

利用規約に関する近時の 動向を踏まえた留意点

CrossOver Law Firm

執筆者紹介

弁護士

片野 泰世 Taisei Katano

katano@co-law.jp

<https://crossoverlaw.jp/member/>



2016 年 司法試験予備試験合格

2017 年 東京大学法学部卒業

同年 司法試験合格

2019-2020 年 森・濱田松本法律事務所にて M&A
やファンド組成を中心に多様なコーポレート業務に
従事

2020 年 12 月 CrossOver 法律事務所参画。

上場企業・非上場企業を含む大小様々な M&A やフ
ァンド設立案件、IPO 準備企業やベンチャー・スタ
ートアップ企業のサポートを中心に、多数の企業法
務案件を担当。

著書に「自動運転・MaaS ビジネスの法務」（株式
会社中央経済社）（森・濱田松本法律事務所、共
著）、「機関投資家の議決権行使方針及び結果の分
析（2019 年版及び 2020 年版）」（株式会社商事法
務）（森・濱田松本法律事務所、共著）、「アジア
新興国の M&A 法制（第 3 版）」（株式会社商事法
務）（森・濱田松本法律事務所、共著）がある。

1. はじめに

現在、多くの企業において利用規約が利用さ
れており、その重要性¹は増すばかりであるが、
2020 年 11 月 5 日、東京高等裁判所は、DeNA
が運営するモバゲーの利用規約（以下、「本件
規約」）に関して、実務上も相応に目にするこ
との多かった規定（損害賠償責任を免除する条
項）を無効とする判決（以下、「本判決」）を
下した。

本判決が実務に与える影響は極めて大きいと
考えられるため、今回は、利用規約に関する留
意点について、多くの企業に通ずる一般的な視
点から検討を行う。

まず、2、3ではそれぞれ適格消費者団体の概
要と本判決の概要を紹介し、4 では本判決を踏
まえた実務的対応方針について触れ、5 で本稿
のまとめを記載することとする。

2. 適格消費者団体による差止請求の概要

(1) 適格消費者団体

適格消費者団体は、2006 年の消費者契約
法改正により導入された団体である。消費
者契約法や景表法等の違反は、多数の消費
者に被害が発生するおそれがあるものの、
その救済には困難が伴う。そこで、被害防
止の実効性を確保するため、事業者に対し
て差止請求権を行使する等の権限が認めら
れた団体が適格消費者団体である²。

¹特に多数の一般個人の利用が想定されている場合におい
て、その一般個人との関係を規律するものが利用規約で
あり、その重要性は極めて大きい。

²適格消費者団体は 2020 年 11 月末現在において日本全国
に 21 団体が存在し、合計で 73 の事業体に対して差止請
求訴訟が提起されている（消費者庁 HP 参照）。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigati

なお、近年、適格消費者団体による消費者被害を未然に防止するための活動（事業者に対する差止請求等）が活発化しており³、利用規約の適法性チェックもその活動の対象となっている。そのため、利用規約が消費者契約法違反である場合には、消費者との間で具体的な紛争、損害等が生じていない状況であっても現実の執行リスクを覚悟しなくてはならない。

(2) 差止請求

適格消費者団体は、問題があると思われる利用規約を定めている等の事業者に対して、是正の申し入れや差止訴訟提起前の事前の改善要請を行い、事業者がこれに応じない場合には差止請求を行う⁴。

①差止請求権の行使には具体的な損害の発生が要件とされていないため（消費者契約法 12 条等）、具体的な紛争が発生していない段階においても、適格消費者団体からの申し入れ等が行われる可能性があること、

②差止請求に関する判決や協議結果等は消費者庁によって公表されることとなっている（消費者契約法 39 条 1 項等）が、単に申し入れが行われたにすぎない場合にも、適格消費者団体によって報道機関に対して情報提供がなされ、当該事実が報道される可能性も存在すること⁵、から実際に報道等が行われた場合のレピュテーションリスクも考慮すると、企業としてはそもそも申し入れを受けないように準備をしておくことが重要である。

なお、適格消費者団体の差止請求は、①消費者契約法、②景表法、③特定商取引法、④食品表示法の各対象事由であるが、2018 年 10 月 1 日時点では、差止請求の約 77%が消費者契約法、約 15%が景表法であった⁶。

