

差 止 請 求 書

令和8年6月1日

〒150-0031

東京都渋谷区桜丘町23番17号

シティーコート桜丘408

ecxia株式会社

代表取締役 宮 本 聖 菜 様

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55

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

電 話 0 1 1 - 2 2 1 - 5 8 8 4

F A X 0 1 1 - 2 2 1 - 5 8 8 7

謹啓

当法人は消費者契約法13条に定める内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

当法人は、貴社（以下「被請求人」といいます。）に対して、別途お送りした書面と合わせて、消費者契約法41条1項に基づく事前の差止請求として、下記のとおり、請求いたします。請求の要旨及び紛争の要点の内容が大部にわたるため、本書面にその内容を記載しました。本書面及び別途発送する書面が被請求人に通常到達すべき時から1週間を経過した後は、当法人は、本請求に係る訴えを提起することができます。

本請求に対する被請求人のご対応につきまして、本書面及び別途発送する書面が被請求人に到達した後1週間以内に当法人宛て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、本請求に対する被請求人からの回答の有無及び回答内容は消費者契約法に従って公表いたしますので、ご了承ください。

記

第1 訴え提起予定の裁判所

札幌地方裁判所

第2 請求の要旨

当法人は、被請求人（以下「被請求人」といいます。）に対して、大要、以下の請求をします。

- 1 被請求人は、被請求人、仲立人その他の受託者等、被請求人の代理人または受託者等の代理人（以下「被請求人等」という。）において、消費者との間で、消費者契約を締結するに際し、別紙契約条項目録に記載された以下の内容を含む意思表示を行ってはならない。
 - (1) 被請求人が各サービス内容、各コースプラン等を被請求人の判断により変更又は廃止することができる契約条項
 - (2) 規約の変更後にサービスの利用を開始した場合には、消費者は変更後の規約に同意したものと

擬制する契約条項

- (3) 本件規約の変更等を消費者に包括的に承諾させる契約条項
 - (4) 消費者が被請求人との契約を解約するのに伴い、消費者による月額利用料の全部又は一部の支払回数が6回以下だった場合、消費者に対して違約金として2万円の支払義務を定める条項
 - (5) 消費者によるプランの変更を6か月以上にわたってサービスの利用を継続した場合のみに限定する契約条項
 - (6) 消費者が被請求人のサービス提供中に体調を崩したり、サービス箇所に異常が生じたりした場合で、その原因が被請求人のサービスに起因する疑いがある場合、一旦、被請求人の負担で、消費者に医師の診断を受ける等の適切な処置をとると定めていること、及び、被請求人と消費者の協議が実施されたとしても、上記の場合を含めて、消費者の人身損害について、被請求人の消費者に対する不法行為又は債務不履行の軽過失時の損害賠償額を月額利用料1か月分に制限している契約条項
 - (7) 被請求人が、消費者が次の各号のいずれか一つに該当したときに、何らの通知、催告を要せず、直ちに本規約を解除することができるとする契約条項
 - ア 本サービスの運営の妨げとなる行為をとった場合
 - イ 本サービスの利用にあたり、他の登録メンバーまたは被請求人とトラブルを起こし、本サービスの秩序又は風紀を乱したと被請求人が判断した場合
 - ウ 本サービスの利用に際して被請求人の指示に従わず、または利用条件を遵守しない場合
 - エ 被請求人を誹謗中傷し、または社会的信用を傷つける行為をしたあるいはしようとした場合
 - オ その他、合理的な理由により利用者として不相当であると被請求人が判断する場合
 - (8) 消費者の債務不履行又は不法行為による損害賠償義務に関して、消費者が被請求人の弁護士費用及び訴訟費用を負担する契約条項
 - (9) 被請求人の許可のない登録メンバー同士の連絡先交換や事業所外の交流を禁止する契約条項
 - (10) いずれの当事者の責めに帰することができない事由で債務不履行に至った場合に、金銭債務を除いて、いずれも当事者も責任を負わないとする契約条項
 - (11) 消費者に対して、被請求人から開示を受けた業務上及び営業上の情報について秘密保持義務を課し、被請求人との契約終了後2年間、秘密保持義務を課す契約条項
 - (12) 消費者に対して個人情報取扱事業者としての義務を課す契約条項
 - (13) 消費者に対して個人情報漏洩に関する義務を課す契約条項
 - (14) 一切の紛争について東京地方裁判所を第1審専属的合意管轄裁判所と定める契約条項
- 2 被請求人は、前記1項に関する意思表示が記載された契約書書式、及び、同書式を含む電磁的記録を廃棄せよ。

