

# 不当条項について

令和3年3月9日

消費者庁

# 目次

---

- 【論点Ⅰ】 サルベージ条項 P. 3
- 【論点Ⅱ】 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 P. 13
- 【論点Ⅲ】 その他の不当条項として検討すべき条項 P. 22

**【論点 I】**

**サルベージ条項**

# 第4回・8回検討会における提案

サルベージ条項を

「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」

と定義し、これを

- ①消費者契約法第10条の第1要件の例示とする規律
- ②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であるとする規律

の提案を行った。

# 第4回・8回検討会における意見 と今後の検討の方向性

## 【賛成意見】

消費者に萎縮効果を与えることから、不当条項の規律を設けるべき。

## 【反対意見】

- ・サルベージ条項の定義が不明確である。また、サルベージ条項によって消費者被害が発生しているのかも明らかではない。
- ・法令改正に逐一对応できない、海外展開の際に統一的な規約とする必要がある等、使用する必要性が存する。

## →【今後の検討の方向性】

使用実態等を踏まえ、サルベージ条項の効果に着目した規律を検討してはどうか。

# 検討の方向性①：使用実態・効果

## 【サルベージ条項の使用実態】

- ・サルベージ条項の使用例はどのようなものがあるのか。
- ・理念上は、定義上、強行規定により無効とすべき条項であればサルベージ条項を設けることは考えられるが、実際の使用例は、消費者契約法第8条の適用により無効とされる免責条項に、「法律上有効な限り」という趣旨の文言が付されるものが多くを占めるのではないか。

(第4回検討会事例2-1 再掲)

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。

# 検討の方向性①: 使用実態・効果

(第4回検討会事例2-5 再掲)

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  
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。

(第8回検討会資料 再掲)

ひょうご消費者ネットの差止請求事例。「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。」という条項に差止請求したところ、事業者から「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。...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。...」というサルベージ条項の形式で修正の提案がなされたもの。最終的にはサルベージ条項を用いない形で修正合意。

# 検討の方向性①: 使用実態・効果

なお、消費者契約法第8条により無効となる損害賠償責任の免責条項の関係で検討するとサルベージ条項には以下の類型がある。

## ① 免責文言と同一文中に留保文言があるもの

例:「法律上有効な限り、当社は一切の責任を負いません」

## ② 免責文言と留保文言が同一条項ではあるが同一文中にはないもの

例:「当社は一切の責任を負いません。」「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。」の文言が同一条項にあるもの

## ③ 免責条項と留保文言が別条項にあるもの

例:「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。」の条項が規約の末尾に記載され、規約中の別条項に「当社は一切の責任を負いません。」の文言があるもの



# 検討の方向性①: 使用実態・効果

---

消費者契約法第8条により無効となる損害賠償責任の免責条項以外で、サルベージ条項の不当性が見られる場合としてどのようなものが考えられるか。

# 検討の方向性②: 萎縮効果の内容

## 【消費者に与える萎縮効果】

サルベージ条項が存在することにより、消費者が法律上請求可能である損害賠償請求の行使を萎縮し、権利の行使が抑制される点に不当性を見いだせないか

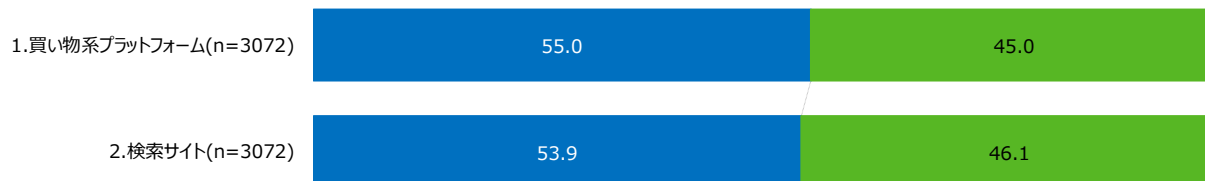
Q.利用規約に、「法律により許される限り、明示・黙示を問わず、あらゆる責任について否認します」と記載されていた場合、どういう意味だと理解しますか。

■ 事業者にも訴えても、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 ■ 事業者にも訴えれば、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



# 検討の方向性③: 条項を使用する必要性

・消費者契約法第8条により無効となる損害賠償責任の免責条項との関係でサルベージ条項を検討する場合、事業者がサルベージ条項を使用する必要性についてどう考えるか。

・また、消費者契約法第8条により無効となる損害賠償責任の免責条項との関係でサルベージ条項を検討する場合、法改正等を踏まえて事業者が規約の変更を行う負担について、どう考えるか。