3. 本判決の概要

本判決に係る事案は、適格消費者団体が、本

[on_system/about_qualified_consumer_organization/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_qualified_consumer_organization/))。5 年前

(2015 年 12 月時点) の 12 団体から急増しており、これが近時、適格消費者団体が存在感を増している理由の一つと考えられる。

³ 消費者契約法 39 条 1 項に基づく公表（消費者庁 HP 参照。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_qualified_consumer_organization/release39/2020/)。

単純に公表数を並べると、2015 年度 12 件、2016 年度 6 件、2017 年度 16 件、2018 年度 20 件、2019 年度 56 件、2020 年度 18 件（但し、2020 年度は 12 月末現在までの 9 か月分）である。

⁴ 実際に適格消費者団体による差止請求が行われる際の流れの概要は以下のとおりである（政府広報オンラインを参照。<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201401/3.html>)。

①消費者からの情報提供等によって被害情報を収集・分

析・調査する。②事業者に対して業務改善の申し入れを行う（裁判外の交渉）。③交渉不成立の場合、事業者に対し、提訴前の書面による事前請求を行う。④交渉成立の場合、事業者による業務改善・規約の改定が行われる。⑤事前請求にもかかわらず改善が行われない場合、適格消費者団体による裁判所への訴えの提起が行われる。

⁵ 実際に申し入れの事実が報道された例として下記のリンク先の RIZAP に関する事案が存在する。

https://www.rizap.jp/information/release_20150519.pdf

⁶ 「適格消費者団体による差止請求事例集」（消費者庁、2018 年）12 頁参照。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_system/case_examples_of_injunction/pdf/consumer_system_cms204_190903_01.pdf

件規約には、債務不履行及び不法行為に基づく事業者の損害賠償責任を免除する不当条項⁷（消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び同項 3 号）が含まれており、当該条項を含んだ契約が締結されるおそれがあるとして、DeNA に対して当該条項を含む契約締結の差し止め等を求めた事案である⁸。

問題となった条項とその顛末は次頁の表の通りである。特筆すべきは、いずれも、従来、B to C ビジネスの利用規約において実務上相応に目にする類の規定であったことである。

⁷ 正確には、消費者契約法は、事業者の債務不履行責任又は不法行為責任の全部を免責する条項、及び事業者に故意又は重過失がある場合の債務不履行責任又は不法行為責任の一部を免責する条項を不当条項に該当すると定めている（法 8 条 1 項）。すなわち、重過失に至らない過

失がある場合に一部の責任を免責する条項のみが認められている。

⁸ すなわち、損害を被った被害者による損害賠償請求訴訟ではなく、不特定多数の消費者の利益を擁護するために提起された差止請求訴訟である。

問題となった条項（下線部は筆者らによる）	顛末
（4 条 3 項） 携帯電話及びパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用などによる損害の責任はモバゲー会員が負うものとし、<u>当社は一切の責任を負いません。</u>	✓ 原判決前に DeNA が下線部分を「<u>当社は、<u>当社の責めに帰すべき事由</u>による場合を除き、一切の責任を負いません</u>」へと自主的に修正して決着。
（7 条 1 項 c 号及び e 号） モバゲー会員が以下の各号に該当した場合、当社は、当社の定める期間、本サービスの利用を認めないこと、又は、モバゲー会員の会員資格を取り消すことができるものとします。ただし、この場合も当社が受領した料金を返還しません。 （中略） c 他のモバゲー会員に不当に迷惑をかけたと<u>当社が判断した場合</u> （中略） e その他、モバゲー会員として不適切であると<u>当社が判断した場合</u>	✓ 原判決前に DeNA が下線部分を「<u>当社が合理的に判断した場合</u>」へと自主的に修正。 ✓ しかし、本判決は、（修正後の条項であっても）利用者が判断結果を合理的な判断に基づくものと判断することが極めて難しく、明確性を欠くと評価。
（7 条 3 項） 当社の措置によりモバゲー会員に損害が生じても、当社は、一切損害を賠償しません。	✓ 本判決は上記 7 条 1 項 c 号又は同項 e 号（という明確性を欠く条項）との関係において免責条項として機能するとして無効と評価。
（10 条 1 項） モバゲー会員は、当社の定める有料コンテンツを利用する場合には、当社の定める金額の利用料金を当社の定める方法により当社の定める時期までに支払うものとします。<u>また、当社は理由の如何にかかわらず、すでに支払われた利用料金を一切返還しません。</u>	✓ 原判決前に DeNA が下線部分を自主的に削除して決着。
（12 条 4 項） 本規約において当社の責任について規定していない場合で、当社の責めに帰すべき事由によりモバゲー会員に損害が生じた場合、当社は、1 万円を上限として賠償します。	✓ 本判決は不当条項には該当しないと評価。