第3 紛争の要点

紛争の要点は、下記のとおりである。

記

- 1 契約条項1について
 - (1) 契約条項1の内容

本件規約第2条第5項は、被請求人が各サービス内容、各コースプラン等を被請求人の判断に

より変更又は廃止することができる旨を定めている。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

契約内容の変更又は終了は、契約当事者の合意によってなされるのが民法の原則である。

本件規約第2条第5項は、以上の民法の原則に反しており、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る。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 消費者は、契約内容を変更される前の役務の提供を受けられることを前提として利用料金を支払っている。そのため、被請求人の一方的な契約内容の変更又は終了によって、消費者に不利益が生じるおそれがあり、民法からのかい離と権利義務の不均衡が生じている。

イ 被請求人は、2万人を超える会員数を有する大規模な事業者である(甲5)。そのため、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。したがって、大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項1は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言であり、かつ契約条項1を含む個々の条項は不動文字で印字されている。すなわち、被請求人は、消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、他方で消費者は、被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。したがって、被請求人と消費者の間には交渉力の格差も存在している。

エ 被請求人と消費者の間には、情報の質及び量並びに交渉力について格差がある。被請求人は、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項1は、民法とかい離しており、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。

したがって、契約条項1は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項1は消費者契約法第10条に該当し無効である。

2 契約条項2について

(1) 契約条項2の内容

本件規約第5条第1項なお書きは、本件規約の変更後にサービスの利用を開始した場合には、消費者は変更後の本件規約に同意したものと擬制することを定めている。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

消費者と被請求人との間の契約の成立日は、消費者のサービス利用開始日ではなく、消費者と被請求人との間の契約締結日である。実際、本件規約第4条第2項では、月額利用料の支払日は「本契約書を結んだ日を起点」とすることが定められている。

その上で、消費者と被請求人との間に契約が成立した後、消費者がサービスの利用を開始するまでの期間内に本件規約が変更された場合には、消費者がサービスの利用を開始した時点で、当該消費者は、本件規約第5条第1項なお書きによって、一方的に変更後の本件規約へ同意したものと擬制される。

しかし、一度成立した契約の内容は、当事者の合意がなければ、変更できないというのが民法

の原則である。同なお書きは、民法の原則に比して、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 消費者は、契約内容を変更される前の役務の提供を受けられることを前提として被請求人との契約関係に入っているため、被請求人の一方的な契約内容の変更によって、消費者に不利益が生じるおそれがあり、民法からのかい離と権利義務の不均衡が生じている。

イ また、被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であり、契約件数も膨大であることから(甲5)、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。したがって、大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項2は、被請求人による役務の提供を受けるに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言であり、かつ、契約条項2を含む個々の条項は不動文字で印字されている。すなわち、被請求人は、消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、他方で消費者は、被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。したがって、被請求人と消費者の間には交渉力の格差も存在している。

エ 被請求人と消費者の間には、情報の質及び量並びに交渉力の格差がある。被請求人は、これらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項2は、民法とかい離しており、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。

したがって、契約条項2は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項2は消費者契約法第10条に該当し無効である。

3 契約条項3について

(1) 契約条項3の内容

本件規約第5条第3項は、本件規約の変更等を消費者に包括的に承諾させ、その変更要件を定めている。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

契約の変更には、消費者ごとに個別の同意を要するというのが民法の原則である。仮に本件規約が定型約款に該当する場合でも、民法第548条の4が定める実体要件と手続要件を充たさなければ定型約款を変更できない。

本件規約第5条第3項は、民法の上記の原則や民法第548条の4が定める要件を潜脱するものであって、民法に比して、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る。

したがって、本件規約第5条第3項は消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 消費者は、契約内容を変更される前の役務の提供を受けられることを前提として被請求人との契約関係に入っており、被請求人の一方的な契約内容の変更によって、消費者に不利益が生じるおそれがある。民法からのかい離と権利義務の不均衡が生じている。

イ 被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であって（甲5）、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項3は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項3を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者との間には交渉力の格差も存在している。

エ 被請求人と消費者との間には情報の質及び量並びに交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項3は、民法とかい離して、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項3は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項3は消費者契約法第10条に該当し無効である。

4 契約条項4について

(1) 契約条項4の内容

本件規約第6条第5項本文は、消費者が被請求人との契約を解約するのに伴い、消費者による月額利用料の全部又は一部の支払回数が6回以下だった場合、消費者に対して違約金（損害賠償額の予定）として2万円の支払義務を定める条項である。

