

不当条項について

令和3年6月25日

消費者庁

目次

1. サルベージ条項 …P. 3
2. 所有権等を放棄するものと
みなす条項 …P. 14
3. 解約権の行使を制約する
条項 …P. 22

1 サルベージ条項

3月9日第14回検討会での提案

5-① サルベージ条項

提案

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。

31



5-① サルベージ条項

検討の方向性について

提案について、賛成する意見が多数であった。規定の要件や効果など、詳細について更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- サルベージ条項は、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との関係で問題となるものが多くを占めるとしても、その他の局面でも使われ得ることには留意すべきではないか。
- 消費者契約法第10条第1要件の例示とする規定にすべきではないか。
- 消費者契約法第8条からすると、軽過失を免責する条項は有効であるが、それを明記せずにサルベージ条項の形式で規定した場合は、軽過失の免責部分も含めて規定を無効とし、事業者に明確な規定を促すことに意味があるのではないか。

32

※参考資料31頁及び32頁から抜粋

1 サルベージ条項

検討事項

- ① 法第8条との関係で使用されるサルベージ条項の効果をどのように考えるか。
- ② 軽過失一部免責を明示的に規定せず、サルベージ条項で規定することが必要な場合があるか。
- ③ 法第8条との関係以外でサルベージ条項が不当に利用される場面として直ちに対応が必要なものはあるか。

1 サルベージ条項

検討事項①

法第8条との関係で使用されるサルベージ条項の効果をどのように考えるか。

<関係する主な意見>

- 現行法の不当条項で無効となることを再度確認するだけでは効果として足りない。サルベージ条項を使用した場合の sankshon まで踏み込んだ規定が本来必要である。例えば、サルベージ条項を用いた場合は法律上許される範囲も含めて全体として無効となるという法的効果まで必要である。
- サルベージ条項は、例えば、軽過失の場合に賠償限度額を定めることとせずに法律上許される限り賠償限度額を10万円とする規定を作り、軽過失の部分のみを救うものである。このような場合に軽過失であって有効な部分を無効とすることが本質で、明確に軽過失の場合について事業者にかけることに意味がある。

1 サルベージ条項

検討事項②

軽過失一部免責を明示的に規定せず、サルベージ条項で規定することが必要な場合があるか。

<関係する主な意見>

- 第8条は最低限の規定内容であり、ほとんどグローバルスタンダードではないか。各国の規律の精査の負担が出てくるとは思えず、同条に絞り込む規定は十分事業者の懸念の調整としてふさわしいものではないか。(※)
- 国際的に取引を行っている企業では利用者が多くの国にいる場合があり、全ての取引に共通する規約を用いることがある。国ごとに法令に沿って書き分けた規約を作成することは非常に困難ではないか。サルベージ条項を直ちに無効とされると、規約の作成対象国を絞らざるを得なくなり、消費者の行える取引が制限されることも懸念される。

※海外法令については8頁から10頁参照

1 サルベージ条項

検討事項②

<関係する主な意見>

- 事業者が軽過失・無過失の場合や、消費者側に過失がある場合等の責任範囲について、紛争が発生した場合に備えて法律や裁判所の判断等が優先されることを予め明示しておくことに不当性があるとは考えられない。事業者にとってのサルベージ条項の必要性を考えると、一切の免責条項を無効とするのは公平がとれていないのではないか。
- 国際的な事業者はリーガルレビューは行っているはず。サルベージ条項の規律があることで消費者関連法をしっかりと意識する効果も期待できるのではないか。
- 事業者の方が賠償責任の範囲を明記するコストが、消費者に比べれば格段に低い。事業者のコストを抑え、消費者にとっても条項の意味が比較的限定され、ある程度明確にしやすいという意味で、確認の対象を消費者契約法第8条にという形で明示的にするのは、一定の妥当性があるのではないか。

