

**オンラインサービス利用規約の免責条項と消費者契約法 8 条該当性**

- 【文献種別】 判決／東京高等裁判所  
【裁判年月日】 令和 2 年 11 月 5 日  
【事件番号】 令和 2 年（ネ）第 1093 号、令和 2 年（ネ）第 2358 号  
【事件名】 免責条項等使用差止請求控訴、同附帯控訴事件（「モバゲー」事件）  
【裁判結果】 棄却  
【参照法令】 消費者契約法 8 条 1 項・12 条 3 項  
【掲載誌】 裁判所ウェブサイト  
◆ LEX/DB 文献番号 25566893

中央大学教授 宮下修一

**事実の概要**

Y（被告・控訴人）は、オンラインゲームコンテンツ等を提供するインターネットを使ったポータルサイト「モバゲー」を運営する株式会社である。この「モバゲー」の利用者は、Yが提供するサービス等について「モバゲー会員規約」（以下、規約条項の表題部分を除き、単に「規約」という。）を含む契約を締結する必要がある。規約には、次のような条項が存在していた。

- 7 条（モバゲー会員規約の違反等について）
- 1 項 モバゲー会員が以下の各号に該当した場合、当社は、当社の定める期間、本サービスの利用を認めないこと、又は、モバゲー会員の会員資格を取り消すことができるものとします。ただし、この場合も当社が受領した料金を返還しません。
- a 会員登録申込みの際の個人情報登録、及びモバゲー会員となった後の個人情報変更において、その内容に虚偽や不正があった場合、または重複した会員登録があった場合
- b 本サービスを利用せずに 1 年以上が経過した場合
- c 他のモバゲー会員に不当に迷惑をかけたとき当社が判断した場合
- d 本規約及び個別規約に違反した場合
- e その他、モバゲー会員として不適切であると当社が判断した場合
- 2 項（省略）
- 3 項 当社の措置によりモバゲー会員に損害が

生じても、当社は、一切損害を賠償しません。そこで、消費者契約法（以下「法」という。）13 条 1 項に基づき認定を受けた適格消費者団体 X（原告・被控訴人）は、上記の規約 7 条 3 項が、法 8 条 1 項 1 号及び 3 号に定める事業者の債務不履行責任または不法行為責任を全部免除する条項に該当するとしたうえで、法 12 条 3 項に基づき、X による当該各条項を含む申込みや承諾の意思表示及びそのための事務の差止めを求めて本件訴訟を提起した。なお、Y の帰責事由により発生した損害の賠償責任の上限を 1 万円とする旨の規約 12 条 4 項についても差止請求をしたが、原審判決及び本判決の双方とも棄却されている。また、携帯電話のパスワードの管理不十分等による損害賠償責任の全部免除条項である規約 4 条 3 項、さらに、有料コンテンツの利用料金の不返還条項である同 10 条 1 項も差止めの対象とされたが、いずれも訴訟提起後に Y が修正に応じたため、X はその部分の訴えを取り下げている。

X は、規約 7 条 3 項の前提となる Y の措置を定めた同条 1 項 c 号及び e 号では「当社が判断した場合」と規定されているが、そうすると同条 3 項は Y が誤った判断により会員資格を取り消した場合でも適用される免責条項となるため、法 8 条 1 項 1 号及び 3 号の全部免除条項に該当すると主張した。これに対して、Y は、規約 7 条 1 項 c 号及び e 号の「判断」とは、「合理的な根拠に基づく合理的な判断」であることが当然の前提となっており、規約 7 条 3 項はこのような場合に損害賠償責任が発生しないことを確認的に定め

たものであって免責条項ではない等と反論した。

原審判決（さいたま地判令2・2・5判時2458号84頁）は、規約7条1項c号及びe号を前提とする同条3項が、本判決と同様の理由により法8条1項1号及び3号に該当するとして、この部分のXの請求を認容した。

そこでYが控訴したところ、Xも附帯控訴した。Yは、控訴後に7条1項c号及びe号の末尾にある「当社が判断した場合」を「当社が合理的に判断した場合」と改正したうえで、原審での反論と同様の主張を行った。