(2) 消費者契約法第9条第1項該当性

ア 被請求人の回答書によれば、契約条項4は、消費者が6か月以内に解約すると違約金として2万円の支払義務を定めたものであり、契約成立日から解約日まで、入会金、月会費に加えて違約金2万円が生じるとしている。

イ 本件規約第2条第2項及び第3項によれば、被請求人がスケジュールを指定とするものの、消費者は、契約期間中、入会金及び月会費1万1000円を支払うことにより、回数の制限なく被請求人のサービスを受けることができる。また、予約したサービス開始時刻の24時間前のキャンセル料は無料であって、24時間前以降のキャンセルの場合でもそのキャンセル料は2200円である。

ウ ホワイトニングサービスに要する溶剤等の経費は、違約金とは別に支払われる入会金及び月会費でまかなわれており、平均的な損害の算定にあたって考慮事由にはならない。

そもそも解約時以降の消費者の利用分は、キャンセル自体が無料であって、かつ、他の会員へのサービスの提供で代替が可能である。そうすると、入会金及び月会費を超える損害自体がそもそも発生していないと見られることから、6か月以内の解約に伴う違約金2万円は、消費者契約法第9条第1項第1号に定める平均的損害の額を超えている。

したがって、6か月以内の解約に伴う違約金2万円は、消費者契約法第9条第1項第1号に該当し無効である。

エ なお、原告は、適格消費者団体として、被請求人に対して、消費者契約法第12条の4第1項に基づき、損害賠償の額の予定する条項等に関する説明の要請を行った。しかし、この要請

に対して、被請求人からの回答はなかった。

5 契約条項5について

(1) 契約条項5の内容

本件規約第7条第3項は、消費者によるプランの変更を、消費者が6か月以上にわたってサービスの利用を継続した場合のみに限定する条項である。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

本件規約第19条第1項では契約期間は1か月と規定されている。

契約期間が満了するに際して、当事者からの意思表示によって契約内容の変更の申入れができるのが民法の原則である。そうであるにもかかわらず、6か月間、消費者によるプランの変更の申入れを認めないと定めることは、消費者に対して一方的な不利益を与えるものである。

したがって、契約条項5は、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 口腔内に被請求人が用意した薬剤を消費者が自ら塗布するセルフホワイトニングを補助するという被請求人の役務内容からすれば、消費者としては、被請求人のサービスを受けてみた後にプランの変更を考慮し、必要に応じてその変更を求める必要性及び合理性がある。しかしながら、本件規約第19条第1項では、そのような変更が認められておらず、民法からのかい離と権利義務の不均衡が生じている。

イ 被請求人は、2万人を超える会員数を有する大規模な事業者であって、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項5は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項5を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者の間には交渉力の格差が存在している。

エ 被請求人と消費者との間には情報の質及び量並びに交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項5は、民法とかい離して、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項5は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項5は消費者契約法第10条に該当し無効である。

6 契約条項6について

(1) 契約条項6の内容

本件規約第9条第3項は、消費者が被請求人のサービス提供中に体調を崩したり、サービス箇所異常が生じた場合において、その原因が被請求人のサービスに起因する疑いがある場合、一旦、被請求人の負担で、消費者に医師の診断を受けさせる等の適切な処置をとると定めている。

また、被請求人と消費者の協議が実施されたとしても、上記の場合を含めて、本件規約第14条第3項及び第4項は、被請求人の消費者に対する不法行為又は債務不履行の軽過失時の損害賠

償額を月額利用料1か月分に制限している。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

ア 被請求人が消費者に対して提供するサービスは、被請求人が用意した薬剤を消費者の口腔内に塗布するものであって、消費者の生命又は身体への危険を生じさせるおそれを有するものである。そうすると、消費者の人身損害に関して軽過失であっても損害賠償の範囲を限定する条項は、損害を被った消費者に与える不利益が重大である。したがって、消費者契約法第10条に該当する（札幌高等裁判所平成28年5月20日判決）。

イ また、被請求人は、被請求人のサービスにより人身損害が生じた疑いのある消費者に関して、処置の方法を指定したほか、治療費を消費者の費用の負担とすることを前提とする条項をも定めており、消費者による損害賠償の方法を不当に制限している。

