

消費者支援機構福岡発 2020-001 号
2020年4月27日

株式会社メルカリ 御中

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 福岡県福岡市博多区博多駅前1丁目18番16号
博多駅前1丁目ビル302号
(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

メルカリ利用規約に関するご連絡

拝啓 時下、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当機構は、貴社が使用するメルカリ利用規約につき、消費者契約法等に抵触するものとして、規約の修正を求める申入れを行ってまいりました。2020年3月31日、貴社にて前記利用規約が改訂され、その内容について確認したところ、当機構が修正を求めていた条項について別紙新旧対照表のとおり改訂されていることを確認いたしました。これにより、当機構が修正を求めていた条項の一部については、概ね消費者の権利を害することのない条項に修正されたものと考えます。

しかしながら、未だ一部条項については、消費者の権利保護の観点から疑問の残る内容であると考えます。対象の条項及び理由については別紙「引き続き協議を継続することが求められる事項」とおりです。

当機構では、貴社による今般の利用規約改訂により、当機構の申入れた内容の一部について改善がなされたことを確認した上で、前記のようななおも疑問の残る条項については引き続き検討を行い、必要に応じて貴社に対し条項の修正に関する協議の提案や申入れを行ってまいりたいと思っておりますので、本書をもってその旨ご連絡いたします。

なお、本ご連絡については公開の方式にてお送りしておりますので、念のため申し添えます。

敬具

引き続き協議を継続することが求められる事項

1. 第2条1項13号

2019/2/13の改訂により、「本規約」の定義としてプライバシーポリシーおよびガイドを含むものとする本号の規定が追加され、2019/3/31の改訂により、同定義から「プライバシーポリシー」が削除された。しかし、ここにおいて「ガイド」の定義が不明であり、ウェブサイトにおいてもこれを特定することができない。「規約」は利用者との間におけるメルカリ社利用契約の内容を構成するものであり、内容が不明である「ガイド」をもって利用契約の内容とすることは不適切であると思われる。

2. 第9条6項前段

出品者と購入者との間の売買契約である「購入行為」につきメルカリ社は契約当事者の立場になく、契約の帰趨については契約当事者の自由な意思に基づいて決められ、第三者の介入を受けないとする民法上の法理により、当該契約を取り消すことのできる立場にはない。しかし、本項前段は、メルカリ社に当該売買契約にかかる取消権を付与することを規定しているところ、民法541条および民法上の一般法理の適用に比して消費者の権利を制限し、当該売買契約を取り消すことによって消費者の義務を加重するものであって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、他の法理によって正当化されない限り、消費者契約法10条に該当するものと思われる。

3. 第11条

(1) 1項～5項

本各項は、いずれも出品者と購入者との間における売買契約についてその特約を定めるものであるが、メルカリ社は当該売買契約の当事者ではなく、当該売買契約にかかる特約を定める立場にないことから、これら各項は不適切であると思われる。

(2) 6項1号

2019/2/1の改訂により規定された本号は、本サービスに関するオンラインシステムの利用契約につき、メルペイ社にかかる規定を含むものとされた。しかし、メルペイ社がオンラインシステムの提供者である場合において、メルカリ社は利用契約の当事者ではなく、メルカリ利用規約においてオンラインシステムの契約内容を規定することはできない。また、本号においてオンラインシステム利用契約の内容につき「本サービス中のガイドで定められる」と規定されているところ、「ガイド」の内容をもって契約内容とすることは不適切であるものといわざるを得ない。したがって、本号については、オンライン利用契約については、その契約主体となるサービス提供者を含め、メルカリ利用契約とは別個の利用契約によって規定し、利用者との締結を図ることが適切であると思われる。

(5) 6項2号

2019/2/1の改訂により規定された本号は、メルペイ社のサービス契約にかかるものであり、契約当事者ではないメルカリ社において規定すべきではないものと思われる。

4. 第16条

(1) 2項

約定解除権を留保することは可能であり、本項は、消費者契約法10条に反するものとは言えないが、メルカリ社が債務不履行責任を免れるために解除権を行使する可能

性があることから解除権の行使に制限を加えることが適切であると思われる。

(2) 3項

本項は、2020/3/31の改訂により、メルカリ社の故意又は過失による場合には購入者において契約を解除することができるものとされたが、改正民法541条は、売主に債務不履行があるときは、その不履行が軽微なものである場合を除き、催告のうえ解除することができるものと規定している。本項は、メルカリ社が出品した商品の解除についてメルカリ社の帰責事由を解除要件とする点において、民法の適用に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に該当するものと思われる。

