

2014年1月29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

株式会社ニワンゴ
代表取締役社長 杉本誠司

申入書に対するご回答

拝啓、時下益々ご清祥のことと、お慶び申し上げます。

さて、貴団体よりお送りいただきました2013年12月19日付「ニコニコアプリ利用規約等に関する申入書」につきまして、下記のとおりご回答申し上げます。

なお、弊社では、2013年3月1日付『ニコニコアプリ利用規約等に関するお問い合わせ』における貴団体のご意見も参考にさせて頂いた上、引き続き、サービスの適正な利用促進及びユーザー保護のさらなる充実という観点から、利用規約・画面表示等の改善を進めております。しかしながら、多岐にわたるniconicoサービスの実態及びその運用フローの把握、体系的な利用規約の改善方針に係る検討に時間を要しており、ユーザー視点において目に見える改善という形での利用規約の文言修正には至っていないのが現状でございます。これにつきまして、引き続き、弊社において検討し決定する改善方針に基づき、niconicoサービス全体として利用規約を見直し、改訂作業を随時行ってまいりたいと考えておりますので、下記により回答申し上げます。これらをご理解いただいた上、ご確認いただけますと幸甚でございます。

ご理解を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

敬具

記

1.未成年者のユーザーに関するご指摘について

ご指摘を踏まえ、niconicoc サービス全体での対応として、別紙1のとおり2013年12月19日付でniconicoサービスの基本規約であるniconico利用規約を修正し、ユーザーが未成年者の場合には必ず法定代理人の同意を得なければならない旨を明記しました。また、未成年者が法定代理人の同意を得ないでサービスを利用した場合の返金等の手続につきまして、弊社は、niconicoサービスの総合お問い合わせ窓口であるniconicoヘルプに別紙2のとおり告知を2013年12月19日より開始しております。

このように、弊社としては、未成年者が法定代理人の同意を得ずに利用した場合の取扱いを明確にすることで、未成年者の保護を図っております。

なお、ニコニコアプリ利用規約につきましては、今後、niconico 利用規約と同様の修正を行う予定です。

2. 消費者契約法等に基づき無効となる場合がある旨のご指摘について

消費者契約法等に基づき無効となる場合があることをご指摘いただいた条項につきまして、これらの条項はあくまでユーザーと弊社との間の法律関係についての原則を規定したものであり、個別の事実関係のもとにおいて、法令に従ってこれと異なる対応をとる場合があることを否定するものではございません。

また、弊社のプラットフォームにおいて提供されている各種アプリケーション等のサービスは、提供主体として各コンテンツプロバイダーがユーザーに提供しているものであって、各コンテンツプロバイダーにより当該サービスの内容、利用条件が定められております。そのため、プラットフォーム事業者であることを理由として規定しております免責条項につきましては、当該サービスの内容、利用条件等について、各コンテンツプロバイダーが一次的な責任を負っているものであって、弊社が一次的な責任を負う主体ではないという趣旨を明らかにしたものであり、それ以上の趣旨を規定したものではありません。

なお、ご指摘を踏まえ、ニコニコアプリ利用規約第 7 条における「利用者は運営会社に対していかなる主張、訴訟、損害賠償の提起、その他の運営会社に対する法的措置を行わないものとします」などの一部条項につきましては、「法令に反しない限り」といった文言の明記その他の修正を検討しております。また、プラットフォーム事業者たる弊社と各コンテンツプロバイダー間において、各コンテンツプロバイダーが提供するサービスの利用条件及びユーザーサポート体制等を整備・改善していくことも併せて検討する所存です。

3. 定義等が不明確である旨のご指摘について

「停止」、「中断」その他のご指摘いただいた文言につきましては、一般的に他社の利用規約等においても用いられている表現であるため、ユーザーがその意味を理解できないとまではいえないと考えておりますが、ユーザーから問い合わせがあった場合には、弊社サポートサービスなどを通じて、個別に説明する等の対応をさせて頂く所存です。