1 サルベージ条項

【参考】 諸外国における損害賠償責任の免責条項規制

海外法令等	損害賠償責任の免責条項規制の内容
フランス 消費法典	<p>R. 132-1条 事業者と非事業者または消費者の間の契約において、以下のような目的または効果を持つ条項は、反証の余地ない形で、L. 132-1条第1項及び第3項の規定の意味で、濫用的であると、したがって禁止されていると推定される。…</p> <p>六 事業者によりその者の何らかの債務に対する違反があった場合に、非事業者または消費者が被った損害の賠償に対する権利を奪うまたは制限すること</p>
ドイツ民法	<p>第309条(評価の余地のない禁止条項) 法規定と異なる合意が許容される場合においても、約款における次のような条項は無効とする。</p> <p>7. (生命、身体、健康の侵害があったとき、および重大な過失があったときについての免責)</p> <p>a) (生命、身体、健康の侵害) 約款使用者の過失、または約款使用者の法定代理人もしくは履行補助者の故意または重大な過失によって生命、身体、健康を侵害したことにより生じた損害に対する責任を排除し、または制限すること。</p> <p>b) (重大な過失) その他の損害に対する責任について、約款使用者の重大な過失または約款使用者の法定代理人もしくは履行補助者の故意または重大な過失によって負うべき責任を排除し、または制限すること。…</p>

1 サルベージ条項

海外法令等	損害賠償責任の免責条項規制の内容
1993年4月5日付ヨーロッパ共同体閣僚理事会指令	<p>第3条</p> <p>3 付表には、不公正とみなすことのできる条項の例示的かつ非網羅的なリストが含まれる。</p> <p>付表</p> <p>(1) 以下の目的または効果を有する条項</p> <p>(a) 売主または提供者の作為または不作為により消費者が生命または身体を害された場合において、売主または提供者の責任を排除または制限すること</p> <p>(b) 売主または提供者による契約上の義務の全部もしくは一部の不履行または不完全な履行の場合において、消費者が売主または提供者に対して有する債権と売主または提供者に負っている債務とを相殺する選択権を含む、売主または提供者またはその他の当事者に対して消費者が有している法的権利を不当に排除または制限すること</p>
アメリカ統一商事法典	<p>2-302 非良心的な契約または条項</p> <p>(1) 裁判所が法律問題として、契約または契約の条項が契約締結の時点で非良心的なものであったと認めるときは、当該裁判所はその契約の強制を拒絶するか、非良心的条項を除いた契約の残余部分を強制するか、または非良心的な結果を避けるために非良心的条項の適用を制限することができる。</p> <p>719-3</p> <p>結果的損害賠償の制限または免除は、それが非良心的なものでない限り、定めることができる。消費者用物品に関し、人身損害に対する結果的損害賠償を制限することは非良心的なものとして推定されるが、商業上の損失に関する結果的損害賠償の制限は非良心的と推定されることはない。</p>

1 サルベージ条項

海外法令等	損害賠償責任の免責条項規制の内容
中国契約法	<p>第40条 約款に本法の第52条および第53条に定める事由が生じたとき、または約款を提供した側が自らの責任を免除し、相手方の責任を加重し、もしくは相手方の主要な権利を排除したときは、当該約款は無効とする。</p> <p>第53条 契約における以下の免責条項は、無効とする。 (1) 相手側に人身傷害を与えたとき。 (2) 故意または重大な過失により、相手側に財産上の損害を与えたとき。</p>
韓国約款規制法	<p>第7条(免責条項の禁止) 契約当事者の責任について定めている契約の内容中、次の各号の一に該当する内容を定めている条項は、これを無効とする。</p> <ol style="list-style-type: none">1 事業者、履行補助者、若しくは被用者の故意又は重大な過失による、法律上の責任を排除する条項2 相当な理由なしに事業者の損害賠償の範囲を制限し、または事業者の負担すべき危険を顧客に移転させる条項3 相当な理由なしに事業者の担保責任による顧客の権利行使の要件を加重する条項、または契約目的物につき、見本が提示されるかまたは品質・性能などに関する標示がある場合、その保証された内容に対する責任を排除または制限する条項

1 サルベージ条項

【参考】 消費者契約法の規定

(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、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項
- 二 事業者の債務不履行(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項
- 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、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項
- 四 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(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項