5. 第17条2項

出品者と購入者との間の売買契約につきメルカリ社は契約当事者の立場になく、契約の帰趨については契約当事者の自由な意思に基づいて決せられ、第三者の介入を受けないとする民法上の法理により、当該契約を解除することのできる立場にはない。しかし、本項は、メルカリ社に当該売買契約にかかる解除権を付与することを規定しているところ、民法541条および民法上の一般法理の適用に比して消費者の権利を制限し、当該売買契約を解除することによって消費者の義務を加重するものであって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、他の法理によって正当化されない限り、消費者契約法10条に該当するものと思われる。

6. 第19条2項

改正民法548条の4は、定型約款の変更につき一定の制限を加えているが、本項前段は、契約内容につきメルカリ社からの一方的な変更を規定するものであるところ、2020/3/31の改訂により「適用法令に定める手続に従うことにより」という文言が挿入されたが、「適用法令に定める手続」の内容を具体的に明示することが適切であると思われる。

7. 第22条1項

本項の規定するサービスの内容・品質・水準、サービスの安定的な提供、サービスの利用に伴う結果等について一切保証しない旨の特約は、民法の適用に比して消費者の権利を制限する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に該当するものと思われる。

8. 第24条4項

本項は、規約の一部が無効と判断された場合において、無効となる部分が不明確であり、メルカリ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、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条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に該当するものと思われる。

