



モバゲー利用規約差止控訴審判決 ～東京高判令和 2 年 11 月 5 日～

1. 事案の概要
2. 問題の所在
3. 東京高判令和 2 年 11 月 5 日(控訴審)の判断
4. 実務への影響

弁護士 實延 俊宏

1. 事案の概要

ソーシャルゲームプラットフォームサイト「mobage（モバゲー）」（以下「モバゲー」といいます。）を運営する株式会社 DeNA（以下「事業者」といいます。）は、利用者との間でモバゲー会員規約（以下「本件規約」といいます。）を含むサービス提供契約を締結しており、本件規約には、①一定の場合に事業者がモバゲー会員の利用を停止し、会員資格を取り消すことができ、②それにより会員に損害が生じても、事業者は一切責任を負わない旨の規定（以下に詳述します。）が含まれていました。

これらの規定が消費者契約法（以下「法」といいます。）に違反し不当であるとして、埼玉県適格消費者団体（以下「消費者団体」といいます。）が、本件規約に基づく契約等の差し止めを求めていた訴訟で、第一審判決（さいたま地判令和 2 年 2 月 5 日）は、消費者団体の請求を一部認容し、事業者に対し、本件規約の一部について差し止めを命じました。その敗訴部分につき、事業者が控訴したのが本事案です。東京高裁は、第一審の判断を維持し、控訴を棄却しました（以下「本判決」といいます。）。

当事務所は、本書において法的助言を提供するものではありません。個別の案件については案件ごとの具体的な状況に応じ、弁護士その他の専門家にご相談いただきますようお願い申し上げます。

本書に記載の見解は執筆担当者の個人的見解であり、当事務所または当事務所のクライアントの見解ではありません。

©URYU & ITOGA 2021

2. 問題の所在

(1)消費者契約法による制限

ゲームや SNS といったインターネット上でのサービスを展開する場合、不特定かつ多数の消費者との間の契約内容は、個別の契約ではなく、会員規約や利用規約などの定型の規約（以下「利用規約」といいます。）により定められることが一般的です。そして、これら利用規約については、法により、以下のような制限が課されています。

無効とされる条項	
事業者の免責について(法 8 条 1 項 1 号ないし 3 号)	✓ <u>事業者の責任の全部を免除し、または責任の有無を事業者側に決定させる権限を付与する条項は無効</u> ✓ 事業者の故意または重過失による責任についても一部免除や責任の限度の決定を事業者に付与する条項は無効 ※ 事業者側の責任が債務不履行に基づくものか、不法行為に基づくものであるかを問わない。
解除権について	✓ 事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させ、又は事業者はその解除権の有無を決定する権限を付与する条項は無効(法 8 条の 2) ✓ 消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由とする解除権を付与する条項は無効(法 8 条の 3)
消費者が支払う損害賠償の額について	✓ 契約解除に伴う損害賠償の額の予定または違約金が、同種の契約の解除に伴い事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるものは、超える部分について無効(法 9 条 1 号) ✓ 消費者が代金支払いを遅滞した場合の損害賠償の額の予定または違約金が、年 14.6%を超えるものは、超える部分について無効(同 2 号)
消費者の利益を一方的に害する条項について(法 10 条) ¹	✓ 消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項 ✓ 法令に比し消費者の権利を制限または消費者の義務を加重するもので、信義則(民法 1 条 2 項)に反して消費者の利益を一方的に害する条項

(2)本事案における当事者の主張

問題となった本件規約の条項（以下「本件条項」といいます。）は、以下の部分です（※なお、【合理的に】の部分は、第一審判決を受け、控訴提起後に事業者が追記した個所。）。

¹ 民法上、強行規定(民法 90 条の公序良俗規定等、当事者間が契約等で規定しても、当該規定に反した合意はみとめられない規定のこと。強行法規ともいう。)に反しない限り契約内容は当事者間の合意があれば自由であるのが原則です(契約自由の原則)。つまり、民法に定めはあっても、強行規定ではない規定(任意規定)と異なる合意をした場合には、合意の方が優先されます(民法 91 条)。また、民法 1 条 2 項は、「権利の行使及び義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない」(＝信義誠実の原則・信義則)と定めるのみで、信義則に違反した権利行使の効果について一律無効とまでは規定していません。

しかし、消費者契約法 10 条は、上記のとおり、法令に比し消費者の権利を制限するものは無効(＝強行規定でない規定についても、民法等より消費者に不利な内容の契約を締結してはならない)とし、また信義則違反の効果も無効としています。これらの点で、消費者契約法は、民法よりも契約の自由を制限し、消費者保護を優先した法律ということになります。

当事務所は、本書において法的助言を提供するものではありません。個別の案件については案件ごとの具体的な状況に応じ、弁護士その他の専門家にご相談いただきますようお願い申し上げます。

©URYU & ITOGA 2021

<本件条項>

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。

(中略)

c 号 他のモバゲー会員に不当に迷惑をかけたと当社が【合理的に】判断した場合

(中略)

e 号 その他、モバゲー会員として不適切であると当社が【合理的に】判断した場合

(中略)

