

契約条項の表示・不当条項について

令和2年5月13日
消費者庁

1. 契約条項の開示・分かりやすい表示
 - (1) 契約条項の事前開示 ……P. 3
 - (2) 契約条項の分かりやすい表示 ……P. 12

2. 不当条項について
 - (1) 消費者の作為をもって意思表示を擬制する条項 ……P. 16
 - (2) サルベージ条項 ……P. 20
 - (3) 第三者が消費者取引に介入する条項 ……P. 28

1. 契約条項の開示・分かりやすい表示

(1) 契約条項の事前開示

(1) 契約条項の事前開示 <民法改正を踏まえた検討の経緯>

- ・民法の一部を改正する法律(平成29年法律第44号)により改正された民法では、定型約款に係る規律が創設された。この規律では、定型約款の内容を事前に相手方に開示することを定型約款の組入要件とせず、相手方が開示請求をした場合に、定型約款準備者の開示義務を課すに留めている。

【参考】民法の定型約款に係る規定
第548条の2(定型約款の合意)

1 定型取引(ある特定の者が不特定多数の者を相手方として行う取引であって、その内容の全部又は一部が画一的であることがその双方にとって合理的なものをいう。以下同じ。)を行うことの合意(次条において「定型取引合意」という。)をした者は、次に掲げる場合には、定型約款(定型取引において、契約の内容とすることを目的としてその特定の者により準備された条項の総体をいう。以下同じ。)の個別の条項についても合意をしたものとみなす。

一 定型約款を契約の内容とする旨の合意をしたとき。

二 定型約款を準備した者(以下「定型約款準備者」という。)があらかじめその定型約款を契約の内容とする旨を相手方に表示していたとき。

2 略

第548条の3(定型約款の内容の表示)

1 定型取引を行い、又は行おうとする定型約款準備者は、定型取引合意の前又は定型取引合意の後相当の期間内に相手方から請求があった場合には、遅滞なく、相当な方法でその定型約款の内容を示さなければならない。ただし、定型約款準備者が既に相手方に対して定型約款を記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供していたときは、この限りでない。

2 定型約款準備者が定型取引合意の前において前項の請求を拒んだときは、前条の規定は、適用しない。ただし、一時的な通信障害が発生した場合その他正当な事由がある場合は、この限りでない。

- ・消費者契約においては、定型約款の内容を知らない消費者のために、契約条項の事前開示を求める規律を設けるべきではないかという指摘がされ、内閣府消費者委員会専門調査会において議論が行われた。
- ・消費者契約の平成30年改正時の附帯決議でも契約条項の事前開示の検討が求められた。

【参考】衆参両院の附帯決議の抜粋
(衆議院)

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずべきである。

4 ……消費者が事前に消費者契約の条項を容易に知ることができるようにするための契約条項の開示の在り方についても検討を行うこと。

(参議院)

政府は、本法の施行に当たり、次の事項について適切な措置を講ずべきである。

6 消費者が消費者契約締結前に契約条項を認識できるよう、事業者における約款等の契約条件の事前開示の在り方について、消費者委員会の答申書において喫緊の課題として付言されていたことを踏まえた検討を行うこと。

(1) 契約条項の事前開示＜民法改正を踏まえた検討の経緯＞

【参考】民法の規律

民法の一部を改正する法律(平成29年法律第44号)によって、「定型約款」を対象とする規律が設けられた。

項目	規律の内容
定型約款とは	定型取引(ある特定の者が不特定多数の者を相手方として行う取引であって、その内容の全部又は一部が画一的であることがその双方にとって合理的なもの)において、契約の内容とすることを目的として、その特定の者によって準備された条項の総体を「定型約款」という(民法第548条の2第1項柱書)
定型約款の個別の条項についても合意したものとみなす要件	(1) 定型約款を契約の内容とする旨の合意をしたとき (2) 定型約款を準備した者があらかじめその定型約款を契約の内容とする旨を表示していたとき(民法第548条の2第1項第1号・第2号) ※ただし、相手方への「表示」が困難な取引類型(電車・バスの運送契約等)については、「公表」で足りる旨の特則が個別の業法に設けられている。
定型約款の内容の表示	(1) 定型約款を準備した者は、定型取引を行うことの合意の前又は合意の後相当の期間内に相手方から請求があった場合には、遅滞なく、相当な方法でその定型約款の内容を示さなければならない。 (2) 定型約款を準備した者が、定型取引を行うことの合意の前に、相手方からの請求を拒んだときは、定型約款の個別の条項について合意したものとみなされない(民法第548条第2項)
定型約款の変更	(1) 定型約款を準備した者は、①定型約款の変更が相手方の一般の利益に適合するとき、②定型約款の変更が契約をした目的に反せず、かつ変更の必要性、変更後の内容の相当性、民法第548条の4の定めにより定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるときは、定型約款の変更をすることにより、変更後の定型約款の条項についても合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる。 (2) 定型約款を準備した者は、定型約款の変更をするときは、効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。 (3) (1)②の変更は、効力発生時期が到来するまでに(2)の周知をしなければ効力を生じない。(民法第548条の4)

(1) 契約条項の事前開示＜民法改正を踏まえた検討の経緯＞

- ・消費者契約法改正に関する専門技術的側面の研究会（以下「専門技術的側面研究会」という。）では民法の規律を補完するものとして、以下の努力義務を消費者契約法に設ける考えが提案された。

① 定型約款の開示請求権に関する情報提供の努力義務

② 定型約款を容易に知り得る状態に置く努力義務

【参考】研究会報告書における提案の概要及び意見募集手続に寄せられた意見

趣旨：①について

民法の規律が定型約款を開示しないことをデフォルトルールとすることにより消費者に対応コストが発生

既存の消費者保護に係わる法律には消費者に与えられた権利について事業者に通知する義務を課す規定が存在

②について

民法の開示請求制度を知らない消費者であっても、定型約款を確認可能であることが容易に理解でき、必要に応じて実際に確認をすることができる環境の整備も重要

積極的な意見：賛成。努力義務ではなく法律上の義務として規定すべき。

消極的な意見：努力義務とはいえ改正民法の規定と乖離する。具体的、明確な規定とされたい。

【参考】消費者契約法の規定

第3条(事業者及び消費者の努力)

