

消費者契約法における不当条項に係る検討について

平成28年(2016年)10月28日

適格消費者団体・特定非営利活動法人

消費者機構日本

磯辺浩一

1. 当機構の活動について

消費者団体訴訟制度に基づき、不当な契約条項、勧誘行為及び広告表示について、是正をはかる活動をしている。設立(2004年)以来、是正をはかった事案は81件(うち、差止請求訴訟にまで至ったものは4件)である。

2. 本日のプレゼンテーションの趣旨

当機構が、差止請求関係業務等において入手、是正等した契約条項の例をご紹介することを通じ、今後の不当条項リストの拡充及びグレイリストの新設の必要性の議論の参考としていただきたい。

3. 人身損害の軽過失一部免責条項については、不当条項リスト(ブラックリスト)に加えてよいと考える。

生命および身体は重要な法益であり、あらかじめ契約条項において、「一部を賠償すればそれ以上は免責される」旨を定めることを許すことは妥当ではないと考える。これまでの議論で検討されたのは、スポーツ観戦と災害時のボランティアの輸送といった例である。

(1) 前者に関しては、本年5月20日の札幌高裁判決では、プロ野球観戦の際の失明事故について、約3350万円の損害賠償を認めている。このような重大な人身事故事例があることも考えると、プロ野球観戦約款にあらかじめ契約条項に人身損害の軽過失一部免責規定を入れることを許容すべきではなく、紛争後に個別の事案に応じて、負担すべき責任の範囲や損害額の算定で対応するべきではないか。

<例1> 現行のプロ野球観戦約款より抜粋(下線は本書面作成者が付記。)

第13条(責任の制限)

主催者及び球場管理者は、観客が被った以下の損害についての責任を負わないものとする。但し、主催者若しくは主催者の職員等又は球場管理者の責めに帰すべき理由による場合はこの限りではない。

- (1) ホームラン・ボール、ファール・ボール、その他試合、ファンサービス行為又は練習行為に起因する損害
- (2) 暴動、騒乱等の他の観客の行為に起因する損害
- (3) 球場施設に起因する損害

- (4) 本約款その他主催者の定める規則又は主催者の職員等の指示に反した観客の行為に起因する損害
- (5) 第6条の入場拒否又は第10条の退場措置に起因する損害
- (6) 前各号に定めるほか、試合観戦に際して、球場及びその管理区域内で発生した損害

2 前項但書の場合において、主催者又は球場管理者が負担する損害賠償の範囲は、治療費等の直接損害に限定されるものとし、逸失利益その他の間接損害及び特別損害は含まれないものとする。但し、主催者若しくは主催者の職員等又は球場管理者の故意行為又は重過失行為に起因する損害についてはこの限りではない。

3 (略)

(2) 後者については、本年10月18日に閣議決定された運送に係る商法改正案では、以下のように規定されていることが参考となる。

(特約禁止)

第591条 旅客の生命又は身体の侵害による運送人の損害賠償の責任(運送の遅延を主たる原因とするものを除く。)を免除し、又は軽減する特約は、無効とする。

2 前項の規定は、次に掲げる場合には、適用しない。

- 一 大規模な火災、震災その他の災害が発生し、又は発生するおそれがある場合において運送を行うとき。
- 二 運送に伴い通常生ずる振動その他の事情により生命又は身体に重大な危険が及ぶおそれがある者の運送を行うとき。

商法改正案の第591条2項1号2号で適用除外とされたのは、きわめて限定されたケースであり、それ以外のケースでは、人身損害の軽過失一部免責条項は無効となる。

このようなきわめて限定されたケースに対応するために、あらかじめ契約条項に人身損害の軽過失一部免責規定を入れる必要があるのか、紛争後に個別の事案に応じて、負担すべき責任の範囲や損害額を判断することが合理的ではないか。

(3) その他、フィットネスクラブの利用規約におかれている次の条項がある。

<例2>

第19条(損賠賠償)

(4)本クラブの利用に際して発生した怪我・病気・事故等(死亡等重大事故は除く)については、原則として、会員各自の自己責任とし、会社は責任を負いません。但し、会社の責

