

◆改善事例 デジタル庁に対する申入れ

事業者名:デジタル庁

事業内容:行政手続の電子申請及び情報取得等のサービス

申入対象:利用規約

申入開始日:2024(令和6)年2月20日

申入終了日:2024(令和6)年8月20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 利用規約18条2項、20条3項、26条(損害賠償免責) ←法8条1項1号, 同3号
- 2 利用規約28条2項(専属的合意管轄) ←法10条

	Cネット東海の主な申入れ内容	回答(結果)
1	<p>◆利用規約18条2項、20条3項、26条(免責条項) 「(アカウントの削除) 第18条 利用者は、本サービスを利用するための利用者本人のアカウントを、いつでも削除することができます。</p> <p>2 利用者が自ら利用者本人のアカウントを削除した結果として、利用者本人又は第三者に損害が生じた場合、デジタル庁の故意又は重過失によるものである場合を除き、デジタル庁は責任を負わないものとします。</p> <p>(代理人の登録) 第20条 利用者が本サービスの利用を第三者に代理させる場合、当該代理を受けて本サービスを利用する者は、本サービスの代理人設定により設定した代理関係の範囲内において本サービスの利用を代理するものとします。</p> <p>2 利用者が、前項に定める代理関係を変更又は終了する場合、当該利用者は、必要に応じマイナポータル上で、遅滞なく必要な設定を行うものとします。</p> <p>3 前項の設定が遅延したことにより、利用者本人又は第三者に損害が生じた場合、デジタル庁の故意又は重過失によるものである場合を除き、デジタル庁は責任を負わないものとします。</p> <p>(免責事項) 第26条 マイナポータルの利用に当たり、利用者本人又は第三者が被った損害について、デジタル庁の故意又は重過失によるものである場合を除き、デジタル庁は責任を負わないものとします。」</p>	<p>次のとおり改定された。</p> <p>「<u>10. アカウントの削除</u> 利用者は、<u>自己の責任及び負担で</u>、本サービスを利用するための利用者本人のアカウントをいつでも削除できます。」 (削除)</p> <p>「<u>12. 代理人の登録</u> 1.利用者が<u>マイナポータルを利用者以外の者に代理させる場合、その代理人は、本サービスの代理人設定により設定した範囲内でのみ、本サービスを利用できます。</u> 2.<u>12-1 に定める代理関係を変更・終了する場合は、利用者又はその代理人は、必要に応じマイナポータルで遅滞なく必要な設定を行うもの</u>とします。」 (削除)</p> <p>「<u>18. 免責事項</u> <u>1.マイナポータルの利用に当たり、利用者本人又は第三者が被った損害について、デジタル庁の故意又は重過失によるものである場合を除き、デジタル庁は責任を負わないものとします。</u> <u>2.18-1の定めにかかわらず、デジタル庁と利用者との間における法律関係が消費者契約法に定</u></p>

	<p>◆申入れ内容 上記各条項について、「重大な過失」とあるのを「過失」との修正、又は、同条を削除。</p> <p>◆申入れ理由 上記各条項によれば、デジタル庁が責任を負うのが、デジタル庁の故意又は重大な過失の場合だけであり、デジタル庁の軽過失の場合には、債務不履行又は不法行為による損害賠償責任の全部が免除される内容となるため、同条項は、無効となる(法8 I ①・③)。</p>	<p><u>める消費者契約に該当する場合は、デジタル庁の過失(重過失を除く。)に起因して生じた損害について、利用者本人又は第三者に現実に生じた通常かつ直接の範囲内の損害に限り、デジタル庁は損害賠償責任を負うものとします。」</u></p>
2	<p>◆利用規約28条2項(専属的合意管轄条項) 「(準拠法及び合意管轄裁判所) 第28条 (略) 2 マイナポータルの利用に関連してデジタル庁と利用者間に生ずるすべての訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所と定めます。」</p> <p>◆申入れ内容 本条項のうち、「専属的」との文言を削除。</p> <p>◆申入れ理由 本条項は、民事訴訟法5条の適用による場合に比し、消費者の権利を一方的に制限する内容となっており、消契法10条により無効となり得る(法8 I ①・③)。</p>	<p><u>「20. 準拠法 (略) (削除)」</u></p>