

令和4年1月25日

〒170-0005
東京都渋谷区東三丁目15番7号
株式会社 Twelve
代表取締役 前田 貴土 様

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海
理事長 杉浦 市郎

(連絡先) 〒464-0075

名古屋市千種区内山3丁目28番2号 KS千種ビル6階F
事務局長 伊藤 英樹

(TEL: 052-734-8107、FAX: 052-734-8108)

再申入れ及びお問合せ書

謹啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

貴社より令和3年11月24日付回答書に添付してご送付いただいた契約条項を検討させて頂いた結果に基づき、別紙のとおり再度お申し入れをさせていただきますので、ご確認の上、貴社のご見解やご対応につき、令和4年2月25日までに上記連絡先宛に、書面にてご回答下さいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、これに対する貴社のご回答の内容及び申入れ以降の経緯、内容につきましては、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂くことがありますことを申し添えます。

謹白

再申入れ事項

第1 Drive プロバイダーサービス契約約款について

1 第36条（免責）

1. 当社は、本契約約款で特に定める場合を除き、契約者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、契約者が当社に支払う1ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、契約者が本サービスの利用に関して当社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

2. 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、有用性又は適法性を保証しないものとします。

3. 当社は、契約者が本サービス用設備等に蓄積した、又は契約者が他社に蓄積することを承認したデータ等が消失（本人による削除は除きます）し、または他社により改ざんされた場合は、技術的に可能な範囲でデータ等の復旧に努めるものとし、その復旧への努力をもって、消失又は改ざんに伴う契約者又は他社からの損害賠償の請求を免れるものとします。

4. 当社は、契約者が本サービスを利用することにより他者との間で生じた紛争等に関して、当社に帰責事由の無い限り、一切責任を負わないものとします。

(1) 申入れの趣旨

第3項を削除してください。

(2) 申入れの理由

貴社の令和3年11月24日付回答書によるご回答によれば、第3項にいう「契約者が本サービス等の設備等に蓄積した、又は契約者が他社に蓄積することをデータ等が消失、または他社により改ざんされた場合」とは、プロバイダーメール及びユーザーがアップしたHTML等の情報を貴社のサーバーまたは貴社が委託した業者のサーバーに保管していたところ、これらが削除された場面を想定しているとのことでした。そして、貴社の令和3年6月10日付回答書によるご回答によれば、データの保護については、貴社が契約に基づいて本来的に負う債務ではなく、第3項の規定はこのことを明確にしたものであり、賠償責任の制限とは趣旨を異なるとして、修正には応じないとされています。

しかし、貴社が言われる、データの保護については、貴社が契約に基づいて本来的に負う債務ではないとの趣旨が理解できませんし、仮に、データの保護が貴社が契約に基づいて本来的に負う債務ではないとしても、貴社が、ユーザーに対し、プロバイダーメール及びユーザーがアップしたHTML等の情報を貴社のサーバーまたは貴社が委託した業者のサーバーに保管、蓄積することを承認している以上、そのことによってデータ等の消失、改ざんが生じた場合に、貴社に帰責事由があれば、貴社は債務不履行による損害賠償責任を負うのが民法の原則です。

ところが、第3項は、データ等が消失した場合や改ざんされた場合の貴社の責任につき、技術的に可能な範囲でデータ等の復旧に努めるものとし、その復旧への努力をもって、消失又は改ざんに伴う契約者又は他社からの損害賠償の請求を免れる旨定めるものであり、これは、損害賠償の全部を免除することになり、消費者契約法8条1項1号に抵触します。

また、民法416条は、相当因果関係にある損害全額につき債務者が責任を負う旨を定めており、上記条項は、これに反し、一方的に消費者の不利益に変更するものです。消費者がデータ等消失や改ざんされた場合に、多大な損害を被ることがあることを考慮した場合、貴社の責任を上記のように制限することは、消費者の損害の回復を著しく困難にするものですので、民法1条2項の原則に反して消費者の権利を制限し、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条にも抵触します。

したがって、削除を求めます。

2 その他

その他の点については、特にご指摘すべき点はございません。

第2 重要事項説明

改訂作業が整った際に、ご回答をお待ちしております。

以上