

# 不当条項について

令和2年7月16日  
消費者庁

# 1. 検討の概要

## ○ 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

- ・事例
- ・事例の不当性の検討
- ・不当条項として規律する場合の規律の在り方

## ○ サルベージ条項

- ・事例
- ・サルベージ条項による消費者被害について
- ・サルベージ条項が使用される契約・事業者の特徴や使用の必要性について
- ・サルベージ条項を使用しないで規約を作成することの負担
- ・サルベージ条項を不当条項として規律する場合の規律の在り方

## 2. 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

### ○事例

- ・消費者の作為をもって消費者の意思表示を擬制し、かつ、消費者の作為と擬制された意思表示が乖離するため不当と考えられる条項には、以下のような例が見られる。(事例1-1、1-3は第4回検討会の再掲)

| 業種等                              | 条項例 ※下線部は便宜上記載したもの   |
|----------------------------------|--|
| 事例1-1<br>ソフトウェア等を販売するウェブサイトの利用規約 | 第5条 情報の権利<br>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。<br>2. <u>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。</u> 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。  |
| 事例1-2<br>施設利用契約<br>※当庁のウェブ調査による  | 第9条 撤去義務等<br>3 <u>本催事終了時に開催場所に残置された申込者の備品等がある場合は、申込者がその所有権を放棄したものとみなし、〇〇が当該備品等の撤去・処分をすることに申込者は予め同意していただきます。</u>  |
| 事例1-3<br>住宅賃貸借契約約款               | <u>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貸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</u><br><br>※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適格消費者団体の差止請求事例集で紹介されている(平成30年の差止請求事例集74から75頁)。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。   |
| 事例1-4<br>建物賃貸借契約書                | 特約条項 <u>賃借人が賃借料の支払を7日以上怠ったときは、賃貸人は、直ちに賃貸物件の施錠をすることができる。また、その後7日以上経過したときは、賃貸物件内にある動産を賃借人の費用負担において賃貸人が自由に処分しても、賃借人は、異議の申立てをしないものとする。</u><br><br>※札幌地裁平成11年12月24日判決 判例タイムズ1060号223頁の事案<br>判示では、上記条項について「賃貸人側が自己の権利(賃料債権)を実現するため、法的手続によらずに、通常の権利行使の範囲を超えて、賃借人の平穩に生活する権利を侵害することを内容とするものということができるところ、このような手段による権利の実現は、近代国家にあっては法的手続によったのでは権利の実現が不可能又は著しく困難であると認められる緊急やむを得ない特別の事情が存する場合を除くほか、原則として許されない」とし、当該特約はそのような特別の事情がない場合に適用される限りにおいて公序良俗に反し無効であるとした。 |

## 2. 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

| 業種等  | 条項例 ※下線部は便宜上記載したもの   |
|--|--|
| <p>事例1-5<br/>賃貸借契約書の特約事項<br/>※当庁のウェブ調査による</p>  | <p>第17条(契約終了の場合の処理)<br/>本契約が終了したときは、次の各号により処置するものとする。<br/>(1)略<br/>(2)甲は、乙が賃貸借物件内の乙所有の物品を直ちに搬出しないときは、任意に立入り、保管、その他必要な手続きをするものとする。なお、これに要する費用はすべて乙の負担とする。</p> <p>※甲:賃貸人 乙:賃借人</p>   |
| <p>事例1-6<br/>家賃保証契約<br/>※消費者支援機構関西が家賃保証会社に訴訟提起した事案。<br/>令和元年6月21日大阪地裁判決。<br/>現在控訴中</p> | <p>【問題となった規約】 ※甲:賃貸人、乙:賃借人、丙:連帯保証人、丁:家賃保証会社</p> <p>第18条 賃借人の建物明渡協力義務<br/>1 乙は、原契約が終了するときは、甲及び丁の立会いの下、速やかに本件建物を明け渡すものとする。<br/>2 丁は、下記のいずれかの事由が存するときは、乙が明示的に異議を述べない限り、これをもって本件建物の明渡しがあったものとみなすことができる。<br/>①本件建物の鍵が一部でも返還されたとき<br/>②乙が賃料等の支払を2ヶ月以上怠り、丁が合理的手段を尽くしても乙本人と連絡がとれない状況の下、電気・ガス・水道の利用状況や郵便物の状況等から本件建物を相当期間利用していないものと認められ、かつ本件建物を再び占有使用しない乙の意思が客観的に看取できる事情が存するとき<br/>3 乙は、本件建物を明け渡したとき(前項により明渡しがあったものとみなされた場合を含む。)に、本件建物内(中略)に残置した動産類については、甲及び丁において、これを任意に搬出・保管することに異議を述べない。</p> <p>第19条 搬出動産類の保管義務の範囲及び処分<br/>1 前条の規定により丁が搬出して保管している動産類のうち、乙が当該搬出の日から1ヶ月以内に引き取らないものについては、乙は、当該動産類全部の所有権を放棄し、以後丁が随意にこれを処分することに異議を述べない。</p> <p>※判決では、規約第18条第2項第2号につき、同条第3項及び19条第1項と相まって、原賃借人が法律上保護された利益を侵害された場合であってもこれを理由とする損害賠償請求をしない旨(損害賠償請求権を放棄させる趣旨)を含むものと解するのが相当とし、規約第18条第2項第2号は、同条第3項及び19条1項と相まって消費者契約法第8条第1項第3号に該当するとした。</p> <p>※所有権放棄の意思表示の擬制について直接言及はないが、これも含めて不当性判断をしていることが参考となる。</p> |