①事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

1 消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。

2 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。

②略

(1) 契約条項の事前開示＜行動経済学の視点＞

- ・民法の規律は、消費者の開示請求がされた場合に定型約款の内容を開示するとしており、定型約款の内容をあらかじめ表示しないことをデフォルトのルールとしている。
- ・行動経済学においては消費者が複数の選択肢を有している場合、デフォルトとして設定されている選択肢が選択されやすいバイアスが存在すると考えられる。
民法の定める開示請求権を知っていることを期待できないと考えられる消費者にとって、定型約款の内容をあらかじめ表示しない民法のデフォルトのルールは、消費者のバイアスの存在を踏まえると、定型約款の内容を確認するためのコストを更に高める方向に働く場合もあり得る。※専門技術的側面研究会報告書46頁参照

【参考】行動経済学の知見「ヒューリスティクス」

人は、問題を解決したり、不確実な事柄に対して判断を下す必要があるが、そのための明確な手掛かりがない場合には、論理的な思考ではなく、直感的で便宜的な思考を用いる傾向がある。このような思考は「ヒューリスティックス(heuristics)」と呼ばれている(「簡便法」、「近道選び」などと訳される。)

また、人は確率や頻度についての判断を下すときに幾つかの直感的な思考を用いるが、それによって得られる判断は、客観的に正しい評価とは大きく異なる場合がある(これは「バイアス」といわれる。)

直感的な思考は、以下の3つに分類して説明できる(もっとも、これに限定されるものではない。)

- ①利用可能性ヒューリスティックス・想起しやすさヒューリスティックス(最近の事例か顕著な例など想起しやすい記憶情報を思い出して、それに基づいて判断してしまう傾向)
- ②代表性ヒューリスティックス(代表的・典型的な記憶情報を基に物事を判断してしまう傾向)
- ③アンカリングと調整(最初に受けた金額等の情報によってその後の判断が影響される傾向)

司法研修所編「現代型民事紛争に関する実証的研究 現代契約紛争(1) 消費者紛争」101頁以下参照

(1) 契約条項の事前開示＜検討の方向性①＞

○定型約款の開示請求権に関する情報提供の努力義務

- ・民法548条の3の規定する開示請求権は、消費者が定型約款の内容を知る権利を保障する意義を有する。

しかし、民法の定める開示請求権が存在することについて、消費者が知っていることは必ずしも期待できないと考えられる。

そこで、定型約款への消費者のアクセスを保障するため、開示請求権が存在することを消費者に情報提供する規律を設けることは考えられないか。

【参考】民法の規定

第548条の3(定型約款の内容の表示)

- 1 定型取引を行い、又は行おうとする定型約款準備者は、定型取引合意の前又は定型取引合意の後相当の期間内に相手方から請求があった場合には、遅滞なく、相当な方法でその定型約款の内容を示さなければならない。ただし、定型約款準備者が既に相手方に対して定型約款を記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供していたときは、この限りでない。
- 2 定型約款準備者が定型取引合意の前において前項の請求を拒んだときは、前条の規定は、適用しない。ただし、一時的な通信障害が発生した場合その他正当な事由がある場合は、この限りでない。

- ・民法により事業者には定型約款の組入れのために一定の行為が要求されていること
事業者が定型約款を契約の内容に組み入れるためには、民法548条の2第1項第1号及び第2号により以下のいずれかを満たす必要がある。

①定型約款を契約の内容とする旨の合意をすること。

②定型約款を契約の内容とする旨を相手方に表示すること

- ・同項第2号により定型約款を準備する者に要求される「表示」として、次頁の例を挙げる考え方が示されている。

※村松秀樹、松尾博憲著「定型約款の実務Q&A」(商事法務、2018年)70頁

鎌田薫、内田貴、青山大樹、末廣裕亮、村上裕亮、篠原孝典著「重要論点 実務民法(債権関係)改正」(商事法務、2019年)35頁より

(1) 契約条項の事前開示＜検討の方向性①＞

契約類型	定型約款を契約の内容とする表示の方法(例)
①対面での取引	取引が行われる場所に定型約款を契約の内容とする旨を記載した札を立てておく。
②自動販売機などを利用する場合	販売機に定型約款を契約の内容とする旨を記載したシールを貼っておく。
③インターネットを介した取引	契約締結画面までの間に同一画面上で認識可能な状態に置くことが必要。
④郵送による契約締結の申込みを広告により募る場合	広告上の申込要領に定型約款による旨の記載があれば申込書面に同旨の記載がなくても表示があったと認められる場合も少なくないと考えられるが、申込要領に記載がなく店頭に表示を設けているだけでは表示があったとは認められない場合が考えられる。

上記のように民法第548条第1項第1号及び第2号により事業者には一定の行為が要求されており、これらと併せて民法第548条の3の定める定型約款の開示請求権の存在について情報提供させる義務を設けたとしても、事業者新たに過大な負担を課すことにはならないと考えられる。

- ・また、既存の消費者保護に関する法律では、消費者に認められた権利のうち重要なものであり、かつ期限の到来等により消滅し得るようなものについて、消費者がこれに気が付かないまま不利益を被ることがないように事業者へ通知等の義務を課すものがある。

定型約款の開示請求権について、消費者に情報提供させる規定を設ける考えは、これら既存の規律の存在とも整合すると考えられる。

【参考】 消費者に認められた権利を情報提供させる既存の消費者保護に関する規定

- ・特定商取引法第4条第5号は、訪問販売における販売業者又は役務提供事業者に対し、いわゆるクーリング・オフ制度(同法第9条)に関する事項を記載した書面を顧客に交付することを義務付けている。同法第18条第5号(電話勧誘販売)等にも同様の規律がある。
- ・割賦販売法第35条の3の9第2項第2号は、いわゆるクーリング・オフ制度に関する事項を記載した書面を相手方に交付することを義務付けている。

