

消費者被害防止ネットワーク東海（Cネット）

2022年度 差止請求事例報告会

1 主な改善事例	P 2 ~ 4 4
----------	-----------

（報告）岩城善之 弁護士（理事・検討委員）

- タウンモールかがやき株式会社（レバウルフ）/ 通信販売（規約の大会規定他、web サイト表示）
- 学校法人越原学園 名古屋女子大学 / 学校法人（募集要項の返金条項）
- 株式会社 P l e z / ダイエットボディメイク（規約の賠償・返金・キャンセル条項他）
- 株式会社鍵 / 鍵交換・修理者（web サイトの料金表示）
- 水戸黄門漫遊マラソン実行委員会（水戸市役所）/ マラソン大会企画・運営（規約の返金条項他）
- スラックラインパークガンバデ / 屋内遊具施設の運営（web サイトの施設利用ルール表示）
- 株式会社ジャニーズ事務所 / タレントファンクラブ（規約の免責条項他）
- タメニー株式会社（旧株式会社メイション 1.5 次会）/ 結婚披露宴運営（利用規約の二次会キャンセル規定）
- 株式会社エイチ・アイ・エス / 旅行（web サイトの料金表示）
- 株式会社 LINK（フォン・ジャパン株式会社）/ Wi-Fi 利用サービス（約款の中途解約条項他）
- サントリーフーズ株式会社 / ウォーターサーバーサービス（利用規約の違約金条項他）
- 株式会社 Twelve / インターネット接続サービス（約款・規約の免責条項他）

< 参考 > 2022 年度 申入れしなかった事案の紹介

（報告）岩城善之 弁護士（理事・検討委員）

P 4 5 ~ 4 6

改善事例	タウンモールかがやき株式会社に対する申入れ
------	-----------------------

事業者名：タウンモールかがやき株式会社

事業内容：サプリメントの販売

申入対象：退会手続条項，返金拒否条項，解約制限条項，定期購入に見えないサイト上の表示

対象条文：消契法3条1項，9条1号、10条

申入開始日：2020（令和2）年6月16日

申入終了日：2022（令和4）年5月24日

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>「所定の退会手続後，退会となります。定期コースをご注文の方は購入休止をもって，退会とさせていただきます。なお，商品代金等の精算が済んでいない場合は，退会後に精算手続を行わせて頂きます。」</p> <p>申入れ内容 所定の退会手続の内容を消費者が見られるようにしてください。</p> <p>申入れ理由 消費者契約法3条1項によると，事業者は，「消費者契約の条項を定めるに当たっては，消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が，その解釈について疑義が生じない明確なもので，かつ，消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。」、「消費者契約の締結について勧誘をするに際しては，消費者の理解を深めるために，物品，権利，役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ，個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で，消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。」という措置をとることを求められている。</p> <p>しかしながら，事業者の規約は，所定の退会手続につき，消費者が見られるようにされておらず，消費者にとって不利益かつ不明確であるので，消費者契約法3条1項に違反している。</p>	削除された。
2	<p>・出荷作業の関係上，ご注文のキャンセル・返金には一切応じられません。</p> <p>申入れ内容 当該規約を削除するか，消費者契約法10条に適合するようにするよう規約を修正してくださ</p>	削除された。

	<p>い。</p> <p>申入れ理由</p> <p>事業者の規約によると、消費者が貴社の商品を購入した場合、契約の解除等ができないことになるが、事業者の規約を前提にすると、消費者は、民法上の詐欺取消、制限行為能力者取消及び錯誤取消などの主張や、消費者契約法上の不実告知取消の主張など、法律上消費者に認められた、契約の取消、解除ないし解約について、一切の主張ができないことになり、この規約は、消費者の権利を著しく制限するものといえ、消費者契約法10条に違反し無効である。</p>	
3	<p>・休止・解約をご希望の際は、必ず4回目の商品をお受け取りいただいたのち、次回のお届け予定日の10日前までにお電話にてご連絡ください。</p> <p>申入れ内容</p> <p>当該規約を削除してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>事業者のホームページには、「5040円(税別)送料:600円」、「定期コース(回数に縛りはありません)」、「いつでも解約・休止できます。」、「お試し定期コース」との表示がありますが、上記規約によると、4回目の商品を購入するまで、解約・休止ができないとされており、事業者のホームページの記載と規約の内容に齟齬があります。</p> <p>定期コースの注文は、上記規約によると実際には4回以上の定期購入が前提とされているにもかかわらず、いつでも解約可能で購入回数に縛りがないかのようなホームページの表示は、実質的に見れば虚偽であるといえ、商品を5040円(税別)で購入可能かのように示す点で、「商品...の取引条件について、...実際のもの...よりも取引の相手方に著しく有利」(景品表示法30条1項2号)といえる。</p>	削除された。
4	<p>・「通常価格5,600円(税別)」「94%OFF」「初回300円(税別)送料無料」等とのサイト上の表示</p> <p>申入れ内容</p> <p>サイト上の表示を削除してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>事業者の販売する商品は、実際には、4ヶ月分</p>	削除された。

	<p>の支払総額14,580円(税別)3回以上(初回除く)の利用が定められており、最低1万4580円(税別)の商品を購入する必要があり、初回のみ300円(送料無料)での購入が可能であるかのような取引条件の表示は、実質的に見れば、実際のもの(4か月分の商品を1万4580円(税別)で購入)とは異なる表示となっている。</p> <p>これは、本件商品の単価が、あたかも、300円であるかのように示す点で、「商品...の価格...について、実際のもの...よりも取引の相手方に著しく有利」(景品表示法30条1項2号)という要件に該当し、本件商品を1回300円で購入することができるかのように示す点で「商品...の取引条件について、...実際のもの...よりも取引の相手方に著しく有利」(同条項)に該当することから、事業者のサイトを確認した消費者が商品につき誤認するため、景品表示法上問題がある。</p>	
5	<p>・金沢大学名誉教授太田富久による「成分を聞いた瞬間『二日酔いに効く』と思いましたね。」とのサイト上の表示</p> <p>申入れ内容 サイト上の表示を削除してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>薬機法66条2項は、「医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品又は医療機器の効能、効果又は性能について、医師その他の者がこれを保証したものと誤解されるおそれがある記事を広告し、記述し、又は流布することは、前項に該当するものとする。」として、医師が医薬部外品等の効果または性能を保証したものと誤解する広告を規制している。</p> <p>本件サイト上の表示は、金沢大学名誉教授太田富久の見解として表示されているのであり、大学名誉教授という社会的に信頼できる職業の者による本件表示を見た消費者は、本件商品が二日酔いに効くと誤解するおそれがあり、本件サイト上の表示は、薬機法66条2項に違反している。</p> <p>消費者庁の『打ち消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点』によると、「実際には、商品を使用しても効果、性能等を全く得られない者が相当する存在するにもかかわらず</p>	削除された。

	<p>ず、商品の効果、性能等があったという体験談を表示した場合、打消し表示が明瞭に記載されていたとしても、一般消費者は大体の人が何らかの効果、性能等を得られるという認識を抱くと考えられるので、商品・サービスの内容について実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に誤認されるときは、景品表示法上問題となるおそれがある。」としている。</p> <p>本件サイト上の表示は、太田富久氏の薬学部という経歴や研究経歴、特許などを示した上で、本件商品が二日酔いに効果的に働く旨表示しているものであり、上記表示を見た消費者が本件商品に効果があると考えるのは明らかであるため、上記表示は、本件商品が他の商品よりも著しく優良であると示す表示であり、不当に顧客を誘引し、消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するものであるから、景品表示法5条1号に違反する。</p>	
--	--	--

改善事例 私立大学に対する要請

事業者名；学校法人越原学園 名古屋女子大学

事業内容：大学

申入対象：入学検定料に関する条項

対象条文：消契法 10 条

要請開始日：2021（令和 3）年 11 月 16 日

要請終了日：2022（令和 4）年 5 月 24 日

	C ネット東海の主な申入れ内容	名古屋女子大学の回答（結果）
1	<p>（入学検定料に関する条項） 一度納入いただいた検定料の返金はできません。</p> <p>申入れ内容 本条項について、消費者契約法 10 条に沿う形に改定してください。</p> <p>申入れ理由 出願手続きは、出願登録、入学検定料の支払い、出願書類の提出、受験票の発行という流れで行われることとされているところ、例えば、出願者が入学検定料を支払い、出願書類を提出したにも関わらず、大学が書類不備により受理せず受験票を発行しなかった場合でも、大学から出願者に対しては入学検定料が返金されないこととなる。</p> <p>大学における出願手続きにおいては、出願者の出願書類の提出により受験契約の申込みがなされ、大学の受験票の発行により申込みの承諾がなされて受験契約が成立するものと解されるどころ、例示した場合においては、大学による受験票の発行がなされず受験契約が成立していないにも関わらず、入学検定料の返金が行われないうこととなる。</p> <p>この場合においては、出願者と大学との間で受験契約が成立していない以上、出願者は大学に対して支払い済みの入学検定料について不当利得返還請求権（民法 703 条）を有するところ、本条項はこれを制限するものであり、民法上の規定に比して消費者の権利を制限する。</p> <p>また、出願書類の審査は、入試手続き全体の業</p>	<p>次の通り改定された。</p> <p>（入学検定料に関する条項） 一度納入いただいた検定料は返還いたしません。但し、以下の場合は返金します。振込手数料はご負担ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 . 過入金の場合は過入金分を返金します。 2 . 出願書類の提出前に受験自体を申し出られた場合は検定料を返金します。提出後の辞退は認めません。 3 . 出願締切までに書類が提出されなかった場合、また提出した書類に不備があり、締切までに再提出されなかった場合は受験資格を失うため、納入された検定料は過入金扱いとして返金します。