なお、現状のサービスの運用フローに照らし合わせ、運用フローが反映されていない条項、内容が重複する条項その他不整合な条項につきましては、利用規約全体を見直し修正を検討してまいります。

4. アカウント登録の削除等に関するご指摘について

アカウント登録の削除の実行は、ユーザーが大量のアカウントを取得するなどして不正利用を繰り返しサービスに多大な損害を及ぼす場合やユーザーが他のユーザーに著しく損害を与えている場合等に限り、現在までも弊社がアカウント登録の削除を実行するまでに至った例は極めて少ないものです。

通常、禁止事項に該当する事項が発覚した場合、弊社は被害が拡散しないよう、まずは、アカウントの利用停止を行い、その後、ユーザーに対しその旨を必ず通知しております。その通知に対し、ユーザーより禁止事項に該当しない旨申出がなされた場合には、事実関係を確認した上、禁止事項に該当する事実が当該ユーザーに存在していないのであれば、アカウントの利用停止をすみやかに解消しております。

以上により、弊社によるアカウントの利用制限は、原則としてアカウントの利用停止により実行されておりますので、アカウントの利用制限に関する条項につきましては、当該運用フローに合わせ、下記の内容に修正を行うことで検討しております。

なお、当該修正につきましては、利用規約全体を見直す際に他の条項と整合をとりつつ進める予定でありますので、下記の修正案につきましては現時点における草案であり確定した内容ではないことを申し添えさせていただきます。

【修正案】

1. ユーザーによる禁止事項に該当する行為を確認した場合又は該当するおそれがあると運営会社が判断した場合、運営会社は、当該アカウントの利用を停止し、その旨をユーザーに対し通知するものとします。ユーザーは、当該通知に対し疑義がある場合、運営会社にその旨申し出るものとし、当該申し出に基づき運営会社が事実関係を確認した結果、禁止事項に該当する事実が存在しないと運営会社が判断した場合、運営会社はアカウントの利用停止を直ちに解消するものとします。
2. 前項にかかわらず、ユーザーによる禁止事項に該当する行為が、当該行為の悪質性が高い場合、他のユーザーに被害が及ぶ危険性が高い場合等、当該行為がユーザーによるサービスの利用に影響を及ぼし得る場合、運営会社は、ユーザーに対し通知することなく直ちに当該アカウントを削除することができるものとします。

また、上記によるアカウントの利用制限を実行する上での判断基準につきましては、社内的な基準を整備し、当該基準に従って慎重に運用を行っております。そのため、弊社がアカウントの利用制限を行う際の条件(禁止事項に該当するか否か判断基準等)を詳細に定めることはむしろ実体に即した柔軟な運用を阻害する可能性があること、社内的な基準についても利用規約に明記することでかえって限度ぎりぎりまでの違反行為を誘発するおそれもあること等から、現状の利用規約のようにある程度包括的な

規定にせざるを得ない点、ご理解いただけますと幸いです。

5. 管轄裁判所に関するご指摘について

弊社としては、裁判所の人的・物的規模、事件処理の迅速性等の観点から、東京地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とすることには合理性があると考えており、利用規約を修正することまでは予定しておりません。なお、ご指摘のようにユーザーとの間の衡平等を考慮する必要がある場合には、裁判所の判断により移送等をしていただくことになるものと理解しております。

6. 利用規約の変更、サービス内容の変更等に関するご指摘について

利用規約の変更につきまして、弊社の実際の運用として、ユーザーに大きな影響を与える変更の場合には、相当の予告期間をおいた事前の告知等を行っており、その実態に合わせて、利用規約の変更の条項について、下記の修正案を検討しております。

なお、サービス内容の変更及びサービスの終了については、現在も運用上はユーザーに与える影響を考慮して相当と考える告知期間を設けておりますので、利用規約全体の見直しを行う際に、実際の運用フローに即した内容修正を検討させて頂く所存です。

