

平成25年5月22日

〒106-6140

東京都港区六本木6丁目10番1号

六本木ヒルズ

Apple Japan 合同会社 御中

特定非営利活動法人

あいち消費者被害防止ネットワ

理事長 杉浦 市

(連絡先) 〒460-0002

名古屋市中区丸の内2-18-

三博ビル

事務局長 外山 孝

TEL: 052-265-92

FAX: 052-265-9259

申 入 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

さて、今般、貴社の修理規定および顧客が貴社に対し修理を依頼する場合に同意を求められる文書に、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、消費者契約法等に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる条項がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成25年6月21日までに上記連絡先宛に、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 第6条

お客様の製品修理に際して、何らかの損害をお客様に与えた Apple の責任は、Apple の過失あるいは他のいかなる理由を問わず、お客様が製品修理に支払った金額を上限とします。Apple は、利益損失や逸失利益などの間接、特別、懲罰的、結果的損害に対して、いかなる責任も一切負いません。また、Apple は、データの損失、破壊、またはソフトウェアアプリケーションについては一切の責任を負いません。本修理に基づき万一損害が発生した場合、Apple に請求できるのは、お客様が製品修理に対して支払った金額を超えない金額内に限定されます。

1 申入れの趣旨

- (1) 貴社の規定を、消費者契約法 8 条 1 項 1 号、または、同 3 号に違反しないよう改定されることを求めます。
- (2) 貴社の修理規定にないデータの「漏洩」について、貴社が責任を負わない旨の同意書を、顧客から取りつける取り扱いをおやめください。
- (3) 貴社の規定を、貴社に故意または重大な過失がある場合の債務不履行責任、または不法行為責任について、消費者契約法 8 条 1 項 2 号、または、同 4 号に違反しないよう改定されることを求めます。

2 申し入れの理由

(1) 消費者契約法 8 条 1 項 1 号、同 3 号

消費者契約法 8 条 1 項 1 号は、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項を無効と定めています。

また、同項 3 号は、消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項を、無効と定めています。

「データの損失、破壊、またはソフトウェアアプリケーションについては一切の責任を負いません」との条項は、データの損失、破壊、またはソフトウェアアプリケーションについて全部を免除する条項といえますので、消費者契約法 8 条 1 項 1 号、同 3 号に違反すると考えます。

- (2) また、貴社の直営店舗 apple store における修理受付窓口では、顧客が貴社

に修理を依頼する際に同意を求められる文書に以下の文言が含まれているという情報が寄せられています。

「私は、サービス中に発生するこの製品内のデータのいかなる消失、破損または漏洩に対しても、アップルが責任を負わないことに同意します。私はサービス期間中にこの製品のデータが消失・破損または損傷する危険性があることを理解しています。上記に同意して見積もりを依頼します。」

上記同意書は、貴社の修理規定にない「漏洩」に対しても、免責を求めるものです。(1)に記載したものと同様の理由で消費者契約法8条1項1号、同3号に違反するだけでなく、貴社の修理規定10条とも矛盾していますので、貴社の修理規定にない漏洩に関し、貴社が責任を負わない旨の同意書を顧客から取り付ける取り扱いを、お止め頂きますよう求めます。

(3) 貴社に故意または重大な過失がある場合の責任について

消費者契約法8条1項2号は事業者の故意または重大な過失により生じた債務不履行責任の一部を免除する条項を無効としています。

消費者契約法8条1項4号は、事業者の債務の履行に際してなされた、当該事業者の故意又は重過失がある場合の不法行為により、消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項を無効としています。

貴社の製品修理に関する、「Appleの過失あるいは他のいかなる理由を問わず、お客様が製品修理に支払った金額を上限とします」「Appleに請求できるのは、お客様が製品修理に対して支払った金額を超えない金額内に限定されます」との規定は、貴社に故意または重大な過失がある場合に、上記消費者契約法8条1項2号、4号に違反するものです。

従いまして、貴社の規定を、消費者契約法8条1項2号、または、4号に違反しないように、貴社が損害賠償責任を負うよう、改定されることを求めます。

以 上