

2020年1月7日

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

理事長 武井 共夫 先生

株式会社 ヨドバシカメラ

「申入書」についてのご回答

拝復 初春の候 益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は格段のご厚情を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、御法人の昨年10月30日付「申入書」における、弊社の各規約に対する御申入れ及び御問合せにつきまして、別紙のとおりご回答申し上げますので、よろしく願い申し上げます。

拝受しました貴翰につきまして、ご回答が遅くなりましたことをお詫び申し上げます。

敬具

<別紙> ご回答

御申入れ及び御問合せ戴きました、該当の規約を「変更前（現在）」とし、当該御申入れにつきまして検討致しました規約の変更案を「変更後案」として、以下のとおりご回答申し上げます。

なお、「変更後案」の変更部分には下線を入れております。

第1 ヨドバシ・ドット・コムご利用規約

「4. 著作物の保証」

■変更前（現在）

ご利用者が本ホームページにアクセスし、本ホームページ上にディスプレイされる内容、データ、テキスト、画像、ビデオまたは音声を使用し閲覧することによってご利用者のコンピュータ機器に損害が生じた場合や、ご利用者のコンピュータ機器に影響を与える可能性のあるウィルスについて責任を負いません。

■変更後案

ご利用者が本ホームページにアクセスし、本ホームページ上にディスプレイされる内容、データ、テキスト、画像、ビデオまたは音声を使用し閲覧することによってご利用者のコンピュータ機器に損害が生じた場合や、ご利用者のコンピュータ機器に影響を与える可能性のあるウィルスについて責任を負いませんが、ヨドバシカメラに故意または過失がある場合はこの限りではなく、その過失（重過失を除く）による、ご利用者に対する損害賠償の責任は、ご利用者に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとし、以上につき、ヨドバシカメラは、過失相殺などで定まる範囲の法律上の責任を超えて責任を負うものではありません。なお、ご利用者が事業用に、または、法人のためにご使用等されるときは、ヨドバシカメラは故意でない限り、以上の責任を一切負いません。

「5. 損害に対する責任」

■変更前（現在）

このホームページの使用および閲覧並びにそれらに基づくすべての結果は、ご利用者の責任で行うこととなります。ヨドバシカメラも、本ホームページの製作や配給に関わるいかなる第三者も、ご利用者が本ホームページにアクセスすること、または本ホームページを使用することから生じるいかなる損害にも責任を負いません。

■変更後案

このホームページの使用および閲覧並びにそれらに基づくすべての結果は、ご利用者の責

任で行うこととなります。ヨドバシカメラも、本ホームページの製作や配給に関わるいかなる第三者も、ご利用者が本ホームページにアクセスすること、または本ホームページを使用することから生じるいかなる損害にも責任を負いませんが、ヨドバシカメラに故意または過失がある場合はこの限りではなく、その過失（重過失を除く）による、ご利用者に対する損害賠償の責任は、ご利用者に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとし、以上につき、ヨドバシカメラは、過失相殺などで定まる範囲の法律上の責任を超えて責任を負うものではありません。なお、ご利用者が事業用に、または、法人のためにご利用等をされるときは、ヨドバシカメラは故意でない限り、以上の責任を一切負いません。

「12. 配送の遅延」

■変更前（現在）

ヨドバシカメラはご利用者からのご注文が受領された時点で、迅速な配送ができるように努めておりますが、天災、システムトラブル、その他予期せぬ事態により配送が遅れる事があります。これに関して直接のおよび間接的にご利用者または第三者に発生した損害について、いかなる責任も負いません。

■変更後案

ヨドバシカメラはご利用者からのご注文が受領された時点で、迅速な配送ができるように努めておりますが、天災、システムトラブル、その他予期せぬ事態により配送が遅れる事があります。これに関して直接のおよび間接的にご利用者または第三者に発生した損害について、いかなる責任も負いませんが、ヨドバシカメラに故意または過失がある場合はこの限りではなく、その過失（重過失を除く）による、ご利用者に対する損害賠償の責任は、ご利用者に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとし、以上につき、ヨドバシカメラは過失相殺などで定まる範囲の法律上の責任を超えて責任を負うものではありません。なお、ご利用者が事業用に、または、法人のためのご注文をされたときは、ヨドバシカメラは故意でない限り、以上の責任を一切負いません。