## 判決の要旨

Yの控訴及びXの附帯控訴のいずれも棄却。

まず、Yは、規約7条1項c号の「『合理的な判断』を行うに当たって極めて広い裁量を有し、客観的には合理性がなく会員に対する不法行為又は債務不履行を構成するような会員資格取消措置等を『合理的な判断』であるとして行う可能性が十分にあり得るが、会員である消費者において、訴訟等において事後的に客観的な判断がされた場合は格別、当該措置が『合理的な判断』に基づかないものであるか否かを明確に判断することは著しく困難である」。

次に、規約7条3項が免責条項ではないとするYの主張についても、次のように述べて排斥した。「本件規約7条1項c号及びe号にいう『合理的に判断した』の意味内容は極めて不明確であり、Yが『合理的な』判断をした結果会員資格取消措置等を行ったつもりでいても、客観的には当該措置等がYの債務不履行又は不法行為を構成することは十分にあり得るところであり、Yは、そのような場合であっても、本件規約7条3項により損害賠償義務が全部免除されると主張し得る。／また、Yは、Yが客観的に損害賠償責任を負う場合は、そもそも本件規約7条1項c号又はe号の要件を満たさず、したがって、本件規約7条3項により免責されることもないと主張する。しかし、事業者と消費者との間に、その情報量、交渉力等において格段の差がある中、事業者がした客観的には誤っている判断が、とりわけ契約の履行等の場面においてきちんと是正されるのが通常であるとは考え難い。Yの主張は、最終的に訴訟において争われる場面には妥当するとしても、

消費者契約法の不当条項の解釈としては失当である。」

さらに、Yによる「①一般に合理的限定解釈は許されること、②本件規約7条1項c号及びe号には多数の例示が示されていること、③他の企業においても『合理的な判断』との条項の意味内容につきトラブルが生じていないことからすると、本件規約7条1項c号及びe号の意味内容は明確である」との主張も、次のように述べて排斥した。

「しかし、上記①については、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べき努力義務を負っているのであって（法3条1項1号）、事業者を救済する（不当条項性を否定する）との方向で、消費者契約の条項に文言を補い限定解釈をするということは、同項の趣旨に照らし、極力控えるのが相当である。また、上記②については、Yが主張する例示によっても、本件規約7条1項c号及びe号該当性が明確になるものとは解し難い。上記③についても、Yが主張するとおり、他の企業において、『判断』、『合理的な判断』といった条項の意味内容につきトラブルが生じていないとしても、そのことをもって、本件規約7条1項c号及びe号の『合理的な判断』の意味内容が明確であることを意味するものではない。」

## 判例の解説

### 一 本判決の意義

本判決は、消費者団体訴訟における差止請求の前提として、Yの規約の条項が法8条1項1号及び3号に定める全部免除条項に該当し、無効となるか否かが争われたものである。

本判決で特に注目すべき点は、次の2つである。

第1に、会員に対する損害賠償責任を免責する条項である規約7条3項単独ではなく、同項が前提とする同条1項c号及びe号の内容の不明確性をふまえると結果的に規約7条3号が全部免責条項として機能することがあるとして、8条1項1号及び3号に該当するとした点である。

第2に、その不明確性の検討に際して、2018年に改正された法3条1項1号が定める事業者

の明確平易配慮義務（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努力義務）を考慮している点である。

以下では、上記の2点について、順次検討していくこととしたい。

## 二 不当条項性の判断における他の条項の考慮

1 法8条1項は、不当条項規制の1つとして、事業者が債務不履行（1号）または不法行為（3号）により消費者に生じた損害賠償責任を全部免除する条項を無効とする旨を定める。ここでいう全部免除条項とは、事業者が損害賠償責任を一切負わないとすることであり、その例としては、「いかなる理由があっても」または「事業者に責めに帰すべき事由があっても」一切損害賠償責任を負わないとする規定等が挙げられている。また、損害賠償責任を一定の限度に制限し、一部のみの責任を負う旨を定めた条項は、これには該当しないとされている<sup>1)</sup>（なお、損害賠償責任の一部免除条項でも、事業者が故意・重過失の場合も対象とする場合は、法8条1項2号・4号により無効となる。）。