(今後の検討の方向性①)

以上を踏まえ、消費者契約法に定型約款の開示請求権の情報提供の努力義務を創設することが考えられないか。

(1) 契約条項の事前開示＜検討の方向性②＞

○定型約款を容易に知りうる状態に置く努力義務

- ・消費者契約については、消費者が個別の消費者契約の締結前に、定型約款の存在を認知していることが必ずしも期待できるものではない。
消費者が民法第548条の2に規定する開示請求をしないでも、定型約款の内容を容易に知り得る状態に置いておくことが求められるべきであり、消費者契約法第3条第1項に、定型約款を容易に知り得る状態に置く努力義務を創設するべきという指摘がされている。
- ・約款の作成及び開示を義務付ける既存の規律では、特定の事業を対象に、約款について法文上は「営業所において公衆に見やすいように掲示」する等の義務を課し、その具体的な態様は定めない例が多い(貨物自動車運送事業法第10条、電気通信事業法第19条等。専門技術的側面研究会報告書72頁以下参照。)。もっとも、消費者契約一般を対象に同様の規律を努力義務として設ける場合、事業や契約の態様に応じて事業者に求められる行為を明確化することは必ずしも容易ではないと考えられる。

※過去の内閣府消費者委員会専門調査会では、約款を容易に知り得る状態に置く努力義務の創設が検討され、事業者に求められる行為をどのように明確化するのが問題となったが、コンセンサスを得ることができなかった。

- ・約款の作成や公表の在り方については、次頁のように事業者団体による自主的な取組が行われている。定型約款を容易に知りうる状態に置くことについても、法律による規律ではなく、事業者の自主的な取組に委ねることが適切であると考えられる。その際、消費者団体の意見を聴取する等して消費者の意見も踏まえるという取組(次頁参照)は、事業者に求められる行為を明確化できる観点から、事業者にとってもメリットがあると考えられる。

(今後の検討の方向性②)

以上を踏まえ、定型約款を容易に知りうる状態に置くことについては、事業者団体の自主的な取組に委ねることが適切ではないか。

(1) 契約条項の事前開示＜検討の方向性②＞

【参考】事業者団体の自主的な取組

(参考) 時間貸駐車場における表示・運用に関するガイドライン(2014年9月 一般社団法人日本パーキングビジネス協会)

利用規約について、入口付近に設置することや、入口付近の精算機に貼付すること、可能であれば各社HPなどのTOPページ(TOPに約款・利用注意などのリンクを最上部に掲示するなど)で確認していただくことを推奨している。一方、駐車場内奥の精算機に利用規約を貼付することは利用前では視認しづらいためNG事例としている。約款看板が街路樹や建物で隠れていることもNG事例としている(14頁)。

(参考) 保険約款のわかりやすさ向上ガイドライン(2017年4月 一般社団法人日本損害保険協会)

分かりやすい保険約款を作成することを目的とするガイドラインであるが、約款の開示についても「保険契約者(購入検討者)等の利便の向上及びその保護を図る観点から、個人向け主要商品の普通保険約款・特約については、各社のホームページ上で公開するといった対応を行うことが望ましい。また、ホームページ上で公開する場合には、検索機能、ヘルプ機能や注意事項のポップアップ機能を付加するなどの対応を行うことが望ましい。」と定めている(9頁)。

【参考】事業者団体が自主的な取組の際に消費者団体等の意見を聴取した例

「冠婚葬祭互助会の解約手数料の在り方等に係る研究会」(事務局は経済産業省)では、消費者団体関係者や法学の有識者も構成員に入れ、解約手数料の在り方について検討が行われた。

社団法人日本ブライダル振興協会(現公益社団法人日本ブライダル文化振興協会)において、モデル約款の策定を目的に、有識者及び業界関係者で構成される委員会が設置され、検討が行われた。

1. 契約条項の開示・分かりやすい表示
 - (2) 契約条項の分かりやすい表示

(2) 契約条項の分かりやすい表示＜検討の方向性＞

○契約条項を分かりやすく表示させる考え方について

- ・消費者が定型約款へアクセスしやすくする考えとは別に、重要な契約条項について、消費者に分かりやすく表示することを事業者に促すことも必要であるという指摘がされている。

※専門技術的側面研究会報告書48頁参照

- ・以下のように、契約内容のうち一定の事項を対象に、書面の交付等を義務付ける規律が存在する(詳細は次頁参照)。

①電気通信事業法は、第26条で電気通信事業者に電気通信役務の提供条件の説明義務を課しており、同法施行規則第22条の2の3により提供条件の概要説明は説明事項を分かりやすく記載した書面を交付して行うことが義務付けられている。その具体的な内容は「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」にて明確化されている。

②特定商取引法は、訪問販売について、第4条で商品若しくは権利又は役務の種類、対価等について、申込みの内容を記載した書面を交付することを義務付けている。また日本工業規格A8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字及び数字を用いることや赤字の中に赤字で記載すること等が定められている(特定商取引に関する法律施行規則第5条、第6条等)。

