

◆改善事例 エヌ・ティー・ティー・ソルマーレ株式会社(ボイコネ)に対する申入れ

事業者名:エヌ・ティー・ティー・ソルマーレ株式会社

事業内容:声劇等の配信プラットフォームサービス運営・管理事業

申入対象:声劇等の配信プラットフォームサービスの利用規約

申入開始日:2020(令和2)年10月20日

申入終了日:2021(令和3)年8月17日

対象条項と申入れ根拠条文(消費者契約法につき「法」という。):

- 1 規約5条2項、6条3項、7条5項・6項、9条2項、22条3項、23条3項、26条1項、31条6項、32条2項・7項、33条1項、34条4項、35条4項、39条4項、44条2項。48条2項、49条2項及び53条2項(損害賠償免責) ←法8条1項1号~同4号, 法10条
- 2 規約20条2項(2)・(4),同4項(知的財産権の制限規定) ←法10条
- 3 規約39条3項(ロイヤルティの無効規定) ←法10条
- 4 規約46条(専属的合意管轄) ←法10条

	Cネット東海の主な申入れ内容	回答(結果)
1	<p>◆規約5条2項、6条3項、7条5項・6項、9条2項、22条3項、23条3項、26条1項、31条6項、32条2項・7項、33条1項、34条4項、35条4項、39条4項、44条2項。48条2項、49条2項及び53条2項(損害賠償免責)</p> <p>「第5条(登録事項の変更) 2. 当社は、会員が前項の通知を怠ったことにより、会員並びに第三者が損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。」</p> <p>「第6条(アカウント) 3. アカウントの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等によって生じた損害に関する責任は会員が負うものとし、当社は一切の責任を負いません。」</p> <p>「第7条(本サービスの提供) 5. 当社は、本サービス内にて、広告を掲載する場合があります。当該広告に掲載されるリンク先のサービスは本サービスとは別のサービスであることを利用者は理解し、当社は、リンク先のサービスについては一切の責任を負わないものとします。 6. 本サービスは、日本国内での利用を前提としています。日本国外での本サービスの利用について、当社は一切の責任を負いません。」</p>	<p>次のとおり改訂された</p> <p>「第5条(登録事項の変更) 2.当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、会員が前項の通知を怠ったことにより、会員並びに第三者が損害を被った場合であっても、一切責任を負わないものとします。」</p> <p>「第6条(アカウント) 3.アカウントの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等によって生じた損害に関する責任は会員が負うものとし、当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、一切の責任を負いません。」</p> <p>「第7条(本サービスの提供) 5. 当社は、本サービス内にて、広告を掲載する場合があります。当該広告に掲載されるリンク先のサービスは本サービスとは別のサービスであることを利用者は理解し、当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、リンク先のサービスに関して利用者に発生した損害については一切の責任を負わないものとします。 6. 本サービスは、日本国内での利用を前提としています。<u>当社は、当社の故意または過失による場合を除き</u>、利用者が日本国外で本サービ</p>

<p>「第 9 条(第三者サービス等)</p> <p>2. 当社は、利用者の第三者サービス等での行為、利用者と当該第三者との間の紛争等について、一切責任を負わないものとします。」</p> <p>「第 22 条(クレーム等の対応)</p> <p>3. 前項の規定にかかわらず、第 1 項のクレーム等が当社の責めに帰すべき事由に基づき発生した場合であっても、利用者が第 1 項の規定に反し当社にクレーム等の発生を速やかに通知しない等の事由により、当社が適切な防御を行う機会を逸することになった場合は、当社は当該クレーム等に関して一切の責任を負わないものとします。」</p> <p>「第 23 条(決済)</p> <p>3. 会員が本サービスに入力した決済手段または金融機関の情報が第三者に利用されまたは入力情報の内容が不正確であったことにより、会員に生じた損害については、当社は一切責任を負わないものとします。」</p> <p>「第 26 条(デジタルアイテムの不正利用)</p> <p>1. 当社は、会員が保有するデジタルアイテムが第三者により不正利用されたことにより、会員が損害を被った場合でも、かか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>「第 31 条(ロイヤリティ)</p> <p>6. 当社は、会員が口座情報を適時に届け出なかったことその他本規約に反したことによりロイヤリティが受領できなかった場合であっても、かか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>「第 32 条(保証の制限)</p>	<p><u>スの利用を行ったことによる損害について、一切の責任を負いません。」</u></p> <p>「第 9 条(第三者サービス等)</p> <p>2. 当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、利用者の第三者サービス等での行為、利用者と当該第三者との間の紛争等により<u>利用者に発生した損害について、一切責任を負わないものとします。」</u></p> <p>「第 22 条(クレーム等の対応)</p> <p>3. 前項の規定にかかわらず、第 1 項のクレーム等が当社の責めに帰すべき事由に基づき発生した場合であっても、利用者が第 1 項の規定に反し当社にクレーム等の発生を速やかに通知しない等の事由により、当社が適切な防御を行う機会を逸することになった場合は、当社は、<u>当社の故意または過失により当社が適切な防御を行う機会を逸することになった場合を除き</u>、当該クレーム等に関して一切の責任を負わないものとします。」</p> <p>「第 23 条(決済)</p> <p>3. 会員が本サービスに入力した決済手段または金融機関の情報が第三者に利用されまたは入力情報の内容が不正確であったことにより、会員に生じた損害については、当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、一切責任を負わないものとします。」</p> <p>「第 26 条(デジタルアイテムの不正利用)</p> <p>1. 当社は、会員が保有するデジタルアイテムが第三者により不正利用されたことにより、会員が損害を被った場合でも、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、かか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>「第 31 条(ロイヤリティ)</p> <p>6. 当社は、会員が口座情報を適時に届け出なかったことその他本規約に反したことによりロイヤリティが受領できなかった場合であっても、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、かか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>「第 32 条(保証の制限)</p>
--	---

