

インターネット取引と消費者契約法 ～不当条項事例を中心に～

2014.5.16

一般社団法人ECネットワーク

<http://www.ecnetwork.jp/>

- (1) 事業者の損害賠償責任を免除する条項の例(8条)
- (2) 消費者が支払う違約金等の額を過大に設定する条項の例(9条)
(取引に係る当事者間のリスク分配が適切でないと思える例)
- (3) 消費者の利益を一方的に害する(かも知れない)条項の例(10条)
(“みなす”規定・その他)
- (4) 不意打ち条項の例(いつのまにか定期購入)
- (5) 欺瞞的な広告の例
- (6) 利用規約が契約条件に組み入れられるかどうか疑問な例

(1) 事業者の損害賠償責任を免除する条項の例

旅行予約サイトX(運営は海外法人A社)の利用規約より

A社関連企業、A社アフィリエイトおよびそのそれぞれのサプライヤーは本利用規約により、商品の適格性、特定目的への適合性、および商品に関する権利および非権利侵害性に対する黙示の保証の一切を含む、本情報、ソフトウェア、商品およびサービスに関する保証および条件の一切を否定します。

A社関連企業および A社アフィリエイトは、遅延、キャンセル、オーバークッキング、ストライキ、不可抗力その他直接的支配の及ばない事由が生じた場合には一切責任を負わず、返金もせず、また、これらに起因するさらなる費用の支出、不作為、遅延、ルート変更または政府もしくは当局の行為についても、一切責任を負いません。いかなる場合も、A社関連企業、A社アフィリエイト、またはそのそれぞれのサプライヤーは、過失、契約、不法行為、厳格責任、消費者保護法その他いかなる法律理論に基づくものであれ、また、A社関連企業、A社アフィリエイトまたはそのそれぞれのサプライヤーがかかる損害の可能性について知らされていた場合でも、お客様が本ウェブサイトへアクセス、これを表示もしくは利用したこと、またはお客様による本ウェブサイトへのアクセス、その表示もしくは利用が遅延もしくは不能となったことに起因もしくは関連する(お客様が本ウェブサイトに掲載された意見に依拠したこと、本ウェブサイトを経由して感染したコンピューターウイルス、もしくは取得した情報、ソフトウェア、リンク先のサイト、商品およびサービス、その他本ウェブサイトへのアクセス、その表示もしくは利用により生じたものを含みますがこれらに限定されません) 直接的損害、間接的損害、懲罰的損害、付随的損害、特別損害または結果的損害の責任を負いません。

上記の限定にもかかわらず、A社関連企業、A社アフィリエイトまたはそのそれぞれのサプライヤーが上記事項の発生に起因または関連した損失または損害に対して責任があると判断された場合、A社関連企業、A社アフィリエイトまたはそのそれぞれのサプライヤーが負担する債務は、総額で、いかなる場合においても (a) 本ウェブサイト上での当該取引に関連してお客様がA社に対して支払ったサービス料金、または (b) 壹百米ドル (US\$100.00) もしくはこの額に相当する現地通貨のいずれか多い方の金額を超えることはないものとします。

この責任の限定は当事者間のリスクの分配を反映したものです。本項で規定された責任の限定は、本利用規約で規定された限定的救済がその本質的な目的に適っていないと判断された場合も存続し、適用されます。本利用規約で定められる責任の限定はA社関連企業、A社アフィリエイトまたはそのそれぞれのサプライヤーのために効力を有します。

まとめると・・・

- (1) 予約サイトはウェブ上の情報について何も保証しない。
- (2) ホテルや航空券など商品の品質についても保証しない。
- (3) 予約サイトはサプライヤー(ホテルや航空会社)の行為に責任を負わない。
- (4) 不可抗力による遅延等の場合も責任を負わない。返金も損害賠償もしない。
- (5) 予約サイトやサプライヤーに責任があると判断された場合は、顧客の支払額または100ドルのいずれか多い方を上限として負担する。

