

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 様

株式会社ローソン
事業サポート本部 法務部
部長 月生田 和樹

回 答 書

2020年5月25日付で受領いたしました「再申入書」に関し、下記の通り回答申し上げます。ご検討の上、貴法人の見解を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

ローソンWEB会員規約（以下、「会員規約」）について、再申入れいただいている事項に関する弊社見解は次の通りでございます。

会員規約第13条は、「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、当社が負うべき善管注意義務または損害軽減義務の履行について定めたものです。そのため、サービスの提供等の停止、中断の原因となる事由が当社グループの債務不履行又は不法行為によって生じることを想定した規定ではございません。

ご理解のとおり、当社の故意又は重過失により損害が生じた場合には、会員規約第10条第3項他の規定に基づき、適用法令に則り、対応する所存です。

よって、原案ままでも、ご懸念されるような事態とはならないのではないかと考えておりますが、お申入れ内容を踏まえ、会員規約第13条の第四文を、以下の通り修正する予定です。

『この場合に会員に生じた損害について、当社グループの故意又は重過失による場合でない限り、当社グループは一切責任を負わないものとします。』

以 上