	<p>務・費用からみれば、割合としては小さいものであることから、一律に入学検定料を返金しないことには合理性がなく、信義則（民法1条2項）に反して消費者の利益を一方向的に害するといえる。</p> <p>以上から、消費者契約法10条によって無効。</p>	

改善事例 株式会社 P l e z に対する申入れ

事業者名；株式会社 P l e z

事業内容；L I N E によるダイエット，トレーニング指導

申入対象；レッスン料不返還条項

対象条文；消契法 9 条 1 号、1 0 条

申入開始日；2 0 2 2（令和 4）年 3 月 3 0 日

申入終了日；2 0 2 2（令和 4）年 5 月 2 4 日

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>・利用規約第 1 3 条（サービスの中断と責任） 但し，閉鎖等により会員の会費支払義務その他の債務および責任が軽減されたり免除されることはなく，また，当社は会員に対して特別の補償または賠償を一切行いません。</p> <p>・利用規約第 1 5 条（終了） その他，会員の希望でサービス期間中に終了することを認めますが，一切の返金を行いません。</p> <p>・利用規約第 1 6 条（キャンセル・返金） 入会手続き後は，当社の責めに帰すべき特別の理由のない限り，当サービスのキャンセル，返金をすることはできません。</p> <p>・利用規約第 2 4 条（利用資格の取消し等） この場合，当該会員は，既に生じた本サービス利用料等未払債務の弁済義務を負うものとし，当社が別途定める方法でこれを支払うものとしします。利用資格の取消が行われた場合，既にお支払いいただいた諸費用は，理由の如何を問わず一切返還しません。</p> <p> 申入れ内容 削除してください。</p> <p> 申入れ理由 会員契約が，契約後間もない時期に終了した場合には，事業者が発生する損害は想定できないにもかかわらず，上記規約は，解除の事由や時期等を限定する文言が定められておらず，上記規約は，解除事由や時期等にかかわらず一律に返金しない</p>	<p>削除された。</p>

	<p>ものであり、会社に生ずる平均的損害を超える違約金等を定めるものとして、消費者契約法9条1号により無効である。</p> <p>また、会員との契約関係は、LINEによるボディメイク等の指導を行う対価として会員が会費を支払うことから、民法上の準委任契約類似のものと考えられ、会員は、会員契約をいつでも任意に将来に向けて解除することができ、また、事業者が受任者の報酬請求権たる会費を請求できるのは、既履行の割合部分に限られるなどの制限があるにもかかわらず、会員規約により会員は未履行分の会費相当額の返還請求が制限されているので、会員規約は民法よりも不利であり、消費者の契約解除権を一方的に制限するものである。</p>	
2	<p>・利用規約第29条（準拠法・裁判管轄）</p> <p>本サービスの利用に関わる全ての紛争については、他に別段の定めのない限り、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。</p> <p>申入れ内容 削除してください。</p> <p>申入れ理由 事業者の規約を前提とすると、地方在住の消費者が訴訟を行う場合、東京に行く必要が生じるが、事業者はホームページなどで全国の消費者を相手に商品を販売しており、全国で紛争が発生する可能性があり、一方、消費者は、事業者との訴訟を必ず東京地方裁判所に提起しなければならないとなると、事業者が得る利益に比して消費者の被る不利益は多大なものになるため、管轄に関する規定は、消費者契約法10条に違反する。</p>	削除された。

改善事例 鍵開錠・修理等訪問販売業者に対する申入れ

事業者名：株式会社鍵

事業内容：訪問販売による鍵の開錠・交換等に係る役務の提供

申入対象：ホームページ上の鍵の開錠・交換等の料金に係る不当・不適切な表示の是正等

申入開始日：2020（令和2）年12月22日

申入終了日：2022（令和4）年6月21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 鍵の開錠・交換等に関する最低料金のみ表示の是正

景表法5条2号

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>鍵の開錠・交換等に関する最低料金のみ表示の是正</p> <p>申入れ内容 事業者が提供する鍵の開錠、交換、製作や修理等に関するホームページ上の表示について、「鍵開け 4、980円（税抜き）～」、「鍵交換 8、000円（税抜き）～」、「鍵製作 8、000円（税抜き）～」等と、鍵に係る作業の最低料金のみ表示することにより、同表示金額に近い料金で作業が可能であるかのような表示を是正するよう求めた。</p> <p>申入れの理由 業者のホームページにおける作業に係る表示が、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、...実際のもの...よりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」（景表法5条2号）に該当するため、上記申入れを行った。</p>	<p>申入れの結果、最低料金の表示の直下に、当該表示と同等以上の大きさかつ太字で、「総額、作業内容は2000円程度の安価な作業から数十万円する作業までございます。」と作業料金に幅があることが表示されることになった。</p> <p>また、詳細な料金表が表示されるページへのリンクが、上記表示の直下にも表示されるようになった。</p>
2	<p>鍵の開錠・交換等に関して相当程度高額となる場合の目安金額の表示を要求</p> <p>申入れの内容 業者のホームページ上で、鍵に係る諸作業にあたり、相当程度高額となる場合の目安となる金額について、最低料金と同様に目立つよ</p>	<p>申入れの結果、最低料金の表示の直下に、当該表示と同等以上の大きさかつ太字で、「総額、作業内容は2000円程度の安価な作業から</p>

<p>うに表示することを要請した。</p> <p>申入れの理由 業者のホームページにおける作業に係る表示が、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、...実際のもの...よりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」（景表法5条2号）に該当するため、上記申入れを行った。</p>	<p>数十万円する作業までございます。」と作業料金に幅があることが表示されることになった。</p> <p>また、詳細な料金表が表示されるページへのリンクが、上記表示の直下にも表示されるようになった。</p>
--	---

改善事例 「水戸黄門漫遊マラソン」に対する申入れ

事業者名：水戸黄門漫遊マラソン実行委員会事務局

事業内容：マラソン大会

申入対象：申し込み規約

対象条文：過剰入金・重複入金

消費者契約法 10 条

返金

消費者契約法 10 条

疾病の責任

消費者契約法 8 条 1 項 1 号、3 号

大会期間中の事故・疾病・紛失等

消費者契約法 8 条 1 項 1 号、3 号

申入開始日：2022（令和 4）年 5 月 24 日

申入終了日：2022（令和 4）年 6 月 21 日

	C ネット東海の主な申入れ内容	水戸黄門漫遊マラソンの回答（結果）
1	<p>自己都合によるお申し込み後のキャンセルはできません。また、過剰入金・重複入金の返金はいたしません。</p> <p>申入れ内容 消費者契約法 10 条の趣旨に沿うように改定してください。</p> <p>申入れ理由 大会の申込者が、誤って参加料を過剰入金・重複入金した場合、実行委員会は過剰入金・重複入金を行った申込者に対し、不当利得返還義務を負います。</p> <p>しかし、規約の内容は、消費者が過剰入金・重複入金をした場合に返金できない規定になっています。</p> <p>民法の請求権を制限する規定であり、消費者契約法 10 条によって無効となります。</p>	<p>自己都合によるお申し込み後のキャンセルはできません。（削除）</p> <p>過剰入金・重複入金をした場合に返金できない規定が削除されました。</p>
2	<p>地震・風水害・降雪・事件・事故・疫病（新型コロナウイルス感染症を含む）等による開催中止の場合、以下の表の内容で参加料の全部又は一部を RUNPO にて返還します（ふるさと納税枠を除く）。現金での返金はいたしません。また、ご家族・お仲間エントリーのメンバーは代表者へ一括返還となります。</p> <p>申入れ内容 消費者契約法 10 条の趣旨に沿うように改定</p>	<p>地震・風水害・降雪・事件・事故・疫病（新型コロナウイルス感染症を含む）等による開催中止の場合、以下の表の内容で参加料の全部又は一部を RUNPO にて返還します（ふるさと納税枠を除く）。現金での返金はいたしません。また、ご家族・お仲間エントリーのメンバーは代表者へ一括返還いたします。なお、RUNPO 以外の返還方法を希望する方には、以下の表の内容から手数料（500 ポイント）を差し引</p>