- ・これらの規律は、特定の事業形態や業種を対象に、説明すべき事項や方法について個別の規律を設けている。

これらを踏まえると、重要な契約条項について、消費者に分かりやすく表示する規律の創設については、個別の業種、業態を踏まえて検討をすることが適当ではないか。

(2) 契約条項の分かりやすい表示＜検討の方向性＞

【参考】一定の重要事項を対象に書面交付等の情報提供を求める既存の法令

法律	情報提供の方法
保険業法第294条、同法施行規則227条の2	・書面を用いて行う説明又は電子計算機の映像面へ表示したものをを用いて行う説明。 ・商品の仕組み、保険給付に関する事項、付加できる主な特約に関する事項、保険料に関する事項、保険契約の申込みの撤回等に関する事項等
電気通信事業法第26条、電気通信事業法施行規則第22条の2の3	・提供条件の概要の説明。 ・事業者の氏名、提供される電気通信役務の内容、料金、契約の解除に関する事項等 ・原則的な説明方法として、説明事項を分かりやすく記載した書面(例えば、カタログ、パンフレットが該当)を交付して、これに基づき口頭で説明。望ましい例として、説明事項のみ記載した専用の要旨(1枚から数枚程度にまとめたもの)を交付して口頭で説明を行うことや、文字数を減らし色遣いを工夫する等ユニバーサルデザインに配慮した説明書類を作成し使用すること等が挙げられている(電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン25頁～26頁等)
宅地建物取引業法35条	・重要事項について、書面を交付して説明。 ・宅地等に存する登記された権利の種類、法令に基づく制限、代金、契約の解除に関する事項等
特定商取引法第4条等	・訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、業務提携誘引販売、訪問購入につき氏名等の明示義務 ・訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提携誘引販売、訪問購入につき書面交付義務。 ・書面の記載内容は商品又は役務の種類、対価、クーリング・オフ等 ・書面交付義務については、日本工業規格A8305に規定する8ポイント以上の大きさの文字及び数字を用いることや赤枠の中に赤字で記載すること等が定められている(特定商取引に関する法律施行規則第5条、第6条等)。

○デジタル・プラットフォーム事業者の利用規約について

昨今、デジタル・プラットフォーム事業者の利用規約について、必ずしも消費者にとって分かりやすいものとはなっていない可能性が示唆されている。これを踏まえ、当該事業者の利用規約の表示について、どのように考えるか。

この論点について、デジタル・プラットフォーム企業の介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会で引き続き検討することとしてはどうか。

【参考】「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書」(平成31年4月 消費者委員会オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会)では、「インターネットを利用した取引に関するアンケート調査結果」として、利用規約を読まない消費者が一定程度存在すること、利用規約を読まない理由として「読むのがめんどくさい」「細かな文字の羅列で読みにくい」という回答が一定程度存在することが示唆されている。同報告書参考資料1、3頁から4頁参照。

(今後の検討の方向性)

デジタル・プラットフォーム事業者の利用規約を分かりやすく表示することは考えられないか。

2. 不当条項

(1)消費者の作為をもって意思表示を擬制する条項

(1)消費者の作為をもって意思表示を擬制する条項

○使用例

- ・以下のように、消費者が情報等を事業者¹に提供したことで、当該情報等に関する権利を放棄したものとみなす条項の例が見られる。

(事例1-1) ソフトウェア等を販売するウェブサイトの利用規約(当庁のウェブ調査による)下線部は便宜上記載したもの

第5条 情報の権利

1. ご利用者が電子メールまたは他の手段で当社に送付するすべての情報等について、ご利用者が当社所定の方法で応募する場合を除き、当社は何ら義務を負いません。
2. 当社は、ご利用者が情報等を当社に送付した時点で、ご利用者がその情報等に関する一切の権利を放棄したものとみなし、その情報等の権利(著作権法第27条、第28条の権利を含む)は当社の帰属とします。当社はあらゆる種類、性質の情報等について、将来にわたって存在する権利をすべて独占し、商業目的その他あらゆる目的に、その情報提供者²に対価を払うことなく、何ら制限を受けることなく使用することができます。

- ・明示的に消費者の権利を放棄させる文言ではないものの、消費者や第三者の同意を擬制することにより、結果として消費者による取消権の行使を否定しうる例もみられる。

(事例1-2) オンラインショッピングサービス利用規約 (当庁のウェブ調査による) 下線部は便宜上記載したもの

第1条 本規約への同意

1. ユーザーは、本規約の定めに従って本サービスを利用しなければなりません。ユーザーは、本規約に有効かつ取消不能な同意をしない限り本サービスを利用できません。
2. ユーザーが未成年者である場合は、親権者など法定代理人の同意を得たうえで本サービスを利用してください。
3. ユーザーは、本サービスを実際に利用することによって本規約に有効かつ取消不能な同意をし、かつ未成年の場合は、法定代理人の同意を得たものとみなされます。

(1) 消費者の作為をもって意思表示を擬制する条項

- ・また、消費者の作為をもって消費者の権利を放棄したものとみなす条項には以下のような例もみられる。

(事例1-3)住宅賃貸借契約約款 (適格消費者団体による差止請求事例集(平成30年)74~75頁)
下線部は便宜上記載したもの

賃借人が7日以上賃料等を遅延したときや、契約終了日までに賃借建物を明け渡さないときは、賃貸人は入口の鍵を施錠し入居者の入室を拒むこととし、その際入居者は一切の異議を述べないとする条項

※同条項は、信頼関係が破壊されていない場合もある上、解除の意思表示もなく、自力救済を容認するものであり、消費者契約法第10条に該当すると考えられると同事例集で紹介されている。

同条項について差止請求を受けた事業者からは、これを削除する旨の回答がされた。

○消費者に生じる不利益

- ・消費者の作為をもって意思表示を擬制する条項は、積極的な意思表示を消費者がしていないにもかかわらず、一定の法律効果を生じさせようとするものである。
このような条項が使用されると、消費者の作為と乖離する意思表示が擬制される問題があるのではないか。
- ・消費者の作為と擬制される意思表示の乖離の程度が大きい条項は、消費者にとって不当であると考えられる。
- ・上記事例は、消費者が自らの権利を放棄するなど、同意が擬制されることにより消費者の権利へ大きな影響が及ぶものと考えられる。
このような事例には、消費者の作為と擬制される意思表示の乖離の程度が大きく、消費者にとって不当なものも存在すると考えられる。

(1) 消費者の作為をもって意思表示を擬制する条項

○現行消費者契約法の適用について

- ・消費者契約法第10条では「消費者の不作为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」について、「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」(同条の第1要件)の例示とされている。