ウ 人身損害に関して損害賠償の範囲を限定していること、及び、消費者による損害賠償の方法を制限していることの2点において、契約条項6は、民法の原則に比して、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 口腔内に薬剤を塗布するという被請求人の役務の内容からして、消費者には生命又は身体への危険が生じている。そうであるにもかかわらず、人身損害に関する損害賠償の範囲が月額利用料1か月（1万1000円）に制限されており、民法の上記の原則からのかい離と権利義務の不均衡が生じている。

イ 被請求人は、2万人を超える会員数を有する大規模な事業者であって、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項6は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項6を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者の間には交渉力の格差が存在している。

エ 被請求人と消費者との間には情報の質と量の格差と交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項6は、民法とかい離して、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項6は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項6は消費者契約法第10条に該当し無効である。

7 契約条項7について

(1) はじめに

本件規約第11条第1項各号の定める無催告解除事由のうち、以下の各条項は、民法の原則に比して、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第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であるため、消費

者契約法第10条に該当し無効である。

(2) 本件規約第11条第1項(3)及び(7)の消費者契約法第10条前段該当性

ア 本件規約第11条第1項は、「本サービスの運営の妨げとなる行為」((3))や「本サービスの利用に際して甲(被請求人)の指示に従わず、または利用条件を遵守しない場合」((7))を無催告解除事由としている。

イ しかし、本件規約上、「運営の妨げとなる行為」や「利用条件」の定義が明らかになっていない。そのため、不明確な行為を解除権の発生要件や無催告解除の要件とはできない。

そのうえで、被請求人と消費者との契約は継続的な役務の提供を予定しているところ、判例法理においては、継続的な役務提供契約について、役務を提供する供給者が被供給者に対して役務を提供することの停止は、重大な事由がなければ提供を制限できないと解されている。そうすると、以上の各行為が被請求人と消費者との間で、解除権発生要件や無催告解除の要件とするべきほどの重大な事由とは評価できないため、本件規約第11条第1項(1)において、「違反事項是正の催告」を解除権発生要件としており、同項(1)と(3)及び(7)とで均衡を失っている。

ウ したがって、上記の各条項は、判例法理と比して、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、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 本件規約第11条第1項(5)及び(15)の消費者契約法第10条前段該当性

ア 上記の各条項では、「甲が判断した場合」や「甲が判断する場合」(注：甲とは被請求人のこと。)を解除権発生要件としている。

イ 被請求人からの解除権発生要件を被請求人の判断にかからしめる条項は、解除権発生要件の存否を、客観的な事実に基づくものではなく被請求人の裁量権行使の可否にしている点で、解除権発生要件を緩和しているものである。そして、被請求人の緩和された要件のもとでの一方的な解除によって、消費者は契約の解除をうけ、不利益を受けることになる。

ウ したがって、上記の各条項は、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、消費者契約法第10条前段に該当する。

(4) 本件規約第11条第1項(10)の消費者契約法第10条前段該当性

ア 上記の条項では、消費者が被請求人に対して「誹謗中傷」等を「しようとした」場合をもって、解除権発生要件及び無催告解除の要件としている。

イ しかし、誹謗中傷等を「しようとした」場合にとどまるときには、被請求人には現実の損害が発生していない。そのような段階で消費者に対する解除権が発生するというのは、消費者に一方的な不利益を生じさせ、また消費者の表現の自由を広く制約することにもなりかねない。また、被請求人としては、是正を求める催告によって損害を回避することもできる。

ウ したがって、上記の各条項は、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、消費者契約法第10条前段に該当する。

(5) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であって、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

イ 契約条項7は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示され

る契約文言である。しかも、契約条項7を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者との間には交渉力の格差が存在している。

ウ 被請求人と消費者との間には情報の質と量の格差と交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項7は、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項7は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

8 契約条項8について

(1) 契約条項8の内容

本件規約第12条は、消費者の債務不履行又は不法行為による損害賠償義務に関して被請求人の弁護士費用及び訴訟費用の負担を加えている。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

ア 弁護士費用は、当該弁護士との間で委任契約を締結した当事者が負担するものであり、消費者に対して当然にその負担を求めることができるものではない。被請求人が負担する弁護士費用を消費者に負担させる条項は、民法の原則に比して、消費者の義務を加重する条項である(仙台地方裁判所令和3年3月30日判決)。

イ また、訴訟費用は、判決等において、民事訴訟費用等に関する法律第2条に定める範囲にて敗訴者が負担し、それ以外の費用を敗訴者は負担しない。そうであるにもかかわらず、本件規約第12条は、消費者が負担しない訴訟費用までも消費者の負担としている。