もっとも、例えば、事業者の帰責事由により電話サービスが提供されなかったときに、当該サービスが利用できない等の状況を事業者が知った時から24時間以上連続した場合に限り損害賠償をする旨の条項は、24時間未満であれば、事業者に帰責性があっても一切の損害賠償責任を負わない旨の規定と解されれば法8条1項1号または3号に該当するという説明もなされている<sup>2)</sup>。すなわち、一見、損害賠償責任を限定しているにすぎないように思われる場合であっても、実際には一定の範囲では事業者の責任を全部免除する形で機能するのであれば、両号に該当すると考えられる。裁判例にも、携帯電話の紛失等による電子マネーの不正利用等によって生じた損害について事業者の故意または重過失に起因する限り賠償責任を負う旨の約款の規定が、全部免除条項には当たらないとした原審判決<sup>3)</sup>を破棄し、軽過失による不法行為責任の全部免除条項に当たるとして法8条1項3号の適用を認めたものがある<sup>4)</sup>。

2 本事案における規約7条3項は、「当社は、一切損害を賠償しません」という部分だけ見れば

ただちに全部免除条項に該当するようであるが、その損害の範囲を「当社の措置」により生じた損害に限定しているため、同条項のみをもって法8条1項1号または3号に該当すると断言することはできない。もっとも本判決では、まず、規約7条3項が前提とする「当社の措置」を定めた同条1項c号及びe号という「合理的に判断した」という文言の意味がきわめて不明確であり、Yにきわめて広い裁量を認めるものであって、客観的に損害賠償責任を負う場合であってもYによる全部免除の主張が可能となるものであること等を理由に、法8条1項1号及び3号該当性を肯定した（なお、規約7条1項e号については、前の4号以外の「その他」の場合を対象とする一種のバスケット条項であるが、内容が比較的明確なa・b・d号に対し、きわめて不明確なc号を受け、かつ、c号と同じ文言を用いているため、その不明確性を承継しているとした原審判決を是認している。）。

このように本判決は、①損害賠償責任を限定する条項に見える場合でも、実質的に全部免除条項として機能するときは8条1項1号及び3号が適用されること、②不当条項性は、当該条項のみならず、その前提となる条項の内容を考慮して判断されることを明らかにした点で、不当条項性の判断に新たな手法を提示したものと評価できる。それゆえ今後、事業者が免責条項を設ける際には、自らに広い裁量を認めるような曖昧で不明確な表現は避け、より具体的に免責事由を明示することが求められよう<sup>5)</sup>。

## 三 法3条1項の考慮と合理的限定解釈の取扱い

1 次に本判決は、規約7条1項c号及びe号という「合理的な判断」とは、「合理的な根拠に基づく合理的な判断」と解釈されるというYの主張を、法3条1項1号の明確平易配慮義務を参照したうえで否定している。

法3条は、努力義務であり違反してもただちに私法的効力は生じないが、他の規定の解釈や適用に影響を与えることがありうるとされている<sup>6)</sup>。例えば、情報提供努力義務を定める法3条1項2号は、その違反が民法上の法理（説明義務違反等）の適用を基礎づける「補強的役割」<sup>7)</sup>と、法4条の契約取消権の適用範囲を広げる「拡張的役割」を有している<sup>8)</sup>。本判決は、法3条1項1号が、

個別紛争解決の際にしばしば用いられる民法上の限定解釈の制約を基礎づける点（2参照）で「補強的役割」、また、結果的に法8条1項1号及び3号の適用範囲を広げる点で「拡張的役割」を有することを明らかにしたものといえよう。

2 そのうえで本判決は、事業者を救済する（不当条項性を否定する）ために消費者契約の条項に文言を補い限定解釈をすることを、法3条1項1号の趣旨に照らして極力控えるべきであるとしている点でも注目される。同号は、2018年の法改正により、いわゆる条項使用者不利の原則（解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残る場合には、条項の使用者に不利な解釈を採用すべきであるという考え方）の趣旨を考慮して「解釈について疑義が生じない明確なもので……平易なもの」という表現に改め、2号の情報提供努力義務と分離する形で規定された。このことは、上記の本判決の考え方を、さらに基礎づけるものといえよう。