<p>2. 利用者は自らの責任に基づいて本サービスを利用するものとし、当社は、本サービスに関して利用者同士、その他の第三者との間で発生した一切のトラブル(トラブルが本サービスの利用中に生じたか否かは問わない)の内容およびこれにより利用者に発生した損害・不利益等を補償する責任を負うものではありません。</p> <p>7. 本サービスの利用に際しての所得税その他公租公課の納付の要否については、利用者の責任と負担において行っていただくものとし、当社は、何ら責任を負わないものとします。(略)」</p> <p>「第 33 条(免責および損害賠償の制限)</p> <p>1. 当社は、本規約の各条項に従って制限された限度においてのみ、本サービスについての責任を負うものとします。当社は、本規約の各条項において保証しないとしている事項、責任を負わないとしている事項、利用者の責任としている事項については、一切の責任を負いません。</p> <p>2. 当社の責めに帰すべき事由によって本サービスに関して利用者に損害が生じた場合、<u>当社が負う損害賠償責任の範囲は、当社に故意または重過失がある場合を除いて、金1万円を上限とします。</u></p> <p>3. <u>前条および本条各項の規定を含む本規約上の規定で当社の責任を免除・限定する規定が、消費者契約法、民法等の法律の適用により無効または合意しなかったものとみなされた場合には、当社は、利用者に対して、現実</u><u>に生じた損害を賠償する責任を負うものとします。</u></p> <p>「第 34 条(本サービスの休止)</p> <p>4. 当社は、本条に基づいてなされた本サービスおよび本ソフトウェアの休止によって利用者に生じた不利益、損害について責任を負いません。」</p> <p>「第 35 条(本サービスの廃止)</p> <p>4. 本条に定める手続に従って通知がなされたときは、当社は本サービスおよび本ソフトウェア</p>	<p>2. 利用者は自らの責任に基づいて本サービスを利用するものとし、当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き、</u>本サービスに関して利用者同士、その他の第三者との間で発生した一切のトラブル(トラブルが本サービスの利用中に生じたか否かは問わない)の内容およびこれにより利用者に発生した損害・不利益等を補償する責任を負うものではありません。</p> <p>7. 本サービスの利用に際しての所得税その他公租公課の納付の要否については、利用者の責任と負担において行っていただくものとし、当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き、利用者において発生した損害について、</u>何ら責任を負わないものとします。(略)」</p> <p>「第 33 条(免責および損害賠償の制限)</p> <p>1. 当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き、</u>本規約の各条項に従って制限された限度においてのみ、本サービスについての責任を負うものとします。当社は、本規約の各条項において保証しないとしている事項、責任を負わないとしている事項、利用者の責任としている事項については、一切の責任を負いません。</p> <p>2. 当社の責めに帰すべき事由によって本サービスに関して利用者に損害が生じた場合、<u>当社は、当社に故意または重過失がある場合を除いて、</u><u>利用者に現実に生じた通常かつ直接の範囲の損害に限り損害賠償責任を負うものとします。」</u> (削除)</p> <p>「第 34 条(本サービスの休止)</p> <p>4. 当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き、</u>本条に基づいてなされた本サービスおよび本ソフトウェアの休止によって利用者に生じた不利益、損害について、責任を負いません。」</p> <p>「第 35 条(本サービスの廃止)</p> <p>4. 本条に定める手続に従って通知がなされたときは、当社は、<u>当社の故意または過失による場合</u></p>
--	---