これは、「法令中の公の秩序に関しない規定」(任意規定)について、最高裁判所が「明文の規定のみならず、一般的な法理等も含まれると解するのが相当」と判示したものの(最二判平成23年7月15日 民集65巻5号2269頁)、平成28年改正前の消費者契約法第10条の文言ではそれが必ずしも明らかではなかったことから、一般的な法理等と比べて、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する条項を、第10条第1要件に例示することにより、最高裁判所の判決の趣旨を明らかにしたものである。

※ 内閣消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書(平成27年12月)9頁～10頁では、法第10条の前段要件の内容は、問題となる契約条項が、当該契約におけるデフォルト・ルール(当該条項がなければ適用されるルール)と比較して、消費者の権利を制限し又は義務を加重するものであるというものになると考えられるところ、デフォルト・ルールが明文の規定から必ずしも明らかであるとはいえない契約条項の例としては、消費者の一定の作為又は不作为をもって消費者の意思表示があったものと擬制する条項が考えられるとする。そしてその中でも無効となる可能性が比較的高いものとして、消費者の不作为をもって当該消費者が新たな契約の申込み又は承諾の意思表示をしたものとみなす条項を挙げるのが考えられるとする。(以上、同報告書の抜粋)

(1)消費者の作為をもって意思表示を擬制する条項

○今後の検討の方向性

- ・消費者の作為と乖離する意思表示が擬制される問題を踏まえ、消費者の作為をもって意思表示を擬制する条項を、消費者契約法上の不当条項として規律することが考えられる。
- ・その際には、「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」を消費者契約法第10条の第1要件の例示として追加した平成28年消費者契約法改正を参考とし、不当と認められる条項を同条の第1要件の例示とすることが考えられる。
- ・「消費者の作為をもって消費者の権利を放棄する意思表示を擬制する条項」には、消費者の作為と擬制される意思表示の内容との乖離の程度が大きく、消費者にとって不当な場合も存在すると考えられる。
そこで、当該条項を消費者契約法第10条の第1要件の例示として規定することが考えられる。
- ・以上のように、消費者契約法第10条を改正することについて、どのように考えるか。

(2) サルベージ条項

(2) サルベージ条項

○定義

・ある条項が強行法規に反し全部無効となる場合に、その条項の効力を強行法規によって無効とされない範囲に限定する趣旨の条項をいう。例えば、本来であれば無効となるべき条項に「法律で許容される範囲において」という文言を加えたものがこれに当たる(逐条解説消費者契約法(平成31年2月のウェブサイト公表版)23頁参照)。

○サルベージ条項の使用例

・以下のように、サルベージ条項を使用する契約書や利用規約が見られる。

(事例2-1)ソフトウェア使用許諾契約書(当庁のウェブ調査による) 下線部は便宜上記載したもの

弊社、原権利者または第三者プロバイダーは、法律で許容される範囲において、使用者に対して、あらゆる特別損害、間接損害、懲罰的賠償、派生的損害その他これらに準ずるもの(本契約に起因するまたは本契約に関するもの、本製品、コンテンツサービス、コンテンツの使用、不使用、不稼動に伴うまたはそれに起因するもの、逸失利益に関するもの、データ・情報の喪失に関するもの、営業上の利益・損害に関するものなどに関連する一切の補償、返金および損害賠償を含みますが、これらに限られません)について、万一、弊社、原権利者または第三者プロバイダーがそれらの損害等について認識を持っていたとしても、一切責任を負わないものとします。

(事例2-2)アプリ利用規約(当庁のウェブ調査による) 下線部は便宜上記載したもの

第3条(利用者の責任)

1 利用者は、本アプリの利用に際して行った一切の行為、当該行為によって被った一切の不具合、問題、損害について、その全責任を負うものとし、当社に対し指示、原状回復、損害賠償、その他の事実上、法律上の請求を行うことはできません。但し、当該不具合、問題、損害が当社の故意または、重大な過失に起因して生じた場合については、この限りではありません。

第8条(免責)

3 本規約に基づく利用者と当社との契約が消費者契約法(平成12年法律第61号)第2条第3項の消費者契約に該当する場合には、本規約のうち、当社の責任を完全に免責する規定は適用されないものとします。この場合において、利用者に損害が発生し、当社が責任を負うとされる場合でも、当社の損害賠償責任の範囲は、利用者が現実には被った直接かつ通常の損害に限り、当社の予見の有無にかかわらず、特別の事情から生じた損害、逸失利益、付随的・派生的損害その他の損害については一切責任を負わないものとします。

(2) サルベージ条項

(事例2-3)スコアリングサービス利用規約(当庁のウェブ調査による) 下線部は便宜上記載したもの

第6条 ○○Scoreの取扱い

1 利用者は、○○Scoreが、利用者ご自身がご入力された情報やその他情報および算出方法の変更等により変動することがあることを了解し、これに関し異議を述べないものとします。

第15条 当社の免責

2 当社は、本サービスに起因して利用者に生じたあらゆる損害について一切の責任を負いません。ただし、本サービスに関する当社と利用者との間の契約(本規約を含みます。)が消費者契約法に定める消費者契約となる場合、本項は適用されません。

3 前項ただし書に定める場合であっても、当社は、当社の過失(重過失を除きます。)による債務不履行または不法行為により利用者

に生じた損害のうち特別な事情から生じた損害(当社または利用者が損害発生につき予見し、または予見し得た場合を含みます。)について一切の責任を負いません。

(事例2-4)プラットフォーム利用規約(当庁のウェブ調査による) 下線部は便宜上記載したもの

お客様がサービスを利用したことで、あるいはサービスやコンテンツの利用に関連して直接損害、間接損害、偶発損害、懲罰的損害、特別損害、結果損害が発生しても、○○、その重役、役員、社員、関連企業、代理人、請負業者、使用許諾者は責任を負いません。負わない責任には、コンテンツの欠陥や不備、投稿、転送、またはその他の方法でサービスを介して利用可能になったコンテンツを利用した結果として発生したあらゆる種類の損失または損害が含まれますが、それらに限定されません。損害の可能性を知っていたとしても責任を負いません。結果損害や偶発損害の除外または制限を認めない国、州、法域もあります。そのような国、州、法域では、○○の責任はそのような除外または制限が法律で認められる程度に制限されます。