## 2. 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

| 業種等  | 条項例 ※下線部は便宜上記載したもの   |
|--|--|
| <p>事例1-7<br/>建物賃貸借契約</p> <p>※浦和地裁平成6年<br/>4月22日判決(判例タ<br/>イムズ874号231頁)</p> | <p>【問題となった条項】<br/>賃借人が本契約の各条項に違反し賃料を一か月以上滞納したときまたは無断で一か月以上不在のときは、敷金保証金の有無にかかわらず本契約は何らの催告を要せずして解除され、賃借人は即刻室を明渡すものとする。明渡しできないときは室内の遺留品は放棄されたものとし、賃貸人は、保証人または取引業者立会いのうえ随意遺留品を売却処分のため債権に充当しても異議なきこと</p> <p>※事案及び判決の内容<br/>賃貸人が賃貸借契約を解除した上で賃借人所有動産を搬出、廃棄したため、賃借人が動産の時価相当額損害金の賠償を請求した事案。<br/>賃貸人は上記条項に基づく処分であるため適法であると主張したが、判決では、「本件条項は…賃借人が予め賃貸人による自力救済を認める内容であると考えられるところ、自力救済は、原則として法の禁止するところであり、ただ、法律に定める手続きによったものでは権利に対する違法な侵害に対して現状を維持することが不可能又は著しく困難であると認められる緊急やむを得ない特別の事情が存する場合において、その必要の限度を超えない範囲内でのみ例外的に許されるに過ぎない。従って、被告らが主張するように本件廃棄処分が本件条項にしたがってなされたからといって直ちに適法であるとはいえない。」として、賃貸人の処分を違法とした。</p> |

## 2. 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

### ○事例の不当性

#### 【自力救済等の性格】

事例1-4及び1-7の判決では、当該条項について自力救済の条項であるという評価がされている。賃貸借契約における残置物の所有権や、賃貸物件の賃借権を放棄させる条項には、賃貸人(事業者)にとって賃貸物件の明渡しの自力救済としての性格があるのではないか。

また、消費者が情報等を提供したことで情報等に関する一切の権利を放棄させる条項(事例1-1)は、当該情報等に関する消費者の権利行使をさせないことで消費者の紛争解決の機会を奪う性格があるのではないか。

#### 【消費者が重要な権利を喪失すること】

上記事例は、消費者が有する以下の権利を放棄させる効果を生じさせるものである。

(各事例で消費者が喪失する権利)

動産の所有権(事例1-2、1-4、1-5、1-6、1-7)

翻訳権、翻案権等の著作権法上の権利(事例1-1)

不動産賃借権(事例1-3)

これらは、法律上消費者に認められる権利であり、いずれも消費者にとって重要なものと考えられる。そのため、上記事例の不当性は、消費者の重要な権利を放棄させる点(権利侵害の大きさ)にあると考えることができないか。

