

平成30年6月19日

〒550-0004 大阪府大阪市西区靱本町一丁目5番18号 ミフネ本町ビル10F

テックビューロ株式会社 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海 理事長 杉浦市郎

(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山3丁目28番2号 KS千種ビル6階F

事務局長 野澤厚美

(TEL : 052-734-8107, FAX : 052-734-8108)

問合せ兼申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

今般、貴社が使用しているZaif Exchange 利用規約（2018年4月2日更新版。以下、「本規約」といいます。）につき、消費者保護の観点から検討をさせていただきました結果、消費者契約法に鑑み、趣旨不明瞭ないし消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる記載がありました。

つきましては、別紙のとおり、お問い合わせ及び申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成30年7月19日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

また、本問合せ兼申入書の内容、本問合せ兼申入れに対する貴社のご回答の有無、内容及び本問合せ兼申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

お問い合わせ及び申入れ事項

1 第3条（ログインID及びパスワードの管理）第2項・第3項について

（1）条項の内容

第3条 ログインID及びパスワードの管理

2. 当社は、当社ウェブサイトへのログイン時又は本サービス利用時に入力されたログインID及びパスワードとあらかじめ設定されたログインID及びパスワードとを照合し、その一致を確認することで、取引時確認を行っている本会員であることを確認するものとします。かかる確認により利用者を正当な利用者とみなして取扱いを行った場合は、当該ログインID及びパスワードの偽造、変造、盗用又は不正使用その他の事故があっても、当社は当該取扱いに係る取引を有効なものとし、当社は一切の責任を負いません。
3. ログインID又はパスワードの管理不十分、使用上の過誤、第三者の使用等による損害の責任は本会員が負うものとし、当社は一切の責任を負いません。

（2）申入れの趣旨

本規約第3条第2項・第3項を、消費者契約法10条に適合するように改めてください。

（3）申入れの理由

ア 消費者契約法10条は、

「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その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」

と規定しています。

イ この点、本人以外の第三者がした意思表示につき、民法では、当該第三者に代理権がある場合を除き、原則として本人に効果は帰属しません。

例外的に、表見代理の規定の適用による場合（民法109条、同法110条、同法112条）、①代理権があるかの如き外観の存在、②相手方の代理権の不存在についての善意無過失、③本人の帰責事由を要件として、例外的に、本人に効果が帰属するものとされているほか、第三者が本人になりすました名義冒用事案では、相手方がその行為を本人自身の行為と信じたことに④正当な理由がある場合に限り、民法110条の類推適用により、名義を冒用された本人に効果が帰属するものとされています（最判昭和44年12月19日）。

すなわち、法は、②取引の相手方の善意無過失・③本人の帰責事由や、④正当な理由という要件により、取引の相手方と本人の利害を調整し、個々の事案で妥当な解決を図ろうとしています。

ウ しかるに、本規約第3条第2項・第3項では、本人が消費者の場合に、②事業者の過失や、③本人の帰責事由の有無、④正当な理由の有無を問わず、消費者に常に効果が帰属し、これに伴う義務を負う（反面、事業者である貴社は、消費者に対し、一切の責任を負わない）ものとされており、ログインID・パスワードの不正使用等がなされた個別の事情を問わず、常に消費者だけが一方的に不利益を負う規定となっています。

例えば、事業者である貴社の帰責性により、消費者のログインID・パスワードが漏えいしたような場合を想定するならば、本条項が消費者の利益を不当に害するものであることは明らかであって、本規約第3条第2項・第3項は、民法の任意規定の適用ないし類推適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものというべきです。

エ よって、本規約第3条第2項・第3項を、消費者契約法10条に適合するように改めてください（経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」・平成29年6月 参照）。

