

第44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3)

自動更新される契約の
“契約締結時点”とは?

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): 前回は、不当条項の定義がわけわかんないよってとこで紙面が尽きましたな。

A(弁護士): そうですね。「中間報告」も一応回答を用意してるみたいですが……。

(個別ケースにおける不当条項の
評価方法)

不当条項の評価は、契約が締結された時点
を基準としたすべての事情を考慮して
判断する。

Q: うーむ。まだよくわからん。まあ、事業者が消費者を搾取するようなひどい契約の効力が制限されること自体はおかしなことではないし、我々も、そんな契約をお客様に押しつけるつもりはありませんが。

それはともかく、「契約が締結された時点」ってどういう意味なのかな? 毎年自動更新していくような契約の場合、最初の締結時のことをいうのかな。

A: 契約の「自動更新」というのが、前の契約 たとえば1997年1月1日から12月31日までの契約 がいったん終了して、新しく1998年1月1日から12月31日までの契約を締結したものと理解できるならば、もっとも近い更新時のことをいうのでしょうか。ですが、契約期間を自動的に延長していくのだという理解なら、最初の契約締結の時点を目指すようにもみえます。

もっとも、長期にわたる契約の場合、契約締結時点では不当でないようにみえる条項が、後にそうではなくなったりすることがあるかもしれません。

Q: たとえば、どういうことですか?

A: 通信事業者と利用者との間の通信サービス約款を例に考えてみましょう。契約時には信頼性のある通信機器がなかったとしたら、通信の途絶が頻繁に起こったとしても通信事業者はまったく責任を負わず、料金の一部返還すらしないという条項には合理性があり、不当ではないと考えるべきでしょう。

Q: そうですね。通信事業者としては、既存の機械を使うしかないのですからね。

A: けれども、数年後には通信機器の信頼性が上がり、通信事業者が使用している機器も改良されたものにリプレース済みだとしましょう。このとき、突発的な事故による短時間の通信サービスの中断や、メンテナンスのための予告された通信サービスの中断ならともかく、いつ起こるかかわらない、しかも頻繁な通信の途絶について料金の一部返還すらしないという条項を維持するのは正当でないように思われますね。

Q: それはおっしゃるとおりでしょうね。結局、通信サービスの約款の場合、お客様によって契約の締結時点はさまざまなのですが、あるお客様にとってはこの約款は有効だが別のお客様にとっては無効だというのは、お客様も事業者も混乱しますよね。

A: 事業者としては、個々のお客様の契約締結の時点にかかわらず、現在の状況からして約款が適正かどうかを随時見直しておかないといけないのでしょうかね。

不当条項リストの
内容を検討する

Q: とこで、サービスや保証の内容は、料金次第というところがありますよね。UNIXのコマンドぐらい自分でわかっているからUNIXシェルさえ開放してくれれば後は全部自分でやる、そのかわり料金を安く

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/>

してくれというお客様もいらっしゃる、家庭へのパーソナルコンピュータの設置も全部やってくれというお客様もいらっしゃるはず。安い料金であるかわりに、至れり尽くせりのサービスはできませんという条項が不当とされては困りますね。

A：（仮称）消費者契約法にも、一応、そのような問題に対応する条文はおかれています。

（不当条項の評価の対象外となる事項）

契約の主要な目的及び提供される物品又は役務の価格若しくは対価とその反対給付たる物品又は役務との均衡性については、不当条項の評価の対象としない。

Q：なるほど。ですが、「保証なり補償なりが少ないのは、対価が安いからです」ということを一般の人に理解してもらえかどうか、また、この条項にそのような趣旨を読み込めるものかどうかには不安がありますね。