サルベージ条項の意義	確認の対象
強行法規違反の条項一般を法律上有効な限度で救済するもの	全法令の強行法規に関連する法令・判例変更
消費者契約法第8条に違反して事業者の損害賠償責任を免責する条項を法律上有効な限度で救済するもの	消費者契約法第8条の法令・判例変更

# 提案

サルベージ条項については、消費者契約法第8条により無効となる損害賠償責任の免責条項について、「法律上許される限り」等の留保文言を付しても、当該免責条項は無効であることを明らかにする規律を設けることとしてはどうか。

(考え方)

「当社はいかなる場合も損害賠償義務を負わないものとします」

・・・消費者契約法第8条に違反して無効

これに「法律上許される限り」という文言が付いた場合

・・・消費者契約法第8条に違反して無効という結論に影響はない。

## 【論点Ⅱ】

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

## 第4回・8回における提案

- ・動産等を賃借物件に放置する等の消費者の行為をもって、消費者が動産所有権等を放棄する意思表示を擬制する条項が存在。
- ・これらの条項は消費者の意思と擬制される意思表示との間に乖離があることに不当性があると考えられることを踏まえ、以下の不当条項に係る規定の提案を行った。

### 【提案】

「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、消費者契約法第10条第1要件の例示とする。

# 第4回・8回検討会における意見 と今後の検討の方向性

## 【賛成意見】

消費者の意思と乖離する意思表示擬制は不当であり賛成。

## 【反対意見】

- ・「消費者の所有権その他の重要な権利」の内容は不明確。
- ・賃貸借契約の条項などに事例が偏っている。

## →【以上を踏まえた検討の方向性】

こうした条項の使用実態を明らかにするとともに、「重要な権利」等の要件設定の適否について検討を行ってはどうか。

# 検討の方向性①：使用実態について

・過去の検討会では賃貸借契約における所有権放棄条項やウェブサイト利用規約における情報等の権利の放棄条項等を紹介したところであるが(事例1～3)、商品の売買契約においても同様の条項の使用が見られる(事例4)。

【事例1】 施設利用契約 ※第8回資料再掲 当庁のウェブ調査による

## 第〇条 撤去義務等

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。

【事例2】 ソフトウェア等を販売するウェブサイトの利用規約 ※第8回資料再掲 当庁のウェブ調査による

## 第〇条 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。



# 検討の方向性①: 使用実態について

【事例3】家賃保証契約 ※第8回資料再掲

※消費者支援機構関西が訴訟提起した事案

甲: 賃貸人、乙: 賃借人、丙: 連帯保証人、丁: 家賃保証会社

第18条 賃借人の建物明渡協力義務

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。

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。

① 本件建物の鍵が一部でも返還されたとき

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

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。

第19条 搬出動産類の保管義務の範囲及び処分

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。

# 検討の方向性①: 使用実態について

【事例4】 オンラインショッピングモールの利用規約 ※当庁のウェブ調査による

第〇条(商品のお届け)

1. 商品お届けにあたっては、商品代金の他に送料や手数料等を利用者にご負担いただきます。
2. 利用者の不在、配送先住所の記載不備などによって商品が当社に返送された場合は、当社が、商品が返送された旨を利用者宛に当社所定の方法(メール、電話、郵便等)により連絡するものとし、利用者からの再発送を求める旨の指示を確認次第、再発送を行います。
3. 商品が当社に返送された場合において、当社が商品の返送を受けた日から起算して30日以内に利用者から当社に対して前項に定める方法による連絡がない場合、利用者は契約上の商品を受け取る権利及び商品の所有権を放棄したものとみなします。また、この場合、商品の代金及び送料は利用者に返金しないものとします。

・消費者の作為又は不作為をもって権利を放棄する意思表示を擬制する条項は、必ずしも賃貸借契約に特有のものではないとは考えられないか。

## 検討の方向性②:要件の設定について

### ○(消費者の所有権その他の)「重要な権利を放棄」について

- ・権利の重要性は、権利そのものの性質のほか、権利の客体(例えば、廃棄物であることなど)の性質等を踏まえた判断が必要ではないか。
- ・そのため、権利の重要性の判断は消費者契約法第10条の第2要件(信義則に反し消費者の利益を一方的に害すること)の判断に委ねることは考えられないか。
- ・これを踏まえ、第1要件(任意規定に比して消費者の権利を制限し、又は義務を加重する)の「権利」としては、「所有権」のみとするか、知的財産権等も含まれることとして「所有権又はこれに類する権利」等とすることは考えられないか。

