

2019年（令和元年）12月17日

適格消費者団体特定非営利活動法人
消費者支援ネット北海道
理事長 松久 三四彦 様

東京都

ご回答書

前略

貴団体からのお問合せにつきまして、当社にて確認いたしましたので、以下のとおり、ご回答いたします。

第1 損害賠償責任を負わない旨の規定について

楽天会員規約（以下「本規約」といいます。）の第3条、第4条、第5条、第9条1項、第10条2項、第11条4項、第12条2項は、当社がそもそも損害賠償責任を負わないような場面について、その旨を確認的に規定しているものであって、当社の損害賠償責任を免責する規定ではありません。

第3条から第5条までの規定は、条見出し及び規定内容（特に今回の指摘箇所より前に規定している内容）等から明らかとおり、会員によるIDおよびパスワードの管理、会員による契約当事者としての契約の履行、会員による登録情報の変更は、いずれも会員の責任であるため、当社は責任を負わない旨を確認的に規定したものです。なお、これらの規定には、当社のシステム管理の不備、システムエラーといった当社の責めに帰すべき事由がある場合は含まれません。また、当社は、プラットフォームの運営事業者として期待される役割に鑑み、「楽天あんしんショッピングサービス」として、代金を支払ったのに

注文した商品が届かない、破損していたなど万が一のトラブルがあった場合、購入後、所定の条件に従い、購入代金を補償する制度を導入しており、未着・遅延・欠陥品などの補償について自主的に取り組んでおります。

第9条1項は、「法令や本規約に違反する行為があった場合」など各号に規定する場合、すなわち、会員に違反行為等があった場合や会員のセキュリティ確保に必要な場合は、当該事由に照らして必要な措置(利用停止等の措置)を講じた結果について当社の責めに帰すべき事由がないことから、当社は損害賠償責任を負わない旨を確認的に規定したものです。なお、本条には、会員に各号に該当する事情がないにもかかわらず、当社が不必要な措置を講じた場合は含まれません。

第10条2項は、本契約に基づく当社の債務が会員との間で契約が継続していることを前提とするものであって、契約が終了した場合には会員サービス及びこれに関連するサービス提供が終了するという、当社の債務の内容を規定したものです。なお、本規約は、楽天グループで共通して利用可能なアカウント(以下「楽天グループ共通アカウント」といいます。)に関する規約であり、「楽天グループ」には、楽天グループのアカウントを利用する子会社及び関連会社が含まれますが、楽天グループ共通アカウントとは別に固有のアカウント管理が行われる重要なサービスについては、本規約に基づく契約の終了後も、引き続き当該固有のアカウントに基づいてサービス利用が可能です(すなわち、本規約に基づく契約の終了による影響としては、インターネット上での契約内容の確認や変更といった楽天グループ共通アカウントを利用したサービスの利用ができなくなるだけです)。本規約に基づく契約終了を理由に、楽天カードや楽天銀行、楽天トラベルでの契約関係が終了したり、期限の利益が喪失したりすることはありません。楽天Edyの残高についても同様です(なお、楽天Edyオンラインという一部のサービスについては、楽天グループ共通アカウントと紐づいたサービスであるため、本規約に基づく契約の終了によって同時に残高が消滅することになりますが、この点については後述の退会時の画面等において事前に説明を尽くしています)。楽天グループ各社においては、その必要に応じて、楽天会員を退会した場合に当該サービスも終了することになるかについての情報をインターネット上のQ&Aなどを通じて常時提供していますが、これに加えて当社においても、退会の手続時に、退会に伴って利用できなくなるサービスや固有アカウントとの連携が終了することになるサービスといった注意事項等を一覧にして画面上に表示し、会員においてその内容を理解した上で退会するか否かを判断できるようにしております。