	<p>してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>参加料の返金については、実行委員会は参加者に対し現金で支払った消費者には現金、クレジットカードで決済を行った消費者にはクレジットカードに返金する義務が生じます。</p> <p>しかし、規約は債権である「RUNPO」を代物弁済として参加者に与える規定になっています。</p> <p>民法の請求権を制限する規定であり、消費者契約法10条によって無効となります。</p>	<p>いた金額(1ポイント=1円換算)の金券を送付します。</p> <p>RUNPO の返還と金券の返還と選択できるようになりました。</p>
3	<p>大会開催中に傷病が発生した場合、主催者は応急手当を行います。その方法、経過等について、主催者は責任を負いません。なお、新型コロナウイルス感染症が原因となる場合も含まれます。</p> <p>申入れ内容</p> <p>消費者契約法8条1項1号、3号の趣旨に沿うように改定してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>実行委員会は、参加者が安全に競技できるように配慮し、救助を要する事態が発生した場合には直ちに救助すべき安全配慮義務を負います。</p> <p>しかし、参加者に疾病が発生した場合、応急手当を行うものの、その方法、経過等について責任を負わない規定になっており、消費者契約法8条によって無効になります。</p>	<p>大会開催中の傷病(新型コロナウイルス感染症が原因となる場合も含む)の発生に備えて、主催者は、医師・看護師等を配置の上、適宜適正な処置を取るよう努めます。</p> <p>医師・看護師等を配置の上、適宜適正な処置を取るよう努める規定になりました。</p>
4	<p>大会開催中の事故・傷病・紛失等に関し、主催者は、損害賠償の責任を負いません。</p> <p>申入れ内容</p> <p>消費者契約法8条1項1号、3号の趣旨に沿うように改定してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>実行委員会は、参加者が安全に競技できるように配慮する義務を負います。</p> <p>しかし、大会開催中に疾病が発生した場合、参加者の事故・傷病・紛失等に関し、損害賠償責任を負わない規約になっています。</p> <p>消費者契約法8条によって無効になります。</p>	<p>大会開催中の事故、傷病、紛失等への補償は、主催者に故意又は重大な過失がある場合を除き、主催者が加入した傷害保険の範囲内となります。</p> <p>損害賠償責任を負う規定になりました。</p>

改善事例 屋内スポーツ施設に対する申入れ

事業者名：スラックラインパークガンバデ こと 古賀啓太

事業内容：屋内スポーツ施設

申入対象：ホームページ上の「施設利用ルール」の是正

申入開始日：2022（令和4）年3月1日

申入終了日：2022（令和4）年11月22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 ホームページ上の「施設利用ルール」の是正 法8条1項1号，3号

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>従前の「施設利用ルール」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内での紛失及び盗難に関しては、<u>当施設では一切責任は負いませんので、とくに貴重品などは自己管理にてしっかり保管下さい。</u> ・駐車場での事故や盗難には<u>当施設では一切責任は負いません。</u>自己での処理をお願いします。 ・スラックライン、ボルダリング、トランポリンは重大な危険（死亡ないし重大な障害）を内包したスポーツです。当施設内は安全に万全を期していますが、100%確保できているものではありません。また、小学生及び未就学児のご利用は保護者の責任において、お子様の安全の確保をお願いします。<u>当施設内で生じたケガ、障害については当店は一切責任を負えませんのでご了承ください。</u> <p>申入れ内容 法8条1項1号及び同項3号に適合するように、改訂して下さい。</p> <p>申入れ理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・条項の記載は、事業者に帰責事由がある場合にも全て免責させるもので、法8条1項1号に違反している。 ・条項の記載は、事業者に過失や、設置・保存上の瑕疵がある場合でも、全て免責させるもので、法8条1項3号に違反している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・以下に変更され、左記下線部の免責文言が削除された。 ・お客様の持ち物に関しまして、荷物置き棚が接地してありますのでご利用ください。また自身の持ち物は自己管理にてしっかり保管下さい。 ・駐車場での事故や盗難は、自己での処理をお願いします。 ・スラックライン、ボルダリング、トランポリンは重大な危険(死亡ないし重大な障害)を内包したスポーツです。当施設内は安全に万全を期していますが、100%確保できているものではありません。また、小学生及び未就学児のご利用は保護者の責任において、お子様の安全の確保をお願いします。

改善事例 芸能事務所に対する要請

事業者名；株式会社ジャニーズ事務所

事業内容；芸能事務所

申入対象；チケットアプリに関する条項

対象条文；消契法 8 条 1 項

要請開始日；2022（令和 4）年 8 月 23 日

要請終了日；2022（令和 4）年 11 月 22 日

	C ネット東海の主な申入れ内容	株式会社ジャニーズ事務所の回答（結果）
1	<p>（免責条項）</p> <p>第 9 条（本サービスの提供の停止等）</p> <p>・・・</p> <p>3．当社は、本サービスの提供の停止または中断により、ユーザーまたは第三者が被ったいかなる不利益または損害についても、一切の責任を負わないものとします。</p> <p>第 12 条（免責条項）</p> <p>1．当社は、本サービスに起因してユーザーに生じたあらゆる損害について、当社の故意または重過失による場合を除き、一切の責任を負いません。</p> <p>申入れ内容</p> <p>本各条項について、消費者契約法 8 条 1 項に適合するように改めてください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>消費者契約法第 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る。換言すれば、事業者に故意又は重過失がある場合、事業者は一切免責されず、事業者に軽過失がある場合、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</p>	<p>次の通り改定された。</p> <p>（免責条項）</p> <p>第 9 条（本サービスの提供の停止等）について</p> <p>・・・</p> <p>2 .前項各号に基づく本サービスの提供の停止または中断により、ユーザーまたは第三者に生じた損害について当社が損害賠償責任を負う場合、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社の損害賠償責任は、ユーザーが本サービスを利用して購入したチケット代金を上限とします。</p> <p>（改定前は 3 項として規定されていた条項であるが、項目表記の誤記により 2 項に修正された。）</p> <p>第 12 条（免責条項）</p> <p>1 .当社は、本サービスに起因してユーザーに生じたあらゆる損害について、当社の故意または過失による場合を除き、一切の責任を負いません。</p>

<p>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る。</p> <p>そして、本件規約は、第9条3項について、事業者側に起因する事情によってユーザーに損害が生じた場合、事業者にも過失があっても事業者の責任を全部免除するものと解釈されるため、消費者契約法第8条1項1号・3号により無効となる。</p> <p>また、本件規約第12条1項についても、事業者にも軽過失があった場合でも事業者の責任を全部免除するものと解釈されるため、消費者契約法第8条1項1号・3号により無効となる。</p> <p>以上から、消費者契約法8条1項によって無効。</p>	
--	--

改善事例	タメニー株式会社に対する申入れ
------	-----------------

事業者名；タメニー株式会社

事業内容：披露宴や結婚式二次会のコーディネート等

申入対象：二次会のキャンセル規定

対象条文：消契法9条1号

申入開始日：2021（令和3）年12月21日

申入終了日：2022（令和4）年12月20日

	C ネット東海の主な申入れ内容	タメニーの回答（結果）
1	<p>二次会のキャンセル規定 内容は別記 のとおり</p> <p>申入れ内容 開催 59 日前以降のキャンセル料について、生ずべき平均的な損害の額を超えない額とするよう見直しを求めた。</p> <p>申入れ理由 利用者が、開催 59 日前以降に解約した場合、「オプション料金」及び「プラン料金」の 70 パーセント以上もの違約金が発生するとされているが、たとえば開催 1 月半前に解約があった場合、司会を含む当日の人件費、準備の必要がなくなった（あるいは流用可能な）資材や景品分など、支出（損害）を免れるものも多いと思われるので、「オプション料金」及び「プラン料金」の 70 パーセントもの損害が発生するとは思われない。開催 29 日前以降の解約の場合も同様に、80 パーセントから 100 パーセントもの損害が発生するとは思われないため。</p>	<p>別記 のとおり、違約金額に対応する時期的区分について、開催日からどれだけ前の日付なのかで区分するのではなく、タメニー社がおこなった業務内容に応じて区分することとなった。</p>

【別記】

第24条【中途解約】

- 1 契約締結後にパーティーをキャンセルする場合には、下記に定める所定の日数に応じた手数料を乙に支払うことで、パーティーのキャンセル申し入れ（以下、「解約申し入れ」という）をすることができます。

【手数料一覧】

申込み日から～開催180日前まで	会場・関係事業者キャンセル料+15,000円
------------------	------------------------

開催179日前～開催60日前まで	会場・関係事業者キャンセル料+30,000円
開催59日前～開催30日前まで	会場・関係事業者キャンセル料+オプション料金の70%+プラン料金の70%(80シンプルプランの場合は80スタンダードプランにて算出致します)
開催29日前～開催14日前まで	会場・関係事業者キャンセル料+オプション料金の80%+プラン料金の80%(略)
開催13日前～開催2日前まで	会場・関係事業者キャンセル料+オプション料金の90%+プラン料金の90%(略)
開催前日～開催当日	会場・関係事業者キャンセル料+オプション料金の100%+プラン料金の100%(略)

2 以下略

【別記】

第24条【中途解約】

- 1 契約締結後にパーティーをキャンセルする場合には、下記に定める所定の日数に応じた手数料を乙に支払うことで、パーティーのキャンセル申し入れ(以下、「解約申し入れ」という)をすることができます。

【手数料一覧】

申込み日から～担当確定(挨拶)前まで	実費総額+30,000円
担当確定(挨拶)後～招待客リスト提出期日前まで	実費総額+プランプロデュース料金の50%
招待客リスト提出期限後～最終打ち合わせ前まで	実費総額+プランプロデュース料金の80%
最終打合せ後～開催2日前まで	実費総額+プランプロデュース料金の90%
開催前日～開催当日	会場・関係事業者キャンセル料+プラン料金の100%+オプション料金の100%