(事例2-5)プラットフォーム利用規約(当庁のウェブ調査による) 下線部は便宜上記載したもの

3. 法的責任の制限

弊社は、いつ製品に問題が生じるかを予見することはできません。この理由により、弊社の法的責任は、適用法で認められている最大範囲内に制限されるものとします。弊社は、いかなる状況においても、本規約または○○製品に起因または関連して失われた利益、収入、情報もしくはデータ、または派生的損害、特別損害、間接損害、懲罰的損害もしくは付随的損害について、弊社がそのような損害の可能性について告知されていたとしても、一切の法的責任を負いません。

(2) サルベージ条項

○消費者に与える不利益

- ・サルベージ条項は、「法律上許容される範囲において」という文言を付記することで、以下のように消費者契約法で無効とされる文言を含む条項を存続させるおそれがある。

事例2-1では「弊社・・・は、・・・使用者に対して、あらゆる特別損害・・・その他これらに準ずるもの(本契約に起因するまたは本契約に関するもの・・・などに関連する一切の補償、返金および損害賠償を含みますが、これらに限られません)について、万一、弊社・・・がそれらの損害等について認識を持っていたとしても、一切責任を負わないものとします。」という文言は、事業者が故意又は過失がある場合でも、事業者の損害賠償責任を全部免除するもので、消費者契約法第8条第1号に違反する。

「法律で許容される範囲において」という文言は、消費者契約法違反の文言を含む条項を救済する趣旨で設けられたものである。

事例2-2では、「利用者は、本アプリの利用に際して行った一切の行為、・・・損害について、その全責任を負うものとし、当社に対し指示、原状回復、損害賠償、その他の事実上、法律上の請求を行うことはできません。但し、当該不具合、問題、損害が当社の故意または、重大な過失に起因して生じた場合については、この限りではありません。」という文言は、事業者が軽過失がある場合でも、事業者の損害賠償責任を全部免除するもので、消費者契約法第8条第1号に違反する。

「本規約に基づく利用者と当社との契約が消費者契約法・・・第2条第3項の消費者契約に該当する場合には、本規約のうち、当社の責任を完全に免責する規定は適用されないものとします。」という文言は、消費者契約法違反の文言を含む条項を救済する趣旨で設けられたものである。

(2) サルベージ条項

事例2-3では、「当社は、本サービスに起因して利用者に生じたあらゆる損害について一切の責任を負いません。」という文言は、事業者が故意又は過失がある場合でも、事業者の損害賠償責任を全部免除するもので、消費者契約法第8条第1号に違反する。

「ただし、本サービスに関する当社と利用者との間の契約(本規約を含みます。)が消費者契約法に定める消費者契約となる場合、本項は適用されません。」という文言は、消費者契約法違反の文言を含む条項を救済する趣旨で設けられたものである。

事例2-4では、「直接損害、間接損害、偶発損害、懲罰的損害、特別損害、結果損害が発生しても、〇〇・・・は責任を負いません。負わない責任には、コンテンツの欠陥や不備、投稿、転送、またはその他の方法でサービスを介して利用可能になったコンテンツを利用した結果として発生したあらゆる種類の損失または損害が含まれますが、それらに限定されません。損害の可能性を知っていたとしても責任を負いません。」という文言は、事業者が故意又は過失がある場合でも、事業者の損害賠償責任を全部免除するもので、消費者契約法第8条第1号に違反する。

「結果損害や偶発損害の除外または制限を認めない国、州、法域もあります。そのような国、州、法域では、〇〇の責任はそのような除外または制限が法律で認められる程度に制限されます。」という文言は、消費者契約法違反の文言を含む条項を救済する趣旨で設けられたものである。

事例2-5では、「いかなる状況においても、本規約・・・に起因または関連して失われた利益、収入、情報もしくはデータ、または派生的損害、特別損害、間接損害、懲罰的損害もしくは付随的損害について、弊社がそのような損害の可能性について告知されていたとしても、一切の法的責任を負いません。」という文言は、事業者が故意又は過失がある場合でも、事業者の損害賠償責任を全部免除するもので、消費者契約法第8条第1号に違反する。

「弊社の法的責任は、適用法で認められている最大範囲内に制限されるものとします。」という文言は、消費者契約法違反の文言を含む条項を救済する趣旨で設けられたものである。

(2) サルベージ条項

- ・サルベージ条項は、「法律上許容される範囲において」という文言が付記されることで、消費者にとって、有効とされる条項の範囲が不明確な条項である。
過去の専門調査会における議論の結果、サルベージ条項について、消費者契約法第3条第1項第1号の逐条解説(平成31年2月のウェブサイト公表版)23頁に、事業者は、消費者にとって「消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ消費者にとって平易な」条項を作成するよう配慮する努力義務を負っていることから(法第3条第1項第1号)、サルベージ条項を使用せずに具体的に条項を作成するよう努めるべきであるという記載が追加された。
しかし、未だにサルベージ条項の使用例が見られるのが現状である。
- ・サルベージ条項は、消費者契約法の適用により無効とされる条項について本来は任意規定により補充されることに比べて、消費者の権利行使に対する萎縮効果を生み、消費者に不利益を与え、いわゆる「デフォルト・ルール」から乖離する点でも消費者契約法第10条と同様の不当性が存在すると考えられないか。

※例えば、「事業者の損害賠償責任を全部免除する」という条項は、消費者契約法第8条第1号に違反して無効である。この条項が無効とされることにより、事業者と消費者との間の法律関係は、民法等における任意規定が適用されることによって補充されることが原則である。

しかし、この条項に「法律上許容される範囲において」という文言が付記されるサルベージ条項の形式になると、消費者契約法第8条第1項によって無効とされない範囲に条項の効力が限定される結果、事業者の故意又は重過失によらない場合には一部についてのみ損害賠償責任を負う条項として効力が維持されるとも考えられる。

