

第43回

消費者契約法が、インターネット接続サービス  
プロバイダーの事業を脅かす? (その2)

ブラウザーの起こす不具合が、プロバイダーの責任になる!?

Q(インターネット接続サービス・プロバイダーの法務担当者):こんどは、契約条項の中身のお話ですね。

A(弁護士):そうですね。通常のインターネット接続サービスの場合、1つのプロバイダーが、多数の御客様に対して同様のサービスを提供されますよね。ですから、ひとりひとりの御客様と交渉して違う契約条件を設定するわけにもいきませんでしょうから、あらかじめプロバイダーが用意した約款に同意していただいた方のみと契約するようにしていますよね。

Q:そうです。ですから、我々プロバイダーと大多数の御客様が有効だと信じて使ってきた約款の条件の有効性が突如として法律によってゆるがせにされると大混乱は必至です。ぜひとも、(仮称)消費者契約法が我々プロバイダーの約款にどのような影響を与えそうなのか、検討しておきたいところです。

A:(仮称)消費者契約法は、契約の取消について、次のような規定を提案していますね。

(情報提供義務違反・不実告知の場合の契約の取消)

消費者契約において、事業者が、契約の締結に際して、契約の基本的事項その他消費者の判断に必要な重要事項について、情報を提供しなかった場合又は不実のことを告げた場合であって、当該情報提供があった又は当該不実の告知がなかったならば消費者が契約締結の意思決定を行わなかった場合には、消費者は当該契約を取り消すことができる。

Q:これって大変なことですね。プロバイダーが消費者に提供する情報が完全であることなんて絶対にありえないんですよ。

A:それはどういうことですか?

Q:たとえば、ウェブブラウザーを考えてみてください。UNIX文化圏に属するプロバイダーとしては、消費者がご利用になるブラウザーは、RFCに準拠したものだと信じ込んできたわけです。ところが、OS市場で圧倒的な勢力を誇るソフトウェアメーカーがRFCに準拠しない独自仕様のウェブブラウザーをパーソナルコンピュータ(PC)にプレインストールしてばらまいたとしてご覧なさい。あっちこっちで、接続できないじゃないかとか、プロバイダーからの重要なお知らせが載っているはずのページを見ようとするとブラウザーがフリーズしてしまうじゃないかとか、ブラウザを使って送信する情報が安全に保護されていると思ったら違うじゃないかとか、クレームの嵐になってしまいます。

A:消費者側からすれば、ブラウザーが悪いなんて思わないで、プロバイダーが悪いと思ってしまいますよね。

Q:そうです。ですが、プロバイダーは、どこそこのメーカーの製品はたちが悪いから、フリーズしたり、安全性に問題があったりしますとはいいづらいでしょう? そもそも、たちの悪いメーカーだって、ある程度はブラウザーを改良したりするものです。あるリリースのブラウザーは問題が多いけど、別のリリースのブラウザーならたいして問題がない、ということはよくあります。しかし、私たちは、あらゆるリリースのブラウザーを検証して問題のあるリリースを御客様に告知することなど、とてもできません。そのようなコストは、たちの悪い商品を出したソフトウェアメーカーが負担すべきものであって、我々が負担すべきもの

ネットワーク知的所有権研究会

弁護士 寺本振透

Teramoto Shinto

<http://www.terra.gr.jp/>

ではないはずです。

A : とはいくものの、すべてのリリースのブラウザーに問題があるような告知をしてしまうと、逆に、そのメーカーから訴えられてしまう危険だってありますよね。

Q : そうなんです。それに、セミプロフェッショナルといえるような御客様ならともかく、ほとんどの御客様は、購入したPCにプレインストールしてあるプログラムをそのままお使いになるほかありません。

A : おまけに、いつどこから購入したPCかで、OSもブラウザーも全然リリースが違うんですね。

Q : そうです。メーカーならもっと問題が大きいですよ。御客様のPCにプレインストールしてあるメーカーと、プロバイダーのメールサーバーの相性が悪いと、御客様は電子メールの送受信ができないわけですからね。

A : 御客様は、当然、自分のPCにたまたまプレインストールされているメーカーで電子メールを使えないようなプロバイダーならば契約なんかしなかったと思いますよね。

Q : それは、私だってそうです。だから、「我々のメールサーバーと相性のよいメーカーがどれとどれか？」ということは、ひょっとしたら、「契約の基本的事項その他消費者の判断に必要な事項」で、それについて正確な情報が御客様に伝わっていないと「消費者が契約締結の意思決定を行わなかった」ような事項であるような気がしますよね。

A : それはそうですね。だが、プロバイダーとしては、現在もソフトウェアメーカーに対して恨み辛みを抱きつつ、なんとかしているいろいろなメーカーとの相性を検証して、プロバイダーのウェブサイトに情報を上げているのでしょう。だが、それが完全だということはありません。

Q : プロバイダーとしても、なるべく消費

者に正確な情報を伝えたいとは思いますが、無理なこともあります。それにもかかわらず契約が取り消されてしまうというのはいかなるものなのでしょうか？

A : その点、事業者が正確な情報を把握できない事情があり、また、それでもサービスの提供を開始するほうが消費者の大多数にとってメリットがある場合には、消費者が契約を取り消さないようにして、新種のサービスの普及を妨げないような法制度にしておく必要がありますよね。経企庁側の提案には、そのような視点が欠けていて極めて不適切なのではないでしょうか？

### ベテラン向けのサービスで 初心者が失敗したら？

Q : それから、プロバイダーによっては、UNIXに対して十分な知識がある御客様を前提として、ほとんど接続のための情報提供を行わない代わりに、極めて安い接続料でサービスを提供するところもありますよね。このような営業のやり方もある種の消費者にとっては大いにメリットがあるはずです。ですが、そのようなところと契約してしまった初心者の消費者が、「やっぱりうまく接続できない」といって契約を取り消すことがあるかもしれません。

A : そうした事情を考慮するならば、プロバイダー側で、「我々は、×××××に関する情報はあえて提供しません。知識のある方のみご契約ください」とはっきり表示しておくならば、消費者側が不注意で契約した以上、契約を取り消さないような法文にもしておく必要があるそうですね。このあたりの配慮も、経企庁側の提案にはありませんね。

Q : それから、気になるのが、消費者が取消権を行使するまで、事業者がいつまで待

っていけばよいのかってことです。

A：そうですね。最近、不動産のような伝統的な担保物件をお持ちでない事業者が増えてきていますから、金融機関も事業者の売上の状況を見ながら売掛債権を担保にしたりしてお金を貸し付けるようになってますよね。そのとき、事業者がいつお金を返せと消費者にいわれるかわからないようでは、金融機関も事業者に対して安心してお金を貸し付けることができません。

Q：そうなのでは、我々も金融機関からお金を借りて設備を増強することが難しくなってしまう。

A：結局は、一部の消費者がわがままな契約取消をすることによって、大多数の消費者が設備増強の恩恵が受けられないということになりますよね。

Q：金融機関にとっては何か問題が出ますか？

A：現代の金融機関は、お金のストックがあってそれを貸し出しているわけではなく、あくまでも、他の金融機関や投資家から資金を調達して、それを借り手に融資して、その金利の差で利益を出しているわけです。金融機関が事業者にお金を貸している場合、貸付金が返ってくる確率が高いかどうか、取得した担保が優良かどうかといったことで、その金融機関の評価が決まります。つまり、その金融機関が他から資金を調達するときの金利がより低くなるかどうかが決まります。

Q：ということは、いつ消費者から契約を取り消すといわれるかわからないような不安定な契約の売掛債権を担保にして事業者に対する貸付をしているような金融機関は、高い金利でしか資金を調達できないってことですよね。

A：そうです。ますます、日本の金融機関の体力は落ちていくでしょうね。

Q：せめて、契約時から2週間以内には、契約が取り消されるのかが事業者が確信を持てるような法律にしてもらわないと困りますよね。

A：おっしゃる通りです。経企庁の中間報告にもそれなりのコメントはついているものの、取消権の行使可能な期間を示す条文をまったく提案していないというのは、まったく理解しがたいことです。

### 契約についての解釈の違い 消費者と事業者の場合

A：さらに、次の条文を見てみましょう

(威迫・困惑行為があった場合の  
契約の取消)

消費者契約において、契約の勧誘に当たって、事業者が消費者を威迫した又は困惑させた場合であって、当該威迫行為又は困惑行為がなかったならば消費者が契約締結の意思決定を行わなかった場合には、消費者は当該契約を取り消すことができる。

Q：我々プロバイダーの場合、個人の御客様のところへ直接出向いて営業をすることは少ないですから、あまり関係なさそうですね。

A：そうですね。ですが、消費者を困惑させるような情報をあらかじめ流布させておいて、消費者に「×××××しなければいけないんだ!」という強迫観念を植え付けて、あとは、口を開けて待っていればよい、というような悪質だけれども法律によっては対抗しづらいような商法もありますよ。

Q：たとえば、OSをバージョンアップしなければいけない気持ちにするような報道をさんざん流して、必要のないバージョンア

ップで消費者に金を落とさせるようなやり方ですな。

A：そうです。場合によったら、第三者が流布させた情報にまどわされて「今どき家庭からダイヤルアップ接続できる環境がないのは非常識だ」などと強迫観念を持った消費者がプロバイダーと契約してしまい、あとで後悔されることがあるかもしれません。

Q：3日ぐらい無料で試用できる期間を設定して冷静に契約していただくようにすればよいのかな？

A：それはとても良心的なやり方だと思いますよ。

A：次は、不意打ち条項ですね。

#### （不意打ち条項）

交渉の経緯等からは消費者が予測することができないような契約条項（不意打ち条項）は、契約内容とならない。

Q：「契約内容とならない」とは、どういう意味ですか？

A：事業者がそのような契約条項に基づいて消費者に履行を迫ったとしても、消費者が履行しなくてよい、ということなんですよ。裁判上は、裁判所がそのような契約条項に基づいた事業者の請求を認めない、ということになりますか。

Q：我々プロバイダーのように、御客様と交渉をすることがほとんどない事業者の場合、この条文は無関係でしょうか？

A：いや、交渉の経緯「等」とありますからね。「等」にどんな状況が含まれてくるのかがよくわかりません。

Q：そうすると、当社が新規に契約される御客様を勧誘するWWWサイトの表示から

は予測できないような契約条項があった場合、それが不意打ち条項とされる可能性は否定できないのですか？

A：そのように思います。いずれにしても、きちんと契約条項をお読みになる御客様は少ないものですから 私もよく約款を読まないでお宅と契約しましたが(^\_^;;)、WWWサイトの表示をわかりやすいものにしておくことは、望ましいですね。

Q：事業者が「こんなに安い値段で接続サービスを提供するのだから、時間帯によっては接続できる保証がなくても当然だろう」と思っている、多くの消費者同士で有限の資源をシェアしながら使う、という通信の特性をあまりご存じない御客様は、「接続の保証なし」という契約条項を「不意打ち条項」だとお考えになるかもしれませんよね。

A：そうです。そのような消費者の主張が通用するかどうかは別にして、御客様に対して通信サービスの特性をわかりやすく伝えるような情報の提供は望ましいことですね。本来は、小学校や中学校で教育されるべきことなんです。

A：次は、不当条項です。

#### （不当条項の無効）

消費者契約において、不当条項は、その全部又は一部について効力を生じない。

Q：「全部又は一部について」効力を生じないって、いったいどういうことなんですか？もし、不当なんだったら、全部無効にすべきなのでは？

A：それは、「不当条項」と称するものがどんな条項なのか見ていけばおいおいわか

ります。結局、不当性のないものまで「不当条項」の定義に入ってしまうような法文の作り方がされているようなのです。

Q：では、「不当条項」の定義規定をみせてください。

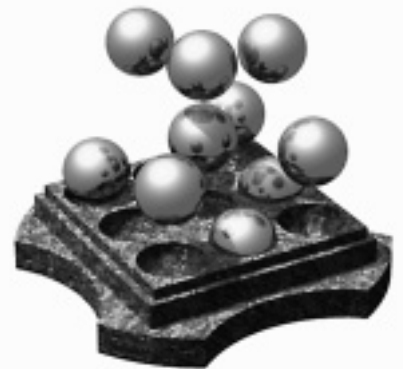
#### （不当条項の定義）

不当条項とは、信義誠実の要請に反して、消費者に不当に不利益な契約条項をいう。

Q：ええっ？これじゃなんだからわからないよ。

A：そうでしょうね。私もよくわかりません。そのへん次回に検討しましょう。もう紙面がないし。

（つづく）



e-mail  [ip-law@impress.co.jp](mailto:ip-law@impress.co.jp)

皆様からのご質問、ご意見は、こちらのメールアドレスで受け付けております。お待ちしております。





## [インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

**株式会社インプレスR&D**

All-in-One INTERNET magazine 編集部

[im-info@impress.co.jp](mailto:im-info@impress.co.jp)