第2 ヨドバシ・ドット・コム会員規約

「第3条 ID・パスワードの管理」

■変更前（現在）

4. 会員によるID・パスワードの管理不十分、誤使用、第三者の使用に起因する損害については会員自身の責任とし、ヨドバシカメラは一切の責を負いません。
5. 会員は、当該会員のID・パスワードによりなされた本サービスの利用は、当該会員によりなされたものとみなされることを承諾します。

■変更後案（6項の追加）

4. 会員によるID・パスワードの管理不十分、誤使用、第三者の使用に起因する損害については会員自身の責任とし、ヨドバシカメラは一切の責を負いません。
5. 会員は、当該会員のID・パスワードによりなされた本サービスの利用は、当該会員によりなされたとみなされることを承諾します。
6. 第4項及び第5項の適用については、ヨドバシカメラに故意または過失がある場合はこの限りではなく、その過失（重過失を除く）による、会員に対する損害賠償の責任は、会員に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとし、以上につきヨドバシカメラは、過失相殺などで定まる範囲の法律上の責任を超えて責任を負うものではありません。なお、会員が事業用に、または、法人のためにご利用等されるときは、ヨドバシカメラは故意でない限り、以上の責任を一切負いません。

第3 ゴールドポイント（通販・店舗）共通利用サービス申込み規約

「第三条 ポイント利用の一時制限」

■変更前（現在）

3. その他、弊社がやむを得ずシステムの停止が必要になった場合。本条に基づく運営の中断・中止によって生じた会員の損害については、一切の責任を負わないものとします。

■変更後案

3. その他、弊社がやむを得ずシステムの停止が必要になった場合。本条に基づく運営の中断・中止によって生じた会員の損害については、一切の責任を負わないものとしますが、ヨドバシカメラに故意または過失がある場合はこの限りではなく、その過失（重過失を除く）による、会員に対する損害賠償の責任は、会員に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとし、以上につき、ヨドバシカメラは、過失相殺などで定まる範囲の法律上の責任を超えて責任を負うものではありません。なお、会員が事業用に、または、法人のためにご利用等されるときは、ヨドバシカメラは故意でない限り、以上の責任を一切負いません。

第4 ヨドバシ・ドット・コム コミュニティサービス参加規約

「第7条（利用者の責任）」

■変更前（現在）

1. 利用者は、本規約等の違反により当社または第三者に損害が発生した場合、当該損害の全額（弁護士費用を含みます）を賠償し補償するものとします。

■変更後案

1. 利用者は、本規約等の違反により当社または第三者に損害が発生した場合、当該損害につき利用者が法律上責任を負う額の全額（裁判所が妥当と認める弁護士費用を含みます）を賠償し補償するものとします。

「第8条（本サービスの廃止等と免責）」

■変更前（現在）

1. 当社は、本サービスを任意に予告なく廃止し、中止し、その他の変更をすることができ、これらに付いて、当社は何らの責任も負いません。
（中略）
4. 当社はいかなる場合でも、本サービスの利用に関して利用者に生じた損害について、一切責任を負わないものとします。

■本条の変更につきまして

ご指摘の第8条1. および4. につきましては、変更せず現状のままとすることを考えております。なぜならば、本サービスは、ヨドバシカメラが、無償で、いわば掲示板を提供しているに過ぎません。利用者の利用期待に対応して、利用者の出捐などの負担、があるものではなく、ヨドバシカメラは、以上のような無償の便宜供与を廃止等することに責任を負うことはなく、また、利用者の利用期待は保護されるものではないと存じます。

第5 ヨドバシカメラアプリ利用規約

「第2条 本アプリの使用」

■変更前（現在）

(3) ヨドバシカメラは、お客様がヨドバシカメラアプリを使用することで、お客様の対応端末やコンピュータなどの機器に支障や損害が生じた場合や、それら機器に記録されている情報やプログラムなどが消失したり故障する場合、そのほかお客様に不利益や損失を与える場合（ウィルスの感染を含む）について一切責任を負いません。

■変更後案

(3) ヨドバシカメラは、お客様がヨドバシカメラアプリを使用することで、お客様の対応端末やコンピュータなどの機器に支障や損害が生じた場合や、それら機器に記録されてい