トラブル事例(消費者庁越境消費者センター(CCI)に寄せられた相談)

予約サイトXで、日程の変更が可能と表記されていたシンガポール～東京の8万円ほどの往復航空券を買った。後から航空会社サイトで日程を変更しようとしたところ、変更不可のチケットだったことがわかった。

予約サイトXは自社のミスだったことを認めている。行きの便を既に使用し、帰りの便の日付が迫っているので変更しなければならないのだが、Xは、同じ航空会社の片道チケットを私が再度購入して、そのうちの3万3千円程度だけを補償すると言っている。

帰りの片道チケットを同じ航空会社で購入すると25万円程かかるので、私に22万程損失が出る。別の航空会社で購入した場合は補償がないと言う。「変更可能」という表記を見て購入したのに変更できないのはXの責任であるにも関わらず、私だけが損失を被るのは納得できない。

対応はたぶん中国あたりのコールセンターの日本人が窓口になっているが、決定しているのは、アメリカの部署のよう。日本には支店はないそうで、ウェブサイトのみ日本語でやっている。

(CCIの対応)

- ・33,000円は、当初購入額のうち帰路分と推測。
- ・「変更可能」との表記ミスが重大な過失と言えるかどうかは留保しつつ、相談者に消費者契約法8条について説明し、引き続き交渉するよう助言。

- * 海外事業者との取引に8条を適用しようとした例(どのように決着したかは不明)。
- * 規約自体が不当でも、個別取引への対応が柔軟になされるのであれば問題ない。
- * 相対交渉においては、海外との法制度や商慣習の違いが問題になる。

(2) 消費者が支払う違約金等の額を過大に設定する条項の例 (取引に係る当事者間のリスク分配が適切でないと思える例)

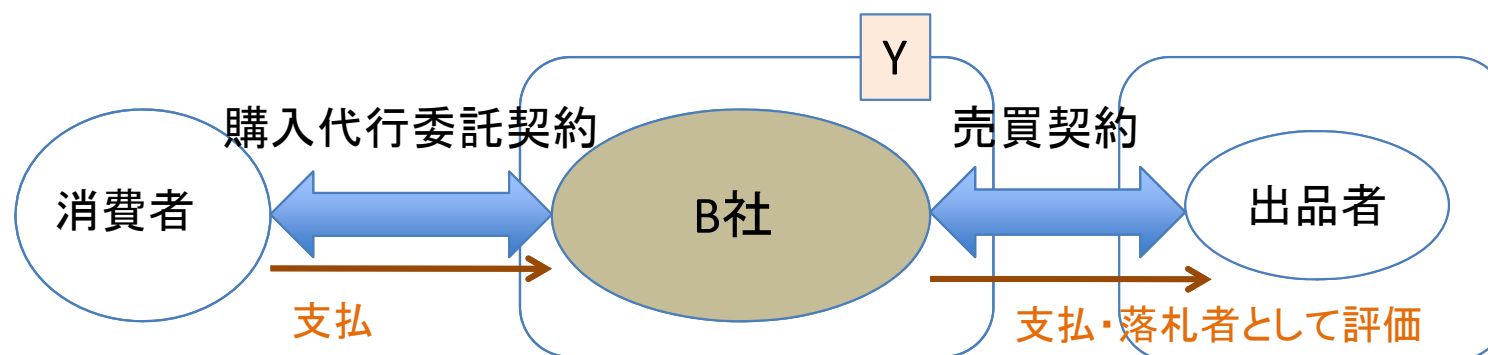
海外購入代行サイトY(運営主体は海外法人B社)の利用規約より

第〇条(商品等の購入)