メルカリ利用規約（新旧対照表）

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2019/2/13改訂版)</p> <p>第3条 本規約への同意及び本規約の改正</p> <p>1. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. 本規約への変更</p> <p>弊社は、必要に応じ、<u>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をすることにより、本規約の内容を随時変更できるものとします。本規約の変更後に、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退会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ます。弊社は、本規約の改定又は変更によりユーザーに生じたすべての損害について、<u>弊社の故意又は重過失に起因する場合を除き、一切の責任を負いません。</u></u></p> <p>(2020/3/31改訂版)</p> <p>第3条 本規約への同意及び本規約の改正</p> <p>1. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. 本規約への変更</p> <p>弊社は、必要に応じ、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をすることにより、本規約の内容を随時変更できるものとします。本規約の変更後に、ユーザーが本サービスを利用した場合には、ユーザーは、本規約の変更に同意をしたものとみなされます。</p> <p>なお、本規約の変更に同意しないユーザーは、<u>本サービスの利用を停止してください。</u>弊社は、本規約の改定又は変更によりユーザーに生じたすべての損害について、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き責任を負いません。</u></p>	<p>(2018/5/17改訂版)</p> <p>第3条 本規約への同意及び本規約の改正</p> <p>1. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. 本規約への変更</p> <p>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、<u>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。</u>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、<u>一切の責任を負いません。</u></p>	<p>(3項関係)</p> <p>3項第3段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。</p> <p>ρ2019/2/13の改訂により、メルカリ社の故意又は重過失による場合には免責されないものとされた。</p> <p>ρ2020/3/31の改訂により、「一切」の文言が削除され、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないものとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第4条 ユーザー登録及びアカウント情報</p> <p>1. ~5. (略)</p> <p>6. (削除) [以下繰り上げ]</p> <p><u>7. アカウント情報の不正利用等</u> 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、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き、弊社は責任を負わないものとします。</u>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。</p> <p>8. (略)</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第4条 ユーザー登録及びアカウント情報</p> <p>1. ~5. (略)</p> <p>6. 弊社の免責 <u>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。</u></p> <p>7. (略)</p> <p>8. 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、<u>弊社は一切責任を負わないものとします。</u>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。</p>	<p>(6項関係) 6項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31 の改訂により、6項が削除された。</p> <p>(8項関係) [2018/9/3 申入れ] 8項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31 の改訂によって7項に繰り上げられた8項において、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないものとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2019/2/13 改訂版)</p> <p>第5条 ユーザー登録の取消等</p> <p>1. ユーザー登録の取消・利用停止等</p> <p>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合理的な理由に基づき判断した場合、事前の通知なしに、ユーザー登録の取消、本サービスの全部若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若しくは一部の削除の措置をとることができるものとし、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、かかる本人確認が完了するまで本サービスの全部又は一部へのアクセスの拒否、利用停止等の措置をとることができます。</p> <p>(1)～(12) (略)</p> <p>2. ～3. (略)</p> <p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第5条 ユーザー登録の取消等</p> <p>1. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. 弊社の免責</p> <p>弊社は、本条の措置により生じる損害について、弊社の故意又は過失に起因する場合を除き、責任を負わないものとします。</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第5条 ユーザー登録の取消等</p> <p>1. ユーザー登録の取消・利用停止等</p> <p>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、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・利用停止等の措置をとることができます。</p> <p>1. ～12. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. (略)</p> <p>4. 弊社の免責</p> <p>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。</p>	<p>(1項関係)</p> <p>1項は、メルカリ社と利用者との間の利用契約における契約内容を何らの説明もなく一方的に変更あるいは停止等することのできる権限をメルカリ社に付与するものとして不適切であり、削除することが望ましい</p> <p>ρ 2019/2/13 の改訂により、「合理的な理由に基づく」ことが要件として追加された。</p> <p>(4項関係)</p> <p>4項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。</p> <p>ρ 2020/3/31 の改訂により、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2019/2/13 改訂版)</p> <p>第6条 ユーザーの退会</p> <p>1. (略)</p> <p>2. (削除) (以下繰り上げ)</p> <p><u>2. 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。</u></p> <p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第6条 ユーザーの退会</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 弊社は、本条の措置により生じる損害について、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き、責任を負わないものとします</u></p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第6条 ユーザーの退会</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 無効化等 <u>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ます。</u></p> <p>3. 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、<u>一切の責任を負わないものとします。</u></p>	<p>(2項関係)</p> <p>2項は、メルカリ社の判断により 消費者の支払請求権を一方的に無効とすることができる旨を定めるものであり削除することが適切である。 ρ 2019/2/13 の改訂により、2項は削除された。</p> <p>(3項関係)</p> <p>2019/2/13 の改訂によって2項に繰り上げられた3項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31 の改訂により、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないものとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2019/2/1 改訂版)</p> <p>第7条 個人情報等の取扱い</p> <p>1.～3. (略)</p> <p><u>4.～7. (削除)</u></p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第7条 個人情報等の取扱い</p> <p>1.～5. (略)</p> <p>6. 弊社の免責</p> <p>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、<u>弊社は一切責任を負わないもの</u>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。</p> <p>7. (略)</p>	<p>(6項関係)</p> <p>6項前段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。</p> <p>◇ 2019/2/1の改訂により、6項は削除された。</p>

