

第36回消費者契約法専門調査会

2017年4月14日

在日米国商工会議所

在日米国商工会議所（ACCJ）は、消費者の福祉を向上させるとともに健全な事業活動を確保するためには、公平で透明性のある規制を備えた秩序ある市場が形成されることが重要だと考えます。この考えに基づき、意見を以下のとおり表明します。

第2 不当条項の類型の追加

「1. 消費者の後見等の開始を解除事由とする条項」について

「消費者の後見等の開始を解除事由とする条項」とは、後見等の開始の事実のみをもって解除事由とする条項を無効とする趣旨であることを確認されたい。多くのオンラインサービス事業者の規約には「〇〇は、その裁量の下で予告なく、サービスの拒否、アカウントの停止、コンテンツの削除と編集、ご注文のキャンセル、キャンペーンまたはプロモーション等の変更および停止を行う権利を留保します。」といった趣旨の規定が存在し、事業者はこれらの規定に基づき、サービスの不正利用者等に対して、アカウントを閉鎖する等必要な措置をとることで、正常なサービス提供を可能としています。

したがって、通常これらの規定に基づきアカウントの停止やその他の措置をとるべき事由がある者に対しては、仮に後見等の開始の事実があったとしても、例外なく必要な措置をとることが可能であることを明確にされたい。

「2. 解釈権限付与条項・決定権限付与条項」について

のいずれであれ、権利・義務の発生要件該当性の決定に関して消費者が主張・立証を行うことを禁止または制限する条項を一律無効とする規定には賛成できません。

消費者契約であるか否かを問わず、権利・義務の発生要件該当性の判断・決定は、契約の当事者がそれぞれ行っています。例えば、ある契約の当事者が、相手方当事者において債務不履行があると判断した場合、その相手方当事者に対して損害賠償の請求や解除の意思表示を行います。それに対して、当該相手方当事者においてその判断が誤りであると考えられる場合には、最終的には訴訟を通じて、裁判所が権利・義務の発生要件該当性の有無についての決定を行い、解決が図られています。このように、権利・義務の発生要件該当性は、いかなる契約においても当事者が行うものです。本項で新たに追加しようとする規定が、消費者契約において事業者が行う上記のような判

断・決定を一切無効とするものであれば、消費者側に債務不履行等がある場合でも、事業者側から損害賠償の請求や解除の意思表示を行うことができなくなり、著しく不利益をこうむることになります。

また、 について、例えば、消費者に不正行為等があると事業者が判断した場合、取引停止や契約解除の行動をとることがあり、そうしたケースでは、事業者の損失を防ぐため、直ちに行動を起こす緊急性が存在することも少なくありません。このような場合に、「消費者が・・・異議を述べることを排除する条項は、無効とする」の趣旨が、常に消費者の異議の有無の確認等をしない限り契約解除等の行為を行ってはならないという趣旨であるとする、異議等の確認を行っている間も事業者、サービス全体の損失が拡大することになります。

したがって、新たに のような規定を一律追加することには賛成できず、契約の種類やサービスの内容等を踏まえ、消費者契約法 10 条の解釈に関するガイドライン等のソフトローによりきめ細やかな対応をすべきです。

「3. サルベージ条項」について

過去には有効とされた条項が時代の変化により無効となることが考えられます。また、グローバルでサービスを展開しようとする場合、ある国で有効な条項が他の国では無効とされる場合があります。サルベージ条項は、利用の状況により、各国法（準拠法の変更があり得る）、各地の州法、条例等の適用が様々あり得るために規定しているものです。サルベージ条項はこのような中、可及的に条項の有効性を担保する契約手法・手段であって、実務上の必要性があります。

例えば、「〇〇は、適用される法令によって認められる限り、保証を一切いたしません。」というサルベージ条項の場合、ベータ段階から提供し、ユーザフィードバック等に基づきバグ修正や改良を続けてバージョン更新するような機能やサービスに影響が懸念されます。このような機能やサービスを現状有姿で提供することが多くの国や地域では有効とされる中、サルベージ条項で規定され一律無効とされる場合、日本でのリリース時期を相当遅らせざるを得なくなるか、見送られることも考えられます。ユーザは、他の国では利用できるサービスを同じように利用したいと考えても、その利用機会が失われる可能性があります。このような規定が無効とされるべきについては、消費者契約法第 10 条の解釈・適用に委ね、諸般の事情を総合考量して判断されるべきです。

第 4 「条項使用者不利の原則」について

規定の趣旨が一義的に確定できない場合において、その解釈として A 又は B が可能である場合に、消費者により有利な A と解釈すること自体は合理的であったとしても、複数の解釈が可能な規定等が、「意味が一義的に確定することができない」ものとして、常に「事業者にとって不利に解釈」をすべきとすることは、事業者の予測可

能性を多大に害することになるため、追加に賛成することはできません。すなわち、事業者が多くの消費者との関係で規定する契約・規約においては、一般的な表現で権利関係を規定する必要がある場合もあるところ、そのような規定が一律して「意味を一義的に確定することができない場合」として本規定により不利に解釈されるものとされることは、実務上不都合であることに加え、「事業者にとって不利に解釈」という規定が不明確であることから、どの程度不利に解釈されるかという点において事業者が予測できないことから、事業を害するおそれもあります。さらに、事業者が定める規約中の条項の中には、例えば犯罪や悪用事例の防止を目的に定めている条項等も存在するが、仮にそのような規定の趣旨が一義的に確定できないとして全て事業者側に不利に解釈されるものとする、詐欺等の被害の発生を防止しようとする事業者側の努力が無に帰することにもなりかねません。このように、事業者が定める規約には、悪用事例を防止することにより一般の消費者による健全な取引を維持するために定めている条項も数多く存在するのであり、解釈が一義的に明確でない規定を常に事業者側に不利に解釈するとの規定を追加した場合、そのような規定が結果的に悪用者を利するという消費者契約法の目的と相反する結果につながる場合も生じ得ます。したがって、常に事業者側に不利に解釈するという硬直的な規定を定めるのではなく、むしろ諸般の事情を考慮した裁判所の適正な判断に委ねるのが妥当です。

また、本来規定の解釈に疑義がある場合には裁判所で争い、裁判官が判断すべきものであることから、本条項が裁判所における判断の場合の規定ということであれば、裁判所の自由な裁量を害するという意味においても規定の趣旨に疑問があると言わざるをえません。