<p>の廃止によって、利用者に生じた不利益、損害について何ら責任を負いません。」</p> <p>「第 39 条(契約終了後の処理) 4. 当社は、本条に基づいてデータを消去したことによって会員に生じた損害を賠償する義務を負わないものとします。」</p> <p>「第 44 条(反社会的勢力の排除) 2. 当社は、利用者が前項に違反した場合、何らの催告なく利用契約の全部を直ちに解除することができる。この場合、当社は、利用者に対して何らの損害を賠償する責任を負わないものとします。」</p> <p>「第 48 条(視聴等) 2. 当社は、視聴等によって、リスナーに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>「第 49 条(コメント・お題投稿) 2. リスナーは、コメントおよびお題の投稿時には、第 21 条(会員コンテンツの提供条件)を遵守の上、自己の責任で行うものとし、当社は、コメントおよびお題の投稿に関し、他の会員との間で生じたトラブルまたは紛争について、一切の責任を負いません。」</p> <p>「第 53 条(シナリオの投稿) 2. ライターは、シナリオの投稿時には、本規約第 21 条(会員コンテンツの提供条件)を遵守の上、ライターが自己の責任で行うものとし、当社は、ライターの投稿したシナリオに関して他の会員との間で生じたトラブルまたは紛争について、一切の責任を負いません。」</p> <p>◆申入れ内容 (1) 規約5条2項、6条3項、7条5項・6項、9条2項、22条3項、23条3項、26条1項、31条6項、32条2項・7項、33条1項、34条4項、35条4項、39条4項、44条2項。48条2項、49条2項及び53条2項を、削除するか、事業者が</p>	<p>を除き、本サービスおよび本ソフトウェアの廃止によって、利用者に生じた不利益、損害について何ら責任を負いません。」</p> <p>「第 39 条(契約終了後の処理) 4. 当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、本条に基づいてデータを消去したことによって会員に生じた損害を賠償する義務を負わないものとします。」</p> <p>変更なし(反社会的勢力排除の取り組みの観点)</p> <p>「第 48 条(視聴等) 2. 当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、視聴等によって、リスナーに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>「第 49 条(コメント・お題投稿) 2. リスナーは、コメントおよびお題の投稿時には、第 21 条(会員コンテンツの提供条件)を遵守の上、自己の責任で行うものとし、当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、コメントおよびお題の投稿に関し、他の会員との間で生じたトラブルまたは紛争について、一切の責任を負いません。」</p> <p>「第 53 条(シナリオの投稿) 2. ライターは、シナリオの投稿時には、本規約第 21 条(会員コンテンツの提供条件)を遵守の上、ライターが自己の責任で行うものとし、当社は、<u>当社の故意または過失による場合を除き</u>、ライターの投稿したシナリオに関して他の会員との間で生じたトラブルまたは紛争について、一切の責任を負いません。」</p>
---	---

	<p>責任を負わないのは事業者に故意・過失がない場合に限られる旨を明示。</p> <p>(2) 規約33条2項の削除。</p> <p>(3) 規約33条3項の削除。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>(1) 事業者の債務不履行又は不法行為によって、本サービスの利用者に損害が生じた場合でも、事業者の損害賠償責任を全部免除する規定となっているため、法8条1項1号及び3号に反し無効となる。</p> <p>(2) 規約33条2項について 本サービスでは、利用者の保有する知的財産権の侵害等により相当の損害を被る可能性があるにもかかわらず、損害賠償額の上限を1万円とすることは、実際に生じた損害に比べて少額すぎる場合があり、免責の程度が信義則に反する程度に著しいと評価できる。よって法10条により無効となる。</p> <p>(3) 規約33条3項について サルベージ条項にあたり、本来であれば全部無効となるべき条項を存続させるおそれがあるとともに、消費者にとって有効とされる条項の範囲が不明確となり、消費者の権利行使に対する萎縮効果を生むため、消費者に一方的に不利益な条項として法10条により無効となると考えられる。 また、「現実生じた損害を賠償する責任を負う」との文言は、事業者の損害賠償責任を制限する趣旨であれば、事業者の故意・重過失がある場合にも一部免責をすることとなるため、法8条1項2号・4号に反し無効となる。</p>	
2	<p>◆規約20条2項(2)・(4),同4項(知的財産権の制限規定)</p> <p>「第20条(会員コンテンツの知的財産権) 2. 会員は、当社に対し、当社が以下の目的で会員コンテンツを、地域または期間の限定なく、使用および利用(二次利用を含みます)するための無償かつ取消不能の利用権を許諾します。</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 本サービスその他当社が提供するサービスのプロモーションを行う目的(オンラインイベントまたはオフラインイベント等での上映その他の利用を含みます)</p> <p>(3) (略)</p>	<p>次のとおり改訂された</p> <p>「第20条(会員コンテンツの知的財産権) 2. 会員は、当社に対し、当社が以下の目的で会員コンテンツを、地域または期間の限定なく、使用および利用(二次利用を含みます)するための無償かつ取消不能の利用権を許諾します。</p> <p>(1) (略)</p> <p>(2) 本サービスのプロモーションを行う目的(オンラインイベントまたはオフラインイベント等での上映その他の利用を含みます)</p> <p>(3) (略)</p>