めに帰すべき事由があった場合は、原則として15万円を限度（会社に故意又は重大な過失があった場合を除きます）として賠償します。ビジターについても同様とします

本条項は、全部免責条項に対して、当機構が消費者契約法8条にもとづき裁判外の差止請求を行い是正された結果である。

本条項は、第一文で「死亡等重大事故は除く」と、カッコ書きがついており、第二文で軽過失の場合の責任を原則として15万円までに限定している。「死亡等重大事故」の場合は、軽過失の場合であっても責任限度を設けていない趣旨とも考えられるが、「死亡等重大事故」という規定には、死亡等に比肩する重大な後遺障害は含まれるとしても、それ以外は後遺障害が残っても15万円が上限になると思われる。そう考えると、原則15万円の損害賠償の上限では低額に過ぎると言える。

4. 以下のような条項は、不当条項リスト（ブラックリストまたはグレイリスト）に加える必要があるのではないか。

任意規定又は一般法理に比して消費者の権利を制限し義務を加重する条項で、実際に消費者に不利益を及ぼしていたり、今後及ぼしうるようなものについては、類型化して不当条項リスト（ブラックリストまたはグレイリスト）に積極的に加えていくことが適切ではないか。

グレイリスト（＝事業者が事業の特性等からリストと同趣旨の条項を置くことが消費者にとっても利便があるなどの合理的理由を示せば、当該条項は有効となる趣旨のもの）は、事業者の合理的な事業運営を阻害せず、かつ消費者の権利を擁護できることから、グレイリスト制度の導入も積極的に検討すべきと考える。

（1）準委任契約あるいはそれに類する契約と考えられるにもかかわらず、任意の契約解除を制限する条項

<例3> 資格取得講座の契約約款（是正前）

「契約者が受講契約を解約できるのは、本人死亡と重大な疾病による受講不能およびクーリングオフによる場合のみ」と記載

<例4> 受験講座の契約約款（是正前）（下線は本書面作成者が付記。）

講座申込規約第五条（受講形態の変更・受講期間の延長・受講契約の解約について）

1. 受講形態の変更・受講期間の延長は原則としてできません。ただし下記の事由が生じた場合は所属各校までお申し出ください。ご事情をお聞きした上で、受講期間の延長・形態の変更または受講契約の解約をさせていただきます場合があります。

(1) 受講生ご本人の死亡、重大な心身の疾病、妊娠、勤務先の倒産、長期の海外転勤・海外留学する場合

(2) 受講生が未成年者の場合において保護者様が死亡・重大な心身の疾病等、著しく生活環境の変化があった場合

(3) その他、講座申し込み以降、健康上の問題、経済的な問題、その他の個人的な理由により受講生またはその法定代理人が、継続的な受講が困難と判断した場合

(2) 天災その他不可抗力による損害の負担を消費者側に負わせる条項

<例5> 建築請負契約約款(是正前)(下線は本書面作成者が付記。)

「天災その他不可抗力によって、工事の既成部分または工事材料について損害が生じた場合、発注者が負担するものとします。但し、受注者が善良な管理者としての注意義務を怠ったと認められるときは、受注者が負担するものとします。

前項の損害について、発注者、受注者のいずれの損害に関わらず、建設工事保険等によりその損害を補填できるものがあるときは、それらの額を負担額から控除するものとします。」

(3) 解除事由を拡張している条項

<例6> 不動産賃貸借契約(是正前)(下線は本書面作成者が付記。)

第15条(契約の解除) 1. 甲は、乙が次に掲げる各号のいずれかに該当した時は、何ら催告を要せず、本契約を解除することができる。

～ (略)

乙において成年被後見人の宣告がなされた時、または破産、民事再生、会社更生、もしくは特別清算等を申立てた時、並びに申立てを受けた時。

乙において強制執行、差押え、保全処分、競売の申立て、または銀行取引停止処分があった時。

以下 (略)

(4) 無催告の契約解除条項

<例7> 通信役務契約(是正前)(下線は本書面作成者が付記。)

利用規約の第17条

「1. 当社は、登録ユーザーが、以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知又は催告することなく、当該登録ユーザーについて本サービスの利用を一時的に停止し、又は登録ユーザーとしての登録を取り消すことができます。(1)本規約のいずれかの条項に違反した場合」

