

令和5年10月4日

株式会社タスカジ 御中

〒233-0002

横浜市港南区上大岡西1-6-1

ゆめおおおかオフィスタワー5階

特定非営利活動法人消費者支援かながわ

TEL045-349-9729/FAX045-349-9267

理事長 武井 共夫



## 再申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

貴社より令和5年3月20日付けのご回答を受領しました。

内容を確認しましたが、依然として問題が認められる条項がありますので、別紙のとおり改めて申入れをいたします。

敬具

## <別紙>

### 第1 はじめに

貴社は、シェアリングエコノミーモデルガイドラインに則っている、あるいはシェアリングエコノミー認証を取得しているという主張をされるようですが、ガイドラインや認証制度の存在と、貴社の条項が消費者契約法に反するか否かとは別の問題ですので、貴社がシェアリングエコノミー認証を受けていること等の事実があったとしても、貴社の条項が直ちに問題なしとはならないと考えます。

### 第2 申入れ事項

#### 1 16条1項

貴社は、貴社に過失が認められる場面は実際には想定しがたいから免責しても問題はなく、規定は有効であると認識されているようです。確かに貴社に過失がなければいずれにせよ貴社の責任は否定されることにはなりますが、問題は、過失の有無を問わず免責している点にあります。

また、例えば、単身の女性である依頼者が、タスカジさんが女性であることを重視して依頼した場合に、貴社において女性として登録したタスカジさんが実は男性であったことが依頼当日に分かったというケースがあったとします。このような登録情報の誤りによって依頼者に損害が発生した場合、貴社における登録情報の審査のあり方等によっては、貴社の過失が認められる可能性も否定できないと思われれます。

しかるに、上記条項は貴社の過失の有無等を問わず一律に貴社の損害賠償責任を免責していますので、消費者契約法8条1項1号により無効です。

よって、削除又は消費者契約法の趣旨にしたがった修正を求めます。

#### 2 16条2項本文

貴社は、契約当事者ではないので消費者に対し法的責任を負うことはなく、上記条項は有効であるとお考えのようです。もっとも、直接の契約当事者ではないとしても、プラットフォーマーとして損害賠償責任を負う場合はあると解されます。

この点、経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」によれば、プラットフォーマーが単なる「場」の提供者にとどまらず、実質的に利用者間の取引に関与している場合には、その取引から生じた損害について責任を負う可能性があるとしてされています。また、プラットフォーマーが利用者間の取引に実質的に関与しない場合であっても、プラットフォーマーは利用者間の取引行為に係る情報が仲介されるインフラシステムとしての「場」を提供していることから、一定の場合にはプラットフォーマーに責任を認める余地があるとされています。

しかるところ、①利用料金は利用者から貴社が受け取り、タスカジさんに分配する仕組みをとっていること、②貴社がタスカジさんに対し、研修ビデオや現場トライアル（3時間の実地体験）を提供していること、③利用規約上、貴社において利用者の登録削除をすることができること、利用者と家事代行業者との間のトラブルに介入する場合があるとされていること（16条2項ただし書）等の事実関係に鑑みますと、貴社は利用者間の取引に実質的に関与していると評価できると思われれます。

よって、貴社が契約当事者ではないことのみをもって、すべての責任を免れることにはなりませんので、削除又は消費者契約法の趣旨にしたがった修正を求めます。

### 3 16条3項

- (1) 上記条項が貴社の損害賠償責任を免責する趣旨の規定でないのであれば、消費者契約法3条において、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生

じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮することとされていることに鑑み、貴社の損害賠償責任を免責する趣旨ではないことが明らかになるように条項を修正してください。

(2) また、上記条項が情報の瑕疵を除去する義務が無いとしている点については、例えばタスカジさんの経歴等について誤った情報が掲載されている場合を考えると、少なくとも、貴社が誤った情報であることを認識している場合には、貴社は、プラットフォーマーとして正しい情報を提供すべく、これを削除又は訂正する義務を負う場合がありうると考えます。

この点、貴社の引用されたシェアリングエコノミーモデルガイドラインにおいても、基本原則として、「信頼・信用を見える化すること サービスの品質に関する信頼性、提供者・利用者の信用性をできる限り見える化し、正しい情報を基にサービスや取引相手を選択できる仕組みを構築すること」と規定され、「正しい情報」を提供することが求められています。

よって、削除又は消費者契約法の趣旨にしたがった修正を求めます。

#### 4 16条4項

上記条項について、貴社は、無権代理等の場合には依頼者と手配者との間のみ法的問題が生じるという法律上明らかな点を注意的に規定したものであるとされています。

しかし、無権代理の場合、本人（依頼者）と取引の相手方（貴社）の間でも法的問題が生じるので、「依頼者と手配者との間にのみ法的問題が生じる」ことが法律上明らかなわけではありません。

しかるところ、上記条項は、「依頼者と手配者が異なることに起因して…被った損害」について一律に貴社が責任を負わないとしておりますので、法律上明らかな点を注意的に規定したのではなく、民法の一般原則の特則として、貴社の責任を広く免除させる規定であると解されます。

よって、上記条項は、依頼者と手配者が異なることに起因または関連して申

込者または手配者が被った損害について、貴社の過失の有無等を問わず一律に貴社の損害賠償責任を免責しており、消費者契約法8条1項1号により無効です。

よって、削除又は消費者契約法の趣旨にしたがった修正を求めます。

#### 5 11条について

貴社のご回答によれば、本条項は消費者に過失がある場合に損害賠償責任があることを定めた規定であるとのことですが、本条項を読む一般消費者において、そのように理解することは難しいと考えられます。消費者契約法3条の趣旨に鑑み、削除又は消費者契約法の趣旨にしたがった修正（利用者に過失がある場合に限った趣旨であることを明記する等）を求めます。

以上