第11条4項は、同条1項ないし3項を前提に、本契約に基づく当社の債務の内容は、会員サービスの変更、中断、終了等できる場合以外にサービスを提

供することであり、同条1項ないし3項の規定に基づいて会員サービスの変更、中断、終了等した場合には債務不履行にはならないことを確認的に規定したものです。すなわち、本契約に基づく当社の債務の内容として、サービスを間断なく将来にわたって継続することの保証までは含んでおらず、事前に通知することなく変更または追加できること、事前に通知することによりサービスの提供を終了できること及びシステム整備や不可抗力によるサービス停止ができることを明示的に規定することで、これらの前提の下でサービス提供を行うことが当社の債務の内容になっていることを明らかにした規定です。

第12条2項は、楽天共通アカウントを通じて利用することになるサービスそれ自体については当該サービスの各提供主体が責任を負い、当社は、当該サービスそれ自体についてはいかなる保証も行っていないため、その前提で楽天共通アカウントサービスの提供を行うことが当社の債務の内容になっていることを明らかにした規定です。本規定には、当社のシステム管理の不備、システムエラーといった当社の責めに帰すべき事由がある場合は含まれません。

以上のとおり、各規定は、当社がそもそも損害賠償責任を負わないような場面について、その旨を確認的に規定しているものであって、当社の損害賠償責任を免責する規定ではありません。また、当社としても、当社の責めに帰すべき事由がある場合の責任を本規定によって免責する運用はしておりません。

第2 利用停止、会員資格の取り消し等を定める規定について

1 規定の必要性及び適切な運用

第8条1項、第9条1項の「その他、楽天が不適切と判断する行為」、「その他楽天が相当と判断した場合」は、具体的に規定している各号を補足する規定であり、各号に類する場合に限って適用される規定となります。

インターネットを利用した不適切な行為は様々ですが、本規約策定時には想定していなかったような新たな不適切な行為が行われた場合にも、会員の利益保護のため、当社が本規約に基づいて速やかに対抗措置を講じることができるようにするため、このような補足的な規定が必要です。

そのうえで、これらの規定が上記の趣旨を超えて運用されることがないように、当社において会員の利用停止や会員資格の取り消し等を行う場合には、その判断者を、プラットフォーム内の安全を確保する目的で特別な権限を付与された者に限定するとともに、社内ガイドライン、マニュアル等（犯罪行為やその疑いが高い行為等を規定しております。）に基づいて判断を行うようにして、適切な措置を担保しております。また、後記2のとおり、手続的な観点からも適切な運用を担保しており、これらの規定は、消費者契約法10条に抵触する

ものではありません。

2 事前の通知について

第9条2項の事前の通知については、会員の利用停止や会員資格の取り消し等を行った理由によっては、措置を講じた会員に対する理由説明や事情聴取の機会を設ける運用としております。

具体的には、国民生活センターや消費生活センターとも情報交換等を行いながら、会員又は非会員が第三者によってポイントギフトカードを詐取されている被害ケースを社内で情報共有し、被害者からの情報提供又は当社の監視体制によって、こうしたケースに該当するおそれがあることを探知した場合には、被害者保護のために、当該ポイントギフトカードからポイントを獲得したアカウントの利用停止や、被害者にポイントを返還するための当該アカウントのポイント残高の失効処理を行うことがあります。会員がこうした不正行為を行っているおそれがある場合には、当該会員に対しては利用停止等の理由を説明することは行っておりません。こうしたケースにおいては、当該会員に利用停止等の理由を説明することは、その時期や説明内容によって、当社における不正行為の監視体制等について手がかりとなる情報を与えてしまうおそれがあり、その結果、不正行為の手口がより掴みにくくなるおそれがあること、また、そもそもこうした不正利用のケースではID自体が不正に作成されている場合が多いこと等がその理由となります。

他方で、会員がアカウントを乗っ取られた場合のように、会員自身が上記のような不正行為を行っているわけではなく会員の保護を図るためにアカウントを一時的に停止するケースにおいては、当該会員に対して利用停止の理由を説明の上、当該会員にて所定の対応がされれば利用停止を解除する運用を行っております。

