

申 入 書

平成31年3月29日

〒102-8282

東京都千代田区紀尾井町1-3
東京ガーデンテラス紀尾井町 紀尾井タワー
ヤフー株式会社
代表取締役 川 邊 健太郎 殿

内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
理事長 松 久 三四彦

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目ほくろうビル4階
TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

当法人は、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じた消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活専門相談員、学者、弁護士、司法書士など消費者問題専門家により構成されているNPO法人です（詳細は、当法人のホームページ <http://www.e-hocnet.info/index.html> をご参照下さい。）。

また、当法人は、平成22年2月25日からは、平成21年6月に施行された「改正消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣の認定を受け、差止請求関係業務（不特定かつ多数の消費者の利益のために差止請求権を行使する業務並びに当該業務の遂行に必要な消費者の被害に関する情報の収集並びに消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報の提供にかかる業務）を行う「適格消費者団体」としても活動しています。

現在、当法人では、消費者被害の相談について、情報提供やアンケートなど多方面からの情報収集を行っており、入手した契約書等に消費者契約法の規定する不当な条項が含まれていないかなどを検討しています。

この度、貴社のサービス「Yahoo!ウォレット」の利用者から、貴社の利用規約に違反しているとして、突如サービスを利用することができなくなり、貴社から違反内容について明確な説明がなされず、サービス上の残高も凍結されてしまったという情報が寄せられました。

これを契機として貴社の利用規約を検討しましたところ、いくつかの問題点があるとの結論に達しましたので、貴社に対し、以下のとおり申し入れます。

第1 申入の趣旨

貴社の利用規約のうち、「第2 申入の理由」の第2項に記載の各条項は、消費者契約法第10条に照らし、不当な条項であると考えます。
よって、貴社に対し、当該各条項の削除又は修正を申し入れます。

第2 申入の理由

1 消費者契約法について

平成13年(2001年)4月1日に消費者契約法が施行されました。
同法は、第8条から第10条において、消費者にとって不当な条項を無効とすることを規定しています。

特に、第10条は、信義則に反し消費者に一方向的に不利益な条項を無効とする一般条項です。

貴社は当然ながら事業者であり、消費者が貴社のサービスを利用する場合、その契約には消費者契約法の適用があり、利用規約の各条項は消費者契約法に照らして不当であってはなりません。

そして、この不当であるか否かの判断は、消費者にとって理解しやすいかという透明性及び消費者にとって納得のできる合理性があるかとの観点からなされるべきです。

このような観点からしますと、貴社利用規約第1編(基本ガイドライン)第1章(総則)の以下の各条項は消費者契約法が定める不当な条項であり、削除するか、修正すべきであると考えます。

2 削除又は修正を要する条項

(1) 第1編第1章第8項について

本条項には、「当該サービスの提供目的を超えて利用した場合、当社は、それらの行為を差し止める権利ならびにそれらの行為によってお客様が得た利益相当額を請求する権利を有します」と定められています。

これによると、貴社に損害又は損失が生じているか否かにかかわらず、利用者が得た利益相当額までも貴社が請求することができることとなります。

貴社に損害や損失が生じていない場合にまで貴社が利用者に金員を請求できるとすること、また、請求できる金額を利用者が得た利益相当額とすることは、民法の任意規定の適用による場合に比して利用者の義務を加重することとなり、信義則に反して利用者の利益を一方向的に害するものです。

したがって、本条項は、消費者契約法第10条に抵触して無効であると考えます。

(2) 第1編第1章第9項について

ア 利用者が費用・賠償金を負担する要件について

本条項には、「お客様の行為が原因で生じたクレームなどに関連し

て当社に費用が発生した場合または当社が賠償金などの支払を行った場合、お客様は当社が支払った費用や賠償金など（当社が支払った弁護士費用を含みます）を負担するものとします」と定められています。

このような負担について、貴社が債務不履行に基づく損害賠償責任（民法第415条）あるいは不法行為に基づく損害賠償責任（民法第709条）のいずれを想定されているのかは明確ではありませんが、いずれの場合であっても、損害賠償責任が発生するためには、利用者の帰責性（故意又は過失）が必要です。

ところが、本条項は、利用者の故意又は過失が要件とされておらず、消費者に無過失責任を負わせるものとなっています。

したがって、消費者である利用者は無過失責任を負わせる点は、民法の任意規定の適用による場合に比して利用者たる消費者の義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条により無効と考えます。

