

2024年3月22日

特定非営利活動法人消費者支援かながわ
理事長 武井 共夫 様

〒105-0014
東京都港区芝 2-26-1 iSmart ビル 301
株式会社タスカジ
代表取締役社長 和田 幸子

再回答書

前略 貴法人作成の2023年10月4日付の「再申入書」と題する書面に対し、株式会社タスカジ（以下「当社」といいます。）は、以下のとおり回答します。

第1 はじめに

当社は、「依頼者」と「タスカジさん」双方に損害を生じさせないための多種多様な対応策を実際に講じていることを前提に、当社の過失が認められることを想定し難い最低限の場面・範囲において当社が免責される旨の規定を「依頼者利用規約」及び「タスカジさん利用規約」に設けています。これらの規定は、依頼者やタスカジさんの利益を害するものではありませんが、今般、以下の各項に記載のとおり利用規約を更新することにしたので、お知らせします。なお、貴法人の各条項への主張に関する当社の見解を記載しています。詳細は以下をご確認下さい。

第2 依頼者利用規約（以下「本規約」といいます。）に係る申入れ事項について

1. 第16条第1項について

貴法人は、再申入書において「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、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判明したケースにおいて、当社における登録情報の審査のあり方によっては当社の過失が認められる可能性を否定できない。」と主張しています。

もっとも、「タスカジの安心・安全の取組みについて（下記 URL 参照）」に記載のとおり、当社は、タスカジさんの登録にあたり、身分証明書の確認、オンラインでの面接、集合型研修、当社事務局による監視等の様々な手段を講じており、タスカジさんの登録情報の審査のあり方として必要十分であると考えております。

○タスカジの安心・安全の取組みについて

<https://support.taskaji.jp/hc/ja/articles/360045414692>

また、2023年3月20日付に記載したとおり、依頼者は貴法人が言及された事例のようなタスカジさんに対しては損害賠償を請求することが可能であり、依頼者に不当な負担を強いることにはなりません。したがって、本規約第16条第1項は消費者契約法第8条第1項の趣旨に反するものではないと考えます。なお、上記のとおり、当社はタスカジさんの登録情報について身分証による確認を行っておりますが、これを超える登録情報の確認、調査を行うことは困難であり、依頼者および手配者に対し登録情報の信頼性・正確性を保証することはできないため、その旨を明記しています。

(旧)

タスカジさんに関する登録情報に関して、その登録審査は厳重に注意しておりますが、当社は、依頼者および手配者に対し、その信頼性・正確性については保証しておりません。これらの情報に基づいて生じたいかなる損害についても、当社は依頼者および手配者に対し、一切責任を負いません。

(新)

「タスカジさん利用規約」第2条に規定しているとおり、当社はタスカジさんに対し、自身に関する正確かつ完全な最新の情報を登録するように求めております。当社は、タスカジさんの登録情報に係る登録審査を厳重に行っており、具体的には、タスカジさんに別途提出いただく身分証明書に記載された氏名及び住所と、登録情報との相違がないか確認しております。もっとも、タスカジさんは、当社が提供する本サービスの利用者にとどまり、当社との間で雇用契約、業務委託契約等の継続的な契約を締結している関係にはなく、当社は、タスカジさんの登録情報に関し上記の内容以上の確認を行うことはできないため、依頼者および手配者に対し、その信頼性・正確性について保証しておりません。タスカジさんの登録情報が真実とは異なることに基づいて損害が生じた場合には、タスカジさんと依頼者または手配者との間で、解決に向け協議を行っていただきます。

2. 第16条第2項について

貴法人は、経済産業省の「電子商取引及び情報材取引等に関する準則」を引用した上で、①当社が利用者から利用料金を受け取り、タスカジさんに分配する仕組みを採用していること、②当社がタスカジさんに研修を行っていること、③当社による利用者の登録削除が可能であること、トラブルに介入する場合があることをもって、当社が利用者間の取引に実質的に関与していると評価できるため、当社が責任を免れることにはならないと主張しています。

もっとも、貴法人が引用する経済産業省の「電子商取引及び情報材取引等に関する準則」は、個人間の「個々の取引」にプラットフォーマーが関与する場合における責任に言及するものであり、プラットフォーマーが個人間の安全な取引全般のための準備行為又は利用料金の精算を行った場合に責任を負う可能性が生じることまで述べるものではありません。また、同準則 I-8-1 が問題としているのは、インターネット・オークション又はフリマサービスに盗品が出品され、警察本部長等が古物営業法に基づき事業者に対し競りの中止命令を行ったにもかかわらず、事業者がこれに応じなかった場合のように、プラットフォーマーが犯罪行為抑止に向けた注意喚起の措置をとるべきであった事例であり、かつ、プラットフォーマーが個々の取引に関与することが可能であった事例です。これに対して、タスカジさんと利用者との間の個々の業務委託取引は適法性に何ら問題のないものであり、同準則上、プラットフォーマーである当社が取引に対して積極的に関与するべきものとされる事案ではありません。また、タスカジさんと依頼者との間の業務委託取引は依頼者のご自宅等が業務の履行地となるため、当社が履行地内に同席するなどして個々の業務委託取引に関与することはできません。したがって、当社における個々の業務委託取引への関与の態様は、同準則が示す「プラットフォーム事業者が取引に実質的に関与する場合」には該当せず、個別の業務委託取引に関してタスカジさんと依頼者に生じた損害について、当社は法的責任を負うべき立場にはないと考えます。

念のため補足すると、貴法人はプラットフォーマーが利用者から一度利用料金を受け取ることをもって、取引に実質的に関与していると主張しますが（上記①）、このような料金分配の仕組みはプラットフォーマーが利用者から料金のお支払いを受けるために必要不可欠なシステムであり、仮に当該事情をもってプラットフォーマーが個人間の取引に関与していると評価するのであれば、およそ全てのプラットフォーマーが個人間の個々の取引に関与していることになりかねず、同準則はこのような関与まで個人間の個々の取引への関与にあたるとしているものではありません。また、上記取組み②及び③は、タスカジさんと利用者間の取引が安全なものとなるように当社が個々の取引とは無関係に行っているものであり、「個々の取引」に当社が実質的に関与することを意味しません。

したがって、本規約第 16 条 2 項は消費者契約法第 8 条第 1 項の趣旨に反するものではありません。もっとも、本規約第 16 条第 2 項は業務委託契約の当事者である「依頼者」と「タスカジさん」との間に問題が発生した場合において、まず契約当事者同士で問題を解決していただくことを主な目的とするものであり、当社が「一切責任を負わない」旨を強調したい趣旨ではございませんので、当該趣旨を明確にするため、以下のとおり条項を更新しています。

(旧)

依頼者とタスカジさんとの間に生じる家事代行業務委託契約に関しては、二者間の自己責任にお任せしております。同契約に関して生じたいかなる損害についても、当社は一切責任を負いません。ただし、二者間に何らかのトラブルがあった場合で、寄せられたクレームに正当な根拠があると当社が判断した場合、当社は当該タスカジさんまたは依頼者の登録削除を含め、二者間のトラブルに介入する場合がございます。

(新)

依頼者とタスカジさんとの間に生じる家事代行業務委託契約に関しては、二者間の自己責任にお任せしており、家事代行業務委託契約の当事者である依頼者とタスカジさんとの間で解決していただきます。ただし、二者間に何らかのトラブルがあった場合で、寄せられたクレームに正当な根拠があると当社が判断した場合、当社は当該タスカジさんまたは依頼者の登録削除を含め、二者間のトラブルに介入する場合がございます。

3. 第 16 条第 3 項について

本規約第 16 条第 3 項は、本サービスのプラットフォームとしての機能に瑕疵が生じた場合又は瑕疵が発見された場合に、弊社が利用者に対して無条件に責任を負うものではない旨を注意的に規定している一般的な規定です。貴法人は再申入書第 3 項第 1 号において、当社の損害賠償責任を免責する趣旨ではない旨を明記するようにより要請していますが、一般的な利用規約における規定と異なるものであり、また、原案の記載で足りるので、貴法人の当該要請に応じることはできません。なお、再申入書第 3 項第 2 号の要請を踏まえ、当社が本規約第 16 条第 1 項に定めるところにより登録情報の訂正を行っている点を明確化しています。

(旧)

当社は、本サービスに事実上または法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しておりません。当社は、依頼者に対して、かかる瑕疵を除去して本サービスを提供する義務を負いません。