## 2. 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

### 【消費者の行為と意思表示擬制結果との乖離】

- ・施設利用契約や賃貸借契約が終了した後、消費者の動産が施設や物件内に残置される場合を対象とする条項例(事例1-2、1-4、1-5、1-6、1-7)が問題となる場面では、消費者は当該動産を施設や物件内に忘失した可能性があり、直ちに消費者が当該動産を廃棄する意思でこれを残置したものと考えすることはできないのではないか。  
すると、残置がされたこと又は残置から一定の期間の経過したことのみをもって、残置物の所有権を放棄する消費者の意思表示を擬制することは、消費者の合理的な意思から乖離するものと考えられないか。
- ・また、消費者が情報等を提供したことで情報等に関する一切の権利を放棄させる条項(事例1-1)では、消費者は当該情報等を事業者が使用することを許諾する意思を有するのみである可能性があり、直ちに消費者が当該情報等に関する一切の権利を放棄する意思で当該情報等を事業者に提供したものと考えすることはできないのではないか。
- ・このように、上記事例は特定の行為を行う消費者の合理的な意思と、重要な権利の放棄の意思表示の擬制との乖離が大きい点に不当性があると考えすることはできないか。

#### ※参考

最高裁平成21年6月4日判決(判例タイムズ1306号229頁)は、店舗総合保険契約に適用される普通保険約款中の条項の解釈が争点となった事案である。補足意見では、保険約款について、「契約者である市民の合理的な意思と乖離しない、分かりやすい約款の作成と保険実務における消費者保護の精神に沿った約款の解釈・運用が望まれる」とされている。

## 2. 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

### 【消費者の権利を放棄させることが社会通念上相当ではないこと】

- ・前記の事例は、いずれも事業者にとって一定の必要性が存する場合を対象とするものと考えられる。

賃貸借契約終了後に賃貸物件に残置された動産の所有権を放棄させたり、賃料支払いを怠ったときに賃貸物件を施錠されても異議を述べないとする条項は、賃貸借契約の終了後も賃借人が動産を残置させるなどして占有を継続することで、賃貸物件の明渡しが難航する場合があることを想定していると考えられる。

消費者が情報等を提供した場合に情報等に関する一切の権利を放棄させる条項は、提供を受けた情報等を事業者が利活用し、それが現行法令上特段の問題がない場合であっても、消費者から損害賠償請求等をされる場面を想定していると考えられる。

- ・しかし、いずれの場合であっても、消費者が一定の行為をしたことで重要な権利を放棄させることは、その効果が大きいことから、条項の必要性を踏まえても、手段として社会通念上相当でないと考えられないか。

札幌地裁平成11年12月24日判決 判例タイムズ1060号223頁(事例1-4)は、事例1-4の賃貸借契約条項について「このような手段による権利の実現は、近代国家にあっては法的手続によったのでは権利の実現が不可能又は著しく困難であると認められる緊急やむを得ない特別の事情が存する場合を除くほか、原則として許されない」とする。

消費者が情報等を提供する場合は、情報等に関する一切の権利を放棄させるのではなく、事業者が情報等を利活用する場合について個別に条項で定める等の対応が考えられるのではないか。



## 2. 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

○不当条項として規律する場合の規律の在り方

【消費者の作為／不作為について】

上記事例では、規約上「消費者の作為又は不作為」は明示的に区別されておらず、消費者の作為・不作為を明確に特定したものではないとも考えられる。

※例えば、「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」(事例1-3)は、賃借人(消費者)が建物の占有行為を続ける(作為)という解釈も、建物の明渡しを行わない(不作為)という解釈も可能であると考えられる。

そこで、上記事例を踏まえ、不当条項の規律を設ける際には「消費者の作為又は不作為」をもって意思表示擬制を行う条項を対象とすることが考えられるのではないか。

【不当性を基礎づける要素】

不当性を基礎づける要素の特定のために、以下のような考えることができないか。

(権利放棄による不利益)

消費者は、動産所有権、賃借権、著作権法上の権利などの重要な権利を放棄する意思表示を擬制される不利益を被る。「消費者の作為又は不作為をもって、所有権その他の重要な権利を放棄する意思表示を擬制すること」で不当性を基礎づけることが考えられないか。

## 2. 消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項

(消費者の合理的意思との乖離と社会通念上の相当性)

消費者の一定の行為をもって擬制される権利放棄の意思が、消費者の合理的な意思と乖離していることに加え、条項の必要性に照らしても権利を放棄する意思を擬制することが社会的に相当ではないことにも不当性があると考えられる。