イ 損害の範囲について

更に、本条項は、貴社に「費用が発生した場合」又は貴社が「賠償金などの支払を行った場合」、当該費用や賠償金などを消費者に負担させる旨を定めています。

しかし、損害賠償責任が発生するためには、利用者の行為と損害との間に、相当因果関係が存在することが必要です（民法第415条、同法第709条）。

また、債務不履行に基づく損害賠償の範囲を定めている民法第416条（この規定は、不法行為責任についても類推適用されます。）は、第1項で「債務の不履行・・・によって通常生ずべき損害の賠償をさせることをその目的とする」とした上で、同条第2項は「特別の事情によって生じた損害」については「当事者がその事情を予見し、又は予見することができたとき」にのみ賠償請求できるものと定めています。

したがって、相当因果関係の有無や、利用者において特別の事情を予見し得たか否かを問わず、貴社が支出した費用、賠償金、更には貴社が支払った弁護士費用までも負担するものとしている点は、民法の任意規定の適用による場合に比して利用者たる消費者の義務を加重し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして、消費者契約法第10条により無効と考えます。

(3) 第1編第1章第12項について

ア 「あらかじめ通知することなく」（柱書）という文言について

投稿などの削除、サービスの利用停止、ID削除等の措置（以下、「削除措置等」といいます。）は、契約の全部又は一部の解除に当たる性質のものであると評価し得るところ、本条項においては、削除措置等を利用者に対して「あらかじめ通知することなく」講じ得ることが

定められています。

削除措置等を講じ得る場合として、同項第2号には「当社にお支払いいただく代金について支払の遅滞が生じた場合」が挙げられていますが、代金の支払いの履行遅滞があった場合など、民法上、債務不履行に基づく契約解除が認められるには相当の期間を定めて履行の催告をすることを要するものとされています（民法第541条）。

また、「あらかじめ通知することなく」削除措置等を講じ得るとすることは、利用者の弁明や資料等の提出の機会を一方的に奪うものです。

したがって、本文言は、消費者の権利を制限し、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10条に抵触すると考えます。

イ 「当社が判断した場合」（第1号、第4号、第5号及び第7号）という文言について

第1号、第4号、第5号及び第7号では、「当社が判断した場合」という文言が用いられており、削除措置等の事由の有無の判断権者が貴社となっています。

しかし、この記載ですと、貴社の恣意的な判断が許容されるかの如く読めます。消費者に誤解を与えないような表現に修正していただくことを求めます。

ウ 第1号について

同号では、削除措置等の事由として、「本利用規約に定められている事項に違反した場合、もしくはそのおそれがある」と貴社が判断した場合と定められています。

しかしながら、催告を行うとしても、債務不履行が軽微なものである場合や重要でない付随的な債務の不履行の場合には、解除が制限されることがあります（最高裁昭和36年11月21日判決・民集15巻10号2507頁など）。同号には、違反の重大性についての記載がなく、軽微な違反であっても削除措置等が可能な規定となっており、上記判例の趣旨に反します。

また、「そのおそれがある場合」も含めることで、実際に違反が生じていなくても削除措置等が可能な規定ともなっており、貴社の恣意的な判断により、利用者の利用権が一方的に奪われることになりかねません。

したがって、同号は、消費者の権利を制限し、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条に抵触すると考えます。

エ 第4号について

同号では、削除措置等の事由として、「お客様が破産もしくは民事再生の申立てを受け、またはお客様自らがそれらの申立てを行うなど、お客様の信用不安が発生した」と貴社が判断した場合を挙げています。

しかし、破産や民事再生の手續の申立てなどがなされたとしても、必ずしも利用料の支払いができなくなるものではなく、その支払が継続しているかぎり、信用供与を伴うような取引の中止は別として、貴社による削除措置等を認める必要性はありません。

また、同号は、債務不履行が発生する前に貴社による削除措置等を可能とするもので、消費者の権利を制限し、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条に抵触すると思います。

オ まとめ

以上のおおりのとおりですので、第12項の柱書、第1号及び第4号の各規定は、消費者契約法第10条により無効と考えます。

第3 ご回答について

つきましては、本申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、2019年5月15日までに文書にてご回答くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上