改正後	改正前	申入れ（2018/9/3）の趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第9条 商品の出品</p> <p>1.～4. (略)</p> <p>5. 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るものとします。</p> <p>6. 出品に関する本規約違反 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又は不適切であると合理的理由に基づき判断した場合、弊社は、第5条に定める措置のほか、その出品に対して発生していた購入行為を弊社の判断で取消する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損害ついて、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き</u>、弊社は責任を負わないものとします。</p> <p>7. 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生じ損害つき、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き</u>、弊社は責任を負わないものとします。</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第9条 商品の出品</p> <p>1.～4. (略)</p> <p>5. 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、<u>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。</u></p> <p>6. 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、<u>弊社は一切責任を負わないものとします。</u></p> <p>7. 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<u>一切責任を負わないものとします。</u></p>	<p>(5項関係)</p> <p>5項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31の改訂により、6項の規定のうち、メルカリ社の賠償責任をすべて免責とする部分は削除された。</p> <p>(6項関係)</p> <p>6項後段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31の改訂により、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないものとされた。</p> <p>(7項関係)</p> <p>7項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31の改訂により、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないものとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第10条 商品の購入</p> <p>1. ~4. (略)</p> <p>5. 弊社の免責</p> <p>ユーザーの注文購入等によって、ユーザー及び第三者生じ損害つき、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合除き</u>、弊社は責任を負わないものとします。</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第10条 商品の購入</p> <p>1. ~4. (略)</p> <p>5. 弊社の免責</p> <p>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<u>一切責任を負わない</u>ものとします。</p>	<p>(5項関係)</p> <p>5項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める</p> <p>ρ 2020/3/31の改訂により、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第11条 支払及び取引の実行</p> <p>1.～7. (略)</p> <p>8. 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、<u>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、弊社の判断でユーザーに代金相当額の補償を行うことができるものとします。</u>なお、弊社がユーザーに代金相当額の補償を行った場合には、<u>弊社は、当該ユーザー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。</u></p> <p>9. 弊社の免責 ユーザーが本サービスに入力し決済手段又は金融機関情報が第三者に利用されたこと若しくは入力情報内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若しくは行わなかったことによってユーザーに生じ損害に関して、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き、弊社は責任を負わないものとします。</u></p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第11条 支払及び取引の実行</p> <p>1.～7. (略)</p> <p>8. 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、<u>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。</u>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、<u>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。</u></p> <p>9. 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、<u>弊社は一切責任を負わないものとします。</u></p>	<p>(8項関係)</p> <p>① 8項前段 8項前段は、契約当事者ではないメルカリ社に取消権を与えるものであり削除することが適切である ρ引き続き協議を継続することが求められる。</p> <p>② 8項後段 8項後段は、メルカリ社の一方的な意思表示により商品の所有権を無償でメルカリ社に移転させるものであり削除することが適切である。 ρ引き続き協議を継続することが求められる。</p> <p>(9項関係)</p> <p>9項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ρ2020/3/31の改訂により、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないものとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2019/2/1 改訂版)</p> <p>第 13 条 販売手数料等及び売上申請</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 引出申請</p> <p>(1) 出品者は、当該取引完了時から <u>180 日以内</u>に、メルカリアプリにおける所定の手続により、メルペイ社との間で締結する加盟店規約に基づき、売上金の支払請求をメルペイ社に対して行うものとします。</p> <p>(2019/2/13 改訂版)</p> <p>第 13 条 販売手数料等及び売上申請</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 引出申請</p> <p>(1) 取引完了となった場合、弊社は、その旨をメルペイ社に通知するものとし、出品者（<u>資金移動ポイントユーザーに該当する方は除く</u>ものものとします。）は、当該取引完了時から 180 日以内に、メルカリアプリにおける所定の手続により、加盟店規約に基づき、売上金の引出請求をメルペイ社に対して行うものとします。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) (略)</p> <p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第 13 条 販売手数料等及び売上申請</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 引出申請</p> <p>(1) 取引完了となった場合、弊社は、その旨をメルペイ社に通知するものとし、出品者（<u>メルペイ残高ユーザーに該当する方は除く</u>ものものとします。）は、当該取引完了時から 180 日以内に、メルカリアプリにおける所定の手続により、加盟店規約に基づき、売上金の引出請求をメルペイ社に対して行うものとします。</p> <p>(2) (略)</p> <p>(3) (略)</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第 13 条 販売手数料等及び売上申請</p> <p>1. (略)</p> <p>2. 引出申請</p> <p>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。<u>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。</u></p> <p>2. (略)</p> <p>3. (略)</p>	<p>(2項1号関係)</p> <p>2項1号は、メルカリ社の判断により、消費者がメルカリ社に対して有する支払請求権を一方的に消滅させるものであり削除することが適切である。</p> <p>ρ 2019/2/1 の改訂により、引出申請期間が 180 日以内に延長され、メルカリ社の判断による支払請求権の一方的消滅に関する規定が削除された。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第 16 条 弊社による商品の出品・販売等</p> <p>1. (略)</p> <p>2. <u>(2018/5/17 改訂版に同じ)</u></p> <p>3. 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<u>その他弊社の故意又は過失に起因する場合を除き</u>、売買のキャンセル及び商品の返品を行うことはできないものとします。</p> <p>4. (略)</p> <p>5. (略)</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第 16 条 弊社による商品の出品・販売等</p> <p>1. (略)</p> <p>2. <u>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。</u></p> <p>3. 弊社が出品した商品を購入した購入者は、<u>商品に瑕疵がある場合又は品違いの場合を除き</u>、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。</p> <p>4. (略)</p> <p>5. (略)</p>	<p>(2項関係)</p> <p>2項は、メルカリ社に債務不履行が生じる場合において、その一方的な解除権の行使により、債務不履行責任を免れる可能性を有しており、消費者の利益を害するものと言わざるを得ず、解除権の行使に制限を加えることが適切である。</p> <p>ρ引き続き協議を継続することが求められる。</p> <p>(3項関係)</p> <p>3項は、メルカリ社に債務不履行があった場合について購入者が解除権を行使できる場合を「商品に瑕疵がある場合又は品違いの場合」に限定しており、消費者契約法 第8条の2第1項に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。</p> <p>ρ2020/3/31の改訂により、メルカリ社の故意又は過失による場合には購入者において契約を解除することができる旨が追加されたが、改正民法 541条において、売主に債務不履行があるときは、その不履行が軽微なものである場合を除き、催告のうえ解除することができるものと規定されることとなったことから、引き続き協議を継続することが求められる。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第17条 弊社による商品の配送</p> <p>1. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. 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、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き</u>、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。</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第17条 弊社による商品の配送</p> <p>1. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. 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、<u>一切責任を負わない</u>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。</p>	<p>(3項関係)</p> <p>3項前段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。</p> <p>ρ 2020/3/31の改訂により、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第18条 他のサービスへの遷移</p> <p>1. ユーザーが本サービスを利用するにあたり、本サービスから、弊社グループ又は第三者が運営する他のサービス(以下「外部サービス」といいます。)に遷移する場合があります。ユーザーは、予めこれに同意するものとし、本規約及び外部サービスの利用規約等を遵守して、本サービス及び外部サービスを利用するものとします。<u>なお弊社は、外部サービスについて保証しません。</u></p> <p>2. <u>(削除)</u></p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第18条 他のサービスへの遷移</p> <p>1. <u>外部サービスへの遷移</u></p> <p>ユーザーが本サービスを利用するにあたり、本サービスから、弊社グループ又は第三者が運営する他のサービス(以下「外部サービス」といいます)に遷移する場合があります。ユーザーは、予めこれに同意するものとし、本規約及び外部サービスの利用規約等を遵守して、本サービス及び外部サービスを利用するものとします。</p> <p>2. 外部サービスの利用規約等</p> <p>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、<u>一切責任を負わないものとします。</u></p>	<p>(2項関係)</p> <p>2項後段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。</p> <p>ρ 2020/3/31 改訂版において1項および2項前段を統合したうえ、2項後段が削除され、外部サービスの非保証が規定された。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第 19 条 本サービスの中断・終了及び変更</p> <p>1. 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。 (1)～(7) (略)</p> <p>2. 本サービスの終了及び変更 弊社は、<u>適用法令に定める手続に従うことにより、任意の理由により</u>、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。本サービスを終了する場合には、弊社が適当と判断する方法で、可能な限り事前にユーザーにその旨を通知し、または公表するものとします。</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第 19 条 本サービスの中断・終了及び変更</p> <p>1. 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<u>一切の責任を負わないもの</u>とします。 1. ～7. (略)</p> <p>2. 本サービスの終了及び変更 弊社は、<u>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</u>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<u>一切責任を負わないもの</u>とします。</p>	<p>(1項関係)</p> <p>1項後段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ♪ 2020/3/31 の改訂により 1 項段は削除された。</p> <p>(2項関係)</p> <p>①改正民法 548 条の 4 は、定型約款の変更につき一定の制限を加えているが、2 項前段は、本契約内容につきメルカリ社からの一方的な変更を規定しており、民法の適用に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法 10 条に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ♪ 2020/3/31 の改訂により「適用法令に定める手続に従うことにより」という文言が挿入されたが、「適用法令に定める手続」の内容が明示されていないことから、引き続き協議を継続することが求められる。</p> <p>②2 項後段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ♪ 2020/3/31 の改訂により 2 項後段における免責規定が削除された。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第 20 条 知的財産権及びコンテンツ</p> <p>1. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. 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<u>保証しないもの</u>とします。</p> <p>4. 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、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合除き</u>、責任を負わないものとします。</p> <p>5. (略)</p> <p>6. (略)</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第 20 条 知的財産権及びコンテンツ</p> <p>1. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. 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、<u>一切保証せず、一切責任を負わないもの</u>とします。</p> <p>4. 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、<u>一切責任を負わないもの</u>とします。</p> <p>5. (略)</p> <p>6. (略)</p>	<p>(3 項関係)</p> <p>3 項後段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31 の改訂により 2 項後段における免責規定は削除された。</p> <p>(4 項関係)</p> <p>4 項後段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31 の改訂によりメルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないものとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第 21 条 ユーザーの責任及び接続環境等</p> <p>1. (略)</p> <p>2. ネットワークの経由等 ユーザーは、本サービスを利用する際に、種々のネットワークを経由する場合があることを理解し、接続しているネットワークや機器等によっては、それらに接続したり、それらを通過するために、データや信号等の内容が変更される可能性があることをまします。</p> <p>3. (略)</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 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。<u>当該紛争がユーザーの故意又は過失に起因して生じた場合には、ユーザーは、当該紛争により弊社に生じた損害を連帯して賠償するものとします。</u></p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第 21 条 ユーザーの責任及び接続環境等</p> <p>1. (略)</p> <p>2. ネットワークの経由等 ユーザーは、本サービスを利用する際に、種々のネットワークを経由する場合があることを理解し、接続しているネットワークや機器等によっては、それらに接続したり、それらを通過するために、データや信号等の内容が変更される可能性があることを理解したうえで、本サービスを利用するものとし、かかる変更について弊社は<u>一切責任を負わないもの</u>とします。</p> <p>3. (略)</p> <p>4. 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、<u>弊社は一切の責任を負わないもの</u>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。</p> <p>5. 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。<u>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ます。</u></p>	<p>(2 項関係)</p> <p>2 項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものと認識していたところ、2020/3/31 の改訂により削除された。</p> <p>(4 項関係)</p> <p>4 項前段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ◇ 2020/3/31 の改訂により 2 項におけるメルカリ社の免責規定は削除された。</p> <p>(5 項関係) [2018/9/3 申入れ]</p> <p>5 項は、ユーザーの帰責事由を要件とすることなく、相当因果関係にある損害を超えてユーザーが賠償責任を負う可能性があることから削除することが適切である。 ◇ 2020/3/31 改訂によりユーザーの帰責事由が要件として追加され、賠償範囲について「弁護士費用を含むあらゆる費用及び賠償金等」という表現は削除された。</p> <p>(6 項関係) [2018/9/3 申入れ]</p>