2 略

1 サルベージ条項

検討事項③

法第8条との関係以外でサルベージ条項が不当に利用される場面として直ちに対応が必要なものはあるか。

<関係する主な意見>

- 消費者契約法第8条を潜脱するような形のものには許されないということで、無効という効果も導かれることになるので、必ずしもこれには尽きないということに留意しながら、この方向で進めていただくのが一つの案として十分あり得るのではないか。
- まず消費者契約法第8条から始めるということであれば大きく異を唱えるものではないが、少なくとも、強行法規をサルベージするといった条項は、サンクションが必要ではないか。考えたところでも、消費者からの解約権を制約するようなサルベージ条項や、事業者からの解約を自由にさせてしまうサルベージ条項等はあるのではないか。損害賠償だけに限定するのは、やや範囲を限定し過ぎるきらいがあるのではないか。

1 サルベージ条項

提 案

- ① 事業者の損害賠償責任の範囲を軽過失の場合に一部免除する旨の規定は、これを明示的に定めなければ効力を有さない(サルベージ条項によっては同様の効果を生じない)こととする規定を設けてはどうか。
- ② 事業者の損害賠償責任の免除条項以外のサルベージ条項の問題は、これによる具体的な問題が発生した際の将来の検討課題としてはどうか。

2 所有権等を放棄するものとみなす条項

3月9日第14回検討会での提案

5-② 所有権等を放棄するものとみなす条項

提案

以下のような規律を設ける。

1. 「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。
2. 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。

33



5-② 所有権等を放棄するものとみなす条項

検討の方向性について

提案について、規定の対象となる権利を所有権に限定する限度で賛成する意見が多数であった。法令に基づく適法な処分との関係など、詳細について更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- 規定の対象となる権利を「所有権又はこれに類する権利」とすることは、具体的にどのような権利を指すのか不明確ではないか。
- 第1要件の例示であることに鑑み、規定の対象とする権利は所有権のみ例示することでよいのではないか。
- 法令に基づく適法な取り扱いをそのまま約款等で定めた条項が消費者契約法第10条の第1要件に該当することのないようにするべきではないか。

34

※参考資料33頁及び34頁から抜粋

2 所有権等を放棄するものとみなす条項

検討事項

- ① 法第10条第1要件の例示であることを踏まえ、例示する権利を所有権のみとすることについてどのように考えるか。
- ② 法令に基づく適法な取り扱いをそのまま約款等で定めた条項が、法第10条第2要件に該当し、無効となることがあるか。

2 所有権等を放棄するものとみなす条項

検討事項①

法第10条第1要件の例示であることを踏まえ、例示する権利を所有権のみとすることについてどのように考えるか。

<関係する主な意見>

- 所有権の放棄に関しては法第10条第1要件を満たすであろうと思われるが、「これに類する権利」がどこまでなのか分からない。
- 債権や解除権等を制限するものも法第10条第1要件を満たすはずである。
- 所有権が一番大きな権利だと思うが、消費者被害は物の所有の問題に限るものではないので所有権に限定せずに権利として書きこんでほしい。
- 「これに類する権利」として知的財産権等を対象とするのであれば個別に列挙して明確化するしかないのではないか。
- 人格的な利益や権利等もあるときにどのように規定するのか。もっとも典型的な、代表的なものを例示しても、それ以外の権利は問題とならないものではない。ただ、権利を限定するときに説明は必要である。
- デザイン公募等で著作権を主催者が持つことは広く行われていることや、検討会で挙げられた事例は所有権に関するものがほとんどであること等から、所有権のみの例示とすることによい。

2 所有権等を放棄するものとみなす条項

検討事項②

法令に基づく適法な取り扱いをそのまま約款等で定めた条項が、法第10条第2要件に該当し、無効となることがあるか。

<関係する主な意見>

- 事業者が商品を提供する努力を尽くしても消費者の意思表示が得られない場合など、作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項であっても、法第10条第1要件を満たすとするのにふさわしくないものも十分考えられる。
- 上記の点は法第10条第2要件の問題として処理され、それで十分ではないか。
- 遺失物法や質屋営業法等、法令に基づく適法な取り扱いをそのまま約款で定めた条項が法第10条第1要件に該当することとないよう、例えば「他の法令に基づかずに放棄させる」等とする必要がある。
- 他の法令の規定で正当化される場合は裁量で法第10条第2要件の判断をするよりも第1要件該当性の話となってくる。「それを許容する法律の規定がないにも関わらず」等の文言を入れることは考えられる。

