

発表者所感

2020年7月24日(金) SOFTIC 判例ゼミ

大熊裕司

小村裕美

題材：「モバゲー利用規約事件」

さいたま地方裁判所平成30年(ワ)第1642号 免責条項等使用差止請求事件（令和2年2月5日判決）

ディスカッションポイント

- ・ 適格消費者団体から規約について問い合わせを受けたことはあるか？
- ・ 皆さんの会社では、規約はどのように作成しているか？（どのような点に注意・どういうところが難しいか？）
- ・ 今日では多数の法律が関係していると思われるが、それらをどこまで確認して作成しているのか？
- ・ 規約によってトラブルは防止できているか？
- ・ 規約を修正・改訂することはあるか？それはどのような理由からか？債権法改正を踏まえた改訂をしたか？
- ・ モバゲー会員規約7条をどのように書くべきだったのか？どのように書いても差止請求は避けられなかったのか？

ディスカッションポイントに対するコメントサマリは以下の3つに集約

- ① 利用規約違反に対して「当社の措置によりモバゲー会員に損害が生じても、当社は一切損害を賠償しません。」と一方的に明示することは消費者契約法に抵触するのか？
- ② 課金せずに利用していた場合、損害を補償する必要があるのか？
- ③ 利用規約は改定すべきか？

■コメントサマリ①について

・消費者センターへの問い合わせ対応を鑑みても、モバゲーの対応は杜撰なものであり、返金対応すべきだった。

・利用規約違反が前提だったとしても、モバゲー会員の行為が軽過失で悪質性がない場合、判断基準の合理性が問われるのではない。責任の所在が明確にならない以上、全て免責というのは一方的なモバゲーの都合であり、消費者契約法における不当条項だと判断されるのは仕方のないとの意見が多かった。

・返金対応連絡はゲーム規模によるが、1日あたり100件以上発生しており、悪質性がなく軽過失の場合は、データに変異がないので、単なるタップミス等だとわかるので返金対応することもあるが、データに少しでも変異がある場合、なんらかのデュープ行為が行われている可能性が高い。しかしながら、そもそもゲーム内バグに起因する場合も稀に混ざっているため、悪意の改変とは言えないことがある。まず、どちらに該当するものかを調査する必要があるが、基本的には雑なデュープなので少し調べれば悪質性は明確で、どちらか判断しかなるものについて調べるのは、かなりの工数がかかり、返金額に対して調査コストも数十倍かかるため、返金対応をしない場合や、利用規約を理由に調査しない場合もある。特に海外からの攻撃に対しては、利用規約に基づいてアカウント削除し、削除データについて責任を負わないことで回避しているが、このこと自体に問題があるとするならば、ビジネスモデルを再検討する必要がある。

■コメントサマリ②について

・無償で利用している人に対して、無償データ手に入れたデータに対して補償する必要はないのではないか？という意見が出て、補償する場合は無償に対してどの程度の補償をすべきなのか、補償の範囲を事前に明確にする必要があるのかなど、意見が出た。ご指導担当の小倉先生からは、無償であってもビジネスとして成立していたならば、損害を与えたことになり、それまでにかけて時間や労力に対して補償する必要があるとの意見を頂いた。

■コメントサマリ③について

・複数の解釈が認められるような規約は改定するべきではないか、損害賠償についてモバゲー側に裁量権を与えるべきでないとの意見や、モバゲー側に責任がある場合は除くなどの除外規定の挿入が必要との意見があり、モバゲー側に一方的に有利な判断ができるような規約は、消費者契約法 8 条の趣旨に反するため、改定は致し方ないとの意見が多数だった。

・大谷先生からは総括において、そもそも利用規約は、事業者側から一方的に明示するものであるため、判断基準や解釈基準を明確に利用者に提示すること、どちらかに一方的に有利な解釈にならないようにする必要があり、どのようなビジネスにおいても共通認識である。また、本 4 月の民法改正による定型約款の設定趣旨からもこのことは明確であるとの意見を頂いた。

【大熊感想】

本件は、適格消費者団体が提起した訴訟でした。顧客に消費者が含まれる取引では、消費者契約法が適用され、契約当事者ではない適格消費者団体から契約約款が消費者契約法に違反しているなどとして、説明を求められたり、約款の改訂を求められることもあります。また、これらのやり取り自体も、適格消費者団体のホームページに公表するという方針のところもあるようです。私も、対応したことがあります。

消費者契約法や、本件では関係ありませんが特商法が問題となる事案では、消費者側はかなり勝ち易く、企業側は負けを覚悟で対応するという感覚ですが、本件もそのような結論でした。

改正民法で規定された定型約款については、従前の約款を修正するべきなのか、修正する必要はないのかについては、企業の意向によるところが大きく、今後の研究が重要な分野の一つだと思います。

【小村感想】

業界事情や対応が、他のサービスと比べて特異なものであって、説明責任に対して感覚が異なることを感じた。消費者契約法があくまでも個人を想定して構成されているものであって、消費者契約法を理由に対応を迫られた場合は、対応せざるを得ないのかと思う反面、利用規約でエクスキューズが難しくなるならば、海外からの集団アタック（外形的には個人）に対応していくにはどのように考えるべきか疑問が残った。

近年プラットフォーム事業者が減少している中、今後のコスト高を考慮すると、益々資金力のある会社に集約されていくと感じた。

以上