# 提案

以上を踏まえ、以下のような規律を設けることについて、どう考えるか。

- ・消費者の作為又は不作為をもって消費者の所有権(又はこれに類する権利)を放棄するものとみなす条項について、消費者契約法第10条第1要件を満たすことを明らかにする規律とする。
- ・権利の重要性や権利の客体等については、消費者契約法第10条第2要件の判断に委ねることとする。

# 提案

消費者契約法第10条の要件 ←

考えられる規律

## ①第1要件

任意規定に比して消費者の権利を制限し又は義務を加重する

## ①第1要件を満たすことを明示

消費者の作為又は不作為をもって、消費者の所有権(又はこれに類する権利)を放棄するものとみなす条項

## ②第2要件

信義則に反し消費者の利益を一方的に害する

## ②第2要件で考慮(現行法の解釈)

- ・権利の重要性
- ・権利対象の重要性(廃棄物か否か等)
- ・条項を使用する必要性
- ・消費者の合理的な意思との乖離 等

⇒①②を満たせば無効

⇒①②を満たせば無効

## 【論点Ⅲ】

その他の不当条項として検討すべき条項

# 検討①：消費者トラブルの実態

例えば、以下のように消費者契約の締結の際の方式と、規約等によって定められている解約の際の方式が異なり、消費者の解約権の行使が制約されるものが考えられるのではない

か  
【事例9】 光回線の利用契約の例

①契約を締結するには、オンラインや電話による申し込みが可能である。

②一方で、契約を中途解約するには、以下の規約及び重要事項説明書記載の取り扱いがされ、サポートセンターへの連絡が必要とされている。

※消費生活相談では、このような場合に電話がつながらないという例が見られる。

(規約の定め)

第〇条(加入契約の解除・解約)

乙は加入契約を解約しようとする場合は、解約を希望する10日前までに、予め指定された通知方法によりその旨を甲に申し出るものとします。

(重要事項説明書の記載)

解約 サポートセンターへご連絡ください。受付から解約完了までにお日にちをいただきます。

# 検討①: 消費者トラブルの実態

## 【事例2】 スポーツクラブの利用契約

①契約を締結するには、店舗での申し込みのほか、オンラインによる申し込みが可能である。

②一方で、契約を中途解約するには、以下の規約及びQ&Aの取り扱いがされ、店舗での手続によることとされている。

(規約の定め)

### 第〇条(退会手続)

1. 会員は、退会を希望する場合、当社所定の退会手続(以下「退会手続」といいます)を取るものとします。

(Q&A)

Q. 退会手続きの方法を知りたいのですが。

利用終了月の10日までにフロントにてお手続きください。

お電話での受付はいたしかねます。



# 検討①: 消費者トラブルの実態

## 【事例3】 動画サイトの利用契約の消費生活相談

先月、息子が突然亡くなった。動画サイトの会員を解約したいが、電話での連絡先が一切なく申出ることができない。解約できなくてとても困っている。インターネットは使用したことがなく、困惑している。どうしたらいいのか。

## 【事例4】定期購読契約の例

夫が急逝。夫が生前、タブレットで毎月配信できる有料ネットマガジンの契約をしていたことが分かった。夫が登録していたIDやパスワードは全く分からない。配信料は夫のクレジットカードから定期的に請求されていたようだが、夫の死後はカードを退会した為カード会社から今も毎月コンビニ払い扱いで請求が続いている。

配信元通信会社ショップに行きマガジンの解約を申出たがなかなか解約が出来ず消費生活センターに相談。センターより配信元通信会社に経緯を伝え掛け合ったところ、夫の死亡を証明する書面、家族の証明書をショップに持参し決済していた夫のカード番号を伝えれば解約が可能とのことだった。しかし解約後の夫のクレジットカード番号は控えておらず分からない。すると配信先通信会社のお客様相談室のA氏から電話があり「IDもパスワードもカード番号も分からないのというのでは払い続けて貰うしか無い」と言われた。

## 検討の方向性②：不当性の検討

・民法上、消費者の中途解約権の行使には、以下のように一定の方式の制限はないと解釈されており、消費者の解約権の行使の方式を制約する条項は、民法の任意規定や一般法理の解釈と乖離するのではないか。