2 所有権等を放棄するものとみなす条項

<関係する主な意見>

- 遺失物法等についてはとりわけ消費者側に所有権があったとしても処分をすることができることが法で定められているのであって、遺失物法等の規定の要件を満たすならば処分はできることは当然の前提である。このような規定で処分等ができない場合に、放棄したものとみなす条項を有効とみるのかどうか問題となるのではないか。

2 所有権等を放棄するものとみなす条項

【参考】 消費者契約法の規定

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第10条

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その他の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であつて(※①)、民法第一条第二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(※②)は、無効とする。

※①が第1要件、②が第2要件。信義則(民法第1条第2項)に反するか否かは「消費者契約法の趣旨、目的(同法第1条参照)に照らし、当該条項の性質、契約が成立するに至った経緯、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差その他諸般の事情を総合考量して判断されるべきである」(最判平成23年7月15日民集65巻5号2269頁)。

2 所有権等を放棄するものとみなす条項

【参考】物の処分等を認める既存法の例

法律	規定内容
質屋営業法 (昭和25年法律第158号)	(流質物の取得及び処分) 第18条 質屋は、流質期限を経過した時において、 <u>その質物の所有権を取得する。</u> ただし、質屋は、当該流質物を処分するまでは、質置主が元金及び流質期限までの利子並びに流質期限経過の時に質契約を更新したとすれば支払うことを要する利子に相当する金額を支払ったときは、これを返還するように努めるものとする。 2 質屋は、古物営業法(昭和24年法律第108号)第14条第3項の規定にかかわらず、同法第2条第2項第2号の古物市場において、流質物の売却をすることができる。
遺失物法 (平成18年法律第73号)	(特例施設占有者による売却等) 第20条 特例施設占有者は、保管物件が滅失し、若しくは毀損するおそれがあるとき又はその保管に過大な費用若しくは手数を要するときは、政令で定めるところにより、 <u>これを売却することができる。</u> ただし、第35条各号に掲げる物のいずれかに該当する物件については、この限りでない。
国際海上物品運送法 (昭和32年法律第172号)	(危険物の処分) 第6条 引火性、爆発性その他の危険性を有する運送品で、船積みの際運送人、船長及び運送人の代理人がその性質を知らなかつたものは、いつでも、 <u>陸揚げし、破壊し、又は無害にすることができる。</u>
商法 (明治32年法律第48号)	(違法な船積品の陸揚げ等) 第740条 法令に違反して又は個品運送契約によらないで船積みがされた運送品については、運送人は、いつでも、 <u>これを陸揚げすることができ、船舶又は積荷に危害を及ぼすおそれがあるときは、これを放棄することができる。</u>

2 所有権等を放棄するものとみなす条項

提 案

消費者の作為又は不作為をもって、所有権を放棄する意思表示をしたものとみなす条項を法第10条第1要件の例示としてはどうか。

3 解約権の行使を制約する条項

3月9日第14回検討会での提案

5-③ 解約権の行使を制約する条項

提案

1. 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る。
 - 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. 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。

35



5-③ 解約権の行使を制約する条項

検討の方向性について

提案について、賛成する意見と反対する意見があった。不当条項の問題とすることの是非や取引の実務への影響など、法制化するかどうかも含めて更に検討を行う。

<検討事項に関する主な意見>

- 消費者が消費者契約を解約することが困難となる問題性は理解できるが、不当条項の問題だけではなく、事業者の運用の問題もあるのではないか。
- 解約する契約の特定や契約者の本人確認等の目的で契約の解約について慎重に手続する取引の実務が不当と評価されることがないよう、更に要件を限定・明確化する必要があるのではないか。
- 解約の方法をあらかじめ明らかにしておくことも重要なのではないか。