2 以下略

改善事例 株式会社 HIS に対する申入れ

事業者名；株式会社申入れ

事業内容：旅行業

申入対象：ウェブサイト上の表示

対象条文：消契法 3 条 1 項 1 号、景表法 5 条 2 号

申入開始日：2019（令和元）年 11 月 19 日

申入終了日：2023（令和 5）年 1 月 24 日

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>「この航空券は【お支払代金の 100%】のお取消料が発生いたします。」</p> <p>「取消料発生日 ご契約成立（予約・入金確認後）以降に取り消された場合、取消料が発生します。航空会社が指定する上記取消料とは別途、取消手数料金がお一人様あたり 4,400 円生じます。」</p> <p>申入れ内容 取消しをした場合の具体的な取消料が上記記載では一体いくらかかるのか不明なため、取消料算定の根拠を記載して下さい。</p> <p>申入れ理由 上記取消料の定め方について、事業者の説明により、算定根拠が明らかとなったが、ウェブサイト上の記載だけだと、消費者が当該算定の根拠を知ることは難しい。また、事業者に明確な計算指針があるのであるから、当該計算方法をウェブサイト上に掲載することは難しくない。そのため、算定根拠を示すことは、【お支払い代金の 100 % 以内】という条項の内容を明確化することにつながる（消契法 3 条 1 項 1 号）。</p>	<p>上記記載は削除され、具体的な金額を明示する表示に改められた。</p>

改善事例 フォン・ジャパン株式会社（株式会社LINK）に対する申入れ

事業者名：フォン・ジャパン株式会社（申入れ中に株式会社LINKに事業譲渡）

事業内容：Wi-Fi 利用サービス

申入対象：Wi-Fi サービス契約約款

対象条文：

- | | |
|-----------------|--------------|
| 1 約款変更条項 | 民法548条の4第1項 |
| 2 損害賠償を負わない旨の条項 | 消契法8条1項1号、3号 |
| 3 違約金条項、解除権制限条項 | 消契法9条1号、10条 |
| 4 損害賠償制限 | 消契法10条 |
| 5 違約金条項 | 消契法9条1号 |
| 6 合意管轄条項 | 消契法10条 |

申入開始日：2021（令和3）年2月16日

申入終了日：2023（令和5）年2月21日

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>・約款変更条項</p> <p>当社は、この約款を変更することがあります。この場合の提供条件は、変更後の約款によりません。</p> <p>申入れ内容</p> <p>民法548条の4第1項に適合するように改訂してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>契約者の了承を得ることなく契約約款を随時変更することができ、変更された場合、提供条件は、変更後の約款による旨を規定している。しかし、民法548条の4第1項は、約款を相手方との合意なく変更できる要件として、以下のとおり定めている。一 定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。二 定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及び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とき。上記約款の規定は、民法548条の4第1項に反し、限定なく相手方との合意なく約款を変更できる旨を定めるものであり、強行規定である同条に抵触し、無効である。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>当社は、以下の各号のいずれかに該当する場合、契約者へ当社が適切と判断した方法にて公表又は通知することにより、本規約の内容を変更することができるものとし、変更日以降は当該変更内容が適用されるものとします。</p> <p>(1) 本規約の変更が、契約者又は利用者の一般の利益に適合するとき。</p> <p>(2) 本規約の変更が、本規約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更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とき。</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
2	<p>・損害賠償を負わない旨の条項</p> <p>2 当社は、インターネット接続サービスの提供により生じた損害については、一切の責任を負わないものとします。</p> <p>7 電波状況等により WiFi 通信サービスを利用して送受信された情報等が破損 又は滅失することがあります。この場合において、当社は、一切の責任を負わないものとします。</p> <p>申入れ内容 削除してください。</p> <p>申入れ理由 本条第 2 項は、事業者が提供するインターネット接続サービスの提供により契約者に生じた損害につき、事由の如何にかかわらず当該事業者が賠償義務を負わないとする趣旨の条項である。また、第 7 項は、事業者が提供するインターネット接続サービスを利用して送受信された情報等が電波状況等により破損又は滅失した場合に、事由の如何にかかわらず当該事業者が責任を負わないとする趣旨の条項である。これは、事業者の債務不履行ないしは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ものであり、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び 3 号に抵触する。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>当社の故意又は重大により本サービスの提供をしなかったときは、前二項の規定は適用しません。また、当社は、相当因果関係のない、間接損害、特別損害、偶発的損害、派生的損害、結果的損害及び逸失利益については、一切責任を負わないものとします。</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
3	<p>・違約金条項、解除権制限条項</p> <p>1 WiFi 契約者は、WiFi 契約者が選択したプランに係るサービス提供開始日 から契約の解除申請があった月（以下「解除申請月」といいます。）の翌月までの期間（提供開始日と解約申請月が同一の月である場合は、提供開始日の翌月）について、料金表第1表第1（基本使用料）に規定する基本使用料の支払いを要します。ただし、この約款又は料金表に特段の定めのある場合は、この限りではありません。</p> <p>申入れ内容 削除してください。</p> <p>申入れ理由 本条項は、利用者がサービス利用契約を解除の通知をした場合に、利用者に対し解除通知のあった日の属する月の翌月分までの利用料の支払義務を負わず趣旨の規定である。これは、実質的に契約解除に違約金を課すものである。契約期間の定めのない契約を消費者が解除したことで事業者に損害が生ずるとは考えられず、実質1か月分の使用料に相当する違約金の定めは、解約により事業者が生ずる平均的損害を超えるものであり、消費者契約法9条1号に抵触する。また、上記規定は、消費者の契約解除権を制限するものであり、民法の原則を消費者に不利に変更するものである。消費者の契約解除権を不当に拘束するもので、信義誠実の原則に反して消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害するものであるため、消費者契約法10条に抵触する。</p>	<p>以下の規定に改定された。</p> <p>月額基本料は、課金開始日から当該サービスを提供した最後の日までの期間のサービスについて発生します。</p> <p>本サービスの契約者は、Wi-Fi サービス契約に基づいて当社が定めて課金開始日から縛りなし Wi-Fi サービス契約の解除があった日が属する月の末日までの期間について、別紙1に規定する各料金の支払いを要します。</p>
4	<p>2 前項の期間において、利用の一時中断等によりWiFi 通信サービスを利用することのできない状態が生じたときの基本使用料の支払いは、次によります。（3）前2号の規定によるほか、WiFi 契約者は、次の場合を除き、縛りなしWiFi 通信サービスを利用できなかった期間中の基本使用料の支払いを要します。（以降省略）</p> <p>（区別）</p> <p>WiFi 契約者の責めによらない理由によりその会員契約に係る全ての契約者回線（通常料金契約に係るものに限ります。）を全く利用できない状態</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>当社の故意又は重大な過失により本サービスの提供をしなかったときは、前二項の規定は適用しません。</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>（その会員契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。）が生じた場合に、そのことを当社が認知した時刻から起算して、24時間以上その状態が継続したとき。</p> <p>（支払を要しない料金）</p> <p>そのことを当社が認知し、WiFi 契約者からその連絡を受けた際に当社より提示する料金</p> <p>申入れ内容</p> <p>（3）本文を削除してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>本条項は、契約者の責によらない理由により回線が全く利用できない状態が生じた場合に、そのことを事業者が認知した時刻から起算して24時間以上その状態が連続した場合で、かつそのことを当該事業者が認知し、契約者からその連絡を受けた場合以外には、契約者は基本使用料の支払義務を免れず、また、上記の場合であっても事業者が提示する金額のみ支払義務を免れる旨定めるものである。しかし、この規定は、事業者に帰責事由がある場合についてまで、契約者に使用料金支払義務を課すものであり、実質的に事業者の損害賠償義務を制限するものであり、消費者の損害回復を著しく困難にするものである。また、事業者に帰責事由がない場合、債権者が反対給付の支払義務を免れる旨定める民法536条1項の危険負担の原則を消費者に不利益に変更するものあり、消費者がサービスを受けられないにもかかわらず、代金支払を支払わなければならないという不当な結果となるものである。これらはいずれも、民法の原則を消費者に不利に変更し、消費者の権利を制限し、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるので、消費者契約法10条に抵触する。</p>	
5	<p>WiFi 契約者は、縛っちゃうプランにおいて、更新月以外に契約の解除があったときは、料金表第1表（契約解除料）に規定する契約解除料の一括支払いを要します。</p> <p>（料金表第1表）</p>	<p>新約款を適用する(当該サービス利用者全員が縛りなしプランに移行する)場合については、新約款において契約解除料に関する規定を設けないことにした。事業者が事業譲渡を受けた時点で、「縛っちゃうプ</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>区分 料金額（税抜）</p> <p>契約締結後 12 か月未満 30,000 円</p> <p>契約締結後 12 か月以降 35 か月まで 25,000 円</p> <p>契約締結後 36 か月目（契約更新月） 0 円</p> <p>契約締結後 37 か月以降 9,500 円</p> <p>申入れ内容</p> <p>本条項に関し、料金表第 1 表（契約解除料）の料金額の金額を、契約の解除に伴い貴社に生ずべき平均的損害の範囲内になるよう改訂してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>本条項は、契約期間の縛りのある契約において、更新月以外に契約の解除があったときに、契約締結後 1 2 か月未満の場合には 30,000 円、契約締結後 1 2 か月以降 3 5 か月までの場合には 25,000 円、契約締結後 3 6 か月目（契約更新月の場合には 0 円、契約締結後 3 7 か月以降の場合には 9,500 円の契約解除料(いずれも税抜)の支払を要するとするものである。しかし、これらは、契約解除に伴う損害賠償の額の予定、又は違約金を定める条項であるところ、事業者は、中途解約により特に解約の手續に掛かる実費等の負担が増えるとは考えられず、新たに他の消費者と契約することにより、計画期間中の利用料等の損害もないものと思われる。また、特に、事業者が定める契約解除料は、通常プラン及びライトプランでは 2 8 か月以降、WiMAX プラン及び無制限プランでは 3 0 か月以降各 3 5 か月までに解約された場合で、3 6 か月の期限まで契約を継続した場合と比べ支払総額が多くなるものであり、明らかに事業者の平均的損害を超えているものと考えざるを得ない。したがって、事業者が定める契約解除料の金額は、更新月における解除の場合を除き、いずれも、事業者が生ずべき平均的損害を超えるものと考えられ、消費者契約法 9 条 1 号に抵触する。</p>	<p>ラン」等フォン・ジャパン社制定「Wi-Fi サービス契約約款」が適用される各契約につき新規受付を停止しており、今後も再開の予定がない旨の説明があった。</p>
6	<p>この約款および当社と WiFi 契約者との間に紛争が生じた場合に関する訴訟については、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。</p> <p>申入れ内容</p>	<p>改善なし。</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>本条項を削除してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>民事訴訟法 4 条以下で定められている管轄を、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所に限るとする条項となっている。契約者が他の裁判所で訴訟を提起できる場合を規定する民事訴訟法 5 条の場合に比して、消費者の裁判を受ける権利を実質的に侵害するものと言わざるを得ず、消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方向的に害する条項と言わざるを得ないので、消費者契約法 10 条に抵触する。</p>	