同利用規約の第6条「料金および支払方法」

「2. 登録ユーザーは利用料金を当社の指定する日までにクレジットカード決済の方法又は別途当社の指定する方法で当社に支払うものとします。」

上記契約条項を適用し、1回でもクレジットカード決済が滞ると無催告で契約解除を行い、中途解約違約金を徴求していた事案。

(5) 契約の終了にともなう違約金で、事業者が生ずる損害を著しく超える額を定める条項

<例8> 不動産賃貸借契約の明け渡し遅延損害金(是正前)

(下線は本書面作成者が付記。)

賃貸借契約の終了ないし解除により賃借物件を明け渡さなければならないとき、同物件の明け渡しを遅滞した場合には、賃借人は、契約終了ないし解除の意思表示の到達した日の翌日から明け渡し完了までの期間につき、賃借人に生じた実際の損害額に賃料等相当額の2倍の金額を加えた損害金を支払う。

実際の損害額が1か月分の家賃とすると、都合3か月分の賃料が違約金となると考えられることから、債務不履行の損害賠償は通常生ずる損害の額が相当であるところ、それより消費者の義務を加重している条項として消費者契約法10条で主張した。しかし、訴訟の過程で、違約金は賃料の2倍までである趣旨を明確にする契約条項に改定され、請求棄却となった。

消費者契約法第9条を改正することで対応するか、不当条項リストに加えるか検討してはどうか。

(6) 契約内容から自動更新が想定しにくいにもかかわらず、自動更新としている条項

<例9> 中学受験準備のための家庭教師契約(是正前)

3. 契約の更新

契約の更新は、1年ずつとします。契約更新の際には、会員は新たに教務管理費を に対して支払うものとします。

契約の更新を希望しない会員(退会を希望する会員)は、最終指導月の前月末日までに書面にてその旨を へに通知するものとします。

書面の通知無く指導を中断している期間は、休会扱いとなり契約は自動更新されます。

契約の終期が中学受験終了時とされていることが多いが、自動更新条項により教務管理費等が請求され、トラブルとなった事案。

(7) 事業者が契約内容を一方的に変更することができる条項

<例10> 家電量販店の保証契約(是正前)

第8条 免責条項

7.本保証の規定内容は予告なく変更する場合があります。

保証の範囲を限定する変更をし、それを既加入の商品(商品ごとに保証契約を結んでい

る。)にも適用したため、申入れを行ったところ、「すでに加入されている商品に対しては加入時の規定を適用」する旨、付記された。

(8) 継続的契約における事前通知のない契約内容の変更条項

<例11> フィットネスクラブ(是正前)(下線は本書面作成者が付記。)

第21条(その他諸規定の改定)

会社は、必要と認めた場合、本会則・細則・利用規定・その他本クラブの運営・管理に関する事項の改定を行うことができます。なお、改定内容は全会員に適用されるものとします。

是正を申し入れた結果、改定を実施するときは、会社は1ヶ月前迄に施設内への掲示及び当社ウェブサイトにて告知することとされた。

(9) 消費者の権利行使の期間を不当に制限する条項

<例12> 通販事業の利用規約(是正前)(下線は本書面作成者が付記。)

第11条 商品等の返品・交換・注文の取り消し

1. 商品の返品については、以下の場合に限り受け付けるものとします。

(1) (略)

(2) 商品到着後7日以内であって、かつ以下の場合。

ご注文内容と異なる商品が到着した場合

配送中に破損した商品の場合

商品に瑕疵があった場合

5. その他の論点について

(1) 消費者契約法9条「平均的な損害の額」の立証責任について

契約解除の際の当該事業者における平均的損害を消費者及び消費者団体が立証するのは、著しく困難である。当機構の差止請求関係業務においても、同種事業者の契約解除時の違約金規定より、当該事業者の違約金が相当高額である旨指摘しても、違約金規定の是正に応じなかった例もある。「平均的な損害の額」の立証責任を、実質的に転換できるような措置の検討をお願いしたい。

(2) 条項使用者不利の原則

消費者契約において、契約条項を作成し多数の消費者との契約に使用するものは、事業者である。契約条項の解釈について、解釈を尽くしても複数の解釈の可能性が残る場合は、その条項を使用している事業者に不利に解釈するという原則を定めることは必要である。引き続きの検討をお願いしたい。