この点について、条項が無効とされた場合に本来であれば任意規定が適用されることに比べて消費者に不利益を与えるものと位置づけられるのではないか。

(2) サルベージ条項

○消費者の意識

・利用規約に関する消費者の意識調査※では、サルベージ条項は、消費者にとって正しく理解されていないことや、結果として責任追及を委縮させる効果があることを伺わせる回答が見られた。

※2020年3月消費者庁実施。本調査は、デジタル・プラットフォームを念頭においた利用規約に対する意識調査ではあるが、サルベージ条項の記載は、デジタル・プラットフォームに限られず見られるものであり、消費者の認識は同じものと考えられる。

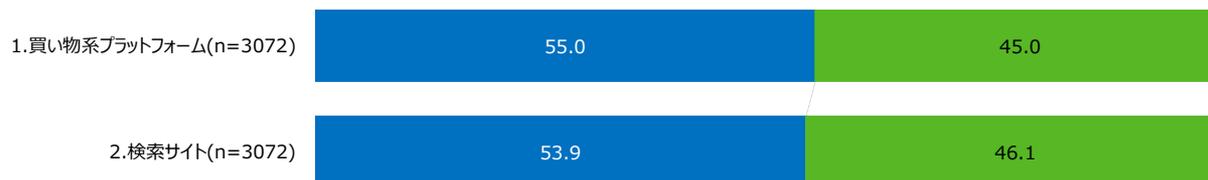
Q.利用規約に、「法律により許される限り、明示・黙示を問わず、あらゆる責任について否認します」と記載されていた場合、どういう意味だと理解しますか。

■ 事業者に訴えても、責任が認められない ■ 法令違反などの場合であれば、責任が認められる ■ 事業者に訴えれば、責任が認められる ■ 意味がわからない



Q.利用規約に、「法律により許される限り、明示・黙示を問わず、あらゆる責任について否認します」と記載されていた場合、事業者の責任を訴えることを躊躇しますか。

■ はい ■ いいえ



(2) サルベージ条項

○参考となる海外法制

ドイツ民法

ドイツ法の解釈において、「法律上許される限りで」制限は適用があるという付加的な条項(救済主条項)は、内容自体が明確ではない、したがって透明性の要請にかけるゆえに、ドイツ約款規制法第2条第1項第2号の問題として取り扱い、了解性に欠けるとされる。

(規定)ドイツ約款規制法第2条第1項第2号(ドイツ民法305条2項2号)

(2)約款は、次の各号に定める要件を全て満たし、かつ、他方当事者が約款の適用に了解した場合に限り、契約に組み入れられるものとする。

2 約款使用者が、他方の契約当事者に対して、約款の内容を認識する機会を、約款使用者に認識できる同人の身体的障害も考慮したうえで期待可能な形で与えたこと

※注釈ドイツ約款規制法[改訂普及版]35頁、別冊NBL146号 民法(債権関係)改正に関する比較法資料より

不公正契約条項指令第5条では、消費者に対して、契約の全部又は一部の条項を、書面により示す場合については、これらの条項は常に平易で理解しやすい表現を用いて作成しなければならないとされている。

(規定)第5条

消費者に対して契約の全部または一部の条項が書面によって提示されるときは、それらの条項は、つねに平易かつ明瞭なことばで起草されなければならない。...

※別冊NBL146号 民法(債権関係)改正に関する比較法資料より

イギリス競争・市場庁によるイギリス消費者権利法のガイダンス文書では、グレーリストとして挙げられた免責条項に関連し、「as far as law permits」の表現は潜在的に不公正であるとしている。

(規定) ※下線部は便宜上記載したもの

①イギリス消費者保護法のグレーリスト

SCHEDULE 2 Consumer contract terms which may be regarded as unfair

PART 1

List of terms

1 A term which has the object or effect of excluding or limiting the trader's liability in the event of the death of or personal injury to the consumer resulting from an act or omission of the trader.

②ガイダンス文書の記載

Exclusion and limitation clauses in general

5.2.8 Exclusions 'so far as the law permits'. The purpose of the fairness provisions, in Part 2 of the Act, is to give consumers additional protection against terms which may be unfair even if they are not blacklisted under Part 1 of the Act or the law more generally. So terms which exclude liability 'as far as the law permits' are still potentially unfair. They are also objectionable as being unclear as to their practical effect to those without legal knowledge.

(2) サルベージ条項

○サルベージ条項が用いられる必要性

グローバルにサービスを展開している事業者にとって、可及的に条項の有効性を担保する契約手法であり、以下のような実務上の必要性があるという指摘がある(消費者委員会 第41回消費者契約法専門調査会事務局資料22頁から23頁)。

ある国では有効な条項が他国では無効とされ得る

利用の状況により州法や条例等の適用が様々あり得る

法令改正に利用規約改訂が追い付かない

各国の消費者保護法令の調査が100%完ぺきとは言い切れない場合がある

しかし、法律の内容について了知できないことは、形式上は消費者契約法上の無効条項に該当する規約を作成する合理的な理由とならないのではないのか。

○今後の検討の方向性

サルベージ条項は明確性の問題があること、消費者契約法第10条と同様の不当性があることを踏まえ、同条項を消費者契約法上の不当条項とする規律を設けることが考えられる。

具体的には、サルベージ条項が消費者契約法第10条と同様の不当性を有することから、同条の第1要件の例示としてサルベージ条項を規定することが考えられるのではないのか。