改善事例	サントリーフーズ株式会社に対する申入れ
------	---------------------

事業者名：サントリーフーズ株式会社

事業内容：ウォーターサーバー、天然水の配送事業

申入対象：所有権放棄条項、中途解約手数料条項、違約金条項

対象条文：消契法9条1号、10条

申入開始日：2022（令和4）年11月22日

申入終了日：2023（令和5）年3月22日

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>・所有権放棄条項</p> <p>天然水および機材は瑕疵がある場合を除き返品不可。瑕疵がある場合、当社負担にて、交換いたします。なお、お客さまの事情により天然水をお受け取りいただけない場合、当該定期配送に係わる天然水代に加え、返品手数料（配送単位1単位につき1000円（税込み1100円））をお支払いいただくとともに、当該定期配送に係わる天然水の所有権を放棄したものとみなします。</p> <p>申入れ内容 削除してください。</p> <p>申入れ理由 消費者契約法第10条は、「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、民法第一条第二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」と規定している。</p> <p>上記規約は、売買契約が成立し天然水の所有権が購入者にあるにもかかわらず、購入者の天然水の所有権を放棄したものとみなすものであり、消費者の権利を制限するものであり、かつ、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するというべきであり、消費者契約法第10条に違反して無効である。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>天然水および機材は瑕疵がある場合を除き返品不可。瑕疵がある場合、当社負担にて、交換いたします。なお、お客さまの事情により天然水をお受け取りいただけない場合、当該定期配送に係わる天然水代に加え、返品手数料（配送単位1単位につき1000円（税込み1100円））をお支払いいただきます。</p>
2	<p>・中途解約手数料条項</p> <p>次回天然水配送予定日の7営業日前までにお問い合わせ先までご連絡ください。なお、新たに機材を配送先住所に設置した日が属する月から各プランごとの契約期間経過前に本サービス利用契</p>	<p>使用期間に応じた中途解約手数料に変更された。</p> <p>・2年プラン及びたっぷり2年プラン 24,000円－（経過月数×1000円） ・3年プラン</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>約（以下「本契約」）を中途解約した場合，以下の中途解約手数料が必要ですが。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 2年プラン，たっぷり2年プラン：20000円（税込み22000円） ・ 3年プラン：23000円（税込み25300円） ・ 5年プラン：25000円（税込み27500円） <p>申入れ内容 消費者契約法第9条第1号に適合するよう改めて下さい。</p> <p>申入れ理由 消費者契約法第9条第1号は，「当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分」について、無効とする旨定めている。</p> <p>上記規約は，解約する時期にかかわらず一律に解約手数料が発生することになっているが，1回の水の購入代金が4050円とされていることからすると，少なくとも契約期間満了の4ヶ月前の解約については，水の購入代金1万6200円を超える違約金が発生することになっており，平均的な損害を超える定めがされていることは明らかである。</p> <p>そのため，本規約は消費者契約法第9条第1号に違反し無効である。</p>	<p>24,000 円－（経過月数×670 円） ・ 5年プラン</p> <p>24,000 円－（経過月数×400 円）</p>
3	<p>・ 違約金条項</p> <p>貸与プランにおいて，本契約終了後，お客さまが機材の返還に応じないとき，お客さまの所在が不明である等のお客さまが機材を返還できないと当社が認めるときは機材1台あたり違約金30000円をお支払いいただきます。</p> <p>申入れ内容 消費者契約法第9条第1号，第10条に適合するよう改めて下さい。</p> <p>申入れ理由</p>	<p>使用期間に応じた違約金に変更された。 14,000 円－（使用月数×240 円）</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>消費者契約法第9条第1号は、「当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分」について、無効とする旨定めている。</p> <p>本契約が5年ほど継続した場合などは、機材（ウォーターサーバー）の価値は相当程度減衰しているにもかかわらず、契約終了の時期などにかかわらず、違約金を一律に3万円と定める規定は、平均的な損害を超える違約金の定めであり、消費者契約法第9条第1号に違反して無効である。</p> <p>また、上記規約は、契約期間が満了した場合において、契約期間の年数にかかわらず違約金を一律に定めており、機材（ウォーターサーバー）の価値が相当程度減衰している場合であっても、一律に違約金を支払う必要があるところ、会社に現実の損害が発生していない場合であっても、機材代金として3万円を請求するものであり、民法の規定に比して消費者の義務を加重するものであり、かつ、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第10条に違反して無効である。</p>	
4	<p>ホームページについて</p> <p>申入れ内容 最終申込み画面において、購入代金総額を表示してください。</p> <p>申入れ理由 特定商取引法第12条の6第1項第2号は、「販売業者又は役務提供事業者は、当該販売業者若しくは当該役務提供事業者若しくはそれらの委託を受けた者が定める様式の書面により顧客が行う通信販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込み又は当該販売業者若しくは当該役務提供事業者若しくはそれらの委託を受けた者が電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法により顧客の使用に係る電子計算機の映像面に表示する手続に</p>	<p>最終申込画面において、商品の購入代金の総額や期間について説明するページが追加された。</p>

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
	<p>従つて顧客が行う通信販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込み（以下「特定申込み」と総称する。）を受ける場合には、当該特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面に、次に掲げる事項を表示しなければならない。」当該売買契約又は当該役務提供契約に係る第十一条第一号から第五号までに掲げる事項」と定めている。</p> <p>定期配送は、1回の配送につき4050円が最低でもかかり、2年ないし5年の定期購入の場合の最低購入金額は決められているのであるから、最終申込み画面において、商品の購入代金の総額（特定商取引法第11条1号）や、購入する期間（同条3号）などを具体的に表示する必要がある。</p> <p>それにもかかわらず、最終申込み画面には、購入期間や購入代金総額が記載されておらず、特定商取引法第12条の6第1項第2号に違反している。</p>	

改善事例 株式会社 Twelve に対する申入れ

事業者名：株式会社 Twelve

事業内容：Drive プロバイダーサービス

申入対象：Drive プロバイダーサービス契約約款、Drive 会員規約、重要事項説明

対象条文：

- | | | |
|----|--|----------------------|
| 1 | 約款変更条項 | 民法 548 条の 4 第 1 項 |
| 2 | 合意管轄条項 | 消契法 10 条 |
| 3 | サービスの全部又は一部を廃止できる条項 | 消契法 10 条 |
| 4 | 上記 2 の場合に一切責任を負わない旨の条項 | 消契法 8 条 1 項 1 号 |
| 5 | サービスを利用できない状態が生じた期間中の利用料金等の支払を要する旨の条項 | 消契法 10 条 |
| 6 | 損害賠償義務を負わない旨の条項 | 消契法 8 条 1 項 1 号 |
| 7 | 損害賠償制限 | 消契法 8 条 1 項 2 号、10 条 |
| 8 | 損害賠償の方法として利用料減額、サービス使用权の付与を定める条項 | 消契法 10 条 |
| 8 | サービスの利用に関し第三者に損害を与えたとして第三者から損害賠償等の請求がされた場合に消費者が事業者の処理費用も含め全損害を賠償する旨の条項 | 消契法 10 条 |
| 10 | 会員資格喪失後の利用料不変換条項 | 消契法 8 条 1 項 1 号、10 条 |
| 11 | 中途解約の場合の違約金条項 | 消契法 9 条 1 号 |
| 12 | 合意管轄条項 | 消契法 10 条 |

