

ネットとうほく 2020 (検) 第 6 号-3  
2022 年 (令和 4 年) 3 月 29 日

株式会社小学館 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2-40  
ブライツシティ柏木 702 号室  
内閣総理大臣認定 適格消費者団体  
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく  
理事長 吉岡和弘  
電話 022-727-9123  
FAX 022-739-7477  
URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



## 申入書兼要請書

貴社に対し、2020 年 (令和 2 年) 10 月 6 日付照会書及び 2021 年 (令和 3 年) 1 月 7 日付ご連絡により、当団体において貴社の利用規約の消費者契約法上の問題点につきご照会申し上げておりましたが、現在までご回答をいただいております。そこで、貴社ホームページ上の利用規約の記載から読み取れる内容を前提として、下記のとおり申入れと要請をいたします。

つきましては、本書面到達後 2 ヶ月以内に、申入れ及び要請事項について、規約の削除、修正等のご対応をいただき、その対応結果について、書面にて当団体までご回答頂きますようお願いいたします。

なお、本件に関する当団体の活動及び内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの『申入れ』等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを、念のため申し添えます。

### 記

#### 第 1 申入れについて

##### 1 申入れの趣旨

- (1) 貴社のサービスの禁止事項や利用制限等について貴社に広範な裁量を与える条項 (別紙 1 「申入れの対象条項」 1 に記載した 1 1 条の下線部分及び 1 2 条) を削除するか、消費者契約法 10 条に適合するように改定してください。
- (2) 貴社が必要と判断する場合利用規約の一方的変更ができるとする条項 (別紙 1 「申入れの対象条項」 2 に記載した条項) を削除するか、消費者契約法 10 条に適合するように改定してください。

##### 2 申入れの理由

- (1) 貴社のサービスの禁止事項や利用制限等につき貴社に広範な裁量を与える条項について

利用規約第11条第1項の最終項は、「前各号に定めるほか、当社が不適切と判断する行為」を禁止し、同項に違反した場合には、同条第2項によりサービスの停止やアカウントの削除を含む重い処分を定めています。また、利用規約第12条も、「その他、当社が本サービスの利用を適当でないと判断した場合」に、事前の通知なくサービスの全部もしくは一部の利用制限、登録抹消をすると定められています。

サービスの停止やアカウントの削除は実質的に契約の解除と理解することができますが、貴社の上の条項は、顧客に債務不履行がなくても、債務不履行のおそれがあれば貴社の判断で解除をすることができるというものに他なりません。

このような条項は、法が定める契約解除の規定よりも解除の要件を緩和するとともに、サービスの停止・登録抹消など消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条により無効であると考えられます。

以上のような理由により、上記各条項を削除するか、消費者契約法10条適合するように改定するよう求めます。

## (2) 貴社が必要と判断する場合に利用規約の一方的変更ができるとする条項について

貴社の利用規約第3条第1項は、「当社が必要と判断する場合、事前に利用者に通知することなく、いつでも本規約を変更できるものとします。」とし、内容を問わず、貴社が一方的に利用規約を変更できるものと規定されております。

本件利用規約は、定型約款(改正民法第548条の2第1項)に該当するものと考えられますが、民法では、利用規約の一方的変更については、改正民法第548条の4に定める要件を満たす場合にしか効力を生じないものとされ、特に利用者の一般の利益に適合する場合以外には厳格な要件が定められております。

貴社の利用規約第3条は、民法第548条の4第1項2号が定める「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、この条の規定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こと」との要件を満たしておらず、消費者の利益を一方的に害するものと評価できるものであり、消費者契約法10条により無効であると考えられます。

以上のような理由により、当該規約を削除するか、消費者契約法10条に適合するように改定してください。

## 第2 要請について

### 1 要請の趣旨

貴社の債務不履行や不法行為により消費者に生じた損害について貴社の損害賠償責任を免除することになる条項(別紙2「要請の対象条項」に記載した条項)を、規約第20条と合わせて読むのではなく、各条項の文言だけで免責される範囲が明確になり、かつ、消費者契約法第8条第1項各号に適合するものとなるように改定してください。

## 2 要請の理由

- (1) 貴社の利用規約のうち、第6条第4項をはじめ、別紙「申入れ対象条項」1に記載した条項は、貴社の債務不履行により消費者に生じた損害(消費者契約法8条1項1号)や、貴社の債務の履行に際してされた貴社の不法行為により消費者に生じた損害(同項3号)も含めて、貴社の損害賠償責任を全て免除する内容の条項となっています。以上のような消費者の権利を制限する内容の条項は、消費者契約法8条1項1号または3号により無効とされており、
- (2) このような規定を意識してか、貴社は利用規約第20条において、下記のような規定を設けております。

