

ご 回 答

令和3年4月30日

仙台市青葉区柏木1-2-40
ブライトシティ柏木702号室
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 殿

大阪市北区西天満 4-3-25
梅田プラザビル別館 10階
弁護士法人飛翔法律事務所
TEL 06-6361-7141
FAX 06-6361-7151
株式会社ラグザス・クリエイト代理人
弁護士 五 島 洋
弁護士 濱 永 健 太



前略

1 当職らは、株式会社ラグザス・クリエイト（以下「回答会社」といいます。）の代理人として、貴法人からの令和3年3月25日付け申入書につきまして以下の通り回答します。なお、変更につきましては、ご指摘いただいた点が全て確定できた場合にまとめて行わせていただく予定です。

2 申入事項1について

第4条は、利用者側にて回答会社が定める方法に従わずに申込みや利用を行った場合という利用者側の故意又は過失を原因として生じた損害を想定しております。

つまり、回答会社側の債務不履行や不法行為が認められる場合に免責するためのものではなく、利用者側の故意又は過失という回答会社にてコントロールできない場合を想定しているものです。

この点、消費者契約法上の定め方を見ても、「事業者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「事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害」（同項3号）とされていることから明らかな通り、「一切の責任を負わない」という条項が無効となりうるのは、事業者側に故意又は過失に基づく債務不履行や不法行為が認められる場合であり、本条のように利用者側に原因がある場合に無

効となることを規定したものではありません。

もっとも、貴法人からのご指摘の趣旨も踏まえまして、想定しがたい状況ではありますが、利用者の故意又は過失に加えて、回答会社にも故意又は過失に基づく債務不履行や不法行為が認められる場合に備えて、「但し、当社に故意又は過失が存在し、それが債務不履行ないし不法行為に該当する場合はこの限りでありませぬ。」という文言を第4条に追記したいと思います。

3 申入事項2について

(1) 第6条1項(10)については、これまでの運用として回答会社が合理的な根拠なく一方的に利用停止等を行ったという実績はございませんが、一方的な判断に基づく利用停止等についての誤解を生じさせないためにも、「(10)前各号の他、合理的な理由に基づいて利用者として不適当であるといえるとき」に変更したいと思います。

(2) 第8条2項についても、同様に、「利用者の行為または不作為が本条第1項における禁止事項に該当するか否かは、合理的な理由の有無に基づいて当社にて判断を行うものとします。」に変更したいと思います。

4 申入事項3について

第7条についても、規定の内容からも明らかな通り、利用者側の故意又は過失を原因として発生した損害についてのものであり、回答会社の債務不履行や不法行為が認められる場合にまで免除することを想定してはおりませんので、同法8条によって無効となることはないものと思います。

もっとも、こちらも想定しがたい状況ではありますが、貴法人からのご指摘の趣旨も踏まえまして、第4条と同様に、「但し、当社に故意又は過失が存在し、それが債務不履行ないし不法行為に該当する場合はこの限りでありませぬ。」という文言を第7条に追記したいと思います。

5 申入事項4について

第10条につきましては、削除させていただきます。

6 申入事項5について

利用規約第14条の変更に関し、貴法人からの申入れの理由として、「消費者の作為又は不作為をもって意思表示を擬制する条項」として消費者契約法10条により無効となる旨のご指摘がありますが、意思表示の擬制に関しては、明文上、「消費者の不作為をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項」とされており、本件の利用規約第14条は、「新たな」契約の申込みや承諾を擬制するものではないことからしても、「意思表示を擬制する条項」として直ちに無効となるものではありません。

この点、残置された動産について所有権放棄したものとみなすという条項

が消費者契約法10条との関係で議論があることは承知しておりますが、これが問題となっているケースとしては、居住のための建物賃貸借契約という大量の残置物が想定される場面において、一定の条件のもとに明け渡しとみなされ、いわば自力救済による明け渡しを前提とするような動産の処分を行っても賠償責任を負わないという条項のようなケースであるため、回答会社における車両引取りのように、利用者が任意に回答会社に車両の引き渡しを行うケースとは全く状況が異なるものと言えます。

消費者契約法10条による無効の判断は、消費者が当該条項によって被る不利益と事業者側の利益や条項の必要性との利益衡量によって判断されるところ、実際に車両の引取りに際して残されているものとしては、明らかに不要と思われるものばかりであり、処分されることによって利用者に不利益となるものは残されておられません。他方、このようなものについても放棄とみなすことが出来ないとすれば、車内に残置された全てのものを回答会社にて保管しておく必要があり、その後も利用者と連絡がつくまで、また真の所有者が確定するまで永遠に保管の継続が必要になることからすれば、利用者が残したもののために、保管と管理のための莫大な費用と手間が必要になってしまいます（事業者がこのような費用を見込むことで、利用者全体にとってこれまでよりも不利な取引条件となってしまうことは、利用者の利益に逆行することにもなりかねません。）。それも実際は不要品を引き取ってもらうために敢えて残置されているものがほとんどですし、トラブルとなったケースはございません。

このようなことからすれば、利用規約第14条は、消費者契約法10条によって無効とはならないものと思います。回答会社としては、削除や大幅な変更による事業への影響が極めて大きいこともございますので、現在の内容を維持したいと思います。

7 申入事項6について

(1) 第15条につきましても、利用者側の故意又は過失に基づく場合を想定しておりますが、上記と同様、「なお、利用者が・・・不利益等については、当社に故意又は過失が存在し、それが債務不履行ないし不法行為に該当する場合を除いて一切の責任を負わないものとします。」と変更したいと思えます。

(2) 第17条3項については、ここで想定している利用者は、「成約に至る前の利用者」であり、成約後（契約成立後）の利用者については、回答会社としても当然に契約に基づく義務を負うことを想定しております。

そのため、上記趣旨を分かりやすくするために、「当社は、上記第1項・第2項により生じた成約前の利用者の損害について・・・」との表記に変更

したいと思います。

(3) 第20条2項は、他者が管理するホームページ等の内容については、回答会社でコントロールできる事項ではないため、あくまでリンク先の掲載内容については自己にて判断して頂くためのものです(例えば、ハイパーリンクの設定時において問題のない内容であった場合に、常に更新の内容まで把握できないためです)。ハイパーリンク先の内容まで責任を負う根拠もありません。

回答会社にてリンク先の内容を常時確認し、その内容について決定することは現実的に不可能であるため、現在の内容にて維持したいと思います。

(4) 第20条3項については、利用者側の設備や通信環境の問題等という回答会社に故意又は過失はなく、また、コントロールができないものでありますので、現在の内容を維持したいと思います。

8 申入事項7について

第27条について、申入れ趣旨の通り、「利用者は、このような譲渡につき予め承諾するものとします。」の部分を削除したいと思います。

9 申入事項8について

第28条について、無過失責任を負う可能性があるとしてご指摘を頂いております「故意過失を問わず」の部分を削除したいと思います。

10 申入事項9について

第30条について、利用者による訴訟における負担軽減も踏まえて、付加的合意管轄に変更するため、「利用者と当社の間で紛争が生じた場合は、民事訴訟法に定める管轄に加え、訴額に応じて大阪地方裁判所または大阪簡易裁判所をもって第1審の管轄裁判所とする。」に変更したいと思います。

11 照会事項(第2条)について

第2条については適用関係の明確化のために、第2条1項ないし4項についていずれも削除したいと思います。

12 照会事項(第29条)について

第29条については、民法上の手続を履践することを明確にするために、「第29条 当社は、民法548条の4に定める手続に基づいて、本規約の変更を行えるものとします。」に変更したいと思います。

以上