### 【規定の内容】（解除権の行使）

民法第540条 契約又は法律の規定により当事者の一方が解除権を有するときは、その解除は、相手方に対する意思表示によってする。  
2(略)

### 【第1項の解釈】 新版注釈民法(13) 802頁

・解除の意思表示は、裁判上たると裁判外たるとを問わず(大判明34・4・24民録7・4・73)、解除の原因を明示することを要せず(大判大元・8・5民録18・726)、明示たると黙示たるとを問わない(大判明34・6・8民録7・6・13)。すなわち、解除の意思表示は、法律上一定の方式によらなければならぬものではない……。

## 検討の方向性②：不当性の検討

【参考】学納金最高裁判決（最判平成18年11月27日民集60巻9号3597頁）  
における判示

「入学辞退（在学契約の解除）は、その学生の身分、地位に重大な影響が生ずるものであり、また、大学は多数の学生に係る事務手続を取り扱っているから、個別の学生の入学辞退の意思は、書面等によりできるだけ明確かつ画一的な方法によって確認できることが望ましいといえるけれども、入学辞退の方式を定めた法令はなく、入学辞退の申出が当該学生本人の確定的な意思に基づくものであることが表示されている以上は、口頭によるものであっても、原則として有効な在学契約の解除の意思表示と認めるのが相当である。そして、上記のとおり、学生は原則としていつでも任意に在学契約を解除することができることにかんがみると、要項等において、所定の期限までに書面で入学辞退を申し出たときは入学金以外の学生納付金を返還する旨を定めている場合や、入学辞退をするときは書面で申し出る旨を定めている場合であっても、これらの定めが、書面によらなければ在学契約解除の効力が生じないとする趣旨のものであると解することはできない。」

・解約権の行使の方式を制約することで消費者の解約権の行使を困難にすることは不当とは考えられないか。

## 検討の方向性②：不当性の検討

・また、消費者契約の締結は電話やオンライン上で容易に可能であるにもかかわらず、解約は窓口への架電のみとするような場合、消費者契約の締結と解約の負担が均衡しておらず、消費者の解約を抑制することで消費者を契約関係に拘束する不当性を有するとは考えられないか。

(参考となる法制等)

○国民生活審議会消費者政策部会中間報告「消費者契約法(仮称)の具体的内容について」で紹介されている考え方

「消費者の意思表示の方式その他の要件について、不相当に厳しい制限を加える条項」をリストに掲げるべき不当条項として紹介。

○オンラインでサブスクリプション契約を締結した消費者はオンラインで解約できることを求めるカリフォルニア州法

California Senate Bill No. 313

SEC. 2. Section 17602 is added to the Business and Professions Code, to read:

17602

(c) In addition to the requirements of subdivision (b), a consumer who accepts an automatic renewal or continuous service offer online shall be allowed to terminate the automatic renewal or continuous service exclusively online, which may include a termination email formatted and provided by the business that a consumer can send to the business without additional information.

## 検討の方向性②: 不当性の検討

- ・一方で、事業者にとっては、解約に際し消費者の意思を明確に確認するために、例えば店員による意思確認を行うために消費者に店舗への来訪を求めるといった方式を要求する等の実務上の必要性もあるとは考えられないか。
- ・消費者の解約権を制約する条項に関する規律を設けるのであれば、実務上の必要性等が認められる場合も一律に不当とされないような配慮が必要ではないか。

# 提案

・以下のような条項について、消費者契約法第10条第1要件を満たすことを明らかにする規律を設けてはどうか。

ア 消費者の解約権の行使の方式について、消費者契約の締結の際の方式と形式的に比較して、より制約的である条項

又は

イ 消費者の解約権の行使の方式を制約することで、消費者の解約権の行使を困難にする条項

・条項を使用する必要性については、消費者契約法第10条第2要件の判断に委ねることとする。

# 提案

## 消費者契約法第10条の要件 ←

### ①第1要件

任意規定に比して消費者の権利を制限し、又は義務を加重する

### ②第2要件

信義則に反し消費者の利益を一方的に害する

⇒①②を満たせば無効

## 考えられる規律

### ①第1要件を満たすことを明示

ア 消費者の解約権の行使の方式について、消費者契約の締結の際の方式と形式的に比較して、より制約的である条項

又は

イ 消費者の解約権の行使の方式を制約することで、消費者の解約権の行使を困難にする条項

### ②第2要件で考慮(現行法の解釈)

条項を使用する必要性

等

⇒①②を満たせば無効

・その他、検討すべき不当条項はあるか。