### 記

- 「本規約が消費者契約法(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、当社の損害賠償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発生した損害が当社の債務不履行または不法行為に基づくときは、当社は、当該利用者が直接被った損害を上限として損害賠償責任を負うものとします。ただし、当社に故意または重過失がある場合を除きます。」
- (3) そのため、貴社は上記規定をもって、消費者契約法8条との適合性は保たれており、上記の各規約には何ら問題ないとのご見解かもしれませんが、しかし、利用規約第20条は、「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」であり、条項の適用範囲の不明確性や消費者に対する萎縮的効果を生じさせるおそれなどから消費者契約法上の有効性に問題があるとされている「サルベージ条項」に該当し得るものです。
- (4) また、利用規約第20条は消費者契約に該当する場合を例外的場合として定めているようですが、貴社のサービスの利用者はほとんどが消費者であると考えられますので、利用規約の原則と例外が逆転しており、規定の形式が不当であるとともに、適用の場面が理解しにくいものとなっております。
- (5) さらに、利用規約第20条は貴社の利用規約の末尾に置かれており、消費者は、全規約を読み、最後に利用規約第20条を読んだ上で、改めて前の規約に遡って読み直さなければ、利用規約の内容を把握することができず、ますます理解が困難な内容となっております。
- (6) このように、法律家であればわかるものでも、一般消費者が免責内容等の意味を理解できないような包括条項は、全部免責条項の修正規定としての機能を果たしていないというべきであって、消費者契約法10条により無効となる可能性も考えられます。
- (7) したがって、利用規約第20条があることによって、上記各条項の問題が解消されるとは考えられませんので、利用規約第20条ではなく、本申入れの対象となっている各条項を改定することにより、消費者契約法違反の疑義が生じないように対応をいただきたく、要請の趣旨記載のとおり要請をいたします。

以上

## 別紙 1

### 申入れの対象条項

#### 1 申入れの趣旨（1）で削除を求める条項

##### 第 11 条 禁止事項

- 1 利用者は、本サービスを利用するにあたり、次の各号に該当する、または そのおそれのある行為を行わないものとします。

（略）

- ・ 前各号に定めるほか、当社が不適切と判断する行為。

##### 第 12 条 利用制限および登録抹消

- 1 当社は、以下の場合には、事前の通知なく利用者に対して、本サービスの全部もしくは一部の利用を制限、または利用者としての登録を抹消することができるものとします。

本規約のいずれかの条項に違反した場合。

その他、当社が本サービスの利用を適当でないと判断した場合。

#### 2 申入れの趣旨（2）で削除を求める条項

##### 第 3 条 規約の変更

- 1 当社は、当社が必要と判断する場合、事前に利用者に通知することなく、いつでも本規約を変更できるものとします。

2～3 （略）

要請の対象条項

第 6 条 会員登録

1～3 (略)

4 当社は、入力情報に虚偽、誤りまたは記載漏れがあったことにより利用者  
に生じた不利益や損害について一切の責任を負いません。

5～7 (略)

8 当社は、利用者のアカウントを第三者が利用したことにより利用者  
に生じた不利益や損害について一切の責任を負いません。

第 9 条 免責事項

1 当社は、利用者へ事前に通知することなく本サービスの変更・停止・終了  
をすることができます。本サービスの変更・停止・終了によって利用者  
に生じた損害について、当社は一切の責任を負いません。

2 (略)

3 端末、通信機器、通信手段等の不具合により通貨を消費してしまった場合、  
当社は一切の責任を負いません。

4 利用者は、端末の利用料、通信料について利用者自身で管理するものとし、  
当社は一切の責任を負いません。

5 本サービスを使用した結果として生じた、いかなる損害や不利益につい  
ても、当社は一切の責任を負いません。

6～8 (略)

第 12 条 利用制限および登録抹消

1 当社は、以下の場合には、事前の通知なく利用者に対して、本サービスの全  
部もしくは一部の利用を制限、または利用者としての登録を抹消するこ  
とができるものとします。

- ・本規約のいずれかの条項に違反した場合。
- ・その他、当社が本サービスの利用を適当でないと判断した場合。
- ・当社は、本条に基づき当社が行った行為により利用者  
に生じた損害について、一切の責任を負いません。

2 (略)

第 14 条 広告表示

1 (略)

2 本サービスに表示される広告・宣伝を行っている広告主との取引は、利用  
者と該当広告主の責任において行うものとします。当社は、本サービスに掲  
載されている広告によって発生した損害および掲載された事自体に起因す  
る損害に関しては一切の責任を負わないものとします。

3 (略)

第 16 条 本サービスの一時停止

1 (略)

- 2 当社は、本サービスが継続的に運用されるように努めるものとしませんが、それ以上の義務を負うものではありません。従って、当社は、前項各号のいずれか、またはその他の事由により本サービスの遅延または停止等が発生したとしても、これに起因する利用者または第三者が被った被害について一切の責任を負わないものとしします。

#### 第 17 条 本サービスの終了

1～3 (略)

- 4 前項に規定する通貨の払い戻しを除き、本サービスの終了によって利用者が何らかの損害を被ったとしても、当社は何らの責任も負わないものとしします。