4. 本判決を踏まえた実務的対応

(1) 利用規約の再確認

従来、利用規約においては、文字通り読めば消費者契約法上無効である規定も散見されていた（例えば、「一切責任を負いません」との免責条項も散見されていたが、これは、文字通り読めば、事業者の損害賠償責任を免除する不当条項を禁止した消費者契約法に正面から反しているように見える）。このような規定が正当化されてきたのは、その文言にかかわらず、実際の運用においては利用規約を消費者に有利なように限定解釈すればよい、という法解釈論によっていたように思われる⁹。また、限定解釈すべきことをより明確化するため、「一切責任を負わない」とはしつつも、このような免責は「消費者契約法で許容される限度で効力を有する」旨をも明文で定めている実例も多く存在する（いわゆるサルベージ条項）。

しかしながら、本判決は、事業者の免責条項に消費者にとって不利になり得る解釈が可能となる条項が含まれる場合には、不当条項に該当するとの判断を示したものと見える。すなわち、従来実務において散見された、利用規約を消費者に有利なように限定解釈する方法は明確に否定されたものと評価できる。さらに、消費者庁は「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」としており¹⁰、本判決に照らしてもサルベージ条項の使用は避けた方がよいものと思われる。

また、適格消費者団体の近時の活発な活動状況からすれば、本判決に照らし問題となる条項が含まれていないかを確認する必要がある。

利用規約に関連して、適格消費者団体が問題視することが多かった消費者契約法の条項は、頻度が多い順に、消費者の利益を一方的に害する条項（同法 10 条）、解除に伴う損害賠償額の予定条項（同法 9 条 1 項）、事業者の損害賠償責任を免除する条項（同法 8 条 1 項各号）であった（2018 年 10 月 1 日時点、前掲脚注 7 「適格消費者団体による差止請求事例集」14 から 15 頁）。実際に適格消費者団体から差止請求や申入れ等を受けた条項の事例は次頁の表に記載のとおりである。

⁹ すなわち、規定を文字通り「一切責任を負わない」と読むのではなく、消費者契約法の趣旨を踏まえて「事業者の責めに帰すべき事由がないのであれば、一切責任を負わない」ことを定めたものと限定解釈して読めば無効な規定ではないという法解釈論によっていたのではないか。

¹⁰ 「消費者契約法 逐条解説（平成 31 年 2 月）」23 頁参照。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contra ct_act/annotations/pdf/annotation_190228_0001.pdf

消費者契約法 (解決形態)	条項例	差止等の理由
10 条 (裁判外)	コートチケット販売業者が使用するチケット販売規約上の「チケットの購入申込後または入金後のキャンセルや枚数等の申込内容の変更はできません。」との条項	「お客様の事情の変更による」などの文言がないことから、いかなる事情においても購入申込後又は入金後のキャンセルを制限することは、法律上消費者に認められた契約の取消し等について一切の主張ができないかのように読め、消費者の利益を一方的に害する条項(10 条)で無効である ¹¹
9 条 1 号、10 条 (裁判(その他 ¹²⁾)	自動車販売・買取業者が使用する車輛買取契約約款上の「売主(消費者)は、表面記載の車輛引渡し期日までの間にかぎり、買主(事業者)に書類で通知して、この契約を解約(キャンセル)することができます。ただし、売主は、買主から手付金または売買代金の内金を受領している場合は、それを返還するのと同時になければこの契約を解約(キャンセル)することはできません」、「解約(キャンセル)を申出た場合、売主はこの売買契約の契約代金が1,000,000 円未満の場合は 50,000 円、1,000,000 円以上の場合は車輛代金の 5 %相当額の解約料(キャンセル料)を買主に支払わなくてはならないものとします」旨の条項	消費者契約の解除に伴う損害賠償の額の予定又は違約金の定め(9 条 1 号)であり、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える部分は無効である。また、「解約」の時期を問わず、一律に「5 万円」又は「車輛代金の 5 %」のキャンセル料を課すことは、消費者の利益を一方的に害する条項(10 条)で無効である ¹³
8 条 1 項 1 号及び 3 号、10 条 (裁判(和解))	結婚相手紹介事業者が使用する結婚相手紹介サービス提供契約上の「交際相手とのトラブルについては自己責任とし、甲(事業者)…は責任を負わないものとします。」との条項	本件事業者の帰責性の有無にかかわらず、事業者が交際相手とのトラブルについての責任を負わないという責任全部免除条項を定めたもので無効である ¹⁴
8 条 1 項 1 号 (裁判外)	インターネット通販事業者の規約上の「○(事業者名)で購入されたすべての商品は、配送に関する契約に準じます。つまり、お客様が選択した支払方法および配送方法にかかわらず、商品を配送業者に引き渡した時点で、その商品に関する紛失のリスクと所有権はお客様に移ります。」との条項	配送事業者は通信販売事業者の履行補助者にあたるため、配送途中で商品が紛失した場合、通信販売事業者が損害賠償の責任を負うことになるが、商品紛失のリスクを消費者に負わせるのは、通信販売事業者の損害賠償の責任を免除することになり無効である。

