

令和6年12月17日

消費者支援かながわと株式会社タスカジとの間で 差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者支援かながわ（以下「消費者支援かながわ」という。）が、株式会社タスカジ（以下「タスカジ」という。）に対し、タスカジが提供する家事代行のマッチングプラットフォームの依頼者利用規約の下記条項（以下「本件条項」という。）について、消費者契約法（以下「法」という。）第8条第1項第1号^(※1)に規定する消費者契約の条項に該当し無効であるとして、下記のとおり本件条項の削除又は修正を求めた事案である。

(本件条項)

第16条

(1) 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。

(2) 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。…（後略）。

(3) 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。

(4) 当社は、法人利用及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。

(理由)

本件条項は、登録情報や本サービスの不正確等を理由としたタスカジの損害賠償責任（第 16 条第 1 項及び第 3 項）、家事代行を依頼しようとする依頼者とタスカジさん（依頼者の希望する条件に合致する家事代行者）との契約に関して生じた損害についてのタスカジの損害賠償責任（第 16 条第 2 項）及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又は関連して申込者又は手配者が被った損害についてのタスカジの損害賠償責任（第 16 条第 4 項）を免除しているところ、これらは、タスカジに何らかの債務不履行が認められる場合においても一律に損害賠償責任を免除するものであり、法第 8 条第 1 項第 1 号に該当し無効である。

(※) 消費者契約法

（事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効）

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項

二～四 [略]

2・3 [略]

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

消費者支援かながわは、令和 5 年 2 月 22 日、タスカジに対する申入れを開始し、タスカジにより申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、令和 6 年 10 月 3 日、申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者支援かながわ（法人番号 7020005012049）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社タスカジ（法人番号 8010401108747）

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※2)の概要

なし

（※2）改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第 14 条及び第 28 条参照）。

以上

消費者庁消費者制度課

電話番号:03-3507-8800(代表)

URL : https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html