ウ したがって、上記の各条項は、民法や民事訴訟費用等に関する法律に比して、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、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 契約条項8のもとでは、消費者は、多額の弁護士費用や訴訟費用を負担することとなり、民法等からのかい離と権利義務の不均衡が生じている。

イ 被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であって、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間には情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項8は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項8を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者との間には交渉力の格差が存在している。

エ 被請求人と消費者との間には情報の質及び量並びに交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項8は、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項8は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後

段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項8は消費者契約法第10条に該当し無効である。

9 契約条項9について

(1) 契約条項9の内容

本件規約第13条は、被請求人の許可のない登録メンバー同士の連絡先交換や「事外」（事業所外という意味と思われる。以下「事業所外」との意味とする。）での交流を禁止している。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

消費者が他の消費者との間で事業所外において連絡先を交換することは、消費者それぞれの一般的な交際の自由の範囲内であり、被請求人が被請求人の事業所外での消費者同士の交流を禁止する合理的な理由はない。他方で、契約条項9は、消費者の一般的な交際の自由に対する制限であって、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る。したがって、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であって、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

イ さらに、契約条項9は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項9を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者の間には交渉力の格差が存在している。

ウ 被請求人と消費者の間には情報の質及び量並びに交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項9は、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項9は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項9は消費者契約法第10条に該当し無効である。

10 契約条項10について

(1) 契約条項10の内容

本件規約第15条第1項及び第2項は、いずれの当事者の責めに帰することができない事由で債務不履行に至った場合にいずれも当事者も責任を負わないことを定め、ただし、「(金銭債務を除く)」と記載されている。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

民法第536条第1項は、当事者双方の責めに帰することができない事由によって債務を履行することができなくなったときは、債権者は、反対給付の履行を拒むことができると定めている。

しかしながら、本件規約第15条第1項及び第2項からすれば、金銭債務が除かれていることにより、被請求人がサービスを提供できなくなった場合であっても、消費者は利用料の支払いを

拒絶できず、民法第536条第1項に反している。また、役務提供型契約の報酬に関して採用されている「ノーワーク・ノーペイの原則」にも反している。したがって、契約条項10は、民法に比して、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、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であって、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

イ さらに、契約条項10は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項10を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者との間には交渉力の格差が存在している。

ウ 被請求人と消費者との間には情報の質と量の格差と交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項10は、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項10は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項10は消費者契約法第10条に該当し無効である。

1.1 契約条項11

(1) 契約条項11の内容

本件規約第16条各項は、消費者に対して、被請求人から開示を受けた業務上及び営業上の情報について秘密保持義務を課し、しかも被請求人との契約終了後2年間にわたって秘密保持義務を課している。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

そもそも被請求人からサービスを受けた消費者が、被請求人から受けたサービス内容につき、秘密保持義務を、契約時から契約終了後2年間にもわたって課せられる合理的理由はない。そのため、本件規約第16条各項は、消費者に対して義務がないことにつき義務を課している条項であって、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、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 契約条項11のもとで、消費者は、本来負担する理由も必要性もない秘密保持義務を課されており、権利義務の不均衡が生じている。

イ 被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であって、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項11は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項11を含む個々の条項は不動文字で印字され

ている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者との間には交渉力の格差も存在している。

エ 被請求人と消費者との間には情報の質及び量並びに交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項11は、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項11は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項11は消費者契約法第10条に該当して無効である。

1.2 契約条項12

(1) 契約条項12の内容

本件規約第17条各項は、消費者に対して個人情報取扱事業者としての義務を課している。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

被請求人からサービスを受けた消費者は、まさに個人情報の「本人」であって、個人情報取扱事業者ではない。そのため、消費者には個人情報取扱事業者としての義務はない。しかしながら、契約条項12は、消費者に対して義務がないことについて義務を課している。したがって、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、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 前記のとおり、契約条項12のもとで、消費者は、負う理由のない義務を課されており、権利義務の不均衡が生じている。

イ 被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であって(甲5)、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項12は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項12を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者との間には交渉力の格差が存在している。

エ 被請求人と消費者との間には情報の質及び量並びに交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項12は、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項12は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項12は消費者契約法第10条に該当し無効である。

1.3 契約条項13について

(1) 契約条項13の内容

本件規約第18条各項は、消費者に対して個人情報漏洩に関する報告義務等を課している。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

個人情報取扱事業者である被請求人には、個人情報保護法その他の法令に基づき個人情報漏洩時に必要な措置をとるべき義務がある。他方でサービスを受けた消費者は、個人情報取扱事業者ではないので、個人情報漏洩等の報告義務がない。したがって、契約条項13は、消費者に対して義務がないことにつき義務を課しており、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、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 契約条項13のもとで、消費者は、負う理由のない義務を課されており、権利義務の不均衡が生じている。