(前掲脚注 7「適格消費者団体による差止請求事例集」第 3 章に基づき筆者らが作成)

¹¹ 事業者は条項を「購入者の事情の変更による取替え、変更、キャンセルはお受けできません」と変更した。

¹² 事業者は請求を全て認諾した。

¹³ 事業者は条項を「売主は、表面記載の車輛引渡し期日までの間にかぎり、買主に書類で通知して、この契約を解約(キャンセル)することができます。ただし、売主は、買主から手付金または売買代金の内金を受領している場合は、それを返還するのと同時になければこの契約を解約(キャンセル)することはできません」と変更し、解約料(キャンセル料)は請求しないこととした。

¹⁴ 「事業者に帰責性がない限り、」事業者は責任を負わない、という規定であれば問題視されなかったものと思われる。

(2) 改正民法により求められる規約改定手続きの履践

利用規約の適法性に関する検討の結果、利用規約の改定が必要となった場合には、改正民法の定めに従い、一定の手続きを経る必要がある。

具体的には、（定型約款たる）利用規約を修正する場合には、要旨、以下の手続きを経る必要がある（民法第 548 条の 4 第 1 項）¹⁵。なお、本判決を踏まえて、事業者の責任制限に関する規定を消費者に利益になる形で修正する場合には、事前の公表（③の要件）を行う必要は存しない。

- ① (i) 変更内容が相手方の利益に適合するとき、又は、(ii)（不利益変更の場合）変更内容が契約をした目的に反せず、かつ、合理的なものであるとき
- ② 定型約款の変更の効力発生時期を定め、かつ、変更を行う際には、変更を行う旨、変更後の内容及び効力発生時期をインターネット等によって周知すること
- ③ （不利益変更の場合）効力発生時期が到来するまでにインターネット等によって②の周知を行うこと

5. おわりに

紛争が生じた場合に事業者にとって不利に働かない（有利な解釈が可能な）利用規約を（場合によっては弁護士によるリーガルチェックを経た上で）作成し、具体的な紛争やクレーム、指摘を受けた場合に事後的に利用規約の改定を検討するという方針の企業も一定数存在するものと思われる。

しかしながら、適格消費者団体から申入れや事前請求が行われたに過ぎない場合でもかかる事実が報道される可能性も存在すること、ひとたび報道された場合には消費者利益をないがしろにしている等のレピュテーションの低下は免れることができず、報道対応にもコストがかかること等を踏まえると、具体的な紛争やクレームを受けてから規約の改定を検討すればよいという場当たりの対

応は避けるべきである。

規約作成時から裁判例や適格消費者団体等による指摘・差止事例を踏まえた適切な規約を作成するよう意識する必要がある、また、既に規約を作成している場合にも、当該規約が適切なものとなっているか、今一度改めて検討する必要があるだろう。

以上

本稿は法的助言を目的とするものではありません。

具体的案件については個別に弁護士にご相談ください。また、本稿は、執筆方針として、法的正確性、厳密性、論理性を多少犠牲にしても、実務家に対してシンプルで分かりやすいメッセージを届けることを重視していることにご留意ください。

¹⁵ 一般に利用規約は「定型約款」に該当すると考えられる。