

令和3年10月5日

〒170-0005
東京都豊島区南大塚2-25-15
South 新大塚ビル12F
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
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6月10日付回答書に添付してご送付いただいた契約条項及び同年8月11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及びお問い合わせ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3年11月5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、本申し入れ及びお問い合わせの内容、これに対する貴社のご回答の内容及び申し入れ以降の経緯、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

再申入れ及びお問合せ事項

第1 Drive プロバイダーサービス契約約款について

1 申入れ

(1) 第31条（保守等によるサービスの中止）

<p>1. 当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。</p> <p>1) 当社の別途定める保守指定時間の場合</p> <p>2) 当社の本サービス用設備の保守又は工事上やむを得ない場合</p> <p>3) 登録電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合</p> <p>4) 第30条（利用の制限）の規定により、本サービスの利用の制限を行っている場合</p> <p>5) 契約者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、又は契約者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合</p> <p>6) 契約者の設置したサーバ等から、大量無差別メールの発信、他の端末への攻撃、他の端末への攻撃の踏み台として利用された等の行為を当社が検知した場合</p> <p>2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を契約者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該契約者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切責任を負わないものとします。ただし、第5号に関する場合において、サービスの提供の中止の原因が当社の帰責事由による場合には、この限りではありません。</p> <p>3. （省略）</p>

ア 申入れの趣旨

第2項の末尾の但し書につき、「第5号に関する場合において」との部分
を第2号ないし第6号に関する場合において」と改めてください。

イ 申入れの理由

貴社は、2号は、3号、4号及び6号は、そもそも貴社の帰責事由がある場合には適用されないのは当然の前提であり、2号は「やむを得ない場合」であり、3号は貴社の責ではなく、登録電気通信事業者が電気通信サービスを中止のため、貴社が利用できなくなる場面であり、また、4号も、そもそも貴社の責にない場合が想定されており、6号も同様であること、他方で5号もそのような場合ではあるものの、例外的に貴社に責がある場面も考えられるので、上記枠内「2.」のような修正をとることにされた旨述べておられます。

しかし、貴社に帰責事由がない場合を規定されているということであれば、「サービスの提供の中止の原因が当社の帰責事由による場合には、この限りではありません。」と規定しても、その反対解釈から、貴社に帰責事由がない場合には損害賠償責任を負うことにはなりませんので、第5号に関する場合に限らなくても支障はないものと思われれます。したがって、申入れの趣旨のとおり改めてください。

2 お問い合わせ

(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。

ア お問い合わせの趣旨

第3項にいわれる「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し、または他社により改ざんされた場合」とは、どのような場合を想定されて規定しているのかを具体的にご説明下さい。

イ お問い合わせの理由

貴社は、データの保護(例えば、プロバイダーメールを貴社のサーバーに保護する等)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。そうすると、第3項にいう「契約者が本サービス用設備等に蓄積した、また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し、または他社により改ざんされた場合」とはどのような場合を想定しておられるのかが消費者には不明確となります。どのような場合を想定されておられるのかを説明されますようお願いいたします。

3 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 Drive 会員規約

特にご指摘すべき点はございません。

引き続き、重要事項説明についての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