2 第6条（本サービスの仕様及び利用許諾）第2項について

（1）条項の内容

第6条 本サービスの仕様及び利用許諾

2. 仕様

2) 当社は、本サービスの仕様を当社の裁量によって随時変更するものとし、本会員は、これにあらかじめ同意するものとします。

3) 本会員は、本サービスの仕様が随時変更されるものであることを認識し、上記1) に掲載される内容を適時確認するものとします。

4) 本サービスの仕様は以下のとおりとします。本会員は、以下の各仕様をいずれも理解し、あらかじめこれに承諾します。

②本サービスの仕様は、当社により随時変更されます。

（2）申入れの趣旨

本約款第6条第2項を、消費者契約法10条に適合するように改めてください。

（3）申入れの理由

本規約第6条第2項は、貴社が、本サービスの仕様を、貴社の裁量によって随時変更することができる旨定めています。

この点、本規約上、本サービスの「仕様」の具体的意義が明らかではありませんが、これを事業者たる貴社と消費者との契約内容と捉えるならば、貴社が、相手方当事者に不利になるような変更をしたとしても、その変更は、変更前に契約した相手方当事者の同意なく、相手方当事者を拘束することはできません。

本条項が、貴社が消費者に不利な変更を随時でき、即時に消費者を拘束するとの趣旨であれば、消費者の権利を制限し、その利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に抵触して無効です。

よって、本規約第6条第2項を、消費者契約法10条に適合するように改めて

ください。

3 第7条（電磁的方法による交付）第3項について

（1）条項の内容

第7条 電磁的方法による交付

3. 本会員は、第1項に基づく承諾を撤回することができます。但し、当該承諾の撤回がなされた場合には、当社は事前に通知することなく必要な措置を講じることができるものとします。

（2）お問い合わせの趣旨

本約款第7条第3項の「必要な措置」の意義を明らかにしてください。

（3）お問い合わせの理由

本規約第7条第3項は、会員が、一旦、法定交付書面等を電磁的方法により受け取ることを承諾したが、その後、当該承諾を撤回した場合に、貴社において、「必要な措置」を講じることができるものと定めていますが、「必要な措置」の意義が明確ではありません。

消費者契約法3条1項は、事業者に対し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものとなるよう配慮することを求めているため、事業者たる貴社に対し、「必要な措置」の意義をお問い合わせ申し上げます。

4 第9条（取引）第2項・第13条（本サービスの停止又は終了）第3項について

（1）条項の内容

第9条 取引

2. 本会員は、本サービスにおいて取引を行うに際しては、予め、本サービ

スを通じて行う取引には以下に掲げるリスクがあること、又は、当社の責任範囲が以下のものであることを理解し、これらに同意するものとします。

④ 本サービス又は当社のウェブサイトに関連して本会員と他の本会員又は第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、本会員の責任において処理及び解決するものとし、当社はかかる事項について一切責任を負いません。

⑤ 当社は、当社による本サービスの提供の中断、停止、終了、利用不能又は変更、本会員のメッセージ又は情報の削除又は消失、本会員の登録の取消、本サービスの利用によるデータの消失又は機器の故障若しくは損傷、その他本サービスに関連して本会員が被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとします。

⑥ 当社のウェブサイトから他のウェブサイトへのリンク又は他のウェブサイトから当社のウェブサイトへのリンクが提供されている場合でも、当社は、当社のウェブサイト以外のウェブサイト及びそこから得られる情報に関して如何なる理由に基づいても一切の責任を負わないものとします。

⑦ 当社は、システムの異常による本サービスにおける本サービスで取り扱う仮想通貨に係る約定を取り消すことができます。その際、当社は、当該取消その他本サービスに関連して本会員が被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとします。

⑩ 当社は、本会員が二段階認証を設定していなかった等、資産管理に係るセキュリティ設定が十分でなかった場合に本会員が被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとします。

第13条 本サービスの停止又は終了

3. 当社は、本条に基づき当社が行った措置により本会員に生じた損害について一切の責任を負いません。

(2) 申入れの趣旨

本規約第9条第2項・第13条第3項につき、消費者契約法第8条第1項及び同法10条に適合するよう改めてください。

(3) 申入れの理由(その1) - 消費者契約法8条1項違反

ア 消費者契約法8条1項1号・3号は、事業者の債務不履行ないし不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項につき、無効とする旨規定するとともに、同項2号・4号は、事業者の債務不履行ないし不法行為(当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重過失によるものに限る。)により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項を無効とする旨規定しています。

