

第45回

消費者契約法が、インターネット接続サービス
プロバイダーの事業を脅かす？（その4）

不当条項リストの
現実を無視した内容

Q(インターネット接続サービス・プロバイダーの法務担当者):今回は、不当条項リストの続きからですね[①]。

A(弁護士):そうですね。次は、「事業者に給付期間についての一方的決定権限を与える条項」というものです。

Q:たとえばどういうことですか？

A:おそらく、プロバイダーがサービスの停止を一方的にできるような条項がそれにあたるのでしょうか。

Q:なるほど。確かにいきなりサービスを停止したのでは、お客様が他のプロバイダーに乗り換えたり、アドレスの変更を通知したり、サーバーの設定を切り替えたりする余裕がなくなるから困りますね。しかし、1か月程度の告知期間を置いて、サービスのメニューを切り替えたり、ある種のサービスについては停止することもやむを得ないのではないですか？

A:おっしゃるとおりです。通信のように、事業者が管理する一定の資源を多くのお客様でシェアしながら御利用いただくことを前提とするサービスでは、見込みに反してお客様が集まらない場合には採算が合わずサービスを停止せざるを得ないことがあります。逆に、見込み以上にお客様が集まりすぎると、一時サービスを停止しても設備を増強しなければなりません。こうしたことは、確かにお客様に対して一定の迷惑をかけるものではありませんが、プロバイダーが倒産して他のサービスメニューも一挙に使えなくなるような破滅的な事故を予防したり、あるいは、設備の容量が突然不足して多くの通信が途絶えてしまうことを避けるためにはやむを得ないことです。見込み違いをするのは事業者であるプロバイダーが

悪いのではないかと、という考え方もできないではありません。しかしながら、なんでも最初から見込みが正確に立てられるようならば、そもそも事業の成功も失敗もないはずですよ。

Q:そうすると、「事業者に給付期間についての一方的決定権限を与える条項」であっても、事業者側に正当な事情のあるときは、その条項は依然として「不当」ではなく有効であると考えべきではありませんか？

A:おっしゃるとおりです。また、通信、運輸のようなインフラサービスの場合には、通常正当な事情があると考えられるので、不当性を消費者の側で立証しなければならぬような立法であるべきです。この一事をとってみても、経企庁案の作りかたがずいぶん甘い、現実を無視したものであることがわかります。

Q:次の「消費者の利益に重大な影響を及ぼす事業者の意思表示に、不相当に長期の期限又は不確実な期限を定める条項」と「商品が契約に適合しているか否かを一方的に決定する権利を事業者が留保する、又は契約の文言を解釈する排他的権利を事業者に与える条項」というのは、我々のビジネスにはあまり関係なさそうですね。

Q:その次の「事業者が業務上知るに至った客の秘密を正当な理由なしに漏泄することを許す条項」というのはどうですか？我々としては、もちろん、お客様の情報を秘密にすることを原則とするわけですが、プロバイダーのサーバーを悪用して迷惑行為を繰り返すような契約者については、他のお客様が予防手段を講じることができるよう情報を公開する必要があります。

A:そのような場合は、「正当な理由」があるといつてよいのでしょうか。

ネットワーク知的所有権研究会

弁護士 寺本振透

Teramoto Shinto

<http://www.terra.gr.jp/>

Q：次の「短期間での上上げや不相当に高い値上げを定める条項」はどうですか？「不相当に高い値上げ」はともかくとして、「短期間での上上げ」は、新種のサービスについてはやむを得ないこともありますね。

A：典型的には、「まだそんなに人気は出ないだろう」と事業者が考えて試験的に始めた新種のサービス（たとえばグリーンティングカードサービス）において人気が殺到して設備増強を迫られ、いったん値上げにより過熱した人気を冷却しつつ、その間に設備を増強し、増強後にお客様の募集を再開して値下げをする、ということがありますね。むしろ、「短期間での上上げがあり得ることを契約に入れておく事業者は、「サービスを維持するための資金が続かなくなって破綻し、突如としてサービスを停止して消費者に迷惑をかけることがないように、少ない資源でサービスを立ち上げることは、適切ではないか？」とか「あらかじめ契約の中で、短期間で値上げをすることがあり得ることを示しておくことは、消費者に対して適切に情報開示をしようという努力ではないか？」とかいった理由で良心的なのではないかとも考えられます。結局のところ、「短期間での上上げ」即不当条項つまり無効と考えるのは行き過ぎです。たとえば、「値上げに告知期間がない」、「告知期間中に消費者がペナルティなしに解約できない」といったさまざまな要素が重なってはじめて「短期間での上上げ」が不当となるのではないのでしょうか？この点、経企庁の案は不注意かつ性急に過ぎるといえましょう。