<p>6. 費用の負担 <u>弊社とユーザー間で紛争が生じた場合において、当該紛争がユーザーの故意又は過失に起因して生じた場合には、ユーザーは当該紛争に関連して弊社に発生した損害を賠償するものとします。</u></p>	<p>6. 費用の負担 <u>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。</u></p>	<p>6項は、ユーザーの帰責事由を要件とすることなく、相当因果関係にある損害を超えてユーザーが賠償責任を負う可能性があることから削除することが適切である。 ○ 2020/3/31 の改訂によりユーザーの帰責事由を要件として追加され、賠償範囲について「弁護士費用を含むあらゆる費用」という表現は削除された。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第 22 条 非保証及び免責</p> <p>1. (2018/5/17 改訂版に同じ)</p> <p>2. 弊社の免責 本サービス提供における、不正確、不適切又は不明瞭な内容、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、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き</u>、弊社は、当該損害について責任を負わないものとします。</p> <p>3. <u>情報提供に関する非保証</u> 弊社は、本サービスに関連して、ユーザー等に対して、適宜情報提供を行うことがあります。当該情報提供の正確性や有用性を保証するものではありません。</p> <p>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て、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、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き</u>、責任を負わないものとします。</p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第 22 条 非保証及び免責</p> <p>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。</p> <p>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、<u>故意・過失の有無にかかわらず</u>、弊社は、当該損害について<u>一切責任を負わないもの</u>とします。</p> <p>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がありますが、<u>それらに対して責任を負うものではありません</u>。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。</p> <p>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<u>一切責任を負わないもの</u>とします。</p>	<p>(1 項関係) 本項の規定する本サービスの内容・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一切保証しない旨の特約は、民法の適用に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり消費者契約法 10 条に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ρ引き続き協議を継続することが求められる。</p> <p>(2 項関係) 2 項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31 の改訂によりメルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないものとされた。</p> <p>(3 項関係) 3 項は、情報提供およびアドバイスにかかるメルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31 の改訂によりメルカリ社の免責を定める規定は削除された。</p> <p>(4 項関係) 2 項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。 ρ 2020/3/31 の改訂によりメルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないものとされた。</p>