1. 会員は、当社の定める方法により商品等の購入の代行を当社に申し込むものとします。
(略)
3. 会員からの申込に対し、当社が承諾することにより、会員と当社との間に商品等の購入の代行委託契約(以下、「本契約」といいます)が成立するものとします。
4. (略)会員は、購入の代行を申し込んだ後は、本契約の成立前でも、申込を取り消すことはできないものとします。
5. 当社は、会員からの申込に対し承諾するか否かを自由に判断することができるものとします。
6. 会員と当社の間における、商品の受け渡しは、原則として当社物流センターから発送した時点で完了するものとします。
(略)
17. 当社は、以下に定める事由の何れかに該当する場合は、本契約を承諾した後でも、事前の通告なく契約を取り消すことができるものとします。
(略)
 6. 当社が本サイトにおいて提示した購入費用等、その他の販売条件に、明らかな誤記があったことが判明した場合。
 7. 会員が購入の代行を申し込んだ商品等が、第5条に定める利用禁止商品に該当するものと当社が判断した場合。
 8. 会員が購入の代行を申し込んだ商品等の入手が困難であると当社が判断した場合。
18. 前項の理由により、当社が本契約を取り消した場合でも、当社は、会員から受領した購入費用等を返還しません。また、その場合、当社が売主から受領した商品等は、当社の判断により、直ちに廃棄、その他の方法により処分することができるものとします。但し、前項第6号および8号に定める場合は除きます。

第〇条(商品等の返品)

1. 会員は、(略)商品説明の内容と、実際の商品等が明らかに違うことが判明した場合、**当社が会員に代わって、商品等の売主と、返品等の交渉を行うことを了承する**ものとします。当社は、その結果売主から返還を受けることができた金額を会員に返金するものとします。なお、当社は、交渉の結果を会員に対して保証しません。
2. 前項により売主に商品等を返品する場合、当社は**返品にかかる作業費ならびに、返品送料の実費を会員へ請求**することがあります。
3. 会員は、商品等の受取後、以下に定める事由の何れかに該当する場合、**当社に対して**、商品等の返品を求められます。
 1. **配送中の事故**により、商品等に重大な破損・汚損が発生した場合。
 2. 受け取った商品等と商品説明の内容との間に、**明らかな同一性の違い**が発見された場合。
 3. **当社の配送ミス**により会員が注文した商品等と異なる商品等が届けられた場合。
4. 前項に定める会員の求めにつき、当社が商品等の返品を認めた場合、当社は、当社指定の方法により、**購入費用等の全部もしくは一部を会員へ返金**するものとします。(略)
5. 会員は商品等の到着から7日以内に当社への返品を求めなければならず、かつ当社が指定した日時、場所まで商品等を到着させなければなりません。また、(略)商品等の返品は、**商品等のパッケージが未開封かつ未使用の状態のものに限ります**。



第〇条(当社の責任の範囲)

1. 当社は、会員が、当社に購入の代行の申し込みを行った商品等が、(略)購入できることを保証しません。
2. 当社は、本サイトに掲載される広告、リンク等を通じて会員がアクセスする、ドメイン以外のサイトの運営当事者とはなりません。したがって、当社は、会員が本サイト外の利用において生じた損害に関して、一切責任を負わないものとします。
3. 当社は、本サイト上に掲載される情報のうち、当社以外の当事者が提供することが明記されている情報につき、その内容の責任を負わないものとします。
4. 当社は、会員が本サイト上で利用する、**コンピューターシステムによって翻訳された情報の翻訳の精度及びその内容につき、一切責任を追わないものとします。**
5. 当社は、会員が当社に購入の代行を申し込んだ商品等に関して、**当社の責めに帰すべき事由に基づき会員に損害が生じた場合、直接損害の範囲内で、購入費用等の全額を上限として損害を賠償します。**
6. 当社は、会員が本サイトを利用する際に、コンピュータウイルスなど有害なプログラム等による損害を受けないことを保証しません。
7. 当社は、会員が本サイトを利用する際に使用するいかなる機器、ソフトウェアについても、その動作保証を一切しません。
8. 当社は、会員が本サイトを利用する際に発生する通信費用について、一切負担しないものとします。
9. 本条は、会員に対する当社の責任の全てを規定したものであり、**当社は、いかなる場合でも、会員の逸失利益、間接損害、特別損害、弁護士費用その他の本条に規定の無い損害を賠償しないものとします。**