(新)

当社は、本サービスに事実上または法律上の瑕疵（安全性、信頼性、正確性、完全性、有効性、特定の目的への適合性、セキュリティなどに関する欠陥、エラーやバグ、権利侵害などを含みます。）がないことを明示的にも黙示的にも保証しておりません。当社は、依頼者に対して、かかる瑕疵を除去して本サービスを提供する義務を負いません。ただし、第1項に定めるところに従い、当社はタスカジさんに対し、自身に関する正確かつ完全な最新の情報を登録するように求めることに加え、タスカジさんの登録情報に係る登録審査を厳重に行っており、当該限度では瑕疵に係る修正を行っております。

4. 第16条第4項について

繰り返しとなりますが、本規約第16条第4項は、依頼者ではなく手配者が本サービスの依頼、レビュー、検収又は報酬の支払を行った場合に、手配者が依頼者から正式な権限を付与されていなかった場合（無権代理）、又は、手配者が依頼者から付与された権限を越えた内容の依頼を行った場合（代理権の濫用）等の問題が生じたときは、依頼者と手配者の間のみ法的問題が生じるという法律上明らかな点を念のため規定しているに過ぎません。

貴法人は「無権代理の場合、本人（依頼者）と取引の相手方（当社）との間でも法的問題が生じうる」と主張していますが、依頼者の取引の相手方は当社ではなく、タスカジさんです。このように、本規約第16条4項は消費者契約法第8条第1項の趣旨に反するものではありません。「責任を負わない」という文言に誤解があったようですので、以下のとおり、法人利用及び代理手配における当社の確認プロセスを明記することを含め、当社が本項を規定した趣旨をより正確にする更新を行っています。更新内容に改めて明記したとおり、法人利用及び代理手配に際して委任状を求めるなどの代理権確認を行うことは本サービスの利便性を著しく損ねるものですので、このような取扱いとさせていただいていることをご理解いただくようお願い致します。

(旧)

当社は、法人利用および代理手配の場合において、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、一切責任を負いません。

(新)

本規約第3条第3項に定めるとおり、当社は、依頼者の利便性向上を目的として、依頼者のみならず、依頼者から正当な権限を付与された手配者も本サービスの手配を行うことができるようにしております。当社は、手配者が依頼者から正当な権限を付与されていることを確認するため、依頼者と手配者の関係性（続柄を含みます。）を事前に確認しており、具体的には、(i)依頼者および手配者に対し正確な情報を登録いただくようお願いし（本規約第

3条第1項、第4項)、(ii)登録いただいた依頼者の氏名及び住所に係る情報が別途ご提出いただく身分証明書に記載された情報と相違がないか確認した上で、必要に応じ登録情報の修正をお願いしております。他方で、「依頼者の利便性向上」という、手配者による手配を可能とした趣旨を踏まえ、当社は、依頼者による委任状の作成及び当社への提出までは求めず、(i)及び(ii)を超える確認を行わないものとします。当社は、法人利用および代理手配の場合において、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損害を被った場合には、依頼者および手配者との間で、解決に向け協議を行っていただきます。

5. 第11条第3項について

2023年3月20日付回答書に記載のとおり、本条項は、依頼者に過失があり、法的な責任が成立する場合に、当社又はタスカジさんに対する責任を負っていただくことを確認的に規定するものですので、この点を明確化しています。

(旧)

依頼者は、本サービスを利用（タスカジさんへの依頼、第3条に基づくユーザー登録を含みます。）したことに起因して（当社がかかる利用を原因とするクレームを第三者より受けた場合を含みます。）、当社またはタスカジさんが直接的もしくは間接的に何らかの損害（弁護士費用の負担を含みます。）を被った場合、当社の請求にしたがって直ちにこれを補償しなければなりません。

(新)

依頼者は、本サービスを利用（タスカジさんへの依頼、第3条に基づくユーザー登録を含みます。）したことに起因して（当社がかかる利用を原因とするクレームを第三者より受けた場合を含みます。）、当社またはタスカジさんが直接的もしくは間接的に何らかの損害（弁護士費用の負担を含みます。）を被った場合、当社の請求にしたがって直ちにこれを補償しなければなりません。ただし、かかる依頼者による当社への補償は、依頼者に故意または過失がある場合に限るものとします。

以上