

2019年（令和元年）11月18日

## 申入書

東京都世田谷区玉川1丁目14番1号 楽天クリームゾンハウス  
楽天株式会社  
代表取締役 三木谷 浩史 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろうビル4階  
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

TEL 011-221-5884

FAX 011-221-5887

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、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 URL <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）を行なう「適格消費者団体」としての活動も開始しております。

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等多方面からの情報収集を行っており、入手した契約書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どうかを検討しております。

この度、貴社がホームページ上で公開している楽天会員規約（以下「本件規約」といいます。）に関する情報が寄せられ、当法人が、本件規約の内容を検討しました結果、以下のとおり問題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 申入れの趣旨

申入れの理由に記載の本件規約は、消費者契約法第8条又は同法第10条に

該当する不当な条項であると考えます。よって、御社に対し、当該条項の使用中止又は修正を申し入れます。

## 第2 申入れの理由

### 1 第3条について

第3条の3文目には「楽天グループは、盗用、不正利用その他の事情により会員のアカウントを当該会員以外の第三者が利用している場合であっても、それにより生じた損害について一切の責任を負わないものとします。」との免責文言が記載されています

この記載を字義通り捉えれば、第三者が会員のアカウントを利用するにつき、貴社の責めに帰すべき事由（例えば、貴社からのIDないしパスワードの流出等）がある場合、すなわち、貴社に債務不履行や不法行為があった場合であっても、貴社が一切責任を負わないこととなるものと思われま

すが、したがって、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に抵触し無効であるものと考えますので、法令に適合するよう修正を求めます。

### 2 第4条について

第4条の2文目には、「楽天グループは、当該取引について会員の相手方となる場合を除き、取引の当事者とはならず、取引に関する責任を一切負わないものとします。」との免責文言が記載されています。

確かに、各サービス上での取引について、貴社が会員の相手方となる場合を除いて取引の当事者とならないということは理解することができますが、貴社がプラットフォームを構築し、これを管理する立場として、取引に無関係であるとは言い難く、このような立場としての貴社に責めに帰すべき事由があつてトラブルが生じることも十分想定できることとあります（システムエラー等）。

そして、上記2文目の記載を字義通り捉えれば、プラットフォームの構築・管理について貴社に責めに帰すべき事由があつた場合であっても、貴社が一切の責任を負わないこととなるものと思われま

すが、したがって、第4条の2文目は、第3条と同様に、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に抵触します。加えて、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、同法第10条にも抵触し、この点からも無効であると考えま

### 3 第5条について

2文目には、「登録情報の変更がなされなかったことにより会員に生じた損害について、楽天は、一切の責任を負わないものとします。」との免責文言が記載されています。

前記2文目の記載を字義通り捉えれば、登録情報の変更がなされないことについて貴社に責めに帰すべき事由があった場合（システムエラーにより登録情報の変更が反映されない場合等）であっても、貴社が一切の責任を負わないこととなるものと思われます。

したがって、第3条及び第4条と同様に、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に抵触し無効であるものと考えますので、法令に適合するよう修正を求めます。

#### 4 第6条2項について

(1) 同項は、会員の最新登録情報におけるメールアドレス宛てに貴社がメールを送信してから24時間後には、仮に会員が当該メールを閲覧可能になっていなくとも、貴社からの通知が到達したとみなす規定となっています。

(2) しかし、貴社がメールを送信したとしても、サーバーに到達していない場合等には、会員には閲覧可能性すらありません。会員の管理可能性がない事由でサーバーに到達しなかった場合でも本条項が適用されるのは問題であると思われます。

民法第97条第1項では、隔地者に対する意思表示は相手方に到達した時からその効力を生ずるものとされており、同項はかかる民法の規定にも反しております。

よって、同項は、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、消費者契約法第10条に抵触し、無効であると考えますので、「または楽天がメールを送信してから24時間後のいずれか早い時点に」との部分削除することを求めます。

