当該損害について一切責任を負わないものとします。

### 3. アドバイス等の非保証

弊社は、ユーザー等に対して、適宜情報提供やアドバイスを行うことがあります、それらに対して責任を負うものではありません。また、そのアドバイスや情報提供の正確性や有用性を保証しません。

### 4. コンピュータウィルス等に関する非保証

本サービスに関連するコンテンツの中に、コンピュータウィルス等有害なものが含まれていないことに関しまして、一切保証しません。本サービスに関連するコンテンツの中に、コンピュータウィルス等有害なものが含まれていたことにより生じた損害について、ユーザー及び第三者に対して弊社は一切責任を負わないものとします。

### 5. 機器等に関する免責

ユーザーが利用した機器・通信回線・ソフトウェア等によりユーザー又は第三者に生じた損害に関しまして、弊社は一切責任を負わないものとします。

### 6. 通信障害等に関する免責

本サービスへのアクセス不能、ユーザーのコンピュータにおける障害、エラー、バグの発生等、及び、本サービスに関連するコンピュータ、システム、通信回線等の障害に関しまして、弊社は一切責任を負わないものとします。

### 7. 他のウェブサイトに関する免責

ユーザーが書き込んだ他のウェブサイト等への URL により、そのリンク先で生じた損害に関して、弊社は一切責任を負わないものとします。

## ②第 23 条 2 項 弊社の損害賠償責任

弊社は、弊社による本サービスの提供の停止、終了又は変更、ユーザー登録の取消、コンテンツの削除又は消失、本サービスの利用によるデータの消失又は機器の故障等、その他本サービスに関連してユーザーが被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとします。なお、消費者契約法の適用その他の理由により、本項その他弊社の損害賠償責任を免責する規定にかかわらず弊社がユーザーに対して損害賠償責任を負う場合においても、弊社の責任は、弊社の過失（重過失を除きます。）による債務不履行又は不法行為によりユーザーに生じた損害のうち現実に発生した直接かつ通常の損害に限り、かつ、当該ユーザーから受領した代金の累積総額を上限とします。

## ②第 24 条 1 項(1)

本サービスに関する弊社からユーザーへの通知・連絡は、弊社が運営するウェブサイト又はアプリケーション内の適宜の場所への掲示その他、弊社が適当と判断する方法により行なうものとします。弊社は、個々のユーザーに通知及び連絡をする必要があると判断した際、ユーザー情報の電子メールアドレス、住所又は電話番号に対し、メッセージング機能、電子メール、郵便又は電話等を用いて通知及び連絡を行うことがあります。

弊社からの通知及び連絡が不着であったり遅延したりといったことによって生じる損害について、弊社は一切の責任を負いません。