ここでは、いわゆる合理的限定解釈の可否が問題となる。契約の趣旨に従って契約を補充的あるいは制限的に解釈すること自体は、一般的には許容され<sup>9)</sup>、また場合によっては消費者に有利に働くこともありうる<sup>10)</sup>。しかしながら本判決は、訴訟において争われる場面ではそれは妥当とするとしても、事業者と消費者との間の格差を考慮すると、事業者の判断が客観的に誤っている場合には是正が難しいことを理由に、法の不当条項の解釈としては失当であるとする<sup>11)</sup>。

このように、差止請求における不当条項性の判断において、消費者にとって予期し得ない解釈を付加することを基本的には許さないとする態度を明らかにした点でも、本判決の意義は大きい。

#### 四 本判決の射程の広がり

本判決は、法8条1項の適用をめぐる問題をを超えて、さらに広い射程をもつことが指摘されている。

まず、不当条項一般の効力に関する規定である法10条の該当性の判断に際しても、上記の本判決の手法は、影響を与える可能性がある<sup>12)</sup>。

また、規約7条3項が、事業者側の故意・重過失による債務不履行についても免責する趣旨の免責条項と解釈された場合には、定型約款の契約への組入れ除外を定めた民法548条の2第2項

により拘束力が否定されるとの指摘もある。このように考えると、本判決の手法は、民法上の約款の解釈論にも影響を与える可能性がある<sup>13)</sup>。

さらに、Yは、デジタルプラットフォームの運営者でもあり、今後、その利用規約やサービス提供のあり方の見直しにもつながる可能性があることにも留意しておきたい<sup>14)</sup>。

#### ●—注

- 1) 消費者庁消費者制度課編『逐条解説 消費者契約法〔第4版〕』（商事法務、2019年）244頁。
  - 2) 日本弁護士連合会消費者問題対策委員会『コンメンタル消費者契約法〔第2版増補版〕』（商事法務、2015年）143～144頁・149頁。
  - 3) 東京地判平28・8・30判時2356号129頁。
  - 4) 東京高判平29・1・18判時2356号121頁。
  - 5) 吉川翔子「消費者契約法上の『不当条項』該当性と修正例——東京高判令2・11・5をふまえた利用規約の留意点」ビジネス法務21巻3号(2021年)90～95頁も参照。
  - 6) 消費者庁編・前掲注1) 113～114頁。
  - 7) 2018年法改正前の旧3条1項（現3条1項2号）を考慮し、賃貸借契約締結時の信義則上の説明義務違反を理由に不法行為に基づく損害賠償責任を肯定したものとして、名古屋地判平28・1・21判時2304号83頁。
  - 8) 宮下修一「教育訓練給付制度の利用と説明義務違反」河上正二＝沖野眞己編『消費者法判例百選〔第2版〕』（別冊ジュリ249号）（有斐閣、2020年）82～83頁。
  - 9) 山本敬三『民法講義I 総則〔第3版〕』（有斐閣、2011年）141～145頁。
  - 10) 増田朋記「消費者法実務の視点から（小特集：利用規約をめぐる東京高判令2・11・5の実務への影響を読み解く）」NBL1184号（2020年）27～28頁。
  - 11) 増田・前掲28頁は、本文で述べたような合理的限定解釈の取扱いの違いは、法が予定した差異であるとする。すなわち、双方当事者の意思が合致する範囲を確定する個別訴訟とは異なり、差止請求では意思表示を行う事業者自ら文言上不当な契約条項を用いる以上、これを限定的に解釈する方法は妥当しないという。
  - 12) 古川昌平＝小林直弥「消費者法実務（事業者側）の視点から」前掲注10) NBL24～26頁。
  - 13) 松尾博憲「改正民法（定型約款）の視点から」前掲注10) NBL24～26頁。
  - 14) 福岡真之介「プラットフォーム運営実務の視点から」前掲注10) NBL34～36頁、大坪くるみ「事業者の法務の視点から」前掲注10) NBL37～39頁。
- \* 付記 脱稿後、大澤彩「オンラインサービス利用規約における条項の『不明確』性について——モバゲー利用規約判決の検討」NBL1193号（2021年）に接した。