第〇条(準拠法および合意管轄)

1. 本規約および個別規約の準拠法は日本法とします。
2. 本規約および個別規約に関して紛争が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

トラブル事例 (CCJに寄せられた相談)

代行サイトYを介して、アナログプレイヤーを買った。代金は3,000GBP(約50万円)。アメリカのYの物流センターに到着後、確認のための商品画像がYから届いたが、精密機器を送るとは思えない梱包だったのでキャンセルしたいと伝えた。しかしYは、出品画像と同じ状態なのでキャンセルできないという。

このまま日本に送るのは壊れるだけと伝えたが容れられず、案の定、壊れて到着した。出品画像と比べられる破損画像を送ったが、商品代金は返金出来ないとのこと。手数料(約7万)のみ返金された。

(CCJの対応)

・相談者は既に弁護士に相談済だったので、CCJの見解として、規約(Yは必要に応じ追加梱包するとの規定あり)に照らしてもYの義務違反を問えるのではないかと伝え、引き続き弁護士を通じて交渉するよう助言した。

* 現在は、Yのカスタマーサポートが充実し、運用はかなり改善されている。クレームも減少。

* 但し、海外在住の個人(日本人)が運営する代行サービスには、質の悪いものも少なくない。

* 売買当事者以外のプレイヤーが大きな役割を果たす取引における責任分配についての問題意識。

(3) 消費者の利益を一方的に害する(かも知れない)条項の例 (“みなす”規定)

A

当サイトを利用される方(以下、ユーザー)は、この規約に同意されたものとみなします。

B

当社は、事前にユーザーに通知を行うことなく、本規約の追加、削除その他の変更(以下、これらを総称して「変更等」という。)を行うことができます。

本規約の変更等が行われた後にユーザーが本サイト及び本サービスを利用した場合、ユーザーは変更等が行われた後の本規約に同意したものとみなします。

→A, Bは約款規制の問題?

C

IDとパスワードの組み合わせが登録情報と一致してログインされた場合には、当社は、当該IDを登録されているお客様ご自身によるご利用であるとみなして、当該IDを用いたサービスの利用や商品の購入などによって料金や代金(当社のサービスのご利用にかかる代金、利用料、会費その他名目は問いません。また当社が第三者から回収を委託したお客様の債務を含みます。以下「代金」といいます)が発生した場合には、当該IDを登録されているお客様に課金いたします。

D

未成年の者が会員登録をした場合には、保護者の同意を得たものとみなします。

(3) 続き (その他)

E

当社が必要と判断した場合には、ユーザーに通知することなくいつでも本サービスを変更、停止または中止することができるものとします。

F

当社は、いつでも、その裁量により、本サイトを**使用する権利を終了**させることができる。

G

当社が販売した製品の発送もしくは梱包に関する申し立ては、製品の**発送後30日以内**になされなければならない。さもなければ、発送もしくは梱包に関する申し立てを、**購買者は放棄もしくは免除したものとする。**

H

会員は、クーポンを換金したり、**払い戻したりすることはできません。**

会員は発行されたクーポンの管理に関して一切の責任を負うものとします。クーポンの紛失若しくは盗用、又はクーポン記載事項の漏洩若しくは盗用により、**第三者がクーポンを使用した場合**その他会員によるクーポンの使用が不可能となった場合であっても、会員は、当社又は参加加盟店に対して、加盟店サービスの提供の請求及び損害賠償請求その他**何らの請求も行うことができないもの**とします。

(4) 不意打ち条項の例 (いつのまにか定期購入)

Facebook広告から誘導される購入サイトの画像(省略)