(3) なお、貴社がこのような規定を設けている趣旨が、会員がデタラメなメールアドレスを登録したことにより貴社が送信したメールが会員に閲覧可能な状態にならない場合等を懸念していることにあるとすれば、そのような場合を列挙して、通知が到達したとみなす規定を設けることで足りるものと考えます。

#### 5 第8条1項について

##### (1) 第2号について

内容に関する指摘ではございませんが、同号には「善良の良俗」という文言があるところ、「善良の風俗」との表現が一般的ではないかと思われます。

##### (2) 第13号について

同号では、「その他、楽天が不適切と判断する行為」が禁止行為として挙げられており、禁止行為の判断権者がもっぱら貴社となっている上、不

適切な判断基準も何ら示されていません。

第13号違反は、規約第9条第1項第1号に基づき、貴社により会員サービスの利用停止を始めとする重い措置を講じられる可能性があることから、消費者にとって重大な影響を及ぼす条項です。

それにもかかわらず、このような記載ですと、貴社の恣意的な判断が許容され、それにより消費者に対する重い措置が講じられ得るものと捉えられかねません。

したがって、第13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条に抵触し無効であると考えます。

## 6 第9条について

### (1) 第1項について

#### ア 柱書1文目及び第4号について

(ア) 同項柱書1文目には、「楽天は…判断した場合」との記載があり、さらに、同項第4号にも「その他楽天が相当と判断した場合」との記載があります。前記5(2)でも指摘いたしましたが、このような記載ですと、貴社の恣意的な判断が許容され、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すので、同項柱書1文目は、消費者契約法第10条に抵触し無効であると考えます。

(イ) また、同項柱書1文目は「事前に通知することなく」会員サービスの利用停止、アカウントの停止、ID及びパスワードの変更、会員資格の取消し等、会員である消費者に重大な不利益を及ぼすことができる記載となっていますが、これは会員である消費者の弁明や資料等の提出の機会を一時的に奪うものです。したがって、この記載は、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時的に害するものであり、消費者契約法第10条に抵触し無効であると考えます。

#### イ 同項柱書2文目について

同項柱書2文目では、貴社の利用停止等の措置により「会員に何らかの不利益または損害が生じたとしても、楽天は一切の責任を負わないものとします。」と記載されています。

かかる規定は、会員の行為に第9条第1項(1)ないし(4)に記載されているような問題がなく、貴社が誤った判断で会員サービスの利用停止等の措置を講じた場合などの過失があった場合にまで一切の責任を免れる規定となっており、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に抵触し無効であると考えます。

### (2) 第2項について

ア 同項では、「事前に通知することなく」上記の措置を講じることがで

きるとされておりますが、前記6（1）ア（イ）で述べたのと同様、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条に抵触し無効であると考えます。

消費者に重大な不利益を及ぼす規定ですので、会員サービスの利用停止等の措置を講じる前に会員の登録メールアドレスにメールで通知をする等の措置を講じ、かような措置を講じられないよう対応する機会を与えるよう修正することを求めます。

イ また、同項の「楽天の定める一定の期間内に一定回数のログインを行わなかった場合」という記載も、抽象的に過ぎ、貴社の恣意的な判断が許容されると捉えられかねません。期間や回数の明確な基準を示し、会員である消費者に誤解を与えないような表現に修正することを求めます。

## 7 第10条について

### (1) 第2項について

ア まず、同項の2文目に、契約終了時点において「楽天が会員サービスに関連して有していた権利は、全て消滅し、会員は、楽天に対して何らの請求を行えません。」との記載がありますが、同文の後半の文脈からしますと、主語は「楽天」ではなく「会員」を想定されているのではないかと思います。

イ また、第2項を字義通り捉えますと、会員が貴社に対し損害賠償請求権を有していた場合であっても、貴社に対する請求を行うことができなくなる可能性があることから、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に抵触し無効であると考えます。加えて、このような規約は、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、同法第10条にも抵触し、この点からも無効であると考えます。

