

**◆改善事例 仮想通貨交換事業者に対する要請**

事業者名；GMOコイン株式会社

事業内容；仮想通貨交換

申入対象；サービス利用約款

\*対象条文；消契法8条、同法10条、改正民法548条の4

要請開始日；2018（平成30）年4月24日

要請終了日；2019（令和元）年7月23日

	Cネット東海の主な申入れ内容	GMOコイン株式会社の回答（結果）
1	<p><b>5条2項 ID等の管理</b></p> <p>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。お客様は、当該利用行為に関する債務を負担し、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ます。</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>本約款を、消費者契約法10条に適合するように改めてください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>1 本約款のうち、第三者による本サービスの利用に関する債務を顧客が負担するものと定める規定について</p> <p>同規定は第三者の行った法律行為の効果の顧客への帰属及び同法律行為による債務の負担について規定しているものと解釈される。</p> <p>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せず、例外的に、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、表見代理の規定（第109条、第110条、第112条）にり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る（最判昭和44年12月19</p>	<p><b>1</b> 本約款のうち、第三者による本サービスの利用により貴社が被った損害を顧客が賠償するものと定める規定は削除された。</p> <p><b>2</b> 本約款のうち、第三者による本サービスの利用に関する債務を顧客が負担するものと定める規定は、次の通り改定された。</p> <p><b>5条2項</b></p> <p>ID等を使用して第三者によって本サービスが利用された場合は、お客様による本サービスの利用とみなします。ただし、当社の故意又は過失により、ID等を利用した第三者がお客様を代理する権限を有していないことを知り得なかった場合、又は当社の故意又は過失によってID等が第三者に利用された場合は、この限りではありません。</p>

日)。

しかるに、同規定では、第三者による顧客のIDを使用した本サービスの利用に関する債務については無条件に顧客が債務を負担すると解釈しうる規定となっている。この結果、顧客は、第三者による顧客のIDを使用した本サービスの利用について、第三者によるID等の利用について自己に何ら帰責事由が無い場合や第三者によるID等の利用が貴社に起因する場合にも第三者による本サービスの利用に関する債務を顧客が負担しうることとなり、顧客に過大な責任を負わせることとなる。

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ふべきである。

2 本約款のうち、第三者による本サービスの利用により貴社が被った損害を顧客が賠償するものと定める規定について

同規定は、顧客の債務不履行責任ないし不法行為に基づく損害賠償につき規定しているものと解釈されるところ、債務不履行責任について規定する民法415条は債務者がその帰責性により債務の履行を怠ったときに損害賠償責任を負う旨定めており、不法行為について規定する民法709条は故意又は過失により他人の権利又は利益を侵害した者が同侵害による損害の賠償責任を負う旨定めている。

しかるに、本約款5条2項では、第三者による顧客のID等の利用によって貴社が被った損害について、顧客の帰責性ないし故意・過失を問わず、およそ全ての場合について顧客が賠償する責任を負うと解釈しうる規定となっている。この結果、顧客は、第三者によるID等の利用について自己に何ら帰責性ないし故意・過失が無い場合や第三者によるID等の利用が貴社に起因する場合にも損害賠償責任を負いうることとなり、顧客に過大な賠償責任を負わせることとなる。

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

	うべきである。	
2	<p><b>5条3項 ID等の管理</b></p> <p>ID等の・・・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。</p> <p><b>13条 本サービスの中断</b></p> <p>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。</p> <p>(1) 本サービス用設備の故障により保守を行う場合</p> <p>(2) 運用上又は技術上の理由でやむを得ない場合</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>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。</p> <p>3 当社は、前各項の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、一切の責任を負わないものとします。</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>本約款第5条3項及び第13条第3項につき、消費者契約法第8条第1項に適合するよう改めてください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>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)、事業者は、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</p>	<p>次のように改定された。</p> <p><b>5条3項</b></p> <p>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、第13条第4項に定める場合はこの限りではありません。</p> <p><b>13条4項 免責</b></p> <p>本約款の他の規定にもかかわらず、当社は、当社の故意又は過失によってお客様に損害が発生した場合は当該損害を補償します。なお、債務不履行、不法行為その他法律上の請求原因の如何を問わず、当社のお客様に対する損害賠償の範囲は、当社の行為を直接の原因として現実に発生した通常の損害に限定されるものとします。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、かかる限定はつきようされません。</p> <p><b>14条3項 本サービスの中断</b></p> <p>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、一切の責任を負わないものとします。ただし、第13条4項に定める場合はこの限りではありません。</p>

	<p>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る。</p> <p>仮に、事業者が、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、事業者は、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）を免れない。</p> <p>それにも関わらず、本約款は、事業者ないし事業者関係者において上記の義務を怠った場合にも、事業者の責任を全部免除すると解釈しうるため、消費者契約法第8条第1項第1号・第3号により無効となる。</p>	
3	<p><b>16条 本サービスの変更及び廃止</b></p> <p>当社は、お客様の承諾を得ることなく、本サービスの全部又は一部を変更し、又は廃止することができますものとします。</p> <p><b>19条1項 本約款等の変更</b></p> <p>当社は、お客様の承諾を得ることなく、本約款等を変更することができるものとします。</p> <p>◆申入れの趣旨</p> <p>消契法10条及び改正民法548条の4を踏まえた条項としてください。</p> <p>◆申入れの理由</p> <p>改正民法548条の4は、定型約款につき、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更できる要件として、定型約款の変更が相手方の一般の利益に適合すること（同条第1項第1号）、定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、合理的なものであること（同項第2号）、効力発生日を定め、適切な方法により周知することを求めている（同条第2項）。</p>	<p>次のように改定された。</p> <p><b>17条2項 本サービスの変更及び廃止</b></p> <p>当社は、本サービスの変更等の内容を、予め、相当の期間をもって変更等の効力発生日を定めた上で、第21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。なお、本サービスの変更等の効力発生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合意したものとみなします。</p> <p><b>21条 通知</b></p> <p><b>1</b> 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。</p> <p><b>2</b> 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お客様に到達したものとします。</p>

		<p><b>2 2 条 3 項 本約款等の変更</b></p> <p>当社は、予め、相当の期間をもって変更等の効力発生日を定めた上で本約款等の変更等の内容を第 2 1 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、本約款を解約することができます。なお、本約款等の変更等の効力発生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合意したものとみなします。</p>
4	<p><b>2 1 条 2 項 裁判管轄</b></p> <p>お客様と当社との間で生じた本サービスに関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。</p> <p>◆申入れの趣旨 本約款を削除してください。</p> <p>◆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る。 したがって、本条項は、消費者契約法第 1 0 条に反する。</p>	<p><b>2 4 条 2 項</b></p> <p>お客様と当社との間で生じた本サービスに関する紛争の解決については、東京簡易裁判所又は東京地方裁判所を第一審の非専属的合意管轄裁判所とします。</p>