3 項 当社の措置によりモバゲー会員に損害が生じて、当社は、一切損害を賠償しません。

12 条(当社の責任)

(中略)

4 項 本規約において当社の責任について規定していない場合で、当社の責めに帰すべき事由によりモバゲー会員に損害が生じた場合、当社は、1 万円を上限として賠償します。

ア 消費者団体の主張

モバゲー会員が7 条1 項 c 号や e 号に該当するとして事業者から利用停止等の措置をされた場合、本件条項の7 条3 項・12 条4 項の文言上は、事業者は一切損害賠償の責任を免れると解釈され得ます。そうすると、事業者が行った、モバゲー会員が7 条1 項 c 号や e 号に該当するという判断が誤っていた場合でも、事業者は一切の責任を負わないことになります。これは、本来であれば事業者が負担すべき損害賠償責任の全部を免除する不当条項（法8 条1 項1 号及び3 号の各前段）にあたり、無効であるというのが消費者団体の主張でした。

イ 事業者の主張

これに対し、事業者は第一審において、本件規約7 条3 項は、事業者が損害賠償責任を負わない場合に免責されることを確認的に規定したものであって、免責条項ではなく、したがって、事業者が7 条1 項 c 号や e 号に該当する場合であるかの判断を誤った場合まで7 条3 項の免責の範囲には含まれないと主張しました。

ウ 第一審判決概要

第一審判決は、概ね以下を述べて、本件条項が消費者契約法8 条1 項1 号及び3 号の各前段に該当するとして、事業者による契約の申込み・承諾の意思表示を差止める判決を行いました。

- 事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、当該条項について、解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残ることがないように努めなければならない。
- 当該条項の文言から読み取ることができる意味内容が、著しく明確性を欠き、契約の履行などの場面においては複数の解釈の可能性が認められる場合において、事業者が当該条項につき自己に有利な解釈に依拠して運用していることがうかがわれるなど、当該条項が免責条項などの不当条項として機能することになると認められるときは、消費者契約法12 条3 項の適用上、当該条項は不当条項に該当する。
- 当該条項の文言から読み取ることができる意味内容が、著しく明確性を欠き、契約の履行などの場面においては複数の解釈の可能性が認められるところ、事業者は、

当事務所は、本書において法的助言を提供するものではありません。個別の案件については案件ごとの具体的な状況に応じ、弁護士その他の専門家にご相談いただきますようお願い申し上げます。

当該条項につき自己に有利な解釈に依拠して運用していることがうかがわれ、それにより、消費者契約法 12 条 3 項が、免責条項として機能することになる。

3. 東京高判令和 2 年 11 月 5 日(控訴審)の判断

控訴審において事業者は、第一審で指摘のあった「【合理的に】判断した」の意味内容は極めて不明確という点について、①一般に合理的限定解釈は許されること、②7 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」との条項は存在するがその意味内容につきトラブルが生じていないこと、の 3 点から、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を行いました。

これに対し、本判決は、概ね以下を述べて、本件規約 7 条 3 項について差止めを命じた第一審は相当であるとししました。

- 事業者は 7 条 1 項 c 号及び e 号にいう「合理的な判断」を行うにあ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（事業者が「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、客観的にその判断が合理的でないことは十分にあり得、そのような場合であっても、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ことになる。）。
- 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適切に是正されるのが通常であるとは考え難く、事業者の主張は消費者契約法の不当条項の解釈としては失当である。
- 事業者の主張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おり（法 3 条 1 項 1 号）、事業者を救済する方向で、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。
- 事業者の主張②については、事業者が主張する例示によっても、7 条 1 項 c 号及び e 号に該当するかは明確にならない。
- 事業者の主張③についても、事業者が主張するとおり他の企業において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、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にはならない。

4. 実務への影響

本判決で指摘された「合理的に判断した」の意味内容は極めて不明確という点や、事業者は、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（法 3 条 1 項 1 号）という点を踏まえると、現に消費者向けのサービスを展開している事業者の中には利用規約の見直しを迫られるものもありそうです。

第一審の判決文からは、「事業者が一部のユーザーの利用を停止したにもかかわらずその理由の説明もせず支払った利用料の返還もしない」という内容の相談が複数されていたという事情もうかがわれます。これにより、事業者が利用規約について自己に有利

な解釈をするのではないかという疑念を裁判所に抱かせたことも否めません。したがって、規約の文言のみならず、運用の面でも予測可能性・透明性を高める工夫が必要となるでしょう。

例えば、本件条項7条1項c号及びe号にともに含まれる「合理的に判断した」については、「〇〇と当社が合理的な根拠に基づき合理的に判断した場合」のように一定の根拠を示した具体的な定めとしたうえで、運用に際しては、当該条項に基づきアカウント停止のようなユーザーに大きな不利益をもたらす強い措置をとる場合には事前に通知をするなど、合理的な理由を説明できる体制にすることで、条項の文言だけでなく運用の側面からもユーザーの予測可能性を高めていくことが想定されます。

本ニュースレターに関するお問い合わせは、下記までご連絡ください。
(E-mail: <https://uryuitoga.com/form>)

以上