ウ 第3文は、「楽天グループ」に対したちにて全ての債務について弁済しなければならないものとされておりますが、貴社グループには如何なる会社が含まれているのか明らかではありませんので、この点を明らかにするよう求めます。

仮に、「楽天グループ」に楽天カードや楽天銀行まで含まれていると、支払停止、支払不能といった事態も生じていないにも関わらず会員の弁済について期限の利益が奪われることとなり、消費者側の不利益は重大で、消費者契約法第10条に抵触し、無効であると考えます。

エ そのほか、楽天トラベルで宿泊予約をしている場合にどのように扱われるのか、楽天E d yの残高はどのようになるのか等も明らかでなく、問題があるものと考えます。貴社が大きなグループを有しているからこそ、慎重に規定をなされるよう求めます。

(2) 第3項について

同項中「注意事項等確認」との記載がありますが、「注意事項等」が貴社の本契約の退会時に示されるものなのか、グループ各社で示されているものなのか判然とせず、消費者に不測の不利益を与えかねません。よって、確認すべき対象を明示することを求めます。

8 第11条について

(1) 第1項について

同項では、「事前に通知することなく」会員サービスの内容を裁量によって変更又は追加することができる」と記載されていますが、字義通り捉えますと、サービス内容の変更により会員に不利益が及ぶ場合にも、事前の通知を要しないこととなります。

このような記載は、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条に抵触し無効であると考えます。そのため、サービス内容の変更により会員に不利益が及ぶ場合には事前の通知を行うこととするなどの条項に修正することを求めます。

(2) 第3項について

ア 第1号について

システムのメンテナンス等を定期的に行う場合には、容易に会員への事前の通知が可能であると思われまます。

サービスの中断は会員に不利益を及ぼすものですから、事前に通知をせずに行うことができる場合は限定すべきであると考えまます。そのため定期的なメンテナンス等を行う場合は事前通知を行うこととし、同号から除く形で修正することを求めまます。

イ 第4号について

同号では、労働争議も不可抗力として列挙されておりましたが、労働争議は貴社の内部事情であり、これを不可抗力として盛り込み、無関係な消費者が不利益・損害を甘受する合理的理由はないと考えまます。

したがって、労働争議については削除するよう求めまます。

ウ 第5号について

同号では、判断権者が貴社となっている上、判断基準も何ら示されていません。先述のとおり、このような記載ですと貴社の恣意的な判断が許容され、不意打ち的な措置により消費者に重大な損害が生じる場合もありますので、消費者契約法第10条に抵触し、無効と考えまます。

(3) 第4項について

同項は、貴社が「本条に従ってとった措置に起因して会員に生じた損害について、一切の責任を負わないもの」としています。

第11条第1項ないし第3項において、貴社の裁量によって会員サービスの変更・中断・終了の措置ができるとしておきながら、上記措置について貴社に過失により消費者に損害が生じた場合であっても、貴社の一切の責任を免除する規定となっておりますので、同項は、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に抵触し、無効であると考えます。

#### 9 第12条について

##### (1) 第1項について

同項は、どのような意味を有しているのか一見してわからず、一般的な消費者からみてその内容を一義的に理解することが困難です。

よって、同項を、一般的平均的な消費者が理解できる形に修正することを求めます。

##### (2) 第2項について

同項は、会員のアカウントで利用できるサービスの利用に関して損害が生じた場合であっても、貴社は「一切の責任を負わないもの」としています。

もっとも、会員のアカウントで利用できるサービスの利用に関し貴社の管理に過失がある場合等も想定され得るところであります。同項は貴社に過失がある場合にまで一切の責任を負わない規定となっており、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に抵触し無効であると考えます。

#### 10 第13条第1項について

2文目に「楽天所定のサイト」との記載がありますが、該当するサイトが会員である消費者に明らかではありません。これを明示する形での修正を求めます。

### 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やご対応等を、2019年(令和元年)12月20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