

令和4年3月23日

埼玉消費者被害をなくす会と株式会社オークファンとの間で
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埼玉消費者被害をなくす会（以下「埼玉消費者被害をなくす会」という。）が、株式会社オークファンに対し、次のとおり、同社が運営するオークションサイトに関する各種の利用規約（以下単に「利用規約」という。）に含まれる別添の契約条項一覧記載の各条項等（以下「本件条項」という。）について、消費者契約法^(※)第8条第1項第1号及び第3号並びに第10条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、本件条項の使用停止又は適切な条項への修正を求めた事案である。

ア 別添「契約条項目録」の「契約条項1」記載の条項は、株式会社オークファンに債務不履行又は不法行為が成立する場合においても同社が一切責任を負わないこととするものであるといえるため、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号により無効となる。

イ 別添「契約条項目録」の「契約条項2」記載の各条項は、①利用者が情報の提供を受けることができない場合、②利用者に提供された情報が第三者の提供している情報と合致しない等契約の内容に適合しないものである場合、及び、③株式会社オークファンが第三者の情報が明らかに誤りであることを知りながらあえて利用者に提供した場合を区別することなく、同社が一切責任を負わないこととするものであるといえるため、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号により無効となる。

ウ 別添「契約条項目録」の「契約条項3」記載の各条項等は、①株式会社オークファンの情報提供サービスの不履行や故意過失により、同社のサービス提供に支

障等が生じて利用者に損害が生じる場合、②同社の情報管理上の故意過失等により第三者の不正利用が発生する場合、及び、③同社の情報提供サービスの運営上の故意過失等により、利用者・第三者間の紛争が生ずる場合を区別することなく、同社は一切の責任を負わないこととするものであるといえるため、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号により無効となる。

エ 別添「契約条項目録」の「契約条項4」記載の条項は、民法第536条及び第563条に比して消費者の権利を制限し義務を加重するものであり、また、利用者に帰責事由がないにもかかわらず、利用者がサービスを利用できない、あるいは、サービス内容が契約の内容に適合しない場合にまで利用代金の支払の継続を強制し、信義則に反して利用者の権利を一方的に害するものであるから、消費者契約法第10条により無効となる。

オ 別添「契約条項目録」の「契約条項5」記載の条項は、民法第545条に比して消費者の権利を制限し義務を加重するものであり、また、信義則に反して利用者の権利を一端的に害するものであるから、消費者契約法第10条により無効となる。

(※) 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、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項

二 〔略〕

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為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、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項

四 〔略〕

2 〔略〕

(消費者の利益を一端的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作為をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一端的に害するものは、無効とする。

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

株式会社オークファンは、埼玉消費者被害をなくす会に対し、令和3年7月26日付回答書をもって、利用規約について、上記申入れを踏まえた修正を行った旨を連絡

した。

これを受けて、同年9月7日、埼玉消費者被害をなくす会は、利用規約について申入れの趣旨に沿った修正がなされたことを確認し申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会（法人番号 1030005001873）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社オークファン（法人番号 7011001053434）

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

(※) 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、第28条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9165

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

契 約 条 項 一 覧

1 契約条項 1

「第〇条（自己責任の原則）

- . 利用者は、利用者による本サービスの利用と本サービスを利用してなされた一切の行為、その結果について一切の責任を負います。
- . 利用者は、利用者による本サービスの利用と本サービスを利用してなされた一切の行為に起因して、当社または第三者に対して損害を与えた場合、自己の費用と責任において損害を賠償するものとします。」

2 契約条項 2

「第〇条（本サービスの提供等）

当社は、〇〇〇.comが提供している本サービスに利用者がアクセスすることを許諾しておりますが、本サービスの内容や確実な提供、アクセス結果などにつきましては一切保証しておりません。」

「第〇条（免責）

- . 提供する本サービスは、当社がその時点で提供可能なものとします。当社は、当社が提供する情報、利用者が掲載する文章等、その他〇〇〇.com 上にて配信される一切の情報について、その完全性、正確性、妥当性、有用性等いかなる保証も致しません。」

3 契約条項 3

「第〇条（本サービスの変更、追加および終了）

- . 当社は、第1項による本サービスの全部または一部の変更、追加または終了したことによる損害に関し、一切の責任を負いません。」

「第〇条（本サービスの利用中止・停止）

- . 当社は、第1項またはその他の事由により、本サービスの全部または一部の提供に遅延または中断が発生しても、これに起因する損害に関し、一切の責任を負いません。」

「第〇条（免責）

- . 当社は、本サービスの利用により発生した利用者の損害については、一切の損害賠償責任を負いません。
- . 当社は、本サービスに発生した不具合、エラー、障害などにより本サービスが利用できないことによって引き起こされた損害については、一切の賠償責任を負いません。」

「第〇条（パスワードの管理と責任）」

- . 〇〇会員は、自己のパスワードの管理と使用について一切の責任を負い、当社は、当該パスワードの第三者の使用による損害に関し、一切の責任を負いません。」

「第〇条（〇〇会員登録内容の変更）

- . 当社は、第1項の届出がなかったことで、〇〇会員に不利益が生じることがあっても、一切の責任を負いません。」

「第〇条（決済方法）

- . 〇〇会員は、決済に関して第三者との間で紛争が発生した場合、自己の責任において解決するものとします。当社は、当該紛争に関し、一切の責任を負いません。」

「第〇条（指定クレジットカード登録内容の変更）

- . 当社は、前項の届出がなかったことで、〇〇会員に不利益が生じることがあっても、一切の責任を負いません。」

「第〇条（自己責任の原則）

- . システムの障害（バグ等）により誤った入札金額で入札された場合など、入札予約ツールを使用したことによって発したいかなるトラブル・損害についても、当社は一切の責任を負いません。各個人の責任においてご利用いただくと共に、必ず「お試し入札」をしてから実際に使ってください。」

4 契約条項 4

「第〇条（利用料金）

- . 〇〇会員は、退会または休会するまで、利用料金の支払を継続し、如何なる理由によっても、支払義務を免れないものとします。」

5 契約条項 5

「第〇条（利用料金）

- . 当社は、如何なる理由によっても、既に支払われた利用料金を、一切払い戻しいたしません。」

以上