- * 有名人の写真を(たぶん勝手に)使用している。
- * Facebook広告は1~2日で消える。購入ページも、消えたり復活したりを繰り返している。
- * 商品画像の横に「〇〇を今すぐ無料で手に入れる」というバナー。
- * これをクリックすると、次の画面に。

購入プロセスの画面遷移の画像(省略)

- * 「お届け先」として住所氏名を入力させ、次にクレジットカード番号を聞かれる。
- * 消費者は、送料のみ支払うつもりで入力してしまう。
- * 最終段階では「無料」の文字はなく、利用規約への同意を促す文言が表示されている。
- * 利用規約はページ最下部のリンクで確認できる。

「ご利用規約」より

*重要: (略)リスクフリートライアルのご利用をお選びいただいた場合、ご注文時に送料・取扱手数料をご請求させていただきますのでご了承ください。ご注文を承ってから3日以内に商品が発送され(以下「初回発送」といいます)、10日以内にお手元に届く予定です。商品の単品・セット購入を選択された場合(以下「単品・セット購入」といいます)、お客様のクレジットカードには商品代金全額と送料・取扱手数料がご注文時に課金されます。定期お届けプログラム(以下、「本プログラム」)にご登録後、商品発送から14日以内(以下、「本トライアル期間」)に登録解除なさらなかった場合、本トライアル期間終了時に初回発送製品の代金がクレジットカードに課金されます。その後、トライアル期間の開始日から30日ごとに引き続きプログラム特典の〇〇をお楽しみいただけます。新しい〇〇をお楽しみください。その後、翌月の〇〇がお客様に送られ、ご注文代金(送料・手数料込み)を商品発送時に課金いたします。〇〇を単品またはセットで1度だけ購入されたいお客様は、本プログラムに登録する義務はございません。なお、発送に日数を要する海外からのご注文に関しては、トライアル期間を7日間延長いたします。詳細は、「登録・お支払い請求および登録解除について」をご参照願います。

お客様が商品の単品・セット購入をご利用になった場合、送料・取扱手数料に加え、〇〇のご注文処理時に商品代金を請求されます。お客様が本プログラムに登録された場合、お客様のクレジットカードには、初回送料が課金されます。本手数料は、毎月発送される〇〇の初回発送分(略)の送料ならびに取扱手数料(以下「初回送料・取扱手数料」といいます)となります。初回送料・取扱手数料の支払いから14日後に、お客様は商品代金を請求されます。初回送料・取扱手数料が処理されると、お客様は本プログラムに登録され(以下「登録」といいます)、以下の条件に基づいて、毎月継続的にプログラム特典をお受取になることができます。

- * 非常に長く、わかりにくい。頻繁に変更される。
- * 「お試し無料」を申し込んだつもりが実は定期購入の申込みになっており、解約返品のアクションを取らない限り、商品が毎月送られてきて課金されるというもの。

ご注文をキャンセルする場合、お客様は、7営業日の「クーリングオフ」期間内に書面にて当社までその旨を知らせ、商品を返品してください。当社が返品された商品を受け取ってから30日目以内にお客様に返金されます。なお、返金は商品の価格に限定され、送料・取扱手数料は返金されませんのでご了承ください。

本利用規約は、製品の不具合ないしは欠陥に関するリスクを当社と購買者間で配分する。本配分は、両当事者によって認識され、当社が販売する製品の価格に反映される。

本利用規約に起因もしくは関連する議論もしくは申し立て、または当社が提供するあらゆる製品に関する議論もしくは申し立ては、スイス連邦仲裁規則に従って、当事者が指名した調停者により最終かつ拘束力のある調停に提出されるものとする。当事者は控訴する権利を有せず、決定は当事者に対し最終的かつ拘束力を有するものである。仲裁判断は最終のものであり、その判断はその司法権を有する裁判所によってなされる。また、当事者のいずれかが、仲裁の申し立てまたは議論を提出せずに、差し止めによる救済またはその他の衡平法上の救済を追及することができる。仲裁者の判断は、一方の当事者に対する補償的損害賠償を含む可能性があるが、いかなる状況においても、仲裁者は当事者のどちらかに対し懲罰的損害賠償または重畳的損害賠償を裁定する権限を有しない。仲裁費用は、当事者が同等に負担し、当事者は各自の弁護士費用に責任を負うものとする。