【修正案】

運営会社は、本規約を変更することができるものとします。運営会社は、本規約を変更する場合、変更内容を本サービス上に掲載する方法によりユーザーに告知するものとし、当該変更告知後、ユーザーが本サービスを利用したことをもって、変更後の利用条件に同意したものとみなします。ただし、ユーザーに大きな影響を与える変更については、予め合理的な事前告知期間を設けるものとします。

以上

niconico 利用規約

本利用規約は、以下に規定される「アカウント規約」「ニコニコ動画利用規約」「ニコニコプレミアム利用規約」「個人情報保護方針」により構成されます。本利用規約はこれら構成する要素全てを含むものとし、株式会社ニワンゴ(以下、「運営会社」といいます)により提供される「niconico」及び「niconico」に関連するサービス(運営会社以外が運営するサービスも一部含み、以下、総称して「niconico」といいます)の利用者(以下、単に「利用者」といいます)によるこれらのサービスの利用は、これらの構成要素全てについて同意したものととして取扱われます。

なお、「niconico」の利用に際して、利用者が未成年者の場合には必ず法定代理人(親権者)の同意を得るものとします。

本利用規約は日本法を準拠法とし、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。本利用規約の表示は全て日本語により表示され、日本語のみにより解釈されます。

本利用規約は、運営会社の判断により事前の予告なく任意に変更できるものとします。利用者は変更された時点での内容に同意しているものとみなされ、利用者はこれに同意します。本利用規約に関するサイト(アプリ等も含む。以下同様)は、事前の予告なく任意の理由で提供サービス内容の変更及びサービス提供を中断・停止する場合があります。

■「アカウント規約」

利用者は、本利用規約に同意したうえでアカウント情報(登録された情報及びアカウントに関する全ての権利、権益を含む。以下同様)の登録を行い、登録したアカウント情報を使用して、運営会社が運営する「niconico」を利用することができるものとします。利用者が「niconico」を利用する場合には、各サイトの利用規約の規定に従うものとします。なお、アカウント情報が不正確または虚偽であるために利用者に損害が発生しても、当社は一切責任を負わないものとします。

アカウント情報で利用可能なサイトの追加及びその他の変更については、運営会社が任意に設定することができるものとし、利用者はこれに同意します。

これらの変更に関する情報は、サービス提供画面により通知されるものとします。

また、サイトを利用する際には、登録したアカウント情報の利用につき、利用者が任意に選択できる機能が利用できる場合もあります。

登録したアカウント情報の必要性、及び登録したアカウント情報を利用することにより提供されるサービス内容については各サイトのサービス提供画面にて説明されるものとします。

利用者は、自身が登録した自己のアカウント情報をいかなる第三者に対しても譲渡及び貸与できないもの

とします。その他いかなる目的でも、自身が登録した自己のアカウント情報を第三者に使用させることはできないものとします。

利用者はアカウント情報を自己の責任において管理するものとし、運営会社は、登録したアカウント情報によって「niconico」が利用された場合、当該アカウント情報を登録した本人による利用とみなすものとします。第三者によりアカウント情報が不正に使用され、利用者に損害が発生した場合であっても、当該アカウント情報を登録した本人がその責任を負うものとします。

利用者が登録したメールアドレス宛に、運営会社から、運営会社の提供するサービス及び運営会社が指定する第三者の提供するサービスに関連する、新機能、更新情報、キャンペーン等の案内のメールを送付するものとし、また、必要に応じて容量の大きいメールを送付する場合があります。利用者はこれらに同意します。メールの受信の設定については、各サイト及び送付するメールにて説明されるものとします。