イ 被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であって、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項13は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項13を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者の間には交渉力の格差が存在している。

エ 被請求人と消費者との間には情報の質及び量並びに交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項13は、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項13は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項13は消費者契約法第10条に該当し無効である。

1.4 契約条項14について

(1) 契約条項14の内容

本件規約第25条は、本件規約に関する一切の紛争について東京地方裁判所を第1審専属的合意管轄裁判所と定めている。

(2) 消費者契約法第10条前段該当性

専属管轄を定める条項は、民事訴訟法が定める管轄に比べて裁判を受けられる裁判所を限定し、民事訴訟法の規定に比べて消費者の権利を制限するものである。

被請求人は、北海道にも店舗を有しており、多くの顧客が北海道に在住している。そのため、東京地方裁判所を専属管轄裁判所と定めることには合理的な理由がない（仙台高等裁判所令和3年12月16日判決）。

契約条項14は、民事訴訟法の規定に比して、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、消費者契約法第10条前段に該当する。

(3) 消費者契約法第10条後段該当性

ア 契約条項14のもとで、消費者は、訴訟追行に負担を課されており、権利義務の不均衡が生

じている。

イ 被請求人は、会員数2万人を超える大規模な事業者であって、当然、本件の契約条項に関する専門的な知識を有している。他方で、消費者は、専門的な法的知識を有していない。大規模事業者の被請求人と消費者の間では情報の質、量に格段の格差がある。

ウ さらに、契約条項14は、被請求人の役務の提供を受けるのに際して、被請求人から一方的に提示される契約文言である。しかも、契約条項14を含む個々の条項は不動文字で印字されている。被請求人は消費者との間で契約条項の修正を予定しておらず、消費者は被請求人から提示される契約条項をそのまま受け入れざるを得ない状況に追い込まれている。被請求人と消費者との間には交渉力の格差が存在している。

エ 被請求人と消費者との間には情報の質及び量並びに交渉力の格差がある以上、被請求人には、それらの格差を濫用して消費者の正当な利益を害することがないようにすべきであるにもかかわらず、契約条項14は、事業者にとって一方的に有利な契約条項となっている。したがって、契約条項14は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害しており、消費者契約法第10条後段に該当する。

(4) 小括

よって、契約条項14は消費者契約法第10条に該当し無効である。

以上

(別紙)

契約条項目録

以下では、「甲」は被請求人を指し、「乙」は消費者を指す。

1 契約条項 1

「第 2 条 (本サービスの内容)

5 甲は、各サービス内容、各コースプラン等を、甲の判断により変更、廃止することができる。」

2 契約条項 2

「第 5 条 (本サービスの変更、廃止)

1 (前略) なお、本規約の変更後、本サービスの利用を開始した場合には、当該ユーザーは変更後の規約に同意したものとみなす。」

3 契約条項 3

「第 5 条 (本サービスの変更、廃止)

3 乙は、本サービスの内容に関して、変更又は廃止、若しくは使用範囲又は利用条件の変更をする場合があることを承諾する。(後略)」

4 契約条項 4

「第 6 条 (解約)

5 乙が月額利用料の全部または一部の支払い回数が 6 回以下だった場合は、甲に違約金として 2 万円を支払うこととする。(後略)」

5 契約条項 5

「第 7 条 (プラン変更)

3 プランの変更は、6 か月以上サービスを継続した場合のみとする。」

6 契約条項 6

「第 9 条 (美容サービス提供の注意)

3 前項の原因が甲のサービスに起因する疑いがある場合、一旦甲の負担で、乙に医師の診断を受けて頂く等の適切な処置をとることとし、甲乙協議の上解決する。」

「第 14 条 (免責)

3 前 2 項その他本利用規約内の甲を免責する内容の規定にかかわらず、甲の何らかの債務不履行または甲の債務の履行に際してされた甲の不法行為によって乙に損害が生じた場合は、甲は乙に対して損害賠償義務を負います。

4 前項に定める損害賠償は、1 か月分の月額利用料を上限とします。ただし、前項に定める債務不履行または不法行為が甲の故意または重過失に基づく場合は、この限りではありません。」

7 契約条項 7

「第 11 条 (解除)

1 甲は、乙が次の各号のいずれか一つに該当したときは、本規約の目的を達成することができない状態にあるか否かを問わず、何らの通知、催告を要せず、直ちに本規約を解除することが