<p>5. <u>(削除)</u></p>	<p>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<u>一切責任を負わない</u>ものとします。</p>	<p>(5項関係) 5項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ♪ 2020/3/31の改訂により5項は削除された。</p>
<p>6. <u>(削除)</u></p>	<p>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<u>一切責任を負わない</u>ものとします。</p>	<p>(6項関係) 6項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ♪ 2020/3/31の改訂により6項は削除された。</p>
<p>7. <u>(削除)</u></p>	<p>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<u>一切責任を負わない</u>ものとします。</p>	<p>(7項関係) 7項は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。 ♪ 2020/3/31の改訂により7項は削除された。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第23条 損害賠償</p> <p>1. ユーザーの責任</p> <p>ユーザーが本規約に違反した場合、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、当該ユーザーその他関連当事者は連帯して当該損害を賠償するものとします。</p> <p>2. 弊社の免責</p> <p>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、<u>弊社の故意又は過失に起因する場合を除き、賠償する責任を負わないものとします。</u></p> <p>3. 弊社の責任の範囲</p> <p>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るものとします。<u>但し、弊社の故意又は重過失に起因する場合を除きます。</u></p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第23条 損害賠償</p> <p>1. ユーザーの責任及び弊社の免責</p> <p>ユーザーが本規約に違反した場合、<u>故意過失を問わず</u>、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。</p> <p>2. 弊社の損害賠償責任</p> <p>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<u>一切負わないものとします。</u>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、<u>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。</u></p>	<p>(1項関係)</p> <p>1項は、消費者の規約違反につき、故意過失を問わず責任を負うことを定める条項であって、民法に比して消費者の義務を加重するものとし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あり、消費者契約法10条に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。</p> <p>ρ2020/3/31の改訂により「故意過失を問わず」という文言は削除された。</p> <p>(2項関係)</p> <p>2項前段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法8条1号および3号に該当するものとして消費者契約法12条にもとづき削除を求める。</p> <p>ρ2020/3/31の改訂によりメルカリ社の免責にかかる2項とその責任の範囲にかかる3項が分離され、2項において、メルカリ社の故意又は過失による場合には免責されないとされた。</p>