る情報やプログラムなどが消失したり故障する場合、そのほかお客様に不利益や損失を与える場合（ウィルスの感染を含む）について一切責任を負いませんが、ヨドバシカメラに故意または過失がある場合はこの限りではなく、その過失（重過失を除く）による、お客様に対する損害賠償の責任は、お客様に現実には生じた通常かつ直接の損害に限るものとし、以上につき、ヨドバシカメラは、過失相殺などで定まる範囲の法律上の責任を超えて責任を負うものではありません。なお、お客様が事業用に、または、法人のためにご使用等をされるときは、ヨドバシカメラは故意でない限り、以上の責任を一切負いません。

「第2条の2 有償での使用の場合」

■変更前（現在）

一部のヨドバシカメラアプリおよびアプリサービスの利用においては、有償で提供される場合があります。その場合は、利用に先立って該当する本規約等で定める料金のお支払が完了しないと同利用はできません。利用開始によりヨドバシカメラアプリをお客様ご自身の対応端末にダウンロードした後は、理由の如何に関らず、既にお支払済の料金は一切返還されないものとします。

■変更後案

一部のヨドバシカメラアプリおよびアプリサービスの利用においては、有償で提供される場合があります。その場合は、利用に先立って該当する本規約等で定める料金のお支払が完了しないと同利用はできません。利用開始によりヨドバシカメラアプリをお客様ご自身の対応端末にダウンロードした後は、理由の如何に関らず、既にお支払済の料金は一切返還されないものとしますが、ヨドバシカメラに故意または過失がある場合はこの限りではなく、その過失（重過失を除く）による料金の返還部分は、過失相殺などで定まる範囲の法律上の責任部分とします。なお、以上についても、お客様が事業用に、または、法人のためにご使用等をされたときは、ヨドバシカメラは故意でない限り、料金の返還はいたしません。

「第6条 免責等」

■変更前（現在）

(2) ヨドバシカメラは、お客様がヨドバシカメラアプリを利用することに関連して生じる可能性のある、利益・収入等の逸失、データ及び対応端末等の損壊に伴う損害、同アプリを利用する機器の譲渡、紛失、盗難等に伴うゴールドポイントの失効・喪失及び第三者の不正利用等による損害を含む一切の損害についてお客様に対して責任を負いません。

■変更後案

(2) ヨドバシカメラは、お客様がヨドバシカメラアプリを利用することに関連して生じ

る可能性のある、利益・収入等の逸失、データ及び対応端末等の損壊に伴う損害、同アプリを利用する機器の譲渡、紛失、盗難等に伴うゴールドポイントの失効・喪失及び第三者の不正利用等による損害を含む一切の損害についてお客様に対して責任を負いませんが、ヨドバシカメラに故意または過失があるときはこの限りではなく、その過失（重過失を除く）による、お客様に対する損害賠償の責任は、お客様に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとし、以上につき、ヨドバシカメラは、過失相殺などで定まる範囲の法律上の責任を超えて責任を負うものではありません。なお、お客様が事業用に、または、法人のためにご利用をされたときは、ヨドバシカメラは故意でない限り、以上の責任を一切負いません。

「第9条 ヨドバシアプリのアップデート、変更等」

■変更前（現在）

(2) ヨドバシカメラは、いつでもお客様への通知なく、ヨドバシカメラアプリが操作不可能となるよう同アプリを改変することで、お客様の同アプリ又はモバイルサービスを使用する権利の全部又は一部を変更、中断、中止又は終了することができます。ヨドバシカメラは、この権利を行使したことによりお客様に対して損害が発生した場合であっても、一切これを賠償する責を負いません。

■変更後案

(2) ヨドバシカメラは、いつでもお客様への通知なく、ヨドバシカメラアプリが操作不可能となるよう同アプリを改変することで、お客様の同アプリ又はモバイルサービスを使用する権利の全部又は一部を変更、中断、中止又は終了することができます。ヨドバシカメラは、この権利を行使したことによりお客様に対して損害が発生した場合であっても、一切これを賠償する責を負いませんが、ヨドバシカメラに故意または過失があるときはこの限りではなく、その過失（重過失を除く）による、お客様に対する損害賠償の責任は、お客様に現実に生じた通常かつ直接の損害に限るものとし、以上につき、ヨドバシカメラは、過失相殺などで定まる範囲の法律上の責任を超えて責任を負うものではありません。なお、お客様が事業用に、または、法人のためにご使用をされたときは、ヨドバシカメラは故意でないかぎり、以上の責任を一切負いません。

以上