

## 再申入書

2020（令和2）年5月25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

当法人の2019（令和元）年9月30日付の申入書に対し、2019（令和元）年10月25日付でご回答いただき、また、2020（令和2）年4月1日付で規約の改定につきご連絡をいただき、ありがとうございました。

当法人は、改定後の規約を再度検討致しました。

旧規約第5条1項（新規約第5条1項）はおおむね当法人の申入れに沿った内容にご改訂いただいたこと、旧規約第18条（新規約第16条）は改正民法に沿った内容にご改訂いただいたこと、旧規約第19条は削除していただいたことを確認致しました。ご対応いただき、ありがとうございました。

もつとも、新規約第13条（旧規約第15条）につきましては、当法人の申入れに沿った内容に改定されていませんでした。そのため、当法人は、再度、次のとおり申入れをさせていただきます。

つきましては、下記に述べる通り再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、2020（令和2）年6月27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。

## 記

### 第13条

当社グループは、グループ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を行います。この場合、当社グループ所定のウェブサイト等において定期保守の予定を告知します。

また、当社グループは、システムの緊急保守を行う場合、システムに負荷が集中した場合、グループサービス等の運営に支障が生じると当社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場合、その他必要があると合理的に判断した場合には、事前に通知することなく、グループサービス等の全部又は一部の提供を中断又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、当社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

本件会員規約第13条の第四文を削除することを求めます。

#### 2 申し入れの理由

- (1) 2019（令和元）年9月30日付の申入書で述べたとおり、本件会員規約第13条は、貴グループによるサービスの全部又は一部の提供の中断又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、貴グループの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。

(2) 貴社は、2019（令和元）年10月25日付回答書において、「弊社グループによる保守は、会員様の利益を保全する目的で行うものであり、これによりサービス等の利用が中断しうることを会員様にご認識いただく趣旨です。なお、サービス提供等の停止、中断の原因となる事由が弊社グループに起因する場合は、会員規約第10条第2項に従い、適用法令に則り、対応する所存です。」と述べられています。

しかし、第13条の第三文においては、「会員に生じた損害について、当社グループは一切責任を負わないものとします。」とされており、仮にサービス提供等の停止、中断の原因となる事由が貴グループの債務不履行又は不法行為によって生じた場合であっても、貴グループが一切責任を負わないと解されうるものです。

よって、かかる規定は、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。

したがって、第13条の第四文は削除すべきと考えます。

以上