自由な経済活動の妨げともなりうる？

A：次の「事業者が第三者と入れ替わる

ことを許す条項」というのも大問題ですね。財政的に苦しくなったプロバイダーが設備をそのままに営業を他のプロバイダーに譲渡することによって、契約者は同じ環境で同じサービスを受け続けることができます。それを頭ごなしに否定するのはおかしなことです。

Q：だいたい、企業の事業の一部が第三者に譲渡されたり、リストラクチャリングに伴って事業部門を分社化したり統合したりするのは日常茶飯事です。このような本来自由な経済活動を禁止するような法律ができるビジネスをやっていけません。

A：次は、「事業者の不完全履行の場合の消費者の権利を排除又は制限する条項」と「消費者の損害賠償請求権を排除又は制限する条項」です。典型的には、一時的に通信サービスが停止したような場合でも契約者に対する補償を制限したり、料金の一部返還にとどめるような条項と抵触しそうですね。

Q：しかし、一時的な不完全履行については多少我慢をしていただくことで事業者の破綻を防ぎ、マスとしての消費者の被害を防ぐためには、損害賠償額を制限することには合理性があります。

A：おっしゃるとおり、通信にせよ運輸にせよ、損害賠償額を制限するからこそ提供できるサービスです。こうした事業の特性に配慮しない立法がなされるとしたら国辱的です。リストをいくつか飛ばして「消費者の有する相殺権限を奪う条項」を見ましましょう。

【0】 不当条項リストは以下のページを参照のこと。

URL <http://www.epa.go.jp/98/c/19980121c-chukan-1.html>



Q：これは、たとえば、サービスの長時間にわたる停止があったために契約者がプロバイダーに対して補償金の支払いを求めることができる場合に、契約者が補償金分をさしひいてサービス料をプロバイダーに払うことを禁止して、とりあえずはサービス料全額を支払っていただくような契約条項が抵触しますね。

A：そうです。しかし、事務処理の便宜のためには、プロバイダーの財務状況が破綻に瀕しているような場合でもない限り、サービス料の全額を支払っていただくようにして計算事務を省くことは必要でしょうね。特に、銀行などプロバイダーの資金調達先がプロバイダーの口座への入金状況を確認しながらプロバイダーへの融資を行っている場合、契約者が勝手に補償金額を計算して入金を少なくしたのでは融資もできなくなります。相殺権限の制限がしばしば合理的な意味を持っているということが経企庁にはわからなかったのでしょうか。

A：リストをいくつか飛ばして、「消費者に不利な専属的合意管轄を定めた条項」というのを考えてみますか。

Q：不合理な理由や単なる思いこみ、被害妄想などによって訴えを起こす人がしばしばいるものです。そのような人の相手をするために、事業者が遠くの裁判所に対応しなければならぬというのはいかがなものでしょうか？

A：結局はそのコストを、事業者はサービス料の値上げ（あるいは、値下げができない）という形で、一般の消費者に転嫁せざるを得ません。事業者がその本拠地や主要な支店のある地域の裁判所のみで訴訟に対応しようとするのは当然のことです。

Q：1つ飛ばして「一定の作為又は不作為に表示としての意味を持たせる条項」とい

うのがありますね。これでは、オンラインで契約を受け付けることができないではありませんか？

A：おっしゃるとおりです。オンラインで契約を受け付ける場合には、あるボタンをクリックしたというような一定の作為に意思表示としての意味を持たせるほかないわけです。ですから、そのような契約条項をいちがいに無効と決めつけるのはいかなるものでしょうか。もっとも、事業者の方も、消費者が間違っただけでボタンを押してしまわないように、確認画面を設けるといった手順を踏むのが望ましいのでしょうか。

Q：次の「消費者にとって重要な事業者の意思表示が、仮に消費者に到達しなかった場合においても消費者に到達したものとみなす条項」はどうです？ 連絡先を知らせないで引越してしまった人のために事業者がコストをかける必要はないでしょう。