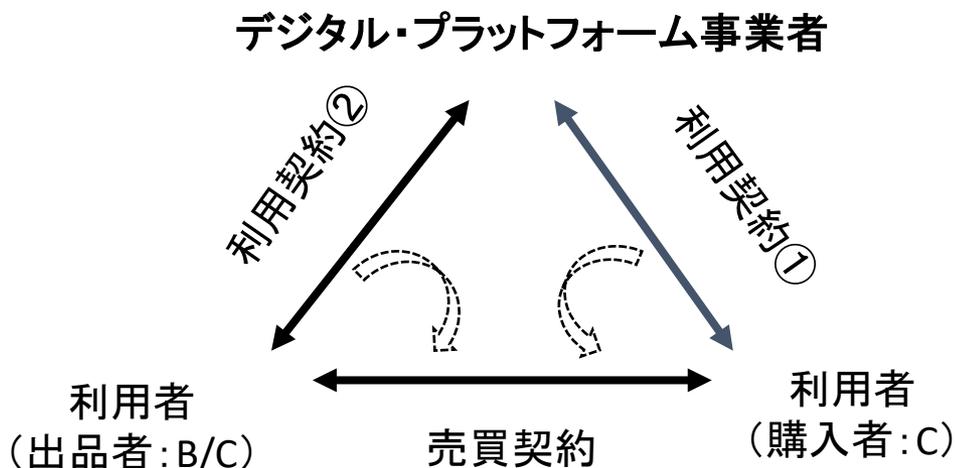
または、サルベージ条項が設けられても記載されないものと規定することが考えられるのではないのか。

(3) 第三者が消費者取引に介入する条項

(3) 第三者が消費者取引に介入する条項

○ 第三者が消費者取引に関与する場面

- ・ 昨今、消費者取引において存在感を増しているデジタル・プラットフォーム事業者は、サービス利用者との利用規約に基づいて、利用当事者間の契約(売買契約)について介入しているものが見られる。



○ 利用契約の是正

- ・ 利用者が消費者の場合には、利用契約①②について、不当条項があり、消費者契約法第8条から第10条に該当する場合には、無効となるほか、適格消費者団体による差止請求の対象にもなる。

(3) 第三者が消費者取引に介入する条項

○問題となる事例

・デジタル・プラットフォーム事業者の利用規約には、下記事例のように、デジタル・プラットフォーム事業者が売買等の契約の当事者間の法律関係を終了させた場合に、当事者が商品の所有権を無償で放棄したものとみなす条項も見られる。これにより、契約の当事者には、無償で商品の所有権を喪失する不利益が生じる可能性がある。

(事例3-1) オンラインフリマサービス利用規約(加盟店規約とは別途存在) ※当庁のウェブ調査による。下線は便宜上記載したものの。

第11条 支払及び取引の実行

8. 売買契約の取消

売買契約が成立した場合においても、購入者が商品代金及び利用料の合計額を支払わない場合又は支払いを遅延した場合、出品者が商品を発送しない場合、その他弊社が必要と認める場合には、弊社は、当該売買契約を取り消すことができるものとします。かかる売買契約の取消しその他の事由により弊社が必要と認める場合(売買契約の取消し等により購入者に商品を配送することができず、かつ出品者の元に返送することも困難である場合を含みますが、これに限られないものとします。)には、ユーザーは、弊社の指示に従い、商品の所有権を無償で弊社に譲渡するものとします。

※なお、上記事例は適格消費者団体により削除の申入れがされた。フリマ事業者からは、下線部について、「ユーザー間で瑕疵ある商品の売買が成立した場合において、弊社がユーザー間の売買契約自体は維持した上で、購入者に購入代金相当の保証を行うことを前提に、弊社がユーザーに対し当該瑕疵ある商品を弊社に無償で譲渡するよう請求できることを想定したものであり、フリマアプリを適切に運営する観点からは必要かつ合理的な規定であると思料しております。このように、この規定には十分な合理性が認められるため、信義則又は公序良俗に違反することにはならないと思料いたします。弊社の見解は上記のとおりですが、ご指摘を踏まえ、以下のとおり修正させていただきます。」と回答があり、下記の下線部とおりの修正が行われた(適格消費者団体による申入活動報告より)。

8. 売買契約の取消

売買契約が成立した場合においても、購入者が商品代金及び利用料の合計額を支払わない場合又は支払いを遅延した場合、出品者が商品を発送しない場合、その他弊社が本サービスの適切な運営のために必要と認める場合には、弊社は、当該売買契約を取り消し、又は当該売買契約を維持したまま、弊社の判断でユーザーに代金相当額の補償を行うことができるものとします。なお、弊社がユーザーに代金相当額の補償を行った場合には、弊社は、当該ユーザーに対して当該売買契約に係る商品の所有権を弊社に譲渡するとともに、弊社の指示に従って当該商品を弊社に引き渡すことを求めることができるものとします。

(3) 第三者が消費者取引に介入する条項

(事例3-2) オンラインフリマサービス利用規約 ※当庁のウェブ調査による。下線は便宜上記載したもの。

第12条 取引中止等

2. 第9条第4項に定める商品発送後に、出品者が購入者からの問合せを受け、当社が定める対応期限までに出品者が正当な理由なく購入者に対して何らの応答もしない場合、当社は出品者が当該取引の解決を放棄したものとみなし、商品の所在に関わらず、当社は取引中止をすることができます。

3. 前項の定めにより取引中止となった場合、前項の対応期限の経過をもって、出品者は商品の所有権を放棄したものとみなします。

○上記事例の有効性

- ・これらの条項は、オンラインフリーマーケットサービスの適切な運営という趣旨を有すると考えられ、必要性が認められる場合もあると考えられる。
- ・もっとも、修正前の事例3-1や事例3-2のように、無償で所有権を放棄させる条項は、オンラインフリーマーケット事業者から当事者に対する損害賠償請求の額が商品の価値を超過するような場合には、契約の当事者に不利益を与える可能性があると考えられる。
- ・このような条項には、消費者契約法第9条や第10条の適用により無効とされるものもあり得ると考えられる。

○今後の検討の方向性

第三者は消費者取引にどこまで介入することができるか。

第三者が消費者取引に介入する条項のうち、契約の当事者の所有権を無償で放棄させる条項など、特に契約の当事者に不利益を与える可能性のある条項には、消費者契約法第9条や第10条の適用により無効とされるものもあり得るのではないか。