改正後	改正前	申入れの趣旨・理由・結論
<p>(2020/3/31 改訂版)</p> <p>第 24 条 一般条項</p> <p>1. 通知</p> <p>(1) 本サービスに関する弊社からユーザーへの通知又は連絡は、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、登録された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、電話等を用いて通知及び連絡を行うことがあります。</p> <p>(2) (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. (略)</p> <p>4. <u>本規約のいずれかの条項又はその一部が、法令等により無効と判断された場合であっても、当該無効とされた以外の部分は、継続して有効に存続するものとします。</u></p>	<p>(2018/5/17 改訂版)</p> <p>第 24 条 一般条項</p> <p>1. 通知</p> <p>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<u>一切の責任を負いません。</u></p> <p>2. (略)</p> <p>2. (略)</p> <p>3. (略)</p> <p>4. <u>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。</u></p> <p>5. (略)</p> <p>6. (略)</p>	<p>(1 項 1 号関係)</p> <p>1 項 1 号第 3 段は、メルカリ社の賠償責任をすべて免責する規定であり、消費者契約法 8 条 1 号および 3 号に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。</p> <p>ρ 2020/3/31 の改訂により 1 項 1 号第 3 段は削除された。</p> <p>(4 項関係)</p> <p>本項は、規約の一部が無効と判断された場合において、無効となる部分が不明確であり、メルカリ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、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条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法 10 条に該当するものとして消費者契約法 12 条にもとづき削除を求める。</p> <p>ρ 2020/3/31 改訂版において文言の修正がなされたが、引き続き協議を継続することが求められる。</p>