

申入書

2019（令和元）年9月30日

〒141-0032

東京都品川区大崎一丁目11番2号 ゲートシティ大崎イーストタワー6F
株式会社ローソン 御中

〒321-0968

栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号

適格消費者団体

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク

理事長 山口 益 弘

TEL/FAX 028-678-8000

当法人は、不特定かつ多数の消費者の利益のために、不当条項や不当勧誘等の是正に向けて活動を行っているNPO法人であり、内部組織として、弁護士、消費生活相談員など消費者問題に関する専門委員を構成員とする委員会を有しております。2019（令和元）年6月26日に、内閣総理大臣から、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

さて、貴社及び貴社の有価証券報告書等に記載されている連結対象会社および持分法適用会社（以下、「貴グループ」といいます。）が使用されているローソンWEB会員規約（以下、「本件会員規約」といいます。）には、消費者契約法に鑑み、消費者の利益を害する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、下記に述べるとおり申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴グループの見解や対応につき、2019（令和元）年10月31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、本申入書及び貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法第27条に基づき、当法人において公表させていただく可能性があることを申し添えます。

記

第1 免責条項

第5条

1 パスワードは、他人に知られることがないように定期的に変更する等、会員本人の自己責任にて管理するものとします。なお、入力されたメールアドレスおよびパスワードが登録されたものと一致することを所定の方法により確認した場合、会員による利用があったものとみなして、当該パスワードを用いたサービスの利用や商品の購入等により代金が発生した場合は、当該パスワードを登録されている会員にご請求させていただくものとします。

それらが盗用、不正使用その他の事情により会員以外の者が利用した場合であっても、それにより生じた損害について当グループは一切責任を負いません。

第10条

4 当グループは、会員およびサービス提供者に対し、適宜情報提供やアドバイスをを行うことがあります。それにより当グループが責任を負うものではありません。

第15条

当グループは、サービスを常に良好な状態でご利用いただくために、システムの定期保守や緊急保守を行う場合、システムに負荷が集中した場合、サービスの運営に支障が生じると当グループが判断した場合、会員のセキュリティを確保する必要があるが生じた場合、その他必要があると判断した場合には、

事前に通知することなく、サービスの全部または一部の提供を中断または停止する等の必要な措置を取ることができるものとします。この場合に会員が生じた損害について、当グループは一切責任を負わないものとします。

1 申し入れの趣旨

- (1) 本件会員規約から、第5条1項のうち、「それらが盗用、不正使用その他の事情により会員以外の者が利用した場合であっても、それにより生じた損害について当グループは一切責任を負いません。」との規定を削除することを求めます。
- (2) 本件会員規約から、第10条4項を削除することを求めます。
- (3) 本件会員規約から、第15条のうち、「この場合に会員が生じた損害について、当グループは一切責任を負わないものとします。」との規定を削除することを求めます。

2 申し入れの理由

- (1) 消費者契約法第8条1項1号及び同3号は、消費者契約において、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（1号）、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責任の全部を免除する条項（3号）をいずれも無効としています。
- (2) 本件会員規約第5条1項は、貴グループが十分なセキュリティ対策を取っていない等、貴グループの債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内容となっており、消費者契約法8条1項1号及び同3号により無効となりえます。
- (3) 本件会員規約第10条4項は、貴グループによる情報提供やアドバイス

において、貴グループの債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内容となっており、消費者契約法8条1項1号及び同3号により無効となりえます。

- (4) 本件会員規約第15条は、貴グループによるサービスの全部または一部の提供の中断または停止等の措置において、貴グループの債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内容となっており、消費者契約法第8条1項1号及び同3号により無効となりえます。

第2 規約の随時変更

第18条（本規約の改定）

当グループは、本規約は任意に改訂できるものとします。また、当グループ各社において本規約を補充する規約（以下、「補充規約」といいます。）を定めることができるものとします。本規約の改定または補充は、改定後の本規約または補充規約を当グループ所定のサイトに掲示したときにその効力を生じるものとします。この場合、会員は、改定後の規約および補充規約に従うものとします。

1 申し入れの趣旨

本件会員規約から第18条を削除すること、または、適切な条項に修正することを求めます。

2 申し入れの理由

- (1) 消費者契約法10条は、消費者の不作為をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項

その他法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものを無効と定めています。

- (2) 契約は当事者の合意によって成り立つものであり、民法第521条以下の規定が当然の前提としており、規約内容を変更する場合にも原則として両当事者の個別的な合意が必要です。

よって、定型約款の変更についても、①定型約款の変更が、消費者一般の利益に適合するとき、あるいは、②定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるときなどの条件が認められる場合に、初めて個別的合意なく変更が認められる余地があるものです（民法の一部を改正する法律《平成29年法律第44号。2020年4月1日施行》第548条の4第1項参照）。

さらに、そのような条件が認められたとしても、事業者は消費者に対し、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければなりません（同条第2項及び第3項参照）。

- (3) ところが、本件会員規約第18条は、前記(2)のような限定をすることなく、事業者に一方的な規約の変更権を与えるものです。

また、同条は、改定後の規約または補充規約を貴グループ所定のサイトに掲示したときにその効力を生じるものとしており、規約を変更する旨及び変更後の規約の内容、その効力発生時期について、消費者に対して事前に何らの周知もなされることなく、規約を変更できることとされ

ています。

よって、本件会員規約第18条は、法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項です。

また、本条項は、消費者にとって不利益変更となる場合でも、極めて広範な裁量権を貴グループに留保する規定であって、消費者が予期しない不利益変更により不測の損害を被る可能性があり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものです。

- (4) したがって、本会員規約第18条は、消費者契約法第10条により無効となりえます。

第3 専属的合意管轄

第19条

本規約は日本法に基づき解釈されるものとし、本規約に関し訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

1 申し入れの趣旨

本件会員規約から、第19条のうち、「本規約に関し訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。」との規定（以下、「本規定」といいます。）を削除することを求めます。

2 申し入れの理由

- (1) 民事訴訟法第4条ないし第7条は、当事者の住所や請求の内容等に応

じた管轄を規定しています。本件会員規約はWEB会員規約であるため、日本全国の会員との間で訴訟が生じる可能性があり、原則として、民事訴訟法4条ないし7条によって管轄裁判所が定まることとなります。

- (2) しかるに、本規定は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として規定しています。すなわち、本規定は、他の管轄を排除して東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の管轄とするものであるため、会員が東京から遠い地域に居住する場合であっても、一律に東京地方裁判所または東京簡易裁判所において訴訟を行わざるを得ないものです。

よって、本規定は、消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものといえます。

- (3) したがって、本規定は、消費者契約法10条に反し、無効となりえます。

以上