換言すれば、事業者が故意又は重過失がある場合、事業者は一切免責されず、事業者が軽過失がある場合、事業者は全責任を免れることはできないが、一部を免責することは可能として、消費者が受けた損害につき、適正な額の賠償請求ができるようにしています。

イ 本規約第9条第2項・第13条第3項において、貴社の消費者に対する損害賠償責任が、全部免除(故意・重過失の場合の全部又は一部免除、軽過失の場合の全部免除)されるならば、消費者契約法8条1項に違反します。

(ア) 仮想通貨交換業者に関する内閣府令は、仮想通貨交換業者に対し、その行う仮想通貨交換業の業務の内容及び方法に応じ、仮想通貨交換業に係る電子情報処理組織の管理を十分に行うための措置を講じなければならない(同12条)、個人利用者情報の安全管理措置・従業者の監督(同取扱いの委託をする場合には、その委託先の監督)について必要かつ適切な措置を講じなければならない等と規定しており(同13条・15条)、貴社は、会員の資産を保全するため、システム開発・システム障害の管理や、これに伴う内部監査を適切に行う等、安全管理のために必要かつ適切な管理を十分に行うための措置を講ずる義務を負っています。

仮に、貴社が、同義務を故意又は過失により怠り、システム障害等が発生して本サービスが停止したり、不正出金・不正取引が発生する等し、これにより

会員に損害が発生した場合には、貴社は、民法上、会員に対する責任（債務不履行責任・不法行為責任）を免れません。

(イ) この点、本規約第9条第2項・第13条第3項が、貴社ないし貴社関係者において、上記義務を故意又は重過失により怠った場合にも、貴社の責任を全部免除するとすれば、消費者契約法8条1項1号・3号により無効となります。

また、本規約第9条第2項・第13条第3項が、貴社ないし貴社関係者において、上記義務を軽過失により怠った場合に、貴社の責任を全部免除するとすれば、消費者契約法8条1項2号・4号により無効となります。

そこで、本規約第9条第2項・第13条第3項を、消費者契約法8条1項に適合するよう改めてください。

(4) 申入れの理由（その2）－消費者契約法10条違反

重ねて、第9条第2項⑦につき、システムの異常があり、約定が成立した場合、民法の意思表示の原則によれば、錯誤（同法95条本文）の要件を満たす場合、取引が無効となるが、表意者に重大な過失がある場合には、表意者は自らその無効を主張することができないとされています（同条但書）。

しかるに、本規約第9条第2項⑦では、錯誤無効の要件や、表意者たる事業者の重過失の有無を問わず、片面的に事業者だけが取り消すことができるものとされており（仮に、システムの異常により、事業者にも有利・消費者にも不利な約定がなされた場合に、事業者は、約定を取り消さないこともできる。）、消費者だけが一方的に不利益を負う規定となっています。

このような本条項が、消費者の利益を不当に害するものであることは明らかであって、本規約第9条第2項⑦は、民法の任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものというべきです。

よって、本規約第9条第2項⑦を、消費者契約法10条に適合するよう改めてください。

5 第10条（本サービスの利用）第4項について

（1）条項の内容

第10条 本サービスの利用

4. 本会員は、本利用規約に違反することにより又は本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、その損害を賠償しなければなりません。

（2）申入れの趣旨

本約款第10条第4項を、消費者契約法10条に適合するように改めてください。

（3）申入れの理由

民法では、取引の相手方に損害を与えた場合、債務不履行ないし不法行為の要件を充足した場合に初めて、損害賠償責任を負うこととなります。

しかるに、本規約第10条第4項では、本人が消費者の場合に、債務不履行ないし不法行為の要件を充足するか否かを問わず、一律に、消費者が損害賠償する義務を負うものとされており、常に消費者だけが一方的に不利益を負う規定となっています。

例えば、消費者に故意過失がない・帰責性がない場合を想定するならば、本条項が消費者の利益を不当に害するものであることは明らかであって、本規約第10条第4項は、民法の任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものというべきです。