当社は以上の理由に基づいて適切な運用を行っておりますが、仮に、会員の利用停止や会員資格の取り消し等の措置を講じられた会員が、当社が一般に公開している相談窓口（チャット、電話、メールといった複数の窓口を現在運営しています。<https://ichiba.faq.rakuten.net/#helpInq>）を通じて、当該措置が不適切である等の申出があった場合には、当該申出の内容は当該措置に関する判断権者に伝わるような情報共有体制と再検討を行う仕組みも整えております。これによって、会員が積極的に争うことは必要ですが、その限度で、当社に再検討を求める手段を確保しております。

なお、第9条2項の「楽天の定める一定の期間内に一定回数のログインを行わなかった場合」については、会員としての実態がおよそない「捨てアカウント」を対象に適用しており、広く休眠アカウントを対象に適用しておりません。

「捨てアカウント」は形式的に判断するのではなく、当社所定の基準に基づき総合的に判断することで規定の趣旨に照らした適切な運用を行っております。また、上述のとおり、再検討を求める手段も確保しています。

3 技術的な理由等によるサービス中断について

第11条3項5号の「その他楽天が必要と判断した場合」は、その規定から明らかなおおりに、具体的に規定している各号を補足する規定であり、各号に類する場合に限って適用される規定となります。

第11条1項は、同条2項と区別して規定しているとおりに、会員サービスの終了には至らない内容の変更や追加に適用される規定です。サービス内容の変更により会員に不利益が及ぶ場合には、第11条2項を適用又は準用することで事前に通知を行うこととなります。当社が本規約に基づき会員に提供しているシングル・ログイン機能を含む共通IDプログラムは無償のサービスであることに照らしても、本規定は、消費者契約法10条に抵触するものではありません。

なお、システムの定期メンテナンスについては、現在はサービスを停止等することがないような方式で基本的には実施しておりますが、仮にサービスを停止等する場合であって事前に通知することが可能なときは事前に通知します。

第3 その他

1 第6条2項

本規定の「メールの送信による通知を行った」とは、会員側のサーバーに送信されることであり、そもそも当社側のサーバーから送信できなかった場合には本規定は適用されません。

本規定は、一定の期限をもって会員に通知を行った場合に、個々の会員の閲覧可能性（個々の会員が契約している会員側サーバーの事情も含みます。）によって会員ごとに期限の終期が異なることを回避するために必要な規定です。当社は、重要な情報であればメール以外の方法でも情報提供を行うこととしており、また、会員側のサーバーの事情によって期限の始期が早まることによる会員への影響は限定的であって（仮にサーバーの停止時間が25時間であればそれなりに長期の停止といえますが、それによる影響は期限が1時間短くなるだけです。）、本規定は消費者契約法10条に抵触するものではありません。

2 第12条1項

本規定は、条見出しのとおり「保証の否認」についての規定であり、規定の内容は以下のとおりです。

会員は、楽天が会員サービスを通じて提供するインセンティブプログラム、コンテンツその他一切の情報について、

- ①エラー、バグ、不具合またはセキュリティ上の欠陥が存在しないこと、
- ②第三者の権利を侵害しないこと、会員が期待する性質を有することならびに会員に適用ある法令に適合的であることについて、楽天がいかなる保証も行わないこと、ならびに、
- ③会員サービスが会員サービス提供時における現状有姿において提供されること

を理解し、これを承諾するものとし、自己の責任において会員サービスを利用するものとするものとします。

3 第13条1項

「楽天所定のサイト」は、民法等の法令及び判例の枠組みに則り、改定の対象となる条項の内容及びその変更の内容等に照らし、会員に対する周知の観点から適切なサイトとして規約の改定時に定めたサイト（本規約が掲載されているサイトを含みます。）となります。

なお、本規約は当社のサービスにおいて重要な規約となるため、頻繁に改定されることは想定されておらず、ここ10年間でわずか1度（2017年）改定がされたのみです。サイトの名称なども将来的に変更されている可能性がある他、インターネットに関わる技術は日々進歩しており、会員に対しては、その時点で最も適切なサイト及び方法で周知を行えるようにする観点から、このように規定しております。

第4 おわりに

今後も、当社は、当社サービスを利用するお客様のため、よりよいサービスを提供できるよう努めていく所存です。

草々