

◆改善事例 (株)グッドプレイスに対する申入れ

事業者名：(株)グッドプレイス

事業内容：電子コミックの配信サービス

申入対象：規約の一方的変更、免責・損害賠償請求権の放棄、不返金条項・ポイント消滅に伴う不返金条項、裁判管轄、分離可能性条項

申入開始日：令和4年2月1日

申入終了日：令和4年3月30日

対象条項と申入れ根拠条文（消費者契約法につき「法」という。）：

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| 1 第2条 規約の一方的改定、追加、変更条項 | ←法10条 |
| 2 第11条、第12条 免責、損害賠償請求権の放棄 | ←法8条1項1号及び3号 |
| 3 第4条10項外 不返金条項・ポイント消滅に伴う不返金条項 | ←法10条 |
| 4 第14条 管轄裁判所 | ←法10条 |
| 5 第19条 (漫画マニアックス利用規約) 分離可能性条項 | ←法10条 |

	Cネット東海の主な申入れ内容	回答(結果)
1	<p>規約の変更</p> <p>第2条 当社は、本規約及び個別規約の内容を予告なく改訂、追加、変更又はその一部の廃止をすることがございます。</p> <p>なお、本規約及び個別規約を改訂、追加、変更又はその一部を廃止したときは、本サービスに関する一切の事項は改訂、追加、変更後の規約又は一部廃止後の残部の規約によるものとします。</p> <p>本規約の改定後、お客様が本サービスを利用した場合、改定後の本規約に同意したものとみなします。</p> <p>◆申入れ内容 変更後の規約の効力発生要件として、貴社が規約を変更した場合、その効力が生じる相当期間前までに、インターネットの利用その他の適切な方法により、利用者に対して周知した場合に限り、その効力を生じる旨を規定してください。</p> <p>加えて、利用者の個別の同意を得ることなく、貴社が一方的に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の規約としてください。</p> <p>① 全ての利用者から規約の変更について同意を得ることが困難であること</p> <p>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</p> <p>③ 定型約款の変更が、契約をした目的に反しないこと</p> <p>④ 変更の必要性、変更後の内容の相当性、定型約款に変更に関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</p>	<p>申し入れの趣旨通り以下のように、改訂された。</p> <p>第2条 規約の変更</p> <p>1. 当社は、本規約又は個別規約の変更がお客様の一般の利益に適合する場合には、変更の効力が発生する相当期間前までに、本サイト上での掲示、電子メールの送信その他の適切な方法により、お客様に対して本規約又は個別規約を変更する旨及び変更後の本規約又は個別規約の内容並びにその効力発生日を周知することにより、お客様の同意を得ることなく、本規約又は個別規約を変更することができるものとします。</p> <p>2. 当社は、次の各号の要件を全て満たす場合には、変更の効力が発生する相当期間前までに、本サイト上での掲示、電子メールの送信その他の適切な方法により、お客様に対して本規約又は個別規約を変更する旨及び変更後の本規約又は個別規約の内容並びにその効力発生日を周知することにより、お客様の同意を得ることなく、本規約又は個別規約を変更することができるものとします。</p> <p>なお、お客様は、変更後の本規約又は個別規約の内容に異議がある場合には、当社が周知した効力発生日の前日までに当社の定める方法にて申し込むことにより、当該効力発生日の前日をもって本サービスの利用に関する契約（以下、「利用契約」といいます）を将来に向かって解約することができるものとします。</p> <p>① 全てのお客様から本規約又は個別</p>

	<p>であること</p> <p>⑤ 規約の変更が利用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、本サービス契約の中途解約を認めるなどの適切な措置を講じること</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>貴社において、消費者の同意なく変更をしても、その変更については、消費者を拘束しないのが原則です。</p> <p>本条項が、消費者に不利な変更も可能とし、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条に抵触します。</p>	<p>規約の変更について同意を得ることが困難であること</p> <p>② 本規約又は個別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</p> <p>③ 本規約又は個別規約の変更が利用契約をした目的に反しないこと</p> <p>④ 変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであること</p> <p>3. 変更後の本規約又は個別規約の効力は、当社が周知した効力発生日から生じるものとし、その後は、変更後の本規約又は個別規約が適用されるものとします。</p>
2	<p>免責、損害賠償請求権の放棄</p> <p>第11条 メンテナンス等</p> <p>本サービスの全部または一部については、システムのメンテナンス、点検等のため、一時的に停止する場合があります。この場合、緊急の場合を除き、本サービス内でそのスケジュールを事前に告知するものとします。当社は、事前の予告の有無に関わらずサービスの一時停止時期の変更による損害について責任を負わないものとします。</p> <p>第12条 当社の責任</p> <p>1. お客様には、本サービスに関して被るいかなる損害についても、当社は一切賠償の責任を負わないことを承諾いただきます。</p> <p>2. お客様には、インターネットに接続できない状況、また、本サービスをご利用できないいかなる場合においても、当社は一切の責任を負わないことを承諾いただきます。</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>消費者契約法8条1項1号及び3号に抵触しないよう、条項を変更してください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>上記条項は、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害と、消費者契約における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を全部免責するものであり、消費者契約法に抵触しています。</p> <p>したがって、消費者契約法8条1項1号及び3号に抵触しないよう、変更してください。</p>	<p>申し入れの趣旨通り、以下のように改訂された。</p> <p>第11条 メンテナンス等</p> <p>本サービスの全部または一部については、システムのメンテナンス、点検等のため、一時的に停止する場合があります。この場合、緊急の場合を除き、本サービス内でそのスケジュールを事前に告知するものとします。</p> <p>第12条 当社の責任</p> <p>1. お客様は、当社の責めに帰すべき事由により利用契約に関連して損害を被った場合に限り、当社に対し、その損害を賠償するよう請求することができるものとします。</p> <p>ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合を除き、お客様が当社に賠償を請求することができる損害は、お客様が現実に被った通常かつ直接の損害に限られるものとし、その賠償の上限額は当該利用契約に基づきお客様が支払った月額情報料の合計額とします。</p> <p>2. 当社は提供する情報について、その完全性等いかなる保証も行いません。</p>

