

## 差止請求権の行使に関する訴訟その他の手続の概要及び結果の記録

1. 案件名：モバゲー
2. 訴え提起等の相手方である事業者等の氏名又は名称：(株)ディー・エヌ・エー
3. 事案の概要及び主な争点：
<p>①事案の概要：2016年5月20日、メールにて情報提供</p> <p>2016年（平成28年）4月・ソーシャルゲーム内で限定キャラ性能が大幅に下げられた。商品価値を販売途中、販売後に下げることの違法性、そして、ソーシャルゲーム内での商品購入後の返金条項では、返金について「いかなる場合にも一切行わない」とする記述があった。検討の結果、商品価値を販売途中、または販売後に下げることについては当会では扱わないことを決め、利用規約の条項に多数存在する「一切責任を負わない」とする内容が、消費者契約法第8条1項により無効ではないかと検討を開始した。</p> <p>2016年（平成28年）8月5日「問合せ」から始まり、申入れ同年8月26日「回答」受領。回答からは改善の方向性が確認できないため、同年9月29日の理事会において、申入れを承認。同年12月8日「申入書」送付、21日に回答を受領。回答を検討の結果、2017年（平成29年）2月3日に「再申入書」送付、27日に回答を受領。回答を検討の結果、改善が見込めないために、同年7月14日に「41条書面」送付、8月4日に回答を受領するとともに、10日に電話があり面談の申出があった。22日に面談の申出に対して、可能と返事をするが、当該事業者から面談要望が取り下げられた。2018年（平成30年）3月23日開催理事会において、訴訟提起を承認。</p>
<p>②主な争点：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 契約条項第4条3項は、文言上、パスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者使用という事態が生じるに至った責任の所在が限定されておらず、すなわち被告に故意過失がある場合も含め、文言上、「被告が一切責任を負わない」条項であり消費者契約法8条1項1号もしくは3号に抵触する。</li><li>● 契約条項第7条3項は、当社の措置をとる事由として、同条1項に「c. 他のモバゲー会員に不当に迷惑をかけた当社が判断した場合」「e. その他、モバゲー会員として不適切であると当社が判断した場合」を含む5つの事由が列挙されているが、「措置」をとるにあたって、その故意過失に基づき誤った判断をし、その結果、会員に損害を与える事態が生じた場合などを除外することなく、文言上、被告が一切損害を賠償しなくともよいという規定となっており、消費者契約法8条1項1号、3号に抵触する。</li><li>● 契約条項第10条1項は、モバゲー内におけるシステムトラブルによる二重課金や、コンテンツ内においてアイテム購入後にアイテムの性能の大幅な変更をすることなど、被告側の過失や債務不履行が想定される事態などを除外することなく、文言上、被告は受領した料金を返還しないという規定となっており、消費者契約法8条1項1号、3号に抵触する。</li><li>● 契約条項第12条4項は、1万円の支払い対象として、「本規約において当社の</li></ul>

