

2016年3月24日

クーコム株式会社
代表取締役 西村 恵治 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳
【連絡先（事務局）】担当：袋井
〒540-0033 大阪府中央区石町一丁目1番1号
天満橋千代田ビル
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

再申入れ

当団体の2016年2月1日付「申入れ、要請及びお問い合わせ」に対し、
貴社より同月29日付で回答をいただきました。

上記回答に基づき検討いたしましたが、消費者利益の保護の観点からなお問題点があります。

そこで当団体は、貴社に対して、下記のとおり再度申入れをさせていただきます。

貴社におかれましては、お忙しいところ恐縮ですが、2016年4月15日までに、文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、既に貴社にご連絡いたしておりますとおり、本「再申入れ」は、公開の方式で行わせていただきます。

本「再申入れ」の内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本「再申入れ」以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、ご承知おきください。

記

【申入】

1 申入れの趣旨

貴社会員規約第22条(4)、23条第2項(2015年12月30日改訂後のもの)、及び利用規約第15条(4)(2016年2月23日改定後のもの)の削除を求めます。

【会員規約】第22条(サービスの中止・中断)

当社は、以下の事項に該当する場合、本サービスの一部又は全部の運営を中止・中断できるものとします。また、かかる中止・中断により、会員に不利益又は損害が発生したとしても、当社はその責任を負わないものとします(但し、当社に故意・重過失がある場合を除く。)

(4) その他、当社が、本サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合。

【会員規約】第23条(当社の責任及び免責)

2. 通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、データへの不正アクセスにより生じた損害、その他当社のサービスに関して会員に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします(但し、当社に故意・重過失がある場合を除く。)

【利用規約】第15条(本サービスの停止又は中止)

当社は、以下各号に定める事由が生じた場合には、本サービスの全部又は一部を停止することができるものとし、これにより会員又は第三者が損害又は不利益を被ったとしても、当社は何らの責任も負わないものとします(但し、当社に故意・重過失がある場合を除く。)

(4) 本サービス提供のためのシステムの不良及び第三者からの不正アクセス、コンピュータウィルスの感染等により本サービスを提供できない場合。

2 申入れの理由

前回の申入れの際、当団体は改定前の上記各条項について「貴社の責めにやらない場合についての免責を定めた趣旨で、上記各規定を設けたのであれば、

これを明確にする必要があり、例えば「ただし、当社に故意又は過失がある場合を除く」といった記載が必要」との指摘を行いました。それに対して貴社は改定時に「(但し、当社に故意・重過失がある場合を除く。)」との但し書きを付加されました。

しかし、責任を負う場合を故意と重過失に限るのであれば、通常の場合の過失の場合には但し書きが適用されず、貴社は一切の責任を負わないこととなります。上記各条項は、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契約を無効とした、消費者契約法第8条1項1号に引き続き該当しますので、上記各条項の削除を求めます。

以上