36

※参考資料35頁及び36頁から抜粋

3 解約権の行使を制約する条項

検討事項

- ① 解約権の行使を制限する条項を無効とする規定を設けるべきか。設けるとしたらどのような要件とするべきか。
- ② 解約権の行使を不当に妨げる運用にどのように対応するべきか。

3 解約権の行使を制約する条項

検討事項①

解約権の行使を制限する条項を無効とする規定を設けるべきか。設けるとしたらどのような要件とするべきか。

<関係する主な意見>

(運用の問題と不当条項の問題)

- 不当条項と運用の面は切り分けが難しい。
- 電話がつながらない等の問題は運用の仕方の問題ではないか。
- 運用の問題がかなりあり、個別事例において、本人であることが明確であるのに条項を盾に解約を拒絶する場合は法的な意味で条項が無効となるという問題が考えられる。他方で、解約を意図的に難しくする場合は一律に条項を無効とすることも考えられる。
- 例えば電話が全然通じないという問題は、すぐに通じるように回線を用意しておけば問題はないかもしれず、用意された体制も含めた議論も出てくるかと思われる。

3 解約権の行使を制約する条項

＜関係する主な意見＞

(不当条項の規定の要件の在り方)

- 方式の比較の考え方は外形的な判断が可能というメリットがあるとも思われるが、実質的には第2要件の判断の問題を一部先取りする形で第1要件の例示とするものと思われ、第1要件の例示としての位置づけと、第2要件での判断内容との関係で少し重複するところがある。
- オンラインサービスでは解約の動線を難しくして解約を防ぐ事例が広範にみられるため、一定の規律を設ける十分な合理性がある。もっとも、これまで課金していたようなアイテムが失われる等、消費者に解約によるデメリットが生じることを防ぐために解約を難しくする合理的な理由がある場合もある。
- 解約権行使に制約を加えることですでに第1要件は満たしている。第2要件に該当する不当性の高いものを例示する方向性はあり得る。
- もともとは解約の意思表示には要式性も要しないはずであり、消費者の解約権の行使について一定の制限を加えていることで第1要件は満たしていることが素直な理解と思われる。もっとも、第2要件を一定程度含むようなものを例示とすることはあり得る。
- 商品、サービスの内容や申し出の状況によっては、締結の際と同じ方式で解約を行うのでは正しく、スムーズな手続きができないことがある。

3 解約権の行使を制約する条項

＜関係する主な意見＞

(解約の手続を厳格にする実務上の必要性)

- 一般に、契約を解約される場合に所定のフォーマットを用いることは通常行われており、これは解約の意思を確認することのほか、解約する契約を特定する、本人確認を行う、清算金の送金先口座を指定いただくなどの、解約の手続を滞りなく進めるために必要な確認を行う目的である。また、相続人や債権者が解約を行うケースなど、権利関係が複雑となるケースでは正当な権利者であるか否を確認することなどが必要となる。
- 消費者の意思表示を明確にするために書面等の方式を要求することは多々あり、当然に不当条項となるものではないと思われる。
- 例えば、フォトストレージのサービスで写真が消えてしまうとか、ゲームであれば課金して入手したアイテムが失われてしまう等、消費者にとって契約が勝手に解約されてしまうことによるデメリットがあるので、退会の処理としては、本人からの申出であるかということをより厳格に確認しなければならないのではないか。

3 解約権の行使を制約する条項

【契約条項が用いられる例】

例	事例
オンラインや電話による契約の申し込みが可能であるが、 <u>解約は電話によるものしか認めない契約条項</u>	<p>光回線の利用契約の例(第14回検討会の事例1 再掲) (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) <u>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。</u></p> <p>インターネット通信教育の例 (規約の定め) 第〇条(退会) 1. 本サービスは、第〇条第〇項に規定する最短の受講期間の経過後、いつでも退会できます。本サービスを退会される場合、当社所定の退会締切日までに、当社所定の方法でご連絡ください。当該締切日を過ぎてご連絡いただいた場合は、その次の号(または月)からのご退会となります。 (インターネット上のQ&Aの記載) Q 退会手続きはいつまでにどのようにすればいいですか？ A 退会手続きはお電話でのみ承ります。 <u>毎月の各種変更締切日までに、ご受講中・ご購入中の商品・サービスの会員専用お問い合わせ窓口までご連絡ください。「Webでの「手続き」(お客様サポート)」ではお手続きいただけません。ご了承ください。</u></p>