申入開始日：2021（令和3）年4月20日

申入終了日：2023（令和5）年3月22日

	C ネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>(Drive プロバイダーサービス契約約款)</p> <p>・約款変更条項</p> <p>当社は、契約者の了承を得ることなく、本契約約款を随時変更することがあります。なお、本契約約款が変更された場合には、契約者の利用条件その他利用契約の内容は、改定後の本契約約款を適用するものとします。</p> <p>申入れ内容</p> <p>民法548条の4第1項に適合するように改訂してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>契約者の了承を得ることなく契約約款を随時変更することができ、変更された場合、提供条件は、変更後の約款による旨を規定している。しかし、民法548条の4第1項は、約款を相手方との合意なく変更できる要件として、以下のとおり定めている。一 定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。二 定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めのある無及び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とき。上記約款の規定は、民法548条の4第1項に反し、限定なく相手方との合意なく約款を変更できる旨を定めるものであり、強行規定である同条に抵触し、無効である。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>1 .当社は、以下の場合に、当社の裁量により、本契約約款を変更することができます。</p> <p>(1) 本契約約款の変更が、契約者の一般の利益に適合するとき。</p> <p>(2) 本契約約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更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とき。</p> <p>2 .当社は前項による本契約約款の変更にあたり、変更後の本契約約款の効力発生日より相当期間以前に、本契約約款を変更する旨及び変更後の本契約約款の内容とその効力発生日を当社 Web サイトに掲示し、または契約者に電子メールの送信、SMS の送信をする方法により通知します。</p> <p>3 .変更後の本本契約約款の効力発生日以降に契約者が本サービスを利用したときは、契約者は、本契約約款の変更に同意したものとみなす。</p>
2	<p>・合意管轄条項</p> <p>契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、当社の本店所在地を管轄する裁判所をもって合意上の専属的管轄裁判所とします。</p> <p>申入れの内容</p> <p>本条項を削除してください。</p> <p>申入れの理由</p> <p>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の地方裁判所に限るとする条項となっている。消費者が他の裁判所で訴訟を提起できる場合を規定する民事訴訟法5条の場合に比して、消費者の裁判を受ける権利を実質的に侵害するものと言わざるを得ず、消費者の権利</p>	<p>改善なし。</p>

	<p>を制限し、消費者の利益を一方的に害する条項であり、消費者契約法 10 条に抵触する。</p>	
<p>3</p>	<p>・サービスの全部又は一部を廃止できる条項</p> <p>1 . 当社は、都合により本サービスの全部又は一部を一時的に又は永続的に廃止することがあります。</p> <p>4 . 本条第 1 項の場合、当社は契約者に対し、一切の責任を負わないものとします。</p> <p>申入れ内容 第 1 項及び第 4 項を削除してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>ア 第 1 項は、理由のいかんを問わず、事業者がサービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止できる旨を定めるものである。しかし、事業者は、契約上、契約者に対しサービスを提供する債務を負うものであり、理由のいかんを問わず一方的にサービスの廃止を行うことはできないのが民法の原則である。上記規定は、事業者の都合により消費者の地位を不安定にするものであり、消費者の権利を制限し民法 1 条 2 項の原則に反し消費者の利益を一方的に害する規定であるので、消費者契約法 10 条に抵触する。</p> <p>イ 第 4 項は、事業者が第 1 項によりサービスを停止した場合に契約者に対し、理由のいかんを問わず、一切の責任を負わない旨定めるものである。これは、事業者の債務不履行により生じた消費者に対する損害賠償責任の全部を免除する規定であるので、消費者契約法 8 条 1 項 1 号に抵触する。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>1 . 当社は、都合により本サービスの全部又は一部を一時的又は永続的に廃止することがあります。なお、この場合には利用者に不利益が被らないように、然るべき措置をとるものとします。</p> <p>2 . 本条第 1 項の場合、当社は契約者に対し、契約解除に伴う損害についての賠償責任は一切負いません。ただし、当社に故意または重大な過失がある場合には、この限りではありません。</p>

<p>4</p>	<p>・損害賠償義務を負わない旨の条項</p> <p>2. 前項の期間において、第31条(保守等によるサービスの中止)に定める本サービスの提供の中止その他の事由により本サービスを利用することができない状態が生じたときであっても、契約者は、その期間中の利用料金及びこれにかかる消費税相当額の支払を要します。</p> <p>5. 本サービスにおいて、NTTによる契約者回線の工事日の遅れ等、当社の責に帰さない事由により契約者がインターネット接続サービスを利用できない場合であっても、利用料金の減額等は行わないものとします。</p> <p>申入れ内容 削除してください。</p> <p>申入れ理由 第2項は保守等のためにサービスの中止その他の事由によりサービスを利用することができない状態が生じたときであっても、契約者がその期間中の利用料金等の支払を要することを定めるものであり、また、第5項は事業者の責に帰さない事由により契約者がインターネット接続サービスを利用できない場合であっても利用料金の減額等は行わない旨定めている。しかし、民法536条1項は、当事者双方の責に帰さない事由により債務の履行ができない場合には、債権者は反対給付を拒むことができる旨定めており、本契約約款の上記各条項は民法536条1項に反し、消費者がサービスを受けられなくても代金を支払わなければならないこととなるものであり、民法536条1項の適用による場合に比して消費者の義務を加重し、民法1条2項の原則に反し消費者の利益を一方的に害するものですので、消費者契約法10条に抵触する。</p>	<p>第5項が削除された。</p>
<p>5</p>	<p>・損害賠償義務を負わない旨の条項</p> <p>1. 当社は、次の場合には、本サービスの提供を中止することがあります。</p> <p>1) 当社の別途定める保守指定時間の場合</p> <p>2) 当社の本サービス用設備の保守又は工事上やむを得ない場合</p> <p>3) 登録電気通信事業者等が電気通信サービスを中止した場合</p>	<p>第2項の「また」以下を削除する改訂がなされた。</p>

	<p>4) 第30条(利用の制限)の規定により、本サービスの利用の制限を行っている場合</p> <p>5) 契約者に対して、電話、FAX、電子メール等による連絡がとれない場合、又は契約者宛に発送した郵便物が宛先不明で当社に返送された場合</p> <p>6) 契約者の設置したサーバ等から、大量無差別メールの発信、他の端末への攻撃、他の端末への攻撃の踏み台として利用された等の行為を当社が検知した場合</p> <p>2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を中止するときは、あらかじめその旨を契約者に通知します。ただし、やむを得ない場合はこの限りではありません。また、前項の措置をとったことで、当該契約者が本サービスを利用できず、これにより損害が発生したとしても、当社は一切責任を負わないものとします。</p> <p>申入れ内容</p> <p>第2項の末尾に、「ただし、サービスの提供の中止の原因が当社の帰責事由による場合には、この限りではありません。」との文言を加えてください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>第2項は、事業者がサービスの提供を中止した理由、原因が事業者の帰責事由による場合を含め、サービス中止により契約者が被った損害につき一切賠償責任を負わないとするものであり、事業者の債務不履行による損害賠償責任緒全部を免除するものであり、消費者契約法8条1項1号に抵触する。</p>	
6	<p>・ 損害賠償を制限する条項</p> <p>1. 当社の責に帰すべき事由により、契約者が本サービスを全く利用できない状態(以下「利用不能」といいます)に陥った場合で、かつ契約者が月額基本契約の発生による本サービスを申し込んでいる場合、当社は、本契約約款で特に定める場合を除き、当社が当該契約者における利用不能を知った時刻から起算して48時間以上その状態が継続した場合に限り、1料金月の月額基本料金の30分の1に利用不能の日数(24時間を1日とします。24時間に満たないものは切り捨て</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>1. 当社の責に帰すべき事由により、契約者が本サービスを全く利用できない状態(以下「利用不能」といいます)に陥った場合で、かつ契約者が月額基本契約の発生による本サービスを申し込んでいる場合、当社は、本契約約款で特に定める場合を除き、当社が当該契約者における利用不能を知った時刻から起算して24時間以上その状態が継続した場合に限り、1料金月の月額基本料金の30分の1に利用不</p>

<p>とします)を乗じた額(円未満切り捨て)を限度として、契約者に現実に発生した損害の賠償請求に応じます。ただし、〔1〕天変地変等当社の責に帰さない事由により生じた損害、〔2〕当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、〔3〕逸失利益を含む間接損害については、当社は一切の賠償責任を負わないものとします。</p> <p>2. 当社は、以下の方法のいずれか、又はこれらを組み合わせることにより前項の賠償に応じます。</p> <p>1)後に請求する本サービスの利用料から賠償額に相当する金額を減額すること</p> <p>2)賠償額に相当する本サービスの使用权を付与すること</p> <p>3. 利用不能が当社の故意又は重大な過失により生じた場合には、前項は適用されず、当社は契約者の損害賠償請求に応じます。ただし、この場合でも、間接損害について当社は賠償責任を負いません。</p> <p>4. 本サービス用設備等にかかる登録電気通信事業者又はその他の電気通信事業者の提供する電気通信役務に起因して契約者が本サービスを利用不能となった場合、利用不能となった契約者に対する損害賠償額は、当社がかかる電気通信役務に関し当該登録電気通信事業者又はその他の電気通信事業者から受領する損害賠償額を限度とし、当社は前項に準じて契約者の損害賠償の請求に応じるものとします。</p> <p>5. 前項において、賠償の対象となる契約者が複数存在する場合、契約者への賠償金額の合計が当社の受領する損害賠償額を超えるときは各契約者への賠償金額は、当社が受領する損害賠償額を本条第1項により算出された各契約者に対し返還すべき額で按分した額とします。</p> <p>申入れ内容</p> <p>本条項第1項を消費者契約法8条1号項2号及び消費者契約法10条に適合するよう改訂し、第2項、第4項、第5項を削除してください。</p> <p>申入れ理由</p> <p>ア 第1項は、事業者の責による事由によって契約者がサービスを全く利用できない場合の事</p>	<p>能の日数(24時間を1日とします。24時間に満たないものは切り捨てとします)を乗じた額(円未満切り捨て)を限度として、契約者に現実に発生した損害の賠償請求に応じます。ただし、当社に故意、または重大な過失がある場合にはこの限りではありません。</p> <p>2. 前項により当社が損害賠償を負う場合、当社は、後に請求する本サービスの利用料から賠償額に相当する金額を減額するものとします。なお、契約者が本サービスを利用してない場合はこの限りではありません。</p> <p>3. 本サービス用設備等にかかる登録電気通信事業者又はその他の電気通信事業者の提供する電気通信役務に起因して契約者が本サービスを利用不能となった場合、利用不能となった契約者に対する損害賠償額は、当社がかかる電気通信役務に関し当該登録電気通信事業者又はその他の電気通信事業者から受領する損害賠償額を限度とし、当社は前項に準じて契約者の損害賠償の請求に応じるものとします。ただし、当社に故意、または重過失がある場合にはこの限りではありません。</p> <p>5. 前項において、賠償の対象となる契約者が複数存在する場合、契約者への賠償金額の合計が当社の受領する損害賠償額を超えるときは各契約者への賠償金額は、当社が受領する損害賠償額を本条第1項により算出された各契約者に対し返還すべき額で按分した額とします。ただし、当社に故意、または重過失がある場合にはこの限りではありません。</p>
---	--