利用者は自身が登録した自己のアカウント情報を使って、明示的にダウンロードが許諾されている場合を除き、ソフトウェア（記録媒体に記録されたもの及び通信回線を介して提供されるもの、並びにブラウザのアドイン等を含む）を介することにより、又は運営会社が指定しない第三者が提供するウェブサイトを紹介することにより、「niconico」で視聴することのできる動画投稿サイトから動画データをダウンロードできないものとします。

利用者によるアカウント情報の登録、登録したアカウント情報に基づく各サイトの利用に際して運営会社が取得する個人情報の取扱いについては、本利用規約を構成する「個人情報保護方針」の内容に従うものとします。

利用者による「アカウント規約」に違反する行為があった場合又はそのおそれがある場合、運営会社は任意の理由に基づく判断により、利用者に対する事前の告知なく利用者が登録したアカウント情報の削除及びその他の対応を行うことがあるものとし、利用者はこれを承認します。

■「ニコニコ動画利用規約」

1. 利用規約の適用

「ニコニコ動画利用規約」は運営会社が運営する「niconico」の利用に関して適用されます。

2. 運営会社の対応

利用者による禁止事項に該当する行為を確認した場合、運営会社は自己の判断により利用者に対する事前の告知なく利用者が登録したアカウント情報の削除、書き込みの削除を含めた対応を行います。

運営会社が任意の理由に基づき必要と判断した場合、禁止事項に該当することが明確でない場合

でも利用者に対する事前の告知なく利用者が登録したアカウント情報の削除、書き込みの削除、その他の対応を行うことがあり、利用者はこれを承認します。法令に基づく場合、人の生命・身体又は財産の保護のために必要がある場合、公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために必要がある場合、国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要があることがあって本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき、第三者の権利を侵害している行為に対するクレームに対応するために必要と運営会社が判断した場合、その他「niconico」の運営上必要であると運営会社が判断した場合、運営会社は「niconico」上におけるテキストの書き込み及び利用者が「niconico」の利用に際して行った全ての行為に関して、当該行為の記録並びに当該行為を行った利用者に関する全ての情報(当該利用者の個人情報、アカウント登録に関連する全ての情報、その他利用者による「niconico」の利用に関する全ての情報、運営会社が確認したIPアドレス及びタイムスタンプ等ネットワーク上の全ての情報を含みます)を保存・開示・提供することができるものとし、利用者はこれに同意します。

「niconico」における利用者の書き込みテキストに関する著作権については、利用者が書き込みした時点においてその一切が運営会社に譲渡されるものとし、運営会社は当該テキストを利用した出版等のあらゆる事業を行うことができます(著作権法27条及び28条に規定される権利も運営会社に譲渡されます)。ただし、運営会社は当該テキストについて、書き込みを行った利用者自身が利用することを許諾するものとします。利用者は当該テキストの権利帰属に関して、運営会社及び運営会社が指定する者に対して、いかなる権利の主張及び行使も行わないものとします。利用者は、運営会社による書き込みの削除、利用者が登録したアカウント情報の削除を含めた全ての対応について、運営会社に対して異議を唱えないことに同意します。

3. 禁止事項

利用者による「niconico」の利用に際して、以下の行為が禁止されています。

- 法令に違反する行為及び違反する行為を幫助・勧誘・強制・助長する行為
- 「niconico」のサーバーに過度の負担を及ぼす行為
- 「niconico」の運営を妨害する行為、運営会社が不適切であると判断する行為
- 他の利用者の「niconico」の利用を妨害する行為
- 公職選挙法に抵触する行為
- 他人の名誉、社会的信用、プライバシー、肖像権、パブリシティ権、著作権その他の知的財産権、その他の権利を侵害する行為(法令で定めたもの及び判例上認められたもの全てを含む)
- 他の利用者への中傷、脅迫、いやがらせに該当する行為
- 差別につながる民族・宗教・人種・性別・年齢等に関する表現行為
- 自殺、集団自殺、自傷、違法薬物使用、脱法薬物使用等を勧誘・誘発・助長するような行為

- 性交及びわいせつな行為を目的とした出会い等を誘導する行為
- 性的、わいせつ的、暴力的な表現行為、その他過度の不快感を及ぼすおそれのある行為
- 児童買春・ポルノ、無修正ビデオ動画のダウンロードサイト等へのリンク掲載
- 運営会社の許諾を得ない売買行為、オークション行為、金銭支払やその他の類似行為
- 運営会社の許諾を得ない商品の広告、宣伝を目的としたプロフィール内容の公開、その他スパムメール、チェーンメール等の勧誘を目的とする行為
- 他人の名義、その他会社等の組織名を名乗ること等による、なりすまし行為
- 未成年者が法定代理人（親権者）の同意を得ずに、「niconico」を利用する行為
- 公序良俗、一般常識に反する行為
- その他上記に準じる行為及び運営会社が提示するガイドライン等において禁止される行為

4. 免責事項

利用者が「niconico」を利用する場合、運営会社は「niconico」に掲載される情報の正確性、合法性、道徳性、最新性、適切性などについて保証することはできません。

運営会社は、「niconico」を利用したこと又は利用ができないこと、「niconico」からのリンク先を利用したこと又は利用ができないことによって引き起こされた損害について、直接的又は間接的な損害を問わず一切責任を負わないものとします。「niconico 利用規約」の条項のいずれかに利用者、又は他の利用者が違反した場合も、利用者は運営会社に対しての主張、訴訟その他全ての法的措置から運営会社を免責するものとします。「niconico」利用により発生した通信料について利用者に争いが生じた場合も、運営会社は免責されるものとします。

【別紙2】

未成年者による親権者様の同意のない購入について

未成年者のお子様が、親権者様の同意なく有料サービス・商品等をご購入された場合のお問い合わせは、本フォーム「サポートにお問い合わせる」からご連絡ください

ご連絡いただく際には、未成年者により有料サービス・商品等の購入が発生した携帯電話、パソコンから、niconico にログインいただいた上、本お問い合わせフォームに下記事項をご明記ください。

1. アカウントの登録メールアドレス（アカウント ID）
2. ご登録のニックネーム、生年月日
3. 連絡者と利用者（未成年者）の関係、利用者（未成年者）の年齢
4. 商品・有料サービス等を購入されたサービス名
5. 未成年者が親権者様の同意なく購入された期間及び金額
6. 上記のご購入金額をお支払済みか否か（お支払済みではない場合、お支払予定日）
7. 未成年者が親権者様の同意なく購入することに至った経緯
8. ご購入金額のお支払方法
9. ご連絡可能なメールアドレス（当社がお客様に連絡する際のご連絡先となります。）

当社は、お客様よりお問い合わせの連絡を受領した後、お客様のお問い合わせ内容に応じ、ご提出いただきたい書類（当社所定の申請書、身分証の写し等で、当社が指定する必要書類の一切）をご案内いたします。お客様は、ご案内した書類を郵送にて当社までお送りくださいますようお願いいたします。

当社が書類の内容に基づき事実関係を確認した上、当社の対応方法をお客様がお問い合わせ時にご明記いただいたメールアドレス宛てにご連絡いたします。

【注意事項】

※必要書類をご提出いただく際の送料は、お客さまにてご負担ください。

※ご提出いただいた必要書類は返却いたしません。

※当社は、当社がご案内したすべての書類の受領をもちまして、正式な申請として事実関係の確認を行います。書類をご郵送いただけない場合やご提出いただいた書類に不備がある場合には、ご対応いたしかねますので予めご了承くださいませようをお願いいたします。（※書類を提出いただくことをもって、ご返金をお約束するものではございません。ご返金を行うか否かについては事実関係に基づき当社にて検討し、ご連絡させていただきます）

※niconico 利用規約に定める禁止事項に該当する場合、niconico 利用規約に基づき、アカウントの利用停止を行うことがございます。予めご了承ください。 以上