できる。

(中略)

(3) 本サービスの運営の妨げとなる行為をとった場合

(中略)

(5) 本サービスの利用にあたり、他の登録メンバーまたは甲とトラブルを起こし、本サービスの秩序又は風紀を乱したと甲が判断した場合

(中略)

(7) 本サービスの利用に際して甲の指示に従わず、または利用条件を遵守しない場合

(中略)

(10) 甲を誹謗中傷し、または社会的信用を傷つける行為をしたあるいはしようとした場合

(中略)

(15) その他、合理的な理由により利用者として不相当であると甲が判断する場合

8 契約条項 8

「第 1 2 条 (損害賠償)

乙は、本規約の定め違反し、又は故意若しくは過失により甲に損害を与えた場合は、甲に対し、その損害(弁護士費用及び訴訟費用含む。)を賠償しなければならない。」

9 契約条項 9

「第 1 3 条 (禁止事項)

登録メンバーは次に掲げる行為をしてはならない。

2 甲の許可のない登録メンバー同士の連絡先交換及び事外での交流」

1 0 契約条項 1 0

「第 1 5 条 (不可抗力)

1 地震、台風、通信回線等の事故、その他不可抗力による本規約の全部又は一部(金銭債務を除く)の履行遅滞又は履行不能については、いずれの当事者もその責任を負わない。(後略)

2 前項の他、いずれの当事者の責めに帰すことができない事由による本規約の全部又は一部(金銭債務を除く)の履行遅滞又は履行不能については、いずれの当事者もその責任を負わない。(後略)」

1 1 契約条項 1 1

「第 1 6 条 (秘密保持)

1 本契約において秘密情報とは、本件業務の遂行に関して、甲及び乙が相手方から開示を受けた、相手方の業務上及び営業上の情報をいう。

2 前項にかかわらず、次の各号の一に該当することを被開示者が証明できる情報は、本契約における秘密情報として取り扱わないものとする。

(1) 開示時にすでに公知の情報又は開示時にすでに乙が保有していた情報。

(2) 開示後、被開示者の責めに帰すべき事由によらず、公知となった情報

(3) 開示の時、既に非開示者が保有していた情報

(4) 正当な権原を有する第三者から適法に入手した情報

(5) 非開示者が開示を受けた秘密情報によらず独自に開示した情報

(6) 開示者が秘密保持義務を課すことなく、第三者に開示した開示者の情報

(7) 秘密にしないことにつき開示者の事前の書面による同意がある情報

- 3 甲及び乙は、善良な管理者の注意をもって秘密情報を管理するものとし、事前の書面による相手方の承諾を得ることなく、秘密情報を本件業務以外の目的に使用し、又は第三者に開示しない。
- 4 甲及び乙は、秘密情報を、当該秘密情報を知る必要のある最小限の自己の役員、従業員、関係会社におけるこれらと同様の者、弁護士、会計士又は税理士等法律に基づき守秘義務を負う者のみに開示するものとし、当該秘密情報を知る必要のある最小限の自己の役員、従業員、関係会社におけるこれらと同様の者に対して本契約と同等の義務を負わせるものとする。
- 5 甲及び乙は、国、地方公共団体、裁判所その他これらに準ずる機関から、法令上の根拠に基づき相手方の秘密情報の開示を求められたときは、直ちに相手方と協議を行い、法令上強制される必要最小限の範囲、方法により当該機関に対し開示を行うものとする。
- 6 甲及び乙は、本目的のために合理的に必要な最小限度の範囲で行う場合を除き、事前の書面による相手方の承諾を得ることなく、秘密情報を複製しない。また、甲及び乙は、秘密情報を複製した場合、当該複製につき、開示者の秘密情報である旨の表示を付し、原本と同等の保管・管理をするものとする。
- 7 甲及び乙は、本契約が終了した時又は相手方が求めた場合はいつでも、秘密情報及びその複製を直ちに相手方に返還又は相手方の許諾を得て廃棄し、また、相手方の求めに応じ、これらすべてを返還又は破棄した旨の確約書を相手方に交付するものとする。
- 8 甲及び乙は、秘密情報につき、漏出、紛失、盗難、押収等に事故が発生した場合、直ちにその旨を相手方に連絡し、相手方の指示に従い適切な対応をするものとする。
- 9 本条は、第6項及び第7項を除き、本契約終了後も2年間効力を有する。」