A：おっしゃるとおりです。不当条項の例示だけでなく、不当条項の評価の対象外となる事項の例示があってもよいように思いますね。

Q：不当条項の例示はあるのですか？

A：そのつもりのようです。

（不当条項リスト）

不当条項リストを作成し、当然に無効とされる条項をブラック・リストとして、不相当と評価された場合にのみ無効とされる条項をグレイ・リストとして、それぞれ列挙する。

Q：リストにはどんなものが挙げられているのですか？

A：まず、「人身損害についての事業者の

責任を排除又は制限する条項」というのが挙げられていますね。

Q：我々のような通信事業者の場合、人身損害はまずないでしょうね。

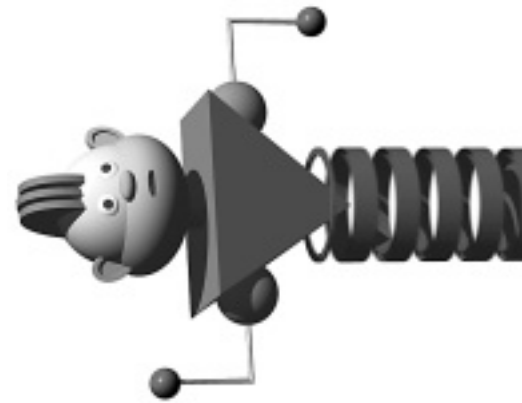
A：いや、それはわかりません。インターネットを通じた遠隔医療が普及した場合、通信の途絶によってどのような致命的な事故が起きるかわかったものではありません。

Q：それでは、当社の通信設備を利用して病院と患者さんとの間で医療情報のやりとりがなされた場合、当社の設備のダウンなどが原因で患者さんの容態が悪化したら、当社は責任を問われるのでしょうか？

A：今のところ、インターネットを通じて遠隔医療が行われる事例は極めてまれでしょう。したがって、インターネットサービスプロバイダーが、そのサービスが止まったら人身に問題が起きるかもしれない、ということは通常予見できないのではないのでしょうか。ですから、プロバイダーの責任を限定する契約条項の有無にかかわらず、プロバイダーがそのような人身の損害について責任を負わないと考えることができるかもしれません。ですが、将来インターネットを通じて遠隔医療が行われるのが当然のこととなってしまった場合、損害の予見可能性がないとはいいきれず、プロバイダーが責任を問われないと断言することにも、また、躊躇をおぼえます。

Q：そうはいつでも、リアルタイム性やフォールト・トレランス性を求める場合には、インターネットではなく専用線をお使いいただかないと、プロバイダーとしてはとても対応しきれませんよね。

A：おっしゃるとおりです。単に「人身損害についての事業者の責任を排除又は制限」することが常に不当であるとはいえません。コストや資源の有効利用を考えると、しばしば意味のある制限なのです。た



だ、このような報告書が官庁から出ている以上、それを手がかりにいろいろな言いがかりをつけられないとも限りません。インターネットの技術的な特性を広く知らせ、それに適合する使用目的と適合しない使用目的とをユーザーが理解できるように教育していくことも大切でしょうね。

インフラ提供サービスでは何が重過失になるか

A：次は、「事業者の故意又は重過失による損害についての責任を排除又は制限する条項」です。

Q：我々としては、通常、故意でお客様に迷惑をかけようとすることはありません。ですが、何が重過失かというのはなかなか予測がしづらいですね。

A：おっしゃるとおりです。ですから、通信サービスの約款では、予想される事故の種類をいくつか挙げて、そのような事故が原因で発生した損害についての事業者の責任を制限するように規定するのが一般的ですね。たとえば、サービスが一時的に停止した場合であっても、停止が一定時間以内であれば事業者は責任を負わないとか、停止が一定時間以上の場合であっても対応する期間の通信サービス料相当額の補償しかないといったものですね。

Q：いったい、これらは、公平な目で見たときに不当なものなんでしょうか？

A：いいえ。私は、これらの条項は決して不当なものではないと考えています。そもそも、通信サービスのような、いわばインフラストラクチャを提供するサービスは、「一人一人が用意すると途方もなくコストがかかるはずの資源を、多くの人で資源を分かち合いながら譲り合って使う」ことができるようにするためのものです。それだけ

に、一人一人の契約者に対して際限なく大きな資源の使用を認めることはできませんし、ある程度の事故は互いに我慢することによって資源のコストが限りなく増大するのを防がなければなりません。ですから、このような事業者の責任をあらかじめ排除したり制限したりしておく条項には十分な正当性があります。

Q：問題は、重過失がある場合も事業者の責任が排除されたり制限されたりすべきものかどうかということです。

A：そうですね。もし、事業者と一人の消費者との関係を「一対一」ととらえたとすれば、事業者にも重過失がある以上は、事業者の責任が排除または制限されるべきではないと考えるのが普通かもしれません。ですが、先に説明したとおり、通信サービスにおいては、多数の消費者が集まって一定の通信設備という資源を維持しているという面を無視できません。仮に事業者にも重過失があったとしても、ある消費者が事業者に対して莫大な損害賠償を求めることによって事業者が通信設備を維持しきれなくなって破綻するとすれば、困るのは、他の多数の消費者たちです。