「消費者の合理的な意思に反して消費者の権利を放棄する意思表示を擬制し、かつ社会通念上相当でないこと」で不当性を基礎づけることが考えられないか。

以上を踏まえると、消費者の作為又は不作為をもって、消費者の合理的な意思に反し、消費者の所有権その他の重要な権利を放棄する意思表示を擬制する条項で、社会通念上相当と認められないものは、消費者契約法第10条前段及び後段の適用により無効となり得るものと考えられ、これを条文上明確にすることが考えられるのではないか。

【消費者契約法上の位置付けについて】

消費者契約法第10条の「任意規定」に含まれる「一般的な法理」には「所有権者の意思によらずに所有権の放棄は認められないこと」も含まれる(消費者庁逐条解説より)ことから、消費者の合理的意思に反する権利放棄の意思表示が擬制されることは「任意規定」と比べて消費者の権利を制限するものと考えられることができる。

新たな規律を設けるのであれば、消費者契約法第10条の第1要件(任意規定の適用による場合に比べ、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)に、「消費者の作為又は不作為をもって、消費者の合理的な意思に反し、消費者の所有権その他の重要な権利を放棄する意思表示を擬制する条項」を例示として追加する趣旨の規律とし、社会通念上相当でないことは消費者契約法第10条の第2要件(民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの)の適用に委ねることが考えられないか。

### 3. 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(消費者契約法逐条解説より)。

#### ○事例

サルベージ条項の使用例には以下のようなものがある。(事例2-4、2-5、2-6は第4回資料の再掲)

| 業種  | 条項例 ※下線部がサルベージ条項に該当するもの。なお、下線部は便宜上消費者庁によって印字   |
|---|--|
| 事例2-1<br>ソフトウェア利用契約<br>(外国企業)<br><br>※当庁のウェブ調査による | <u>適用法により許可される最大範囲において、権利者または代理店は、いかなる場合でも、特別的、偶発的、懲罰的、間接的または結果的ないかなる損害(利益、秘密情報またはその他の情報の損失、ビジネスの中断、プライバシーの喪失、データまたはプログラムの破損、損害および損失、法的義務、誠実義務または合理的な注意義務の違反、過失、経済的損失およびその他金銭的な損失またはその他の損失による損害を含むがこれに限定されない)の可能性について通知されていたとしても、その損害の責任を負いません。</u>  |
| 事例2-2<br>ソフトウェア利用契約<br>(外国企業)<br><br>※当庁のウェブ調査による | 10.あらゆる保証の免責。本ソフトウェアは、提供しうる形で現状有姿のまま瑕疵を問わない条件で提供されます。お客様は、その使用に関するリスクを負うものとします。○○およびはネットワークにおいて本ソフトウェアを頒布するワイヤレスキャリア、○○およびその各子会社、ならびにサプライヤー(以下「販売代理店」といいます)は、本ソフトウェアに依拠または関連して、明示的な瑕疵担保責任または保証責任を一切負いません。本ライセンス条項では変更できない、お客様の地域の法律による追加の消費者の権利が存在する場合があります。お客様の国内法等によって認められる限り、○○は、商品性、特定目的に対する適合性、および侵害の不存在瑕疵担保責任または黙示的な保証責任を負いません。<br>11.救済手段および責任の制限および除外。○○およびそのサプライヤーの責任は、お客様が実際に支払った金額を上限とする直接損害に限定されます。その他の損害(派生的損害、逸失利益、特別損害、間接損害、および付随的損害を含みますがこれらに限定されません)に関しては、一切責任を負いません。<br>この制限は、以下に適用されるものとします。<br>・本ソフトウェア、サービス、第三者のインターネットのサイト上のコンテンツ(コードを含みます)、または第三者のプログラムに関連した事項;<br>契約違反、保証違反、厳格責任、過失、または不法行為等の請求(適用される法令により認められている範囲において)。この制限は、○○が損害の可能性を認識していたか、または認識し得た場合にも適用されます。また、一部の国では付随的損害および派生的損害の免責、または責任の制限が認められないため、上記の制限事項が適用されない場合があります。 |

