

平成30年12月18日

〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町20-1 渋谷インフォスタワー

GMOコイン株式会社 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)

申入書

前略

当法人は、平成30年4月24日付けで貴社に対して申入れをしたところ、平成30年5月30日付け及び平成30年9月5日付けで貴社が約款を改定されていることを確認しました。

貴社が平成30年9月5日付けで改定された約款を踏まえ、別紙のとおり、再度の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31年1月31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、本申入書の内容、申入れに対する貴社のご回答の有無、内容及び本申入れ以降の経緯・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。

草々

問合せ・申入れ事項

1 第5条（ID等の管理）第2項について

（1）条項の内容

第5条

2 ID等を使用した第三者による本サービスの利用は、お客様による本サービスの利用とみなします。第三者がID等を利用して本サービスを利用した場合、お客様は、当該利用行為により当社が被った損害を賠償するものとし、ただし、当社の故意又は重大な過失により、又はお客様の責めに帰すべき事由によらないで、第三者がID等を利用して本サービスを利用した場合はこの限りではありません。

（2）申入れの趣旨

本約款5条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

消費者契約法10条は、

消費者の不作为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つて、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。

本約款のうち、第三者による本サービスの利用を顧客による本サービスの利用とみなすと定める規定は、第三者の行った法律行為の効果の顧客への帰属について規定しているものと解釈されます。しかし、民法上、本人以外の第三者がした意思表示については、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）。

しかるに、本約款では、第三者のサービス利用が顧客の責めに帰すべき事由によるものであり、かつ第三者のサービス利用につき貴社に故意・重大な過失が無い場合には、第三者の行った法律行為の効果が顧客へ帰属することを定めています。この結果、第三者が本サービスを利用するにつき代理権が不存在である場合に、②貴社の代理権の不存在についての過失や④正当な事由の有無を問わず第三者の行った法律行為の効果が顧客へ帰属することになり、代理権の不存在について善意無過失であることを要求している民法を適用した場合よりも、法律行為の効果が顧客へ帰属する場面が大きく広がり、それにより顧客に債務負担等について過大な責任を負わせることとなります。

これは、民法の適用による場合に比し消費者の義務を加重し、民法1条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というべきです。

以上より、改訂後の本約款5条2項は、なおも消費者契約法10条に反するため、同条に適合するように改めてください。

2 第5条（ID等の管理）3項、第14条（本サービスの中断）第3項について

（1）条項の内容

第5条（ID等の管理）

3 ID等の管理不備、使用上の過誤、第三者の使用等によりお客様が損害を被った場合であっても、当社は、一切の責任を負わないものとします。ただし、当該損害が、当社の故意又は重大な過失による債務不履行又は不法行為によって発生した場合はこの限りではありません。

第14条（本サービスの中断）

1 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、事前にお客様に通知することなく、本サービスの提供を中断することができるものとします。

（1）本サービス用設備の故障により保守を行う場合

(2) 運用上又は技術上の理由でやむを得ない場合

(3) ハードフォークが発生し、又は発生するおそれがある場合

(4) その他天災地変等の不可抗力により本サービスを提供することができない場合

2 当社は、本サービス用設備の点検を行うため、事前にお客様に通知のうえ、本サービスの提供を中断することができるものとします。

3 当社は、前各項に定める本サービスの中断によりお客様が損害を被った場合であっても、当該損害が当社の故意又は重大な過失による債務不履行又は不法行為によって発生した場合をのぞき、一切の責任を負わないものとします。

(2) 申入れの趣旨

本約款5条3項及び14条3項につき、消費者契約法8条第1項に適合するよう改めてください。

(3) 申入れの理由

ア 消費者契約法8条による規律

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、同条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 仮想通貨交換業者に関する内閣府令による規律

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）、個人情報利用情報の安全管理措置・従業員の監督（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（債務不履行責任ないし不法行為責任）を免れません。

ウ 本約款について

この点、本約款5条3項及び14条3項は、貴社ないし貴社関係者において上記イの義務を貴社の軽過失により怠った場合にも、貴社の責任を全部免除することを定めているため、消費者契約法8条1項1号・3号により、なおも無効となります。

そこで、本約款5条3項及び14条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。

3 第17条（本サービスの変更及び廃止）2項、第20条（通知）、第21条（本約款等の変更）3項について

（1）条項の内容

第17条（本サービスの変更及び廃止）

2 当社は、本サービスの変更等の内容を、第20条に定める方法によりお客様に通知します。お客様は、本サービスの変更等に同意しない場合は、本サービスを解約することができます。本サービスの変更等の効力が発生した日以降にお客様が本サービスを利用された場合は、本サービスの変更等に同意したものとみなします。

第20条（通知）

1 当社からお客様への通知は、本約款等に特段の定めがない限り、電子メールの送信、取引画面又は当社ウェブサイトへの掲載その他の当社が適切と認める方法により行うものとします。

2 前項の規定に基づき、当社からお客様への通知を電子メールの送信又は当社ウェブサイトへの掲載により行う場合には、当該通知は、それぞれ電子メールの送信又は取引画面若しくは当社ウェブサイトへの掲載がなされた時に効力を生じるものとします。

第21条（本約款等の変更）

3 当社は、本約款等の内容を第20条に定める方法によりお客様に通知します。お客様は、本約款等の変更等に同意しない場合は、本サービスを解約することができます。本約款等の変更等の効力が発生した日以降にお客様が本サービスを利用された場合は、本約款等の変更等に同意したものとみなします。

（2）申入れの趣旨

本約款の変更につき、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

ア 消費者契約法10条による規律

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つて、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。

本約款は、サービスの変更等及び本約款等の変更について、電子メールの送信、取引画面又は貴社ウェブサイトへの掲載がなされたことをもって顧客への通知の効力が生じるとし、通知の効力が発生した日以降に顧客がサービスを利用した場合は、顧客がサービスないし約款等の変更等に同意したものとみなして

います。

しかし、契約の成立に関する一般原則においては、サービスの利用とは別に、顧客がサービスないし約款等の変更そのものについて承諾する意思表示をしなければ顧客が同意したことにはならないため、とりわけ顧客にとって不利益となる変更についても本約款に定めるような場合にも同意をしたこととみなされると、顧客の利益を不当に害します。

これは、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消費者の権利を制限し又は義務を加重し、民法1条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というべきです。

以上より、本約款17条2項、20条、21条3項は、消費者契約法10条に反するため、同条に適合するように改めてください。

具体的には、顧客にとって不利益となるサービスないし約款等の変更にあたっては、その都度個々の顧客の承諾を得るか、個々の顧客の承諾を得ないとする場合には、顧客の権利・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・約款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・約款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サービス・約款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

以 上