- ・1年前のアンチエイジング化粧品に始まり、現在のダイエットサプリへ。3回目の流行中。
- ・CCJには、1回で200件以上の相談が寄せられる。定期購入解約の意思表示及び事業者の指示に従っての返品と、カード会社への相談をアドバイス。
- ・事業者の所在は不明。商品の返品先として指定されるのは香港かオランダ。準拠法はスイス法。
- ・商品はきちんと送られてくる。解約・返金にも応じる。→詐欺とは言いにくい。
- ・規約の表示には問題なく、契約への組入れ要件はクリアしそう。錯誤無効も難しそう？
- ・不当条項というよりは、欺瞞的広告の問題か。知的財産権の侵害は問えそう。

⇒不意打ち条項や不当条項に該当することをどこかで認定し、カード会社を通じた救済が容易になるような仕組みができないか？

(5) 欺瞞的な表示の例

A チケット購入サイト

「手数料」欄は「手数料込みの価格」に見えるが、実は・・・

料金表示ページの画像(省略)

よく見るとこのような記載が(小さく)。

合計金額計算方法に関する注意書きの画像(省略)

確認画面には合計金額が出ないので気づかないで注文。
キャンセルを申し出ると、キャンセル料金を要求される。

B ESTA申請代行サイト 検索結果に「公式」と表示される

Q [ESTA 公式 申請](#) で検索

ESTA 公式に関連した広告

[\(公式\) ESTAオンライン申請 | \[REDACTED\]](#)

ESTA申請を24時間、日本語にて申請可能です。

[《公式》 \[REDACTED\]](#)

日本語にてESTA申請がすぐに可能。アメリカ合衆国へ渡航認証手続き
[ESTA修正再度申請](#) - [ESTA再度申請](#) - [スピードESTA申請](#) - [ESTA申請お申込み](#)

[米公式ESTA 日本語で申請可 | \[REDACTED\]](#)

お二人様以上団体割引、ESTA（エスタ）を日本語で易しく申請可。

[ESTA（エスタ）日本語で申請 | \[REDACTED\]](#)

日本語ESTA（エスタ）オンライン申請手続き。
[渡航前のESTA申請](#) - [エスタ日本語登録](#) - [ESTAサービス概要](#) - [再度修正](#)

米国大使館ESTA(エスタ)申請公式ウェブサイト. よくある質問. 2010年9月
免除プログラム参加国 (VWP) の渡航者は、旅行促進法により定められた
支払わなければなりません。ESTA申請は旅行前ならいつでも可能 ...
[ESTA \(電子渡航認証システム\) - ビザ免除プログラム - Q&A 一覧 - 最新情報](#)

[ESTA \(電子渡航認証システム\) - Ministry of Foreign Affairs](#)
www.mofa.go.jp/mofaj/toko/passport/us_esta.html - キャッシュ

米国へ渡航される方へ：ESTA（電子渡航認証システム）に申請してください。
米国政府は無許可の第三者が模倣ウェブサイトを立ち上げ、情報提供料や
ることについて注意を喚起しています。また同政府によれば、最近、 ...

申請代行サイトの画像(省略)

* 代行であること、手数料がかかることは
明示されている。

(6) 利用規約が契約条件に組み入れられるかどうか疑問な例

アカウント登録画面(省略)

* 最下部に規約



英語！

規約ページの画面(省略)

* 上記は2014年1月時点。現在は、日本語の規約(但し意味不明)が表示される。