### 3. サルベージ条項

| 業種  | 条項例 ※下線部がサルベージ条項に該当するもの。なお、下線部は便宜上消費者庁によって印字   |
|---|--|
| <p>事例2-3<br/>ソフトウェア利用契約<br/>(外国企業)</p> <p>※当庁のウェブ調査による</p>    | <p>いかなる場合においても、当社および当社のサプライヤ、ライセンサーまたはその他の第三者のサービスプロバイダはお客様に対して以下の責任を負うものではありません。</p> <p>(I) 間接的、特別、偶発的、あるいは派生的な損害<br/>(II) 個人を特定できる情報の盗難、あるいはソフトウェアまたはサービスの交換により発生した費用、および<br/>(III) 逸失利益、営業権の損失、給与の損失、業務の停止、コンピュータの故障または誤動作、データの損失またはすべての種類の過失、またはその他の間接的な損害または損失。</p> <p>いかなる場合にも、本契約に基づいて直接的な損害から生じたお客様に対する当社、当社の関連会社または当社のサプライヤ、ライセンサーまたはその他の第三者のサービスプロバイダの累積責任は、適用されるソフトウェアにお客様が支払った金額または無償版のソフトウェアを使用した場合は 100 米ドル(または、国の通貨の同等額)を超えないものとします。お客様は、本項の責任の限定に同意するものとし、この条項に同意しない場合、本ソフトウェアにかかる費用が高くなる場合があることを認めます。本契約のいかなる条項も、既存の消費者保護のための法律によりお客様が所有する権利を制限するものではありません。</p> |
| <p>事例2-4<br/>ソフトウェア利用契約<br/>(日本企業)</p> <p>※当庁のウェブ調査による</p>    | <p>弊社、原権利者または第三者プロバイダーは、<u>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</u>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、<u>一切責任を負わないものとします。</u></p>  |
| <p>事例2-5<br/>プラットフォームの利用規約<br/>(外国企業)</p> <p>※当庁のウェブ調査による</p> | <p>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、<u>〇〇、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、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。</u></p>  |
| <p>事例2-6<br/>プラットフォームの利用規約<br/>(外国企業)</p> <p>※当庁のウェブ調査による</p> | <p>3. 法的責任の制限</p> <p>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、<u>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。</u>弊社は、いかなる状況においても、本規約または〇〇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。</p>   |

### 3. サルベージ条項

| 業種   | 条項例 ※下線部がサルベージ条項に該当するもの。なお、下線部は便宜上消費者庁によって印字   |
|--|--|
| <p>事例2-7<br/>被服メーカーのウェブサイト利用規約<br/>(外国企業)</p> <p>※当庁のウェブ調査による</p>      | <p>免責条項および責任制限<br/>法律によって許される最大の限度で、いかなる状況においても、○○は当サイトの使用によって生じたあらゆる損失に対する責任を負いません。<br/>適用される消費者保護法または保険に関する法令上要求されている場合を除き、これらの情報の欠かまたは間違い、お客様による当該情報の利用あるいは誤った利用または信用に起因する、直接、間接、特別または結果損害や損失に対し、○○は一切の責任を負いません。</p>  |
| <p>事例2-8<br/>メーカーのウェブサイト利用規約<br/>(日本企業)</p> <p>※当庁のウェブ調査による</p>        | <p>本ウェブサイトに含まれる情報は、情報の正確性または完全性に関する表明または保証、もしくは品質、商品性、特定目的への適合性もしくは知的財産権の非侵害性に関する黙示の保証を含むあらゆる種類の保証なしに、現状のまま、皆様の個人的な情報目的のためにのみ提供されます。<br/>法律により許容される最大限の範囲において、○○は、いかなる場合も、逸失利益、事業の中断またはデータの喪失を含む(これらに限定されません)、本ウェブサイトのご利用もしくは本ウェブサイトもしくはその他のハイパーリンク先のウェブサイトを経由してアクセスされたすべての情報もしくは掲載物を信頼したことによる直接的、間接的、付随的、特別的または派生的損害について、例え○○がそれらの損害の可能性について明示的に知らされている場合であっても、何らの責任を負いません。<br/>いくつかの裁判管轄区域では、黙示の保証または表明の排除は認められていませんので、その場合は、上記の排除は皆様に適用されるものではありません。</p>  |
| <p>事例2-9<br/>パソコン・ソフト等を販売する事業者の販売規約<br/>(外国会社)</p> <p>※当庁のウェブ調査による</p> | <p>7.5 ○○の債務不履行または他の契約上の責任を理由に、○○から損害賠償を受ける権利がお客様に発生する場合があります。そのような事態においては、損害賠償の根拠(契約違反、過失、不実表示、他の契約もしくは不法行為に基づく請求を含む)が何であれ、○○の賠償責任を免責もしくは制限することに対する法律上の制限がある場合はその中で許される限りにおいて、○○の賠償責任は、かかる損害賠償請求の対象となった「製品」もしくは「サービス」に対してお客様が支払われた代金総額を上限とし、お客様が実際に被った直接の損害額を超えない金銭賠償に限られるものとします。かかる賠償責任の制限は、○○が法的に責任を負う身体傷害(死亡を含む)や不動産ならびに有形動産への損害に対する賠償責任には適用されません。かかる賠償責任の制限はまた、○○の請負業者、サプライヤー、ソフトウェア「製品」開発業者のすべてに対しても適用されます。上記の上限額は、○○および○○の請負業者、サプライヤー、ソフトウェア「製品」開発業者すべてが共同で負う責任の合計限度となります。<br/>7.6 以下に挙げるものについては、その発生可能性について認識していたか否かに関わらず、またかかる事象が契約、不法行為(過失を含む)、もしくはそれ以外の事由を原因として発生したかどうかに関わらず、○○のみならず、○○の請負業者、サプライヤー、もしくはソフトウェア「製品」開発業者のいずれも、一切の賠償責任を負わないものとします: 1) 第三者からの賠償請求、2) データの喪失もしくは損傷、3) 特別損害、付随的損害、間接的損害、その他あらゆる経済的結果損害、4) 利益や事業、収入、信用、あるいは期待されていた節約の逸失。一部の国や地域では、付随的損害や結果損害の除外もしくは制限を認めない地域があります。したがって、上記の責任の除外もしくは制限条項がお客様に該当しない場合もあります。</p> |

### 3. サルベージ条項

| 業種  | 条項例 ※下線部がサルベージ条項に該当するもの。なお、下線部は便宜上消費者庁によって印字   |
|---|--|
| 事例2-10<br>芸術品のコンテスト参加規約<br>(日本法人)<br>※当庁のウェブ調査による               | <p>10.責任の制限<br/>           法律で許される最大の範囲で、出品者は、出品者による何らかの行為、不履行、もしくは不作為、及び / または本規約に定める保証の出品者による違反から生じるすべての責任、請求、要求、損失、損害、費用、および経費を〇〇に補償し、〇〇に対する補償を常に継続することに合意します。<u>法律で許される最大の範囲で、出品者は、本コンテストへの参加及び / または獲得した賞品の使用もしくは受け取りに起因する、またはこれらに起因すると主張されるすべての傷害または損害に対して、〇〇、その役員、従業員、および譲受人を免責することに合意します。</u></p> <p>※なお、上記規約と同一の文言が外国法人が使用するコンテスト参加規約でも使用されていた。</p>   |
| 事例2-11<br>電子決済サービス(QRコード決済を行うもの)の利用規約<br>(日本法人)<br>※当庁のウェブ調査による | <p>第10条(本サービスの中断・終了及び変更)<br/>           1. 略<br/>           2. <u>当社は、任意の理由により、利用者への事前通知をすることなく、いつでも本サービスの全部又は一部を終了及び変更できるものとします。当社は、前項の本サービスの終了及び変更によって利用者及び第三者に何らかの損害が生じたとしても、当社の故意又は重過失による場合を除き、責任を負わないものとします。</u></p> <p>第16条(分離可能性)<br/> <u>本規約のいずれかの条項の全部又はその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効又は効力を有しないと判断された場合であっても、本規約の残りの規定、及び一部が無効又は効力を有しないと判断された規定の残りの部分は、引き続き完全に効力を有するものとします。</u></p> <p>※本規約第10条第2項は、事業者に軽過失がある場合も損害賠償責任を全部免除する内容となっており、消費者契約法第8条第1項第1号に違反するところ、規約第16条によって消費者契約法上有効な範囲に救済される趣旨であると考えられる。</p> |
| 事例2-12<br>オンラインで実施する検定の利用規約<br>(日本法人)<br>※当庁のウェブ調査による           | <p>第十七条 責任の制限<br/>           1. <u>関連法令に反しない限り、本規約に別途定める場合を除いて、いかなる場合においても弊社がユーザに負う責任は、ユーザから実際に支払いがあった検定受験料の額を超えるものではないとします。</u></p>   |
| 事例2-13<br>オンラインゲームの利用規約<br>(日本法人)<br>※当庁のウェブ調査による               | <p>第1条 本規約の適用範囲<br/>           1. 略<br/>           2. <u>プラットフォームである〇〇アプリを提供している株式会社△△は、法令に反しない限りにおいて、本サービスについて一切の責任を負わず、何ら保証を行うものではありません。〇〇アプリは、株式会社△△が独自に開発、運営及び提供しているサービスであり、本サービス以外の〇〇アプリに関する責任は株式会社△△が負っています。当社は、法令に反しない限りにおいて、〇〇アプリについて一切の責任を負わず、何ら保証を行うものではありません。</u></p>   |