業者の損害賠償につき、事業者が利用不能状態を知ってから48時間以上その状態が継続した場合に限定し、24時間未満は切り捨てるとともに、事業者の責に帰さない事由による損害、事業者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益を含む間接損害については事業者が損害賠償責任を負わないとするものである。しかし、上記条項は、事業者に故意または重過失がある場合についても事業者が損害賠償を負う場合を制限し、また特別損害、間接損害につき責任を負わない旨を定めるものであり、消費者契約法8条1項2号に抵触する。また、上記条項は、事業者が知ってから24時間利用不能状態が継続した場合にのみ責任を限定するものであり、24時間未満の場合を切り捨てることは、民法の原則を変更し、消費者に一方的に不利益を与えるものである。さらに、予見可能な特別事情による損害や逸失利益を除外することも民法416条を消費者に不利益に変更し、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者の利益を一方的に害する。消費者が損害賠償を受けることができる権利を著しく制限するものであり、消費者の被害回復を困難にするものであって、消費者契約法10条にも抵触する。

イ 第2項は、損害賠償の方法として、事業者の選択により将来の利用料から損害賠償額を減額する旨、サービスの使用権の付与による旨を定めている。しかし、民法417条は、金銭賠償の原則を定めており、上記条項は、これに反し、消費者が受けた損害につき貴社のサービスを利用しないと回復できず、さらにその方法につき事業者の選択に委ねるものであり、一方的に消費者に不利益に変更し、消費者を害するものであり、消費者契約法10条に抵触する。

ウ 第4項は、事業者の損害賠償金額につき、事業者が電気通信役務に関し当該登録電気通信事業者又はその他の電気通信事業者から受領する損害賠償額を限度に制限するものである。しかし、事業者に故意または重過失がある場合も含めて損害賠償額を制限するものであり、消費者契約法8条1項2号にも抵触する。また、民法416

<p>条は、相当因果関係にある損害全額につき債務者が責任を負う旨を定めており、上記条項は、これに反し、消費者の不利益に変更し、消費者が受けた損害の回復を事業者側の一方的事情で著しく困難にするものであるので、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法 10 条にも抵触する。</p> <p>エ 第 5 項は、損害賠償の対象となる契約者が複数いる場合に事業者が負う金額の合計を事業者が受領する賠償額を限度として按分する旨の規定である。しかし、事業者に故意または重過失がある場合についても含めて損害賠償額を制限するものであり、消費者契約法 8 条 1 項 2 号に抵触する。また、民法 416 条は、相当因果関係にある損害全額につき債務者が責任を負う旨を定めており、上記条項は、これに反し、事業者の一方的都合により消費者の損害回復を困難にするものです。消費者の不利益に変更し、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法 10 条にも抵触する。</p>	
--	--

7	<p>・損害賠償義務を負わない旨の条項</p> <p>1 .当社は、本契約約款で特に定める場合を除き、契約者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、契約者が当社に支払う1ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、契約者が本サービスの利用に関して当社の故意又は重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。</p> <p>2 .当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、有用性又は適法性を保証しないものとします。</p> <p>3 .当社は、契約者が本サービス用設備等に蓄積した、又は契約者が他社に蓄積することを承認したデータ等が消失（本人による削除は除きます）し、または他社により改ざんされた場合は、技術的に可能な範囲でデータ等の復旧に努めるものとし、その復旧への努力をもって、消失又は改ざんに伴う契約者又は他社からの損害賠償の請求を免れるものとします。</p> <p>4 .当社は、契約者が本サービスを利用することにより他者との間で生じた紛争等に関して、一切責任を負わないものとします。</p> <p>申入れ内容 第1項、第3項、第4項を削除してください。</p> <p>申入れ理由 ア 第1項は、事業者が利用者に対して負う損害賠償義務に関し、本約款で特に定めがある場合を除き、故意又は重過失がない限り1か月分の利用料金超えて責任を負わないとするものである。しかし、民法416条は、相当因果関係にある損害全額につき債務者が責任を負う旨を定めており、上記条項は、これに反し、消費者の不利益に変更し、消費者が受けた損害についての貴社の賠償額を著しく制限し消費者の損害の回復を困難にするものですので、消費者の利益を一方的に害する</p>	第3項及び第4項が削除された。
---	---	-----------------

<p>ものであり、消費者契約法10条に抵触する。</p> <p>イ 第3項は、データ等が消失した場合や改ざんされた場合の事業者の責任につき、技術的に可能な範囲でデータ等の復旧に努めるものとし、その復旧への努力をもって、消失又は改ざんに伴う契約者又は他社からの損害賠償の請求を免れる旨定めるものである。しかし、これは、損害賠償の全部を免除することになり、消費者契約法8条1項1号に抵触する。また、民法416条は、相当因果関係にある損害全額につき債務者が責任を負う旨を定めており、上記条項は、これに反し、一方的に消費者の不利益に変更するものである。消費者がデータ等消失や改ざんされた場合に、多大な損害を被ることがあることを考慮した場合、事業者の責任を上記のように制限することは、消費者の損害の回復を著しく困難にするもので、民法1条2項の原則に反して消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条にも抵触する。</p> <p>ウ 第4項は、事業者が、契約者がサービスを利用することにより他社との間で生じた紛争等に関して、一切責任を負わない旨定めるものである。民法上は、事業者に帰責事由がある限り、契約者が他社との間で紛争が生じて損害を被った場合には、事業者は債務不履行責任ないしは不法行為責任を負うものが原則である。したがって、上記条項が、事業者に帰責事由がある場合も含めて責任を負わないという趣旨であれば、上記民法上の原則に反し、消費者の不利益に変更し、消費者の損害の回復を著しく困難にするものである。消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条に抵触する。</p>	
---	--

<p>8</p>	<p>(Drive 会員規約)</p> <p>・約款変更条項</p> <p>運営元は、本契約を変更することができるものとする。また、当該変更が会員(第4条第2項に定義する。以下同じ。)に通知された場合、以後、会員には変更後の規約が適用されるものとする。</p> <p>申入れ内容</p> <p>民法548条の4第1項に適合するように改訂してください。</p> <p>申入れの理由</p> <p>契約者の了承を得ることなく、契約約款を随時変更することができ、変更された場合、契約者の利用条件その他利用契約の内容は、改定後の本契約約款を適用する旨規定している。しかし、民法548条の4第1項は、約款を相手方との合意なく変更できる要件として、以下のとおり定めています。一 定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。二 定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及び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とき。上記約款の規定は、民法548条の4第1項に反し、限定なく相手方との合意なく約款を変更できる旨を定めるものであり、強行規定である同条に抵触し、無効である。</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>1 .運営元は以下の場合に、運営元の裁量により、本規約を変更することができるものとする。</p> <p>(1)本規約の変更が、会員の一般の利益に適合するとき。</p> <p>(2)本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更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とき。</p> <p>2 .運営元は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日より相当期間以前に、本規約を変更する旨及び変更後の本契約約款の内容とその効力発生日を運営元 Web サイトに掲示し、または会員に電子メールの送信、SMS の送信をする方法により通知する。</p> <p>3 .変更後の本規約の効力発生日以降に会員が本サービスを利用したときは、会員は、本規約の変更に同意したものとみなす。</p>
<p>9</p>	<p>・損害賠償義務の免除</p> <p>1 .会員は、本サービス又は個別サービスの利用に関連し、他の会員又は第三者に対して損害を与えたものとして他の会員又は第三者から何らかの請求がなされ、又は訴訟が提起された場合、自らの責任負担において当該請求又は訴訟を処理するものとし、運営元が相手方とされた場合には、その処理費用の負担を含め運営元的全損害を賠償するものとする。</p> <p>申入れ内容</p>	<p>以下の規定に改訂された。</p> <p>1 .会員は、故意または過失により、本サービス又は個別サービスの利用に関連し、他の会員又は第三者に対して損害を与えたものとして他の会員又は第三者から何らかの請求がなされ、又は訴訟が提起された場合、自らの責任負担において当該請求又は訴訟を処理するものとする。</p>

