

令和4年11月30日

とちぎ消費者リンクと株式会社ローソンとの間で
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事業の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク（以下「とちぎ消費者リンク」という。）が、株式会社ローソン（以下「ローソン」という。）に対し、ローソン、連結対象会社及び持分法適用会社（以下これらの会社を「グループ」という。）が使用するローソンWEB会員規約中の各条項について、下記のとおり消費者契約法^(※)第8条第1項第1号及び第3号並びに第10条により無効となり得るとして各条項の修正又は削除を求めた事案である。

記

ア パスワードは他人に知られることがないよう定期的に変更する等会員本人の自己責任にて管理するものとする条項のうち、「それらが盗用、不正使用その他の事情により会員以外の者が利用した場合であっても、それにより生じた損害について当グループは一切責任を負いません。」とする規定。

当該規定は、グループが十分なセキュリティ対策を取っていない等、グループの債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内容となっており、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号により無効となり得る。

イ 「当グループは、会員およびサービス提供者に対し、適宜情報提供やアドバイスを行うことがあります、それにより当グループが責任を負うものではありません。」とする条項。

当該条項は、グループによる情報提供やアドバイスにおいて、グループの債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内容となっており、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号により無効となり得

る。

ウ グループは、システムの定期保守を行う場合等には事前に通知することなく、サービスの全部又は一部の提供を中断又は停止する等の必要な措置を採ることができるものとする条項のうち、「この場合に会員に生じた損害について、当グループは一切責任を負わないものとします。」とする規定。

当該規定は、グループによるサービスの全部又は一部の提供の中断又は停止等の措置において、グループの債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内容となっており、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号により無効となり得る。

エ グループはその判断によりグループサービスの全部又は一部を適宜変更・廃止できるものとする条項のうち、「なお、当該変更・廃止に伴い会員に生じた損害について、ローソングループは一切責任を負わないものとします。」との部分。

当該部分は、サービスの変更・廃止に伴い、グループの債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内容となっており、消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号により無効となり得る。

オ 「当グループは、本規約を任意に改訂できるものとします。また、当グループ各社において本規約を補充する規約（以下、「補充規約」といいます。）を定めることができるるものとします。本規約の改定または補充は、改定後の本規約または補充規約を当グループ所定のサイトに掲示したときにその効力を生じるものとします。この場合、会員は、改定後の規約および補充規約に従うものとします。」との条項。

契約は当事者の合意によって成り立つものであり、民法第521条以下の規定が当然の前提としているところ、規定内容を変更する場合にも原則として両当事者の個別的な合意が必要であり、定型約款の変更についても民法第548条の4第1項規定の条件が認められる場合に、初めて個別的合意なく変更が認められる余地がある。

ところが、当該条項は民法第548条第3項規定の条件のような限定をすることなく事業者に一方的な規約の変更権を与えるものである上、規約を変更する旨、変更後の規約の内容、効力発生時期について消費者に対して事前に何らの周知もなされることなく規約を変更できることとしており、法令中の公の秩序に關しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重する。

また、当該条項は消費者が予期しない不利益変更により不測の損害を被る可能性があり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害する。

したがって、当該条項は消費者契約法第10条により無効となり得る。

力 準拠法、合意管轄に関する条項のうち、「本規約に関し訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。」との規定。

ローソンWEB会員規約はWEB会員規約であることから日本全国の会員との間で訴訟が生じる可能性があり、原則として民事訴訟法第4条ないし第7条によって管轄裁判所が定まることとなる。

しかし、当該規定は東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として規定しており、会員が東京から遠い地域に居住する場合であっても一律に東京地方裁判所又は東京簡易裁判所において訴訟を行わざるを得ない。

したがって、当該規定は法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものと言え、消費者契約法第10条により無効となり得る。

(※) 消費者契約法

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効)

第8条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

- 一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者にその責任の有無を決定する権限を付与する条項
- 二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者にその責任の限度を決定する権限を付与する条項
- 三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者にその責任の有無を決定する権限を付与する条項
- 四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者にその責任の限度を決定する権限を付与する条項

2 (略)

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第10条 消費者の不作為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その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合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、民法第一条第二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は、無効とする。

注）上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

とちぎ消費者リンクは、令和元年9月30日、ローソンに対する申入れを開始し、ローソンからの回答を受けて複数回の再申入れを行った。とちぎ消費者リンクは、令和4年6月13日、同年3月8日のローソンからの回答も踏まえ、申入れの趣旨に沿

う対応がなされたものとして申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク（法人番号 6060005009249）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社ローソン（法人番号 2010701019195）

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※) の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう（消費者契約法施行規則第14条、第28条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9165

URL：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html