### 3. サルベージ条項

#### ○サルベージ条項による消費者被害について

##### ・ひょうご消費者ネットの差止請求事例

同団体が仮想通貨交換業者2社に対して申入れを行った事例。当初は包括的な免責条項が存在したところ、同団体の申し入れを受け、事業者はサルベージ条項を用いた修正案を提示した。同団体はサルベージ条項の使用についても申入れを行い、同条項を使用しない条項とすることで合意された。

([http://hyogo-c-net.sakura.ne.jp/pdf/191118\\_coincheck.bitflyer\\_koho.pdf](http://hyogo-c-net.sakura.ne.jp/pdf/191118_coincheck.bitflyer_koho.pdf) 2019年11月5日ひょうご消費者ネット公表資料より)なお、下記は問題となった条項の一例。

##### 【当初の条項】

###### 第14条 紛争処理及び損害賠償

2. 当社は、本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害について、一切賠償の責任を負いません。なお、消費者契約法の適用その他の理由により、本項その他当社の損害賠償責任を免責する規定にかかわらず当社が登録ユーザーに対して損害賠償責任を負う場合においても、当社の賠償責任は、損害の事由が生じた時点から遡って過去1ヶ月の期間に登録ユーザーから現実に受領した本サービスの利用料金の総額を上限とします。

##### 【修正案】 ※サルベージ条項を使用

###### 第14条 紛争処理及び損害賠償

2. 当社は、本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害について、賠償の責任を負いません。

3. 前項その他当社の損害賠償責任を免責する規定は、消費者契約法その他法令で認められる範囲でのみ効力を有するものとします。なお、消費者契約法その他の法令で当社の損害賠償責任の免責が認められない場合においても、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社の賠償責任は、損害の事由が生じた時点から遡って過去1か月の期間に登録ユーザーから現実に受領した本サービスの利用料金の総額を上限とします。

##### 【最終案】

###### 第14条 紛争処理及び損害賠償

2. 当社は、本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害について、当社に故意もしくは重過失がある場合または登録ユーザーが消費者契約法上の消費者に該当する場合のいずれかの場合を除き、賠償の責任を負いません。

3. 前項その他当社の損害賠償責任は、当社に故意又は重過失がある場合を除き、損害の事由が生じた時点から遡って過去1ヶ月の期間に登録ユーザーから現実に受領した本サービスの手数料の総額を上限とします。

上記修正案は、サルベージ条項が使用される典型的な例と考えられる。

- ・サルベージ条項には、消費者に対する萎縮効果が存在すると考えられる(第4回資料の消費者意識調査より)。すると、サルベージ条項をめぐる消費者被害は、その萎縮効果ゆえに顕在化しにくいと考えられる。

### 3. サルベージ条項

○サルベージ条項が使用される契約・事業者の特徴や使用の必要性について

#### 【契約や事業者の特徴】

前記のとおり、サルベージ条項はソフトウェア利用契約、ウェブサイト利用規約、パソコン・ソフト等の販売規約、芸術品のコンテスト参加規約等で用いられていると考えられる。

また、外国事業者、国内事業者のいずれにおいても使用されていると考えられる。

(前記使用例の整理)

| 契約の種類        | 事業者の属性    |
|--------------|-----------|
| ソフトウェア利用契約   | 外国法人・日本法人 |
| プラットフォーム利用契約 | 外国法人      |
| ウェブサイト利用契約   | 外国法人・日本法人 |
| PC等の売買契約     | 外国法人      |
| 芸術の出展        | 日本法人      |
| 電子決済         | 日本法人      |
| オンライン検定      | 日本法人      |
| オンラインゲーム     | 日本法人      |
| 暗号資産の売買      | 日本法人      |