A：おっしゃるとおり、一部の不心得な人のために、事業者がよけいなコストをかけて、それが一般の消費者に転嫁されたのではたまったものではありません。ちなみに、電子メールによって重要な通知をするような場合は、受信確認をもらうようにするほうが事業者としても慎重な態度とはいえるでしょうね。

Q：もっとも、受信確認を発信した人が本人に間違いはないといえるかどうかの問題があります。

A：このあたりの問題は、公的にデジタル署名をサポートするような法制度の整備が待たれるところですね。

個々のサービス内容に
合った契約書が必要だが

A：不当条項リストの検討はこれぐらいに

して、次の法文案に行きましょう。

(契約条項の明確化等)

契約条項は、常に明確かつ平易な言葉で表現されなければならない。

Q：これは難しいですね。平易な言葉をつかうと、不正確になってしまうことがよくあります。特に通信サービスについては、専門的な用語を使わなければならないこともありますね。

A：さらに申し上げるならば、この条文の意味がわかりません。もし、契約条項が不明確または難解だったとすれば、どのような法律効果を与えようというのでしょうか？ 無効であるとも取り消し得るともいっていません。事業者に行政罰を与えともいっていません。何をしたいのかわからないのです。「契約条項を明確にせよ」といっている条文がこのように「不明確」であるのは、けっこうブラックですね。

A：次の条文はこうです。これは大きな問題にはならないかもしれませぬ。

(契約条項の解釈原則)

契約条項の解釈は合理的解釈によるが、それによっても契約条項の意味について疑義が生じた場合は、消費者にとって有利な解釈を優先させなければならない。

A：その次の条文もことさら問題にはならないかもしれません。

(民商法との関係)

消費者契約法は、民商法の特別法と位置づける。

A：その次はこうです。

(業法の私法規定との関係)

業法の私法規定(業法における民事ルール)は消費者契約法の特別法と位置づける。

Q：これからすると、業種によっては、消費者契約法の適用を免れようとして、特別法を作ってもらおうとする人々が続出しそうですね。

A：そうですね。しかし、新規なビジネスには特別法が存在することは少ないし、そもそも特別法の存在によるお目こぼしは、規制と裏腹の関係にありますからね。

Q：やはり、特別法に頼るのではなく、事業者自身の力で規制や不当な立法と闘っていきたいところです。

A：最後の条文はこうです。

(行政規制との関係)

行政規制は、消費者契約法の適用を妨げない。

Q：タテマエとしては、このとおり、役所の通達に従ったからといって、不当な契約をしてよいということにはならないのでしょうか。

A：とはいえ、諸官庁なり、その外郭団体なりがガイドラインを作る動きは当然出てくるでしょう。プライバシーの保護とか、情報の適切な開示とか、契約をわかりやすくする目的で事業者が自主的にガイドラインを準備するのは、おかしいことではありません。しかし、契約の内容は、まさにサービスの内容を定めるものです。それぞれの事業者が競って、個性的なサービスを準備し、そのための契約を準備すべきです。

Q：そういえば、サービスの内容が全然違うのによその事業者の契約書をコピーして使っている事業者がたくさんいますね。

A：契約書には著作権の保護が原則としてありませんから、コピーすることはよその事業者の権利の侵害でもなんでもありませんが、サービスの内容にそぐわない契約書を使うのは困ったことです。お客様からすれば、問題が起きたときの解決手段が契約書に書かれていないということになるし、事業者からしても、問題が起きたときに自分の責任を限定できないおそれすらあります。

Q：事業者が新しいサービスを始めるときに、法律家といっしょにフィージビリティスタディ(実現可能性の調査)をきちんとして、きちんとした契約書をドラフトさせることが必要なんでしょうが、日本では、短い文書ひとつまともに書けない法律家が多くてね。大学の法学部や司法研修所では、文書の書き方を教えているのかね？ 雑誌「ジュリスト」1139号(1998年8月1/15日合併号)が「消費者法制の軌跡と展望」という特集だったから読んでみたんだけど、その冒頭に出てる「消費者法の課題と展望」(落合誠一)なんて、なんだか偉そうな文章だけど、何がしたいのかわからないじゃない？ 学生のレポートかと思ったよ。

A：耳が痛い。まったくお恥ずかしい限りです。

e-mail  ip-law@impress.co.jp

皆様からのご質問、ご意見は、こちらのメールアドレスで受け付けております。お待ちしております。



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp