

第2節 消費者契約の条項の無効（第8条～第10条）

1 趣旨

（1）契約条項の無効（第8条～第10条）についての総説

現代社会の消費者契約においては、契約当事者の一方である事業者が、大量取引を迅速かつ画一的に処理しながら安定した契約を確保するために、一定の場合に、自己の責任を免除若しくは軽減して相手方である消費者の権利を制限し、又は相手方である消費者に一定の義務を課すなどにより、経済的利益の配分を図っている（なお、電気・ガスの供給、輸送サービスの提供、電話の通信契約等のように、大量に取引がなされ、画一的かつ迅速な処理が要求されるために附合契約と呼ばれる契約形態をとることが合理的であるものがある。これらの契約については、消費者保護の観点から国が契約内容の認可・届出等の手続を通じて監督しているものが多い。）。しかし、場合によっては、取引が多様化・複雑化する中で情報・交渉力の面で消費者と事業者との間に大きな格差が存在する状況において、事業者が適切なバランスを失し、自己に一方的に有利な結果を来す可能性も否定できない。このように、消費者にとって不当な契約条項により権利を制限される場合には、消費者の正当な利益を保護するため当該条項の効力の全部又は一部を否定することが適当である。

民法第91条は、当事者の意思によって任意規定と異なる特約をした場合には、任意規定よりもその特約が優先すると規定しているが、以上を踏まえ、本法第2章第2節の規定（第8条から第10条まで）は、民法第91条の特則として、民法、商法等の任意規定と異なる契約条項のうち一定の要件に当てはまるものの全部又は一部を無効としている。

（2）民法第1条第2項（信義則）、第90条（公序良俗）との関係

本法第2章第2節の規定は、消費者契約においては、契約全体を有効としつつ、第8条から第10条の規定に掲げる契約条項に該当するものを無効とするものである。一方、裁判実務上、民法の信義則、公序良俗を根拠として、契約全体を有効としつつ契約条項の効力を否定する例がみられるものの、本法第2章第2節の規定は民法の信義則、公序良俗とはその目的を異にするものである。

ア 民法の信義誠実の原則（第1条第2項）の目的

権利の行使又は義務の履行に当たっては、社会共同生活の一員として、互いに相手の信頼を裏切らないように、誠意を持って行動することを要請する。

イ 民法の公序良俗（第90条）の目的

国家・社会の秩序や一般的利益、社会の一般的道徳観念に反する法律行為を無効

とする。

ウ 本法第2章第2節の規定の目的

情報・交渉力において劣位にある消費者の正当な利益が不当な内容の契約条項により侵害された場合に、このような不当条項の効力を否定することにより当該消費者の利益を回復する。

第8条（事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効）

（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、又は当該事業者は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、又は当該事業者は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、又は当該事業者は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、又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項
- 2 前項第1号又は第2号に掲げる条項のうち、消費者契約が有償契約である場合において、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、請負人が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない仕事の目的物を注文者に引き渡したとき（その引渡しを要しない場合には、仕事が終了した時に仕事の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき。）。以下この項において同じ。）に、これにより消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任を免除し、又は当該事業者はその責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与するものについては、次に掲げる場合に該当するときは、前項の規定は、適用しない。
- 一 当該消費者契約において、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないときに、当該事業者が履行の追完をする責任又は不適合の程度に応じた代金若しくは報酬の減額をする責任を負うこととされている場合
 - 二 当該消費者と当該事業者の委託を受けた他の事業者との間の契約又は当該事業者と他の事業者との間の当該消費者のためにする契約で、当該消費者契約の締結に先立って又はこれと同時に締結されたものにおいて、引き渡された目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないときに、当該他の事業者が、その目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないことにより当該消費者に生じた損害を賠償する責任の全部若しくは一部を負い、又は履行の追完をする責任を負うこととされている場合
- 3 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を除く。）又は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を除く。)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する消費者契約の条項であって、当該条項において事業者、その代表者又はその使用する者の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないものは、無効とする。

I 第1項

1 趣旨等

(1) 趣旨

契約条項に基づく事業者による消費者の権利の制限の例としては、現実には、消費者が損害を受けた場合の損害賠償請求権を排除又は制限し、消費者に不当な負担を強いる場合がある。そこで、本条においては、消費者が損害を受けた場合に正当な額の損害賠償を請求できるように、事業者が消費者契約において、民法、商法等の任意規定に基づき負うこととなる損害賠償責任を特約によって免除又は制限している場合に、その特約の効力を否定することとした（注）。

なお、事業者の損害賠償責任を制限する消費者契約の条項について、本条に該当しないものであっても、第10条により無効となることがあり得る。

（注）民法の一部を改正する法律（平成29年法律第44号）による改正後の民法で瑕疵担保責任に関する規定が改正されたことを受けて、同改正法が施行された時点で、本項の規定も次のように改正された。

まず、改正前は、本項第5号は瑕疵担保責任に基づく損害賠償責任の免除に係る規定であったところ、民法の改正により、瑕疵担保責任の概念がなくなり、引き渡された目的物に瑕疵があった場合の損害賠償請求は、債務不履行の規定に基づいて行われるものとされた（民法第564条参照）。そこで、本項第5号は削除することとした。

また、改正前は、本条第2項で「瑕疵」との用語が用いられていたが、「目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない」との用語に改められた（民法第562条第1項参照）。

さらに、本条第2項第1号について、民法では、引き渡された目的物が契約の内容に適合しない場合には、買主が代金の減額を請求することができるものとされている（請負契約においては、注文者は報酬の減額を請求することができる）ことを踏まえ（民法第563条参照）、消費者契約において事業者が代金又は報酬の減額をする責任を負うこととされている場合についても、損害賠償責任を免除する契約条項を無効とはしないこととされた。

(2) 平成28年改正

改正前の本項第3号及び第4号は、「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『民法の規定による』責任」の全部又は一部を免除する契約条項について、一定の要件を満たす場合には無効としていた。

しかし、代表者の行為についての法人の不法行為責任に関しては、消費者契約法の立法当時は、民法第44条第1項等において規定されていたものの、その後、民法が改正され、同条が削除されたため、他の法律（一般社団法人及び一般財団法人に関する法律等）において同条に相当する規定が設けられるなどした。また、事業者の損害賠償責任を免除することの不当性は、その責任が民法の規定に基づくかどうかという法形式で異なるものではない。これらの点を踏まえると、本項第3号及び第4号の規律の対象を「民法の規定による」不法行為責任に限定すべきではないと考えられたことから、「民法の規定による」という文言を削除することとされた。

（３）平成30年改正

改正前の本条は、消費者が損害を受けた場合に正当な額の賠償請求をすることができるようにするため、事業者が任意規定に基づいて負うこととなる損害賠償責任について、当該事業者が消費者契約において全部又は一部を免除する契約条項を定めている場合には、その契約条項の効力を否定する旨を規定していた。

一方、当該事業者が当該責任の有無又は限度を決定する権限を付与する契約条項（以下「損害賠償責任等の決定権限付与条項」という。）については、第10条の規定により無効となる可能性があるものの、改正前の本項の規定が無効とする契約条項には該当しないものと考えられた。しかし、損害賠償責任等の決定権限付与条項は、当該事業者が決定権限を付与するという契約条項の性質上、事業者が決定権限を適切に行使しないことにより消費者が正当な額の賠償を請求できないおそれを典型的に伴っているものである。このため本条の趣旨に照らすと、損害賠償責任等の決定権限付与条項は、事業者の損害賠償責任を免除する契約条項と実質的に同じ効果を有するものと評価することができる。

そこで、平成30年改正において、本条の規定により無効となる消費者契約の条項に損害賠償責任等の決定権限付与条項を加えることとされた（注）。

（注）民法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律による改正後の本条第2項は、契約不適合責任を免除する契約条項については、消費者に法定の救済手段があることを条件に、本条第1項の規定により無効とはならない旨を規定していた。この点に関し、契約不適合責任について事業者が決定権限を付与する契約条項についても、消費者に法定の救済手段があるのであれば、本条第1項の規定により無効とはならないこととするのが適当であると考えられる。

そこで、民法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律による改正後の本条第2項の規定において、本条第1項を適用しないこととなる契約条項に、「当該事業者がその責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与する」ものを追加することとされた。

2 条文の解釈

(1) 第1号

① 「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」

消費者契約において、事業者の民法第415条等に規定する債務不履行により消費者に損害が生じたときには、同条の規定に従い、消費者は損害賠償請求権を取得する。同条の損害賠償請求権が発生する要件としては、通説では、債務不履行の事実があり、債務者に帰責事由があり、債務不履行と因果関係のある損害が発生していることであるとされている。帰責事由とは、債務者自身の故意・過失又は信義則上これと同視しうべき事由をいう。信義則上、債務者自身の故意・過失と同視しうべき事由として考えられているのは履行補助者の過失である。履行補助者とは、債務者の意思に基づいて債務の履行のために使用される者を指し、債務者自身に故意・過失がなくても履行補助者に故意・過失がある場合には債務者自身の債務不履行として損害賠償責任を負うものとされている。なお、金銭債務については、不可抗力による抗弁はできないとされているため、無過失の場合でも損害賠償責任を負うこととなる（民法第419条第3項）。

② 「全部を免除」

「全部を免除」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、このような内容を定めた特約をその限りにおいて無効とした。したがって、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る契約条項は本号には該当しない。また、立証責任を消費者に転換する契約条項も本号には該当しない。

本号に該当する契約条項の例として、

「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」

「事業者に責に帰すべき事由があっても一切責任を負わない」

「事業者が故意又は重過失があっても一切責任を負わない」

といった、事業者の債務不履行による損害賠償責任を全て免除する旨の契約条項が考えられ、これらは本号に該当し無効となる。

③ 「当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する」

「当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する」とは、任意規定によれば事業者が損害賠償責任を負うにもかかわらず、当該事業者の決定により、当該事業者が当該責任の全部を負わないことを可能とすることである。

④ 効果

本号は、消費者契約においては、事業者が民法第415条等に規定する債務不履行による損害賠償責任の全部を免除する又はその責任の有無を決定する権限を付与する旨の契約条項をその限りにおいて無効としたものである。契約条項が無効となっ

た結果、損害賠償責任については、何の特約もなかったこととなり、事業者は民法等の原則どおり第 415 条、第 416 条等の規定に基づき損害賠償責任を負うこととなる。すなわち、事業者は債務不履行の事実があり、事業者たる債務者に帰責事由があり、債務不履行と因果関係のある損害が発生している場合には、事業者は、当該消費者に損害賠償責任を負う。

当然のことながら、本号によって、「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」という特約が無効となっても、事業者は、「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負う」ことになるわけではない。つまり、民法第 415 条等の規定に照らし、そもそも損害賠償責任を負わないようなケースであれば、損害賠償責任を負うことはない。

● 債務不履行とは

(1) 債務不履行とは、債務者が債務の本旨に従った履行をしないことを指すが、これは一般に契約の趣旨、取引慣行等に照らして適当な履行をしないことであるとされている。その態様としては、一般に、①履行が可能であるのに、履行期を徒過した場合(履行遅滞)、②債務成立後に履行ができなくなった場合(履行不能)、③債務の履行として給付はなされたが、それが不完全な場合(不完全履行)の 3 類型があるとされている。民法第 415 条によると、損害賠償請求権が発生する要件としては、債務不履行の事実があり、債務者に帰責事由があり、債務不履行と因果関係のある損害が発生していることであるとされている。なお、商法第 560 条等の規定は、通説では債務不履行責任に関する規定と考えられている。

(2) 前述のように、債務不履行とは、債務者が債務の本旨に従った履行をしないことを指し、これは一般に契約の趣旨、取引慣行等に照らして適当な履行をしないことと考えられているが、当該契約により負うこととