

2018年10月3日

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 様

株式会社メル
代表取締役会長兼 CEO 山田 進

回答書

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

この度は、弊社の「メルカリ利用規約」（以下「本規約」といいます。）に関する2018年9月3日付け「メルカリ利用規約に関する申入書」（以下「本申入れ」といいます。）のご連絡を賜りまして、誠にありがとうございました。本申入れにご記載の内容を確認の上、真摯に検討させていただきました。

そもそも弊社としましては、本規約を策定・運用する上で、消費者契約法を含む関連法規の違反を行う意図は一切ございませんでした。そうした弊社の方針については、本規約第23条第2項なお書きをご確認いただければ十分にご理解いただけるものと考えております。

その上で、本申入れにてご指摘をいただいた点につきましては、下記のとおり、個別の条項ごとに、弊社の見解及びご指摘を踏まえた方針をご回答申し上げますので、ご確認の上、ご理解を賜れますと幸甚でございます。弊社といたしましては、回答書の内容及び弊社の消費者保護の取り組みについて、直接ご説明させていただきたく考えております。日程については別途調整させていただきたく存じます。

何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

第1「1.貴社の責任を免除する条項について」に対するご回答

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き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。

この条項は、本規約の改定・変更により生じた損害の免責を規定するものですが、本規約の改定・変更は、本規約の規定に基づき適法に行われるものです。このため、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

本規約の改定、変更によってユーザーに生じた損害については、弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、弊社は一切の責任を負わないものとします。

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。

この条項は、①ユーザーがユーザー登録を行ったこと、②ユーザーがユーザー登録の内容を変更したこと、③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の免責を規定するものですが、これらの事実自体は、弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項です。このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、ユーザーのアカウント情報の管理不十分によりユーザーに損害が発生した場合の弊社の免責を規定するものであり、ユーザーのアカウント情報の管理不十分は弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項です。このため、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、規定の趣旨を明確化する観点から、該当部分を以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

ユーザーの管理不十分を原因とするアカウント情報の漏洩及び第三者によるアカウント情報の使用並びにユーザーによるアカウント情報の使用上の過誤によってユーザーに生じた損害については、ユーザーが全て負担するものとし、弊社は一切の責任を負わないものとします。

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）

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。

これらの条項は、ユーザーに法令違反等の不適切事由等が認められた場合には、弊社が事前の通知なしにユーザー登録の取消し等の措置をとることができ、そうした弊社の措置によりユーザーに損害が生じたとしても、当該損害につき弊社は責任を負わない旨を規定するものです。

弊社としては、本サービスの運営の適切性を確保するためには、ユーザーにそうした不適切事由等が認められた場合においては、弊社において登録取消し等の所要の措置を講ずることができるようにしておくことは極めて重要と考えており、弊社がそうした権限を有することを前提に本サービスの運営を行っております。このように、この条項は弊社が本サービスの運営のために必要な権限を正当に行行使できることを前提に、弊社がそうした権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。

このため、これらの条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、弊社が、ユーザーが本サービスから退会を行う場合において、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、弊社の判断により、無効とすることができる権限を弊社が有することを前提に（第6条第2項）、弊社がそうした権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。

このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

なお、本規約において、弊社にこうした権限を認めているのは、ユーザーが本サービスに出品した商品の売買代金を受領しないことがしばしば生じることを前提に、そうした売買代金を弊社において預かり続けることが、出資法の預かり金規制との関係で問題を生じさせる可能性があるとの指摘を外部から受けたことが理由となります。弊社としては本サービスを適法に運営するために必須のものと考えております。

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とするものとします。

この条項は、弊社が、法令に基づく場合等に個人情報を第三者に預託又は提供することができる権限を有することを前提に（第7条第5項）、弊社がそうした権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと愚料しております。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

前項に基づき弊社が第三者に個人情報等を預託又は提供したことによって生じたユーザーの損害については、弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、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ものとします。

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。

本サービスにおいては、他の特定のユーザーのみを対象とする販売を意図した商品の出品は、マネーロンダリング等のリスクがあることや、本サービスの理念に反すると考えられることを踏まえて禁止されております（第9条第5項前段）。そうした禁止行為が行われることを的確に防止することができるようにするため、本規約では、弊社に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権限を認めております（第9条第5項後段の前半部分）。この条項のご指摘の部分は、弊社がそうした権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。

このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、弊社において、ユーザーの出品が本規約・加盟店規約に違反すると判断した場合や不適切と判断した場合において、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取り消すことができる権限を有することを前提に（第9条第6項前段）、弊社がそうした権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。

このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、①ユーザーが本サービスにおいて出品を行ったこと、②出品に関連して配送業者等の利用を行ったことにより生じた損害の免責を規定することを想定するものですが、ユーザーによる本サービスへの出品や、ユーザーによる配送業者等の利用の事実自体は、弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項です。このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

ユーザーの出品等によってユーザー及び第三者に生じた損害については、弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、弊社は一切の責任を負わないものとします。

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。

この条項は、ユーザーが本サービスに出品された商品の注文や購入等を行ったこと自体により生じた損害の免責を規定することを想定するものですが、ユーザーによる商品の注文や購入等の事実自体は、弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項です。このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

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た損害については、弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、弊社は一切の責任を負わないものとします。

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。

この条項は、①ユーザーが本サービスに入力した決済手段等の情報が、ユーザーの管理不十分により第三者に利用されたこと、②ユーザーが本サービスの利用にあたって入力した決済手段等の情報の内容が不正確であったこと、③購入者が商品代金の支払いを行わない場合等に、弊社が売買契約の取消し等の措置を講ずること等ができる権限を有していること（第11条第8項）を前提に、弊社がそうした権限を行使したこと・行使しなかったことによってユーザーに生じた損害の免責を規定するものです。このうち、①及び②はユーザーに情報の管理不十分や情報の誤入力があったことを前提とするものであり、それらの事実は弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項です。

また、③についても弊社が本規約において認められた権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。

このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

ユーザーが本サービスに入力した決済手段もしくは金融機関の情報（以下「決済情報等」といいます。）がユーザーの管理不十分により第三者に利用されたこともしくは決済情報等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ついては、弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、弊社は一切の責任を負わないものとします。

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。

この条項は、購入者の商品の受取り拒否等の事由により、商品の引渡しが困難な場合には、弊社において売買契約の解除やその他適切な措置を講ずることができること

(第17条第2項)を前提に、弊社がそうした権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。

このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、ユーザーが本サービス以外の外部サービスを利用した場合において生じた損害の免責を規定するものですが、ユーザーによる外部サービスの利用は、弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項です。

このため、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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)

この条項は、サーバーの故障・障害の発生等により本サービスの提供ができなくなった場合において、弊社がユーザーへの事前通知なく一時的に本サービスの中断を行うことができる権限を有すること(第19条第1項前段)を前提に、弊社がそうした権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。

このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

(注) なお、当該契約により負うこととなる債務の範囲が技術的に履行可能な範囲に限定されることが文言上明らかであるような契約内容であれば、契約上も技術的に履行不可能な行為を為す債務を負わないこととなり、債務を負わない場合には債務不履行にはならず、債務不履行責任は生じないと解されることを前提に、技術的な理由によるサービスの中断による責任を免責する条項には消費者契約法第8条第1項第1号が適用されないことについて、消費者庁の消費者契約法の逐条解説 98 頁参照。

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。

この条項は、合理的な必要性を踏まえた弊社の判断により、弊社が本サービスの終了・変更を行うことができること（第19条第2項前段）を前提に、弊社がそうした権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。

このように、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、ユーザー等（ユーザー及びユーザー登録をしようとする者）が本サービスの利用に際して商品説明のために画像・商標・ロゴ等のコンテンツを使用した場合において、そうしたユーザー等によるコンテンツの利用に弊社が一切の責任を負わない旨を規定するものであり、当該コンテンツの利用は弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項といえます。

このため、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、ユーザー等や第三者が弊社のコンテンツ（具体的には、弊社のロゴ）を使用した場合において、そうしたユーザー等による弊社のコンテンツの利用に弊社が一切の責任を負わない旨を規定するものであり、当該コンテンツの利用は弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項といえます。

このため、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、ユーザー間のトラブルや、ユーザーと第三者の間でトラブルが発生した場合において、そうしたユーザー間のトラブル等について弊社が一切の責任を負わない旨を規定するものであり、当該ユーザー間のトラブル等は弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項といえます。

このため、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、技術的な制約等から、弊社において、①本サービスの内容・品質・水準について何らの保証ができないことを前提に本サービスを提供していること、②本サービスの安定的な提供について何らの保証ができないことを前提に本サービスを提供していること、③本サービスの利用に伴う結果等を保証することはできないことを明らかにし、弊社が本サービスにおいてユーザーに対しそうした限度でしか債務を負っていないことを明らかにしたものです。

当該契約により負うこととなる債務の範囲が技術的に履行可能な範囲に限定されることが文言上明らかであるような契約内容であれば、契約上も技術的に履行不可能な行為を為す債務は負わないこととなり、債務を負わない場合には債務不履行にはならず、債務不履行責任は生じないと解されていることは上記のとおりであるため、本条項は

消費者契約法第8条第1項第1号に違反しないものと考えます。なお、①本サービスの内容・品質・水準や、②本サービスの安定的な提供、③本サービスの利用に伴う結果等を保証しないことが不法行為に該当することにはならないと解されますので、本条項は消費者契約法第8条第1項第3号にも違反しないと考えます。

第22条 非保証及び免責

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。

ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

本サービスの提供に際して、不正確、不適切又は不明瞭な内容、表現又は行為等がなされたことによってユーザーに生じた損害については、弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第22条 非保証及び免責

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が、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。

ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

弊社は、本サービスに関連して、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。当該情報提供やアドバイスの正確性や有用性を保証するものではありません。弊社による情報提供やアドバイスによってユーザー等に生じた損害については、弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第22条 非保証及び免責

4. コンピュータウイ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、コンピュータウイ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、コンピュータウイ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。

ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

弊社は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は一切保証できません。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ってユーザーに生じた損害については、弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第 22 条 非保証及び免責

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。

この条項は、ユーザーが利用する機器・通信回線・ソフトウェア等に関して発生した損害について弊社が一切の責任を負わない旨を規定するものであり、当該ユーザーが利用する機器等に関するトラブルは弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項といえます。

このため、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号及び 3 号に違反するものではないと思料しております。

第 22 条 非保証及び免責

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。

この条項は、技術的な制約等から、①本サービスへのアクセス不能、②本サービスに関連するコンピュータ、システム、通信回線等の障害が生じることが避けられないことを踏まえつつ、弊社がそうした事象が生じることを前提とした限度でしか本サービスに係る債務を負っていないという前提のもとで、それらのアクセス不能等の事象に基づき発生した損害について弊社の免責を規定したものです。

当該契約により負うこととなる債務の範囲が技術的に履行可能な範囲に限定されることが文言上明らかであるような契約内容であれば、契約上も技術的に履行不可能な行為を為す債務を負わないこととなり、債務を負わない場合には債務不履行にはならず、債務不履行責任は生じないと解されていることは上記のとおりであるため、本条項は消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号に違反しないものと考えます。

なお、①本サービスへのアクセス不能、②本サービスに関連するコンピュータ、システム、通信回線等の障害は、技術的な制約等から発生するものを想定したものであり、このため、それらは不法行為に該当することにはならないと解されますので、本条項は消費者契約法第 8 条第 1 項第 3 号にも違反しないと考えます。

また、③ユーザーのコンピュータにおける障害、エラー、バグの発生等に関して発生した損害について弊社が一切の責任を負わない旨を規定する部分は、当該ユーザーの

コンピュータにおける障害等は弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項といえるため、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

第22条 非保証及び免責

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。

この条項は、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の免責を規定するものですが、ユーザーによる外部サイトの利用は、弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項です。

このため、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項の前段のうち、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に関連してユーザーが被った損害についての弊社の免責を規定した部分は、弊社が本サービスに関連してそうした権限を有することを前提に、弊社がそうした権限を行使した場合においてユーザーに損害が生じたとしても弊社は責任を負わない旨を規定したものであり、弊社の債務不履行又は不法行為を前提とする条項ではありません。このように、当該部分は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

また、この条項の前段のうち、その他の部分は、弊社に故意過失がないことを前提とした免責を確信的に記載したものであり、そのことは、なお書き以降で消費者契約法に違反しない形で責任を負うことを明記していることから明らかと思料いたします。さらに、後段の下線部分については、一部免責を規定するものであるため、消費者契約法上、許容された条項と思料しております。

よって、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

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。

この条項は、①ユーザーへの通知及び連絡は、ユーザーが登録した情報に基づいて行うこと、②ユーザーは正確な情報を登録する義務があること（第4条第1項）を前提とした規定であり、登録情報の誤り等のユーザー側の事情に基づく通知等の不着や遅延に関連する損害についての弊社の免責を定めたものです。登録情報の誤り等は、弊社の債務不履行又は不法行為とは関連性を有しない事項です。

このため、この条項は、弊社の債務不履行責任や不法行為責任を免除するものではなく、消費者契約法第8条第1項第1号及び3号に違反するものではないと思料しております。

第2「2. 契約の解除を定めた条項について」に対するご回答

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。

この条項は、本サービスにおいては、システムトラブル等の事情により商品を納品できない場合が不可避免的に生じることを前提に、その場合に、弊社において、適切に当該売買契約をキャンセル処理した上で、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ことを規定したものです。

つまり、商品の納品ができない事情が生じたのちに、売買契約のキャンセル処理のほか、購入者への返金その他の適切と認める措置を講ずることとされており、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとはいえないと思料しております。

第3「3. 消費者の解除権を制限させる条項について」に対するご回答

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。

この条項では、弊社に債務不履行がある場合（商品に瑕疵がある場合又は品違いの場合）に解除を認めており、消費者契約法第8条の2第1号に反するものではないと思料しております。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

弊社が出品した商品を購入した購入者は、当該商品に瑕疵がある場合、当該商品が品違いである場合その他の弊社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、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。

第4「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」に対するご回答

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)

この条項のうち、弊社が任意の理由により、いつでも本サービスの全部又は一部を終了させることができるとする部分は、弊社はそうした制限があるものとして本サービスを提供していることを規定したものです。消費者の承諾がなければ本サービスの提供を終了できないというのでは、事業者が本サービスのようなサービスを提供することは實際上不可能であり、こうした取り扱いにも十分な合理性が認められるものと思料しております。このため、こうした取り扱いが少なくとも信義則に違反して消費者の利益を一方的に害することになるとはいえないと思料いたします。

また、この条項のうち、弊社が任意の理由により、いつでも本サービスの全部又は一部を変更できるとする部分についても、①消費者においては変更後の本サービスの内容に不満であれば、本サービスを利用しないという選択が可能であること、②実際問題として、消費者の承諾がなければ本サービスの内容を変更できないということでは、多数の利用者を想定して提供される本サービスのようなサービスを提供することは實際上不可能であることを踏まえると、十分な合理性が認められるものと思料しております。このため、こうした取り扱いが少なくとも信義則に違反して消費者の利益を一方的に害することになるとはいえないと思料いたします。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

弊社は、任意の理由により、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。終了する場合においては、弊社が適当と判断する方法で事前にユーザーにその旨を通知し、又は公表するものとします。

第5「5. 消費者の責任及び貴社の免責を定めた条項について」に対するご回答

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。

この条項の前段は、ユーザーが出品禁止物の出品（第9条第2項）や、商品説明義務（第9条第3項）等の本規約に違反して他のユーザー及び第三者に損害を与えた場合等においては、当該本規約に違反したユーザーが、他のユーザー及び第三者に対する責任を負うべきことを規定するものです。故意過失を問わないこととしているのは、多数のユーザーがそれぞれ売買を行うというフリマアプリという本サービスの特性を踏まえた上で、そうした多数のユーザーが安心して売買に参加できるようにするためには、各ユーザーに本サービスに係る本規約を厳格に遵守し、他の参加者に迷惑をかけるよう求めることが必須であるとの観点から、他のユーザー及び第三者に対する責任について故意過失の不存在の抗弁を認めないこととするものであり、規定としての必要性・合理性は十分に存するものと思料しております。

この条項の後段は、ユーザーが本規約に違反した場合の弊社に対する損害賠償責任を規定したのですが、そこでは「故意過失を問わず」とはされておらず、民法原則と同程度の責任を負うことを規定しているに過ぎないと思料しております。

このため、この条項が信義則に違反して消費者の利益を一方的に害することになるとはいえないと思料いたします。

なお、弊社の免責という条文見出しにかかわらず、この条項では弊社の債務不履行責任又は不法行為責任の免責を規定しておりませんので、この条項が消費者契約法第8条第1項第1号又は第3号に違反することにもならないと思料しております。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

第23条1項 ユーザーの責任

ユーザーが本規約に違反したことによって他のユーザー、第三者および弊社に生じた損害については、当該ユーザーが一切の責任を負うものとします。

第6「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」に対するご回答

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。

この条項は、本規約のいずれかの条項又はその一部が無効と判断された場合に、本規約の残りの規定も無効と判断される場合には、ユーザーに与える影響が大きく、ユーザーにとっても、望ましくない状況に置かれることを回避するための規定です。契約条項の効力が否定された場合において、当事者意思の合理的解釈をもとに、空白となった部分を合理的な内容で補充するという作業は「修正的解釈」として一般的に行われているものと認識しており（四宮和夫＝能見善久『民法総則〔第9版〕』（弘文堂、2018年）218頁、219頁参照。）、このような規定にも合理性があると考えます。したがって、信義則に違反して消費者の利益を一方的に害することになるとはいえないと思料いたします。

第7「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」に対するご回答

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。

この条項は、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、弊社の判断により、無効とすることができる権限を弊社に認めているものです。こうした権限を弊社に認めているのは、ユーザーが本サービスに出品した商品の売買取金を受領しないことがしばしば発生することを前提に、そうした売買取金を弊社において預かり続けることが、出資法の預かり金規制との関係で問題を生じさせる可能性があるとの指摘が外部からなされたことを踏まえたものであり、弊社としては本サービスを適法に運営するために必須のものと考えております。このように、この条項には十分な合理性が認められ、信義則又は公序良俗に違反することにはならないと思料いたします。

第11条8項 売買取約の取消

売買取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、当該売買取約を取り消すことができるものとします。かかる売買取約の取消は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。

この条項の前段は、本サービスのユーザー間で売買取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、その他本サービスに係るプラットフォームである弊社が必要と認める場合には、ユーザー間の売買取約をキャンセル処理できると

するものであり、フリマアプリを適切に運営する観点からは必要かつ合理的な規定であると思料しております。

この条項の後段は、ユーザー間で瑕疵ある商品の売買が成立した場合において、弊社がユーザー間の売買契約自体は維持した上で、購入者に購入代金相当の補償を行うことを前提に、弊社がユーザーに対し当該瑕疵ある商品を弊社に無償で譲渡するよう請求できることを規定したものであり、フリマアプリを適切に運営する観点からは必要かつ合理的な規定であると思料しております。

このように、この規定には十分な合理性が認められるため、信義則又は公序良俗に違反することにはならないと思料いたします。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

第11条8項 売買契約の取消等

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又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、その他弊社が本サービスの適切な運営のために必要と認める場合には、弊社は、当該売買契約を取り消し、又は当該売買契約を維持したまま弊社の判断で購入者に代金相当額の補償を行うことができるものとします。なお、弊社が当該売買契約を維持したまま購入者に代金相当額の補償を行った場合には、弊社は、当該購入者に対して当該売買契約に係る商品の所有権を弊社に譲渡するとともに、弊社の指示に従って当該商品を弊社に引き渡すことを求めることができるものとします。

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ます。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ます。

この条項は、出品者は取引完了から90日以内に商品代金の引出申請を行うべきこと、90日を経過しても商品代金の引出申請を行わなかった場合には速やかに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うこと（なお、ユーザーがユーザー登録に際して正確な情報を入力すべき義務があることについて、

第4条第1項参照)を前提として、弊社においてそうした措置を尽くしたにもかかわらず、商品代金の受領が行われない場合(振込が正常に完了しない場合)には、弊社において商品代金請求権を放棄したものとみなすことができることを規定したものです。

弊社にこうした権限が認められているのは、ユーザーが本サービスに出品した商品の売買代金を受領しないことがしばしば生じることを前提に、そうした売買代金を弊社において預かり続けることが、出資法の預かり金規制との関係で問題を生じさせる可能性があるとの指摘が外部からなされたことを踏まえたものであり、弊社としては本サービスを適法に運営するために必須のものと考えております。

このように、この規定には十分な合理性が認められるため、信義則又は公序良俗に違反することにはならないと思料いたします。

なお、2018年9月27日付で、商品代金の引出申請を行うべき期間を取引完了から180日以内とする利用規約の変更を行いました。

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、

この条項の前段は、本サービスはフリマアプリであり、ユーザーが本サービスに関連して第三者との間で裁判等の紛争を生じた場合においては、ユーザーが自らの責任と費用で解決すべきこと(プラットフォームである弊社はそうした紛争に関与する義務はないこと)を規定したものであり、本サービスのようなプラットフォーム・サービスにおいては十分な合理性が認められるものと思料しております。

この条項の後段は、こうした前段の規定を踏まえつつ、弊社が紛争に巻き込まれ対応コストの支出を要することとなった場合には、ユーザーにおいてその対応コストの賠償をすべきことを定めたものであり、本サービスのようなプラットフォーム・サービスにおいては十分な合理性が認められるものと思料しております。

このように、この規定には十分な合理性が認められるため、信義則又は公序良俗に違反することにはならないと思料いたします。

弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

ユーザーの責めに帰すべき事由がある場合には、ユーザーは、当該紛争に関連して弊社に生じた費用および損害(弁護士費用その他の紛争対応費用及び弊社が負担した損害賠償金を含みます。)の負担および賠償をするものとし、

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ます。

ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。

【修正後】

弊社とユーザーの間で紛争が生じた場合において、ユーザーの責めに帰すべき事由があるときには、ユーザーは、当該紛争に関連して弊社に生じた費用および損害（弁護士費用その他の紛争対応費用を含みます。）の負担および賠償をするものとします。

以上