

令和2年4月28日

〒158-0094

東京都世田谷区玉川一丁目14番1号 楽天クリームゾンハウス
楽天株式会社 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28-2

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

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、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第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。

さて、今般、貴社が会員に対して付与する楽天ポイントの利用等に係る「楽天ポイント利用規約」につき、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、消費者契約法その他の法律等に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる条項がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正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、令和2年5月28日までに上記連絡先宛に、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 楽天ポイントの法的性質等について

後記第2において、楽天ポイント利用規約について申入れをする前提として、楽天ポイント（以下「ポイント」といいます。）の法的性質等について、以下最初に述べたいと思います。

1 ポイントが付与される事由について

ポイントが付与される事由としては、楽天カードを利用する、楽天E d y（電子マネーを使う、楽天P a yを使う、店舗に行く（楽天チェック）、楽天カードやアプリを特定の人に紹介する、ウェブ広告をクリック・見る、アンケートに回答する、楽天レシピの投稿など、会員が何らかの役務を提供したことにより、ポイントが発行され付与される場合があります。

他方で、楽天ポイントギフトカードを購入してポイントを受け取る手続きをする、または楽天E d yから交換することにより、会員が直接その原資を負担してポイントが付与される場合もあります。

2 ポイントの利用方法

ポイントは、楽天市場や加盟店等で1ポイント1円として商品やサービスの代金を支払う、楽天P a yでの支払いに用いる、商品券やギフトカードなど金券を購入する、楽天E d y（電子マネー）に交換する、ANAマイルに交換する、デルカ（公営競技の投票やコンテンツの購入ができる電子マネー）に交換するなどの方法により利用することができるものであり、実店舗を含めた巨大な楽天経済圏において、事実上ポイントを金銭と同様の経済的価値を有するものとして利用することが可能です。

3 ポイントの対価性について

上記1において述べたように、ポイントを付与されるために、会員が金銭を支払うことにより直接原資を負担する場合があります。

この点、経産省がポイント一般について定める「企業ポイントに関する消費者保護のあり方」ガイドラインでは、「ポイントプログラムに加入する消費者は、自らの保有するポイントの利用価値が減少しないことや、ポイントカード

を紛失した際に再発行されることなど、その保護について一定の期待を持っている。」とした上で、消費者契約法との関係について、例えば、「消費者との契約において『発行企業はポイントプログラムの利用条件を事前告知なく自由に変更できる』と約款に表示した場合においても、消費者が貯めたポイントを事前告知なく突然失効させるなど、消費者が期待する合理的な保護水準に著しく反するような利用条件の変更は、消費者契約法10条（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）に抵触し、無効となることもありうる。」とされています。

同ガイドラインにおけるポイントは、「金銭によるポイント購入ができないこと」を前提としているところ、消費者が金銭を支払って取得するポイントについては、同ガイドラインにおける法的保護と比較して、より高い法的保護が与えられるべきであると言えます。

4 ポイントの法的性質

ポイントは、上記1において述べたような事由により付与されるものであるところ、適正な付与原因により付与を受けたポイントを会員が利用する権利については、契約に基づいて指定された商品やサービスに関して給付を請求できる債権と言うべきであり、いわゆる「引換券」のようなものであると考えることが可能です。

したがって、ポイントが付与されるに至った原因事由に基づき、会員と貴社との間において形成されるに至った権利関係については、ポイント自体が金銭と同様の価値自体であるかどうかはさておいて、少なくとも通常の金銭債権と同様に、法的保護に値する法的性質を有するものと考えます。

第2 楽天ポイント利用規約（以下「ポイント規約」といいます。）に対する申入れ事項

1 ポイントの取消しの場合の全部免責条項

(1) ポイント規約5条4項

1. 楽天がポイントを付与した後に、対象取引について返品、キャンセルその他楽天がポイントの付与を取り消すことが適当と判断する事由があった場合、楽天は、対象取引により付与されたポイントを取り消すことができます。

2. 楽天は、会員が次の各号のいずれかに該当すると判断した場合、事前に通知することなく、当該会員が保有するポイントの一部または全部を取り消すことができます。

(1) 違法または不正行為があった場合

(2) 本規約、会員規約、その他楽天が定める規約・ルール等に違反があった場合

(3) その他楽天が会員に付与されたポイントを取り消すことが適当と判断した場合

3. (略)

4. 楽天は、取り消しまたは消滅したポイントについて何らの補償も行わず、一切の責任を負いません。

(2) 申入れの趣旨

5条4項を削除してください。

(3) 申入れの理由

貴社によるポイントの取消しの措置は、貴社に広範な裁量権が認められており、しかも、会員に対する事前の通知を不要としていることもあって、貴社が講じた措置が合理性や正当な理由を欠く場合など、貴社が会員に対して債務不履行等に基づく損害賠償義務を負わなければならない場合も想定されます。

それにもかかわらず、5条4項は、貴社が講じた措置による責任を一切負わないとするものであり、消費者契約法8条1項1号及び3号により無効です。

2 第三者による不正利用の場合の全部免責条項

(1) ポイント規約 11 条 2 項

2. 楽天は、ポイント利用時に入力された ID およびパスワードが登録されたものと一致することを楽天が所定の方法により確認した場合には、会員による利用とみなします。それが第三者による不正利用であった場合でも、楽天は利用されたポイントを返還しませんし、会員に生じた損害について一切責任を負いません。

