

令和5年3月8日

消費者機構日本と株式会社キャンバスとの間の
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機構日本（以下「消費者機構日本」という。）が、株式会社キャンバス（以下「キャンバス」という。）に対し、キャンバスが運営する恋愛・婚活マッチングサービスの利用規約の各条項（以下「本件条項」という。）について、以下のとおり消費者契約法（以下「法」という。）^(※)第8条第1項第1号及び同項第3号、同法第9条第1号により無効であるとして本件条項の削除を求めた事案である。

(本件条項)

ア 第10条第3項

会員が会員資格を有したまま有料サービスを終了した場合、終了以前に会員が購入された利用期間が残っていても、有料サービスの一切がご利用できなくなります。また、日割りでの返金も含め、一切の返金は致しかねます。

イ 第11条第2項及び同条第4項

2. 会員が有料プランを利用期間の途中で利用休止または解約（解約は退会フォームからお願いいたします）した場合でも、弊社は返金や未利用期間の日割り計算による精算等は一切行わないものとします。

4. 会員が申し込まれた有料サービスを利用期間の途中で利用休止またはご解約された場合も、返金や未利用期間の日割り計算による精算は一切行っておりませんのでご注意ください。

ウ 第21条第1項及び同条第4項

1. 弊社は、弊社が必要と判断する場合、あらかじめ会員に通知することなく、いつでも、本サービスの全部または一部の内容を変更し、また、その提供を中止することができるものとし、本規定に基づき弊社が行った措置に基づき会員に生じた

損害について一切の責任を負いません。

4. 弊社は、会員のユーザーIDおよびパスワードが第三者に盗用されるなどにより、会員のコンテンツの改変や改竄、個人情報等の無断閲覧などにより発生するあらゆる紛争、損害賠償の請求などについて一切の責任を負わないものとします。

(理由)

本件条項のうち、第10条第3項並びに第11条第2項及び同条第4項は、利用期間の途中で利用休止又は解約した場合、返金や未利用期間の日割り計算による清算等を一切行わない旨を規定している。これらは、契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定めるものであり、平均的な損害を超える部分については、法第9条第1号により無効である。

本件条項のうち、第21条第1項及び同条第4項は、会員に損害が生じた場合に帰責事由の有無を問わず、キャンパスの債務不履行責任及び不法行為責任の一切を免除する旨を規定しているところ、これらは、法第8条第1項第1号及び同項第3号により無効である。

(※) 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]

(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効)

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

二 [略]

(注) 上記差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

消費者機構日本は、令和3年3月22日、キャンパスに対する申入れを開始し、キ

キャンバス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4年3月23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機構日本（法人番号 9010005008351）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社キャンバス（法人番号 1011301024157）

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