### 3. サルベージ条項

#### 【サルベージ条項を使用する必要性について】

- ・サルベージ条項を使用する必要性は、以下のようなものが考えられる。

#### 必要性1. 法改正等を踏まえた条項作成は困難

- ・裁判例が変わることによって、解釈上、今まで有効であった条項が無効となることがある。このような変更をすべて把握して直ちに約款等に反映させることは困難である。
- ・全ての事業者が法改正を追いながらタイムリーに規約を変えることは困難である。反復継続して複数の当事者に適用される契約については一定程度の柔軟さを備えた契約条項とすることもやむを得ない。可及的に条項の有効性を担保する手段である。

#### 必要性2. 各国法の調査及びこれを踏まえた条項作成は困難

- ・ある国で有効な条項が他の国では無効とされる場合がある。各地の州法や条例等の適用が様々である場合もある。このような中で可及的に条項の有効性を担保する手段である。
- ・法令改正に利用規約の改定が追い付かなかったり、各国の消費者保護法令の調査が100%とは言えない場合がある。
- ・ここで、日本法に限り、法令を調査して法令に従った条項を作成することも事業者にとって負担となるのが問題となる(詳細は次頁参照)。
- ・また、上記の必要性を踏まえても、なおサルベージ条項を不当条項として規律する必要性がみられるかという点も問題となる。

サルベージ条項は消費者にとって不明確であるため萎縮的な効果を与えること、サルベージ条項の使用が許されると、事業者には消費者契約法の不当条項の規律に従った条項を作成するインセンティブが失われること、その結果として形式的には消費者契約法上の不当条項に該当する条項が継続して使用されることといったサルベージ条項の問題点について、どのように考えるか。

### 3. サルベージ条項

○サルベージ条項を使用しないで規約を作成することの負担

サルベージ条項を使用しないで規約を作成することは事業者にとって負担となるのか。

・例えば、2～4頁の事例によるとサルベージ条項は、事業者の損害賠償責任について、事業者が故意又は過失がある場合も含めて包括的に免責をする記載としつつ、①「法律の許容する範囲において」という文言を付記するものや、②「ただし、損害の制限を認めない国、州もあります。そのような国、州では、事業者の責任は法律で認められる限度に制限されます」という文言を付記するものが多いと考えられる。

ここで、①の記載がされるサルベージ条項の場合、「法律の許容する範囲において」の文言を使用せずに、「弊社に故意若しくは過失又は責めに帰すべき事由がある場合を除き、弊社は一切の責任を負わないものとする」という文言を用いれば、消費者契約法第8条第1項第1号・2号に違反せず、サルベージ条項も用いない規約とすることができる。

また、②の記載がされるサルベージ条項の場合も同様であり、「弊社に故意若しくは過失又は責めに帰すべき事由がある場合を除き、一切の責任を負わないものとする。」という文言を用いることで、消費者契約法第8条第1項第1号・2号に違反せず、サルベージ条項も用いない規約とすることができる。

・以上を踏まえ、サルベージ条項を用いずに規約を作成することが事業者に与える負担について、どのように考えるか。

前頁で検討した「サルベージ条項を使用する必要性」は、サルベージ条項を用いずに規約を作成することの負担との関係で、合理的と評価できるのか。

### 3. サルベージ条項

#### ○サルベージ条項を不当条項として規律する場合の規律の在り方

・サルベージ条項は、消費者契約法に違反して条項が無効となる場合に、本来であれば任意規定が適用されるところ、これを「法律上許される限度」の適用に留める点で、デフォルトルールからの乖離という消費者契約法第10条前段(第1要件)と同様の不当性が存すると考えられる(第4回資料参照)。

この点に照らし、消費者契約法第10条の第1要件の例示として、サルベージ条項を不当条項として規律する在り方が考えられないか。

たとえば、「消費者契約法その他の法令の規定により無効とすべき消費者契約の条項について、無効となる範囲を限定する条項」を消費者契約法第10条の第1要件の例示として追加する趣旨の規律は考えられないか。

・サルベージ条項は、消費者契約法第8～10条の不当条項の規律を潜脱する条項と考えることも可能である。すると、消費者契約法第10条の第1要件の例示ではなく、端的に消費者契約法上の不当条項の規律を潜脱する条項は無効とするという規律の在り方も考えられるのではないか。

たとえば、「消費者契約法その他の法令の規定により無効とすべき消費者契約の条項について、無効となる範囲を限定する条項は無効とする」という趣旨の規律はどうか。