<p>3</p>	<p>不返金条項・ポイント消滅に伴う不返金条項</p> <p>当社はお客様が当社サービス購入時に表示される購入確認画面に同意したと同時にサービスを購入したものとみなし、その場合はその事由の如何を問わず一切の返金を行わないものとします。(docomo・楽天ペイ用利用規約4条7項、SoftBank用利用規約4条8項、クレジット用利用規約4条10項)</p> <p>会員は、本サービスが終了するときは、本サービス終了と同時に各コンテンツの利用ができなくなります。その場合はその事由の如何を問わず一切の返金及び、ポイントの返還は行わないものとします。(docomo・SoftBank・楽天ペイ・クレジット用利用規約8条8項)</p> <p>当社はいかなる理由によっても、既に支払われた情報料を一切返金いたしません。(au用利用規約7条4項)</p> <p>当社は、当社の都合による本サービス又は一部サービスの中断や廃止、その他いかなる場合であっても、ポイントを現金その他に交換しません。(au用利用規約10条7項)</p> <p>◆申入れの趣旨 消費者契約法10条に抵触しないよう、条項を変更してください。</p> <p>◆申入れの理由 消費者契約法10条は、民法、商法その他の法律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は、無効とする、と規定しています。</p> <p>上記各条項は、事由の如何を問わず、消費者が支払った金員を一切返還しないものとし、また、サービスが停止又は解除する場合においても、事由の如何を問わず、返金(ポイント相当額の返金)やポイントの返還を行わないとするものですが、双務有償契約にいう給付の対価性に反しており、消費者の権利を制限し、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端的に害するものというべきです。</p> <p>したがって、消費者契約法10条に抵触しないよう、変更してください。</p>	<p>申し入れの趣旨通り、以下のように改訂された。</p> <p>当社はお客様が当社サービス購入時に表示される購入確認画面に同意したと同時にサービスを購入したものとみなし、その場合は、当社の責めに帰すべき事由がある場合を除き、返金を行わないものとします。(docomo・楽天ペイ用利用規約4条7項、SoftBank用利用規約4条8項、クレジット用利用規約4条10項)</p> <p>会員は、本サービスが終了するときは、本サービス終了と同時に各コンテンツの利用ができなくなります。(docomo・SoftBank・楽天ペイ・クレジット用利用規約8条8項)</p> <p>当社は、当社の責めに帰すべき事由による場合を除き、既に支払われた情報料を返金いたしません。(au用利用規約7条4項)</p> <p>当社は、当社の責めに帰すべき事由による場合を除き、ポイントを現金その他に交換しません。(au用利用規約10条7項)</p>
<p>4</p>	<p>裁判管轄</p> <p>第14条 本サービス又は本利用規約に関してお客様との間で疑義又は争いが生じた場合には、誠意をもって協議することとしますが、それでもなお解決しない場合には「東京地方裁判所」又は「東京簡易裁判所」を専属の管轄裁判所とします。</p>	<p>申し入れの趣旨を踏まえ、以下のように改訂された。</p> <p>第16条 本サービス又は本利用規約に関してお客様との間で疑義又は争いが生じた場合には、誠意をもって協議することとしますが、それでもなお解決しない場合には「東</p>

	<p>◆申入れ内容 上記規定を削除してください。</p> <p>◆申入れの理由 本条項は、民事訴訟法4条以下で定められている管轄を、事業者の本店所在地である東京地方裁判所又は東京簡易裁判所に限定する条項であり、消費者が他の裁判所で訴訟を提起することを認めた民事訴訟法5条の適用を制限するものであり、消費者の権利を制限する条項であるため、本条項は消費者契約法10条に抵触しています。</p>	<p>京地方裁判所」又は「東京簡易裁判所」を合意の管轄裁判所とします。</p>
5	<p>分離可能性条項</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>第19条（漫画マニアックス利用規約） 本規約又は個別規約のいずれかの条項またはその一部が、消費者契約法その他の法令等により無効または執行不能と判断された場合であっても、本規約または個別規約の残りの規定および一部が無効または執行不能と判断された規定の残りの部分は、継続して完全に効力を有するものとします。</p> </div> <p>◆申入れ内容 上記規定を削除してください。</p> <p>◆申入れの理由 上記条項は、「消費者契約法その他の法令の規定により無効とすべき消費者 契約の条項について、無効となる範囲を限定する条項」であり、いわゆる「サルベージ条項」と呼ばれるものです。 サルベージ条項については、消費者が法律上請求可能である損害賠償請求の行使を萎縮させるなど、消費者の権利の行使が抑制するおそれがある条項であって、消費者契約法上の不当条項の規律を潜脱するものであり、消費者契約法10条に違反するおそれがあると考えております。 したがって、上記条項を削除願います。</p>	<p>申し入れの趣旨通り、削除された。</p>