Q：すると、事業者の重過失があるとしてもその責任を排除又は制限することが正当化される場合があってよいということですね？

A：そうです。そのような通信サービスの特性を考慮に入れない「中間報告」の態度は単純に過ぎると思われれます。通信サービスに限らず、運輸、金融などのインフラストラクチャを提供するサービスにおいては、事故があったときに個々の消費者から損害賠償を求められるであろうという威迫によって事業者の健全性を維持しようとするよりも、常時、契約者によってシステムの運用がモニターされ意見が述べられる

ような仕組みのほうが、合理性があるのではないのでしょうか。

A：次は、「目的物に隠れた瑕疵がある場合の事業者の責任を不相当に排除又は制限する条項」です。

Q：インターネットサービスプロバイダーは、もともと物品を販売することが主眼のビジネスではないから、あまり関係ないですね？

A：ただし、最近では、インターネット接続用の設定済みのパーソナルコンピュータやモデムも契約者にお届けするようなサービスが増えていますから注意しなければなりませんね。

Q：設定が悪い場合にはプロバイダーがそれなりの責任をとるのはわかりますが、隠れた瑕疵の大部分がOSの障害という「仕様」が原因である現状においては、プロバイダーが責任をとるのは無理ですね。

A：まったくです。次は、「事業者の債務不履行についての責任を排除又は制限する条項」です。

Q：これについては、さっき議論した「事業者の故意又は重過失による損害についての責任を排除又は制限する条項」に関する議論があてはまりますよね？

A：そのとおりです。なお、この項目については、さらに別の疑問があります。プロバイダーが「中断のない接続をサービスする。ただし、万一中断があっても責任を負わない」という条項を用いると不当条項とされそうに見えるのに、「ときどき中断のあるサービスを提供する」という条項を用いると不当条項にはなりません。実体が同じなのに文言次第で不当となったり不当でなくなったりするような法律の規定は適当と

は思われませんか。

Q：次にブラックリストに挙がっている「給付目的物の適合性についての事業者の責任を排除又は制限する条項」というのは为什么呢？

A：「適合性」が何への適合性をいうのかがよくわかりません。事業者がサービスや販売する商品のスペックを明らかにしておいて、それに適合するかどうかを問題にするのなら、理解可能です。しかし、個々の消費者の目的にサービスや商品が適合するかどうかは、事業者には予想もつきません。法律の案文が曖昧にすぎず議論のしようがないですね。

Q：次の「事業者の被用者及び代理人の行為による責任を排除又は制限する条項」さらに、その次の「代理人によりなされた約束を遵守すべき事業者の義務を制限する条項」というのはどうですか？

A：たとえば、インターネット接続サービスにおいて、契約者を勧誘するような代理店の行為が一見問題になりそうにみえます。ですが、代理店というのは必ずしも法律上の代理人ではないようですから、代理店が問題のある行為をしたときにプロバイダー自身の責任を排除又は制限してもこの規定には抵触しないかもしれませんね。

Q：もっとも一般の方からすれば、代理店が法律上の代理人かどうかなんてことはわかりづらいでしょうから、このブラックリストを理由にクレームが入る可能性は増えますよね？

A：そう思います。

Q：次の「事業者が契約内容の一方的決定権限を与える条項」というのと、その次の「事業者が契約内容の一方的変更権限を与える条項」というのは、大問題ですね。

A：そうですね。通信サービス事業者の場合、サービスの提供地域や、サービスのス

ペック、料金などについて一方的に決定したり変更したりする権限を与える条項を置くのは一般的なことです。それには、相当の理由があるはずですよ。

Q：同時に多数のお客様に対して同一の資源を用いてサービスを提供しているのに、交渉に成功したお客様とそうでないお客様とで条件が違ってしまうのではかえって不当ですからね。

A：おっしゃるとおりです。事業者としては、消費者がそのサービスを受けるのをやめにするかどうか熟慮できる程度の期間において契約内容の決定や変更について告知し、その期間のあいだにそれを不服と考える消費者がペナルティーなしに解約できるように仕組みを準備すればそれで十分はずですよ。

Q：まだまだ不当条項リストが続きますね？

A：もう一回議論を続けさせてもらいましょうか？

(つづく)

e-mail  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