(2) 申入れの趣旨

11 条 2 項後段（上記引用した条文の下線部）を削除してください。

(3) 申入れの理由

第三者による不正利用には、会員に何ら落ち度なく ID 及びパスワードを第三者に入手された場合も含まれますので、貴社が会員に対して債務不履行等に基づく損害賠償義務を負わなければならない場合も想定されます。

それにもかかわらず、11 条 2 項後段は、会員に生じた損害について一切責任を負わないとするものであり、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び 3 号により無効です。

3 会員の地位を喪失した場合の権利の消滅

(1) ポイント規約 13 条

会員が会員の地位を喪失した場合には、保有するポイントおよび本プログラムの利用に関する一切の権利を失うものとし、また地位の喪失にともなって楽天に対して何らの請求権も取得しないものとします。

(2) 申入れの趣旨

13 条を削除してください。

(3) 申入れの理由

消費者契約法第 10 条は、民法等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、又は消費者の義務を加重する条項であって、信義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定めています。

13 条によれば、会員が自ら退会したことによりその資格を喪失したような場合以外の理由により、会員が会員の資格を喪失した場合であっても、そ

の保有するポイントや本プログラムの利用に関する一切の権利を失うこととなります。

しかしながら、同ポイント等は、貴社のポイント利用対象サービスにおいて、決済代金の支払いに利用することができるものであり、現金に代わる独立した価値自体であると共に、貴社との関係で決済の原因となる権利関係を構成するものです。

同ポイントの価値ないし権利とは直接関連しない、あらゆる理由による会員資格の喪失の事実のみを根拠として、同ポイント等に係る一切の権利を喪失させることは、会員の有する権利を不当に制限するものであり、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え、消費者契約法第10条により無効です。

4 本プログラムに障害が生じた場合等の全部免責条項

(1) ポイント規約14条

楽天は、本プログラムの運用にその時点での技術水準を前提に最善を尽くしますが、障害が生じないことを保証するものではありません。通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、ポイント利用に関する障害、データへの不正アクセスにより生じた損害、その他本プログラムに関して会員に生じた損害について、楽天は一切責任を負わないものとします。

(2) 申入れの趣旨

14条後段（上記引用した条文の下線部）を削除してください。

(3) 申入れの理由

通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、ポイント利用に関する障害、データへの不正アクセスには、貴社の故意・過失によるものも含まれますので、貴社が会員に対して債務不履行等に基づく損害賠償義務を負わなければならない場合も想定されます。

それにもかかわらず、14条後段は、会員に生じた損害について一切責任を負わないとするものであり、消費者契約法8条1項1号及び3号により無効です。

5 本プログラムの変更、停止又は終了等の場合の全部免責条項

(1) ポイント規約15条

1. 楽天は、会員に事前に通知することなく、本規約、本プログラムの内容もしくは本プログラム提供の条件の変更（ポイントの廃止、ポイント付与の停止、ポイント付与対象サービス、ポイント利用対象サービスもしくは対象取引の変更またはポイント付与率もしくは利用率の変更を含みますが、これらに限られません。）を行うことまたは本プログラムを終了もしくは停止することがあり、会員はこれをあらかじめ承諾するものとします。

2. 楽天は、前項の変更により会員に不利益または損害が生じた場合でも、これらについて一切責任を負わないものとします。

(2) 申入れの趣旨

15条2項を削除してください。また、15条1項を削除するか、一般的な規約の有効要件に従う内容に変更してください。

(3) 申入れの理由

貴社による一方的な本規約、本プログラムの内容もしくは本プログラム提供の条件の変更においては、貴社が会員に対して債務不履行等に基づく損害賠償義務を負わなければならない場合も想定されます。

それにもかかわらず、15条2項は、会員に生じた損害について一切責任を負わないとするものであり、消費者契約法8条1項1号及び3号により無効です。

次に、消費者契約法第10条は、民法等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、又は消費者の義務を加重する条項であって、信義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定めているところ、15条1項によれば、貴社は、会員の承諾を得ることなく規約等を変更することができ、会員は、変更後の規約等に従う義務を負うこととなります。

しかしながら、会員に対する規約等の変更に関する周知期間や、規約等変更前の本サービスに係る契約の解約の機会を設けないなど、事前手続を何ら保証することなく規約等を変更することは、実質的に、貴社が一方的かつ無制限に会員の権利・義務を事後的に変更することを可能とするものです。

このような規約等の変更は、会員の権利を制限し義務を加重するものであり、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え、15条1項は、消費者契約法第10条により、無効です。

また、15条1項を有効な条項に変更していただく場合、いわゆる「規約」を用いた契約における合意の有効性に関して、一般消費者の権利・利益の保護のためには、少なくとも、以下のような要件が必要であると考えられています。

まず、変更される「規約」が有効なものとして許容されるための内容的要件として、①全ての会員から規約の変更について同意を得ることが困難である場合で、②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定型約款の変更が、当初の契約をした目的に反しない範囲であること。④変更の必要性、変更後の内容が相当であり、かつ、変更にかかる事情に照らして合理的であること、を満たしたことを前提に、手続的要件として、変更後の規約が効力を生じるとされる相当期間前までに、インターネットの利用その他適切な方法により、会員に対して周知することを要件として下さい。

また、変更内容が、一般消費者である会員にとって不利益なものである場合には、当該不利益の程度に応じ、本件サービスに係る契約について中途解約を認めるなど、適切な措置を講じることを明記して下さい。

以上