3 解約権の行使を制約する条項

例	事例
店舗やオンラインで契約の申し込みが可能であるが、 <u>解約は店舗でしか認めない契約条項</u>	<p>スポーツクラブの利用契約の例(第14回検討会の事例2 再掲) (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。 <u>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。</u> <u>お電話での受付はいたしかねます。</u></p>
	<p>自習スペースの定期利用契約の例 (規約の定め) 第〇条 届出 1. 会員が届出を行う場合には、所定の届出書類に必要事項を記入のうえ、これをFC本部または加盟店に対して提出することが必要です。… 第〇条 退会 1. 会員が本契約を解約して退会するときは、第〇条の定めに従い、退会届の提出をする必要があります。… 4. <u>代理人による退会手続又は電話その他の書面によらない方法による退会手続は、FC本部または加盟店が認める場合を除き、受け付けることができません。</u> (ホームページ上での表示) <u>退会手続きは所属スタジオ店頭にて受付いたします。</u> 会員さまご本人様がメンバーズカード(会員証)をお持ちになってスタジオにお越しください。</p>

3 解約権の行使を制約する条項

【参考】消費者契約法の規定(再掲)

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第10条

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その他の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であつて(※①)、民法第一条第二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(※②)は、無効とする。

※①が第1要件、②が第2要件。信義則(民法第1条第2項)に反するか否かは「消費者契約法の趣旨、目的(同法第1条参照)に照らし、当該条項の性質、契約が成立するに至った経緯、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差その他諸般の事情を総合考量して判断されるべきである」(最判平成23年7月15日民集65巻5号2269頁)。

3 解約権の行使を制約する条項

検討事項②

解約権の行使を不当に妨げる運用にどのように対応すべきか。

<関係する主な意見>

- 消費者は契約をするときに解約をすることまで考えていない。本来は契約と一緒に解約をすることがどのような負担となるのか、あらかじめ明記しておくべきではないか。
- 同じ解約の手続の方式であっても、個別の消費者の特性に応じて違ってくるところがある。これを運用で考えるのか、不当条項で考えるのか、個別法で考えるのか、消費者契約法としてどのような役割を担う必要があるのかという点を含めて検討していく必要があるのではないか。
- 普通に考えると、企業側には現状維持バイアスを働かせるほうにインセンティブが働くことになるのではないか。例えば、ホームページのリンクを3つも4つもたどっていかないとかどおり着かない、電話をしなければならない等となるわけであり、せいぜい画面としては1遷移くらいにしないといけない等、いろいろと議論しているところではないか。事業者に邪悪な意図があるのかなども踏まえて慎重に調査が必要ではないか。

3 解約権の行使を制約する条項

【参考】 消費者の解約が困難となる運用の例

例	概要
消費者が解約のための方法を知ることができない	動画サイトの利用契約の消費生活相談(第14回検討会の事例3 再掲) 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。
消費者がウェブサイトで解約の方法を知ることが容易ではない	公共放送のウェブサイトの例 公共放送のウェブサイト上で解約に関する表記が分かりにくいという点について、行政苦情推進会議において審議が行われ(令和元年9月18日及び同年12月9日)、分かりやすい表記へ修正がされた例がある。
消費者が検索エンジンから検索して解約のページを探すことができない	携帯電話会社の例 「noindex」タグをHTML文書に埋め込むことにより、検索エンジンで検索した際に解約手続ページを表示されないようになっていた例があり、総務省の「スイッチング円滑化タスクフォース」にて議論が行われた。
解約を電話によって受け付けているが、電話がつながりにくい	消費生活相談には、サポートセンター等への電話がつながらないという相談例が見られる(第14回検討会 事例1より)