よって、本規約第10条第4項を、消費者契約法10条に適合するように改めてください。

6 第18条（本利用規約の変更）について

(1) 条項の内容

第18条 本利用規約の変更

1. 当社は、本利用規約を変更することができるものとします。
2. 本会員は、当社が本利用規約を変更する可能性があることを認識し、①定期的に「<https://zaif.jp/>」・・・を閲覧すること、及び、②当社からの連絡先として指定されたメールアドレスについて当社からのメールを受信することができる環境を維持し、かつ、当該メールアドレスに当社から送信されたメールの内容を閲覧すること、をしなければならないものとします。
3. 当社は、本利用規約を変更する場合、その旨を「<https://zaif.jp/>」・・・に掲載し、かつ、当社からの連絡先として指定された本会員のメールアドレス宛に通知するものとします。本会員は、本利用規約の当該変更同意できない場合、上記掲載から30日以内に本サービスの利用を終了し、本会員登録の抹消をしなければならないものとします。
4. 当社は、前項の掲載から30日以内に本会員が本会員登録の抹消をしない場合、本会員が本利用規約の当該変更同意したとみなすものとし、このようにみなされることについて本会員はあらかじめ同意するものとします。

(2) 申入れの趣旨

本規約の変更につき、下記(3)を踏まえた条項に変更してください。

(3) 申入れの理由

このたび、国会において、民法の一部を改正する法律案が可決・成立しましたので、本規約につき、以下のとおり申入れをいたします。

本規約は、貴社が、本規約を自由に適宜変更することができる旨定めています。

しかしながら、本規約は、事業者たる貴社と消費者との契約の内容であり、相手方当事者に不利になるような変更をしても、その変更は、変更前に契約した相

手方当事者の同意なく、相手方当事者を拘束することはできません（本規約が、消費者に不利な変更もでき、消費者を拘束するとの趣旨であれば、消費者の権利を制限し、その利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に抵触して無効です。）。

消費者の権利・利益の保護のため、本規約につき、下記のとおり、少なくとも、改正民法548条の4を踏まえた条項としてください。

記

消費者の個別の同意を得ることなく、貴社が一方的にサービス・規約を変更することができるのは、次に掲げる①～⑤の要件の全てを満たす場合に限られる旨の内容とする

- ①全ての消費者からサービス・規約の変更について同意を得ることが困難であること
- ②サービス・規約の内容を画一的に変更すべき合理的な必要性が認められること
- ③変更が、契約をした目的に反しないこと
- ④変更の必要性、変更後の内容の相当性、定型約款に変更する定めがある場合には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
- ⑤規約の変更が消費者にとって不利益なものである場合、その不利益の程度に応じて適切な措置を講じること

7 第20条（免責）について

（1）条項の内容

第20条 免責

1. 当社又は当社役員の債務不履行、不法行為その他の法的原因に基づく損害賠償責任（ただし、当社、当社代表者、又は当社従業員の故意又は重大な過失によるものを除く。）は、本会員が本サービスの利用に伴って当社

に対して支払済みの手数料（ただし、当社から第三者に支払われた手数料額を除く。）を上限とするものとします。

（２）お問い合わせの趣旨

本約款第 20 条の免責規定と、他の条項中の免責規定（一切責任を負いません）との関係性を明らかにしてください。

（３）お問い合わせの理由

本規約上、第 20 条の免責規定と、他の条項中の免責規定（一切責任を負いません）との関係性が明らかではありません。

消費者契約法 3 条 1 項は、事業者に対し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が消費者にとって明確かつ平易なものとなるよう配慮することを求めているため、事業者たる貴社に対し、第 20 条の免責規定と、他の条項中の免責規定との関係性につき、お問い合わせ申し上げます。

8 第 24 条（準拠法及び管轄裁判所）第 2 項について

（１）条項の内容

2. 本サービスに関する一切の紛争は、大阪地方裁判所を第 1 審の専属的合意管轄裁判所とします。

（２）申入れの趣旨

第 24 条第 2 項を削除してください。

（３）申入れの理由

専属的合意管轄について定める本条項は、民事訴訟法 5 条の適用による場合に比し、消費者の権利を制限する内容となっています。

したがって、本条項は、消費者契約法第 10 条に反するため、削除するよう求

めます。

9 付言一第17条（契約終了時の取扱い）第3項について

同条項中、「3. 第3項にかかわらず」とある部分は、誤記と思われるので、念のため申し添えます。

以 上