	<p>本条項を削除してください。</p> <p>申入れの理由</p> <p>本条項は、サービス利用に関連し、他の会員または第三者に対して損害を与えたものとして何らかの請求がされ、または訴訟が提起された場合、事業者が責任を負わず、また事業者が相手方とされた場合、消費者がその処理費用の負担を含め事業者の全損害を賠償する旨定めるものである。しかし、事業者の損害賠償義務の全部を免除するものであり、消費者契約法8条1項1号に抵触する。また、消費者が第三者より損害賠償等を請求された場合でも、事業者に帰責事由がある場合には、事業者がその程度に応じ責任を負うのが民法上の原則である。また、事業者が訴訟の相手方とされた場合に、その訴訟に掛かる費用や損害は事業者が負担するのが法律上の原則であり、消費者は、法律上責任があるときに限り、その責任程度において負担する義務があるに過ぎないのが原則である。本約款の上記条項は、これに反し、消費者の不利益に変更し、消費者の利益を一方的に害するもので、消費者が第三者との紛争に巻き込まれた場合の被害回復を著しく困難にするものであるだけでなく、本来事業者が持つべき費用や損害まで消費者に負担させるものであって、民法等の原則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ものであり、民法1条2項の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条にも抵触する。</p>	
10	<p>・会員資格喪失後の利用料不返条項</p> <p>3. 会員が理由の如何を問わず会員の資格を喪失した場合、会員が運営元及び個別サービスの提供元に支払った利用料金を含む一切の料金は返還されないものとする。</p> <p>申入れの内容</p> <p>本条項を削除してください。</p> <p>申入れの理由</p> <p>会員が資格を喪失した場合、事業者は会</p>	本条項が削除された。

	<p>員が支払った利用料金等につき、サービスを受けていない部分について一切返還しない旨の規定である。しかし、これは、消費者への損害賠償の全部を免除することにもなり、消費者契約法8条1項1号に抵触する。また、会員が資格を喪失した場合に、いまだ受けていないサービスについての料金の支払義務はないものであり、既に支払い済みの場合は貴社は返還すべきであるのが民法上の原則である。上記条項は、これに反し、消費者の不利益に変更し、消費者に不当な負担を課すものであり、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法10条にも抵触する。</p>	
11	<p>・損害賠償義務を負わない旨の条項</p> <p>1. 運営元の責めに帰すべき事由によらずして個別サービスを提供できなかったときは、運営元は一切の責任を負わないものとする。</p> <p>2. 運営元は、会員が本サービス及び個別サービスを利用することにより得た情報等（コンピュータプログラムを含む）について何ら保証せず、これらの情報等に起因して会員に生じた一切の損害等に対しても、何らの責任を負わないものとする。</p> <p>3. 運営元が会員に対して負う責任は、本規約に規定するものが全てであり、これを超えて、会員が本サービスの利用に関して被った一切の損害について。運営元は理由の如何を問わず責任を負わないものとする。</p> <p>申入れの内容 本条項を削除してください。</p> <p>申入れの理由</p> <p>ア 第1項は、事業者の責によらずにサービスが提供できなかった場合に、一切責任を負わない旨定めている。しかし、民法536条2項は、当事者双方の責に帰さない事由により債務の履行ができない場合には、債権者は反対給付を拒むことができる旨定めている。上記各条項は民法536条1項に反し、消費者がサービスを受けられなく</p>	本各条項が削除された。

	<p>ても代金を支払わなければならないこととなるものであり、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法 10 条に抵触する。</p> <p>イ 第 2 項は、利用者がサービス利用により得た情報に起因して生じた一切の損害について事業者が責任を負わない旨定めるものである。しかし、事業者の損害賠償義務の全部を免除するものであり、消費者契約法 8 条 1 項 1 号に抵触する。また、損害につき事業者に帰責事由がある場合には、事業者が損害賠償責任を負うのが原則である。上記条項は、これに反し、消費者の不利益に変更し、消費者の損害回復を困難にするものであって、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法 10 条にも抵触する。</p> <p>ウ 第 3 項は、本約款で定める以外、事業者が一切損害賠償責任を負わない旨定めるものである。しかし、事業者の損害賠償義務の全部を免除するものであり、消費者契約法 8 条 1 項 1 号に抵触する。また、損害につき事業者に帰責事由がある場合には、事業者が損害賠償責任を負うのが原則である。上記条項は、これに反し、消費者の不利益に変更し、消費者の損害回復を困難にするものであって、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法 10 条にも抵触する。</p>	
12	<p>・合意管轄条項</p> <p>契約者と当社の間で訴訟の必要が生じた場合には、当社の本店所在地を管轄する裁判所をもって合上の専属的管轄裁判所とします。</p> <p>申入れの内容 本条項を削除してください。</p> <p>申入れの理由 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の地方裁判所に限るとする条項となっている。消費者が他の裁判所で訴訟を提起できる場合を規定す</p>	改善なし。

	<p>る民事訴訟法 5 条の場合に比して、消費者の裁判を受ける権利を実質的に侵害するものと言わざるを得ず、消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害する条項であり、消費者契約法 10 条に抵触する。</p>	
13	<p>(重要事項説明)</p> <p>・中途解約の場合の違約金条項</p> <p>1 .ご利用開始月を含め【3 .料金について】に記載した契約期間を超えるご利用が本プランの適用条件となります。契約期間中に解約した場合、お客様に対し、契約解除として【3 .料金について】に記載した、各プランの解約金を請求させていただきます。ただし、契約更新月(契約満了月の翌月)付けのご解約につきましては、契約解除料を免除するものとします。</p> <p>申入れの内容</p> <p>解約金を消費者契約法 9 条 1 号の平均的損害の範囲内とするよう改訂してください。</p> <p>申入れの理由</p> <p>契約期間中の解約につき、一律に解約金を請求する旨規定している。しかし、これらは、契約解除に伴う損害賠償の額の予定、又は違約金を定める条項であるところ、事業者は、中途解約により特に解約の手續に掛かる実費等の負担が増えるとは考えられない。また、特に、事業者が定める契約解除料は、コースにより、一定の時期が経過した以降の解約につき、36 か月の期限まで契約を継続した場合と比べ支払総額が多くなるものであり、明らかに事業者の平均的損害を超えているものと考えざるを得ません。したがって、事業者が定める契約解除料の金額は、更新月における解除の場合を除き、いずれも、事業者が生ずべき平均的損害を超えるものと考えられ、消費者契約法 9 条 1 号に抵触する。</p>	<p>解約金が月額利用料の 1 か月分に改訂された。</p>

事業内容等	情報提供の内容	情報提供者	連絡手段	住所	消費生活センター	備考
エステティックサロン、通信販売	美肌用品の定期購入	一般消費者	電話	愛知県		ヤマト運輸がこの業者の配送依頼は受け付けないとのこと
ペットショップ、保護犬・猫の譲渡	定期購入の義務付け	一般消費者	電話	東京都		他団体にどの条項について申入れをしているか問い合わせ⇒COJが申入れ済み
シェアリング型統合マーケティング事業	商品のネット広告作成・作成支援	社員	電話	東京都		情報提供者に問い合わせ⇒できない
損害保険事業者	コロナ感染での給付内容がおかしい	一般消費者	電話	愛知県		不当条項なし
障害年金申請代行業務	HPの表示	一般消費者	メール			前の事務所から3000件であることが明示。優良誤認とは言えない。
クリームシャンプー	定期購入	一般消費者	電話	東京都		HP閉鎖
代金決済代行	規約	一般消費者	電話	名古屋	名古屋市消費生活センター	免責規定のみが問題。件数が多いことと、現実的に想定しがたいので申入れしない。
外国製調理器具日本総代理店	10年保証	一般消費者	電話・訪問	名古屋	愛知県消費生活センター	適用の問題
チケット販売	観覧チケットを二重に購入させられた	一般消費者	電話	愛知県	東郷消費生活センター	事業がR4.3.31に終了、規約に拘わらず返金対応、免責条項だけが問題。当団体の人的余裕から申し入れしない
インターネット接続契約	キャンセルしたにもかかわらず、荷物が配達された	一般消費者	電話	愛知県		運用上のトラブルであって条項の問題ではない
生命保険(がん保険)	効力前に保険料の支払がある	一般消費者	電話	愛知県		保険商品の内容に関する苦情であり、また、その内容についても同業他社も同様になっている。

事業内容等	情報提供の内容	情報提供者	連絡手段	住所	消費生活センター	備考
製品全般	保証条項の初日参入	一般消費者	電話	新潟県	新潟県	不当条項性なし
浄水器カートリッジ	楽天の補償規約90日が妥当ではない	一般消費者	メール	愛知県		不当条項性なし
ゴルフ会員権規約	譲渡禁止特約	一般消費者	メール	愛知県	とこかの消費生活センター	譲渡禁止が不当とは言えない。
全国お取り寄せギフトショップ	キャンセルができない他	一般消費者	メール	埼玉県		不当条項性なし
民泊	契約後すぐのキャンセルでキャンセル料が67%	一般消費者	メール		愛知県消費生活総合センター	特商法上の表示がない。9条1号の問題はある。
インプラント治療	治療していないのに解約手数料を取られた	一般消費者	メール	愛知県		契約条項が確認できない
ファンクラブ規約	新旧のファンクラブサイトに登録されていた	一般消費者	メール			規約については問題はなかった。
結婚式費用	結婚式費用300万円を先払いしたが、返還されない	一般消費者	電話	岐阜県		個別案件、規約は改定済みのものが開示されている
料理教室	退会時のポイント返還	一般消費者	電話	愛知県	海部、名古屋、愛知	規約に問題がない。
社会人学校	デート商法で契約した	一般消費者	メール	愛知県	大府市	情報商材の会社で規約の変更により救済が得られる類型ではない
ドッグイベントの企画・運営	雨天中止になったが不返還	一般消費者	電話	愛知県		開催できなかった場合の代替開催条項が法10条に反するかどうかについて、そこまでは認められない。