3 解約権の行使を制約する条項

例	事例
<p>オンラインで解約ができるが、①解約画面が探しにくい、②解約のために商品説明画面等複数の画面を経る、③解約のための画面に解約の文字がない 等</p>	<p>(アメリカの連邦取引委員会(FTC)の参考事例)</p> <p>FTCが、自動更新の子供教育プログラムを提供する事業者を、FTC法第5条(a)(不公正又は欺瞞的な行為又は慣行)等に違反したことを理由に差止を求める訴訟を提訴した事案。当該事業者が100万ドルをアメリカ連邦取引委員会に支払うこと等を内容とする和解命令が成立し、その後、消費者への払い戻しが行われた。</p> <p>FTCは、当該事業者が、ウェブサイト上で、明示または黙示に解約が容易であると表示していたにもかかわらず、以下の事由等からみられるように実際には解約が容易でなかったこと等をFTC法5条等の違反とした。</p> <ul style="list-style-type: none">・ ウェブサイトとアプリ上には電話番号やメールアドレスが不表示。・ オンライン検索で調べた電話番号に電話しても長時間つながらない。 電話がつながっても、電話では解約できないとしてウェブサイトとアプリを紹介される。・ オンライン検索で調べたメールアドレスにメールを送っても、メールでは解約できないとしてウェブサイトとアプリを紹介される。・ オンラインの「マイアカウント」から解約へのメカニズムが探しにくい。 「マイアカウント」の「メンバーシップ」画面にカスタマーサポートへのリンクが貼られているが、カスタマーサポートでは解約ができない。・ 「メンバーシップ」の画面の左下に、小さく、薄い色のフォントで「キャンセルポリシー」のリンクが貼られているが、このリンクをクリックすれば解約のメカニズムに進める。・ 解約メカニズムに進んでも、最初の画面には解約という言葉が表示されておらず、サービスの紹介がされている。解約メカニズムを進めるには画面の「No Thanks. Continue」をクリックする必要がある。

3 解約権の行使を制約する条項

例	事例
	<ul style="list-style-type: none">・ その後の画面では、解約の理由をチェックさせることとなっていることに加え、カスタマーサポートへのリンクが貼られている。このリンクに進むと、解約のメカニズムから外されてしまう。画面の下部には「Back Home」「No Thanks, I'll Wait」「Continue」の3つのリンクがあり、前2者をクリックしても解約のメカニズムから外されてしまう。解約を進めるには、解約の理由を選択して「Continue」をクリックする必要がある。・ その後の画面では、解約の理由に応じて、事業者のサービスが紹介されるリンクが紹介され、このリンクに進むと、解約のメカニズムから外されてしまう。解約を進めるには、「Continue」をクリックする必要がある。・ その後の画面では、「Learn More」のリンクとともに割引価格でアップグレードプログラムとすることができる表示がされ、このリンクに進むと、解約のメカニズムから外されてしまう。解約を進めるには、「Continue」をクリックする必要がある。・ 解約をするためには、トータルで6から9個の画面が表示される。これらの画面のどこにも、合計でいくつの画面を経るのか、残りの画面はいくつかが表示されない。・ 事業者は、解約のメカニズムを注文ページ等には表示していなかった。 <p>https://www.ftc.gov/system/files/documents/cases/1723086abcmousecomplaint.pdf（差止を求める訴状。9頁以降、とくに12頁から19頁に解約メカニズム等について言及がある。20頁にFTC法5条(a)該当性等に関する言及がある。）</p> <p>https://www.ftc.gov/enforcement/cases-proceedings/172-3186/age-learning-inc-abcmouse（FTCウェブサイト。上記事業者に係る経緯が紹介されている。）</p>

3 解約権の行使を制約する条項

提 案

- ① 消費者の解除の意思表示の方式を、消費者が容易に知り得ないものとする、消費者に過重な負担を課すものとする等して制限する条項を法第10条第1要件の例示としてはどうか。
- ② 事業者に、消費者が契約を解除するにあたって、解除権の行使方法について分かりやすく情報を提供する等の配慮をする努力義務の規定を設けてはどうか。