<p>(4) <u>本サービスその他当社が開発するサービス</u>の企画・運営、共同研究において利用、改変する目的</p> <p>4. 会員は、前二項に定める当社及び他の会員の使用又は利用に関し、<u>著作権人格権を行使しないもの</u>とします。」</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>(1) 規約20条2項(2)及び(4)について、利用許諾の範囲を「<u>本サービスに関連するもの</u>」に限定する改定。</p> <p>(2) 規約20条4項について、規約53条4項と同様の改定。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>(1) 規約20条2項(2)及び(4)について 事業者が行っている様々なサービスにおける営利目的でのプロモーションや企画・運営において、本サービスとは無関係に本サービスの会員コンテンツを無制限に無償で利用できることとなるため、本サービスの利用者が保有する著作権の許諾の内容が不明確かつ広範すぎるものとなり、当該著作権が不当に制限されるおそれがある。また、本サービスの運営上、本サービスでの利用を事業者に許諾するだけで十分であり、事業者が本サービス以外で会員コンテンツを利用したい場合には、個別に許諾を得ることで対応できるため、事業者に特段の不都合はない。よって、消費者の権利を一方的に制限するものとして、消費法10条により無効になると考えられる。</p> <p>(2) 規約20条4項について 規約を遵守しない利用に対しても著作権人格権を行使できない内容となっている(改訂漏れの指摘)。</p>	<p>(4) 本サービスの企画・運営、共同研究において利用、改変する目的</p> <p>4. 会員は、前二項に定める当社及び他の会員の使用又は利用に関し、<u>当社および他の会員が本規約を遵守した使用又は利用を行う限り、著作権人格権を行使しないもの</u>とします。」</p>
<p>3 ◆規約39条3項(ロイヤルティの無効規定)</p> <p>「第39条(契約終了後の処理)</p> <p>3. 会員は、利用契約の終了と同時に、会員が保有しているデジタルアイテムが消滅することおよび<u>当該会員に支払われることになっていたロイヤリティが無効となることに同意</u>します。」</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>規約39条3項後段の削除。</p> <p>◆申入れ理由</p>	<p>次のとおり改訂された</p> <p>「第39条(契約終了後の処理)</p> <p>3. 会員は、利用契約の終了と同時に、会員が保有しているデジタルアイテムが消滅することに同意します。」</p>

	<p>契約が終了しただけでは、既に発生済みの権利義務は当然に無効になるものではないにもかかわらず、契約終了に際し、理由を問わず、会員が事業者に対して有している金銭債権を喪失させることができるものとしており、信義則に反して消費者の利益を一方向的に害する。よって、法10条により無効となる。</p>	
4	<p>◆規約46条(専属的合意管轄)</p> <p>「第46条(準拠法および裁判管轄) 利用契約に関する事項については、日本法を準拠法とし、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。」</p> <p>◆申入れ内容 「専属的」との文言の削除。</p> <p>◆申入れ理由 大阪地方裁判所のみを管轄とするものとなっている。よって、民訴法5条の適用による場合に比し、オンラインプラットフォームサービスという本サービスの性質上、日本全国の顧客との間で紛争が生じる可能性があるにもかかわらず、他の管轄を排除して消費者の権利を一方向的に制限する内容となっており、消契法10条により無効になると考えられる。</p>	<p>次のとおり改訂された</p> <p>「第46条(準拠法および裁判管轄) 利用契約に関する事項については、日本法を準拠法とし、大阪地方裁判所を第一審の合意管轄裁判所とします。」</p>