1.2 契約条項 1.2

「第17条（個人情報の保護）」

- 1 「個人情報」とは、本件業務を遂行するために、甲又は乙に預託した一切の情報のうち、個人の氏名、生年月日その他の記述等により、特定の個人を識別できる情報、又は個人識別符号が含まれる情報、並びにこれに付随して取り扱われるその他の情報をいい、前条に定める秘密情報に限られない。
- 2 甲及び乙は、本件業務の遂行に際して個人情報を取扱う場合には、それぞれ、個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律第57号）及び本契約の定めを遵守して、本件業務の目的の範囲の他、以下の各号に定める目的の範囲内において個人情報を取り扱うものとし、本項に定める目的以外に、これを取り扱ってはならない。
 - (1) 本件業務のご提供および、本件業務のほか当社が提供するサービスのご案内のため
 - (2) 本件業務に関する料金をご請求するため
 - (3) 本件業務のほか当社が提供するサービスおよび広告配信をカスタマイズするため
 - (4) ご本人へのご連絡のため
 - (5) 本件業務のほか当社が提供するサービスについてのキャンペーン等のプレゼントの発送のため
 - (6) 本件業務のほか当社が提供するサービスの改善や新サービスの開発等に役立てるため
 - (7) 当社が提携している事業者をご紹介するため
 - (8) 利用規約に違反する態様でのご利用を防止するため

(9) 個人を識別できない形式に加工した統計データを作成するため

- 3 甲及び乙は、個人情報の取扱いに関わる責任者を選任し、かつ、本件業務に関して個人情報を取り扱う者を特定しなければならない。
- 4 甲乙間における個人情報の記録媒体及びデータの引渡しについては、その場所及び担当者特定するものとし、記録媒体及びデータの移送は、甲乙が定める基準に合致した安全で確実な方法をとるとともに、露出せぬよう確実に施錠を行う。
- 5 甲及び乙は、個人情報の記録媒体及びデータを施錠可能な場所に保管し、又は情報システム内で管理する。乙は、施錠可能な場所に保管する場合には鍵の管理者を特定し、情報システム内で管理する場合には、特定された利用者のみが個人情報にアクセスできるように、識別情報（ID、パスワード等）を設定する。
- 6 甲及び乙は、相手方の指示がある場合には、相手方から預託された個人情報並びにその記録媒体及びデータを、返却、破棄又は記録媒体から消去する。
- 7 甲及び乙は、個人情報への不当なアクセス又は個人情報の紛失、盗難、改ざん、漏洩等の危険に対し、合理的な安全対策を講じる。
- 8 甲及び乙は、相手方の個人情報の目的外利用・漏洩・流出等が発生しないよう適切な措置をとる。
- 9 甲及び乙は、相手方より受領した個人情報を、本件業務の目的を超えて、加工、利用、複写又は複製してはならず、これを取り扱ってはいけない。
- 10 甲及び乙は、以下の各号のいずれかの場合を除くほか、第三者に対して個人情報を提供してはならない。
 - (1) 当該個人が明示的に同意している場合であって、相手方の電子メール又は書面等の記録が残る方法による事前の同意がある場合
 - (2) 当該個人の同意を得ることが困難な場合であって、人の生命、身体又は財産の保護若しくは公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、相手方の電子メール又は書面等の記録が残る方法による事前の同意がある場合
 - (3) 各種法令の規定により提出を求められた場合、及びそれに準ずる公共の利益のために必要がある場合

11 本条の規定の効力は、終了事由の如何に関わらず、本契約終了後も有効に存続する。」

13 契約条項13

「第18条（個人情報漏洩に関わる対応）

- 1 甲及び乙において、万一、個人情報の漏洩の事故が発生した場合は、直ちに、相手方に対して、漏洩の発生の日時・内容その他詳細事項について報告しなければならない。
- 2 前項の場合、漏洩した者は直ちに漏洩の原因の調査に着手するものとし、相手方に対し、速やかに調査の結果を報告するものとする。前項の報告並びに本項の調査及び報告は、漏洩した者の費用負担にて行う。
- 3 前項の調査の有無に関わらず、甲乙の協議により、漏洩した者の費用負担にて、漏洩の原因究明を調査する会社等を選定し調査を依頼することができる。
- 4 第1項の場合、漏洩した者は、再発防止措置を策定の上、相手方に対し遅滞なくその内容を電子メール又は書面等の記録が残る方法によって通知するものとする。」

1 4 契約条項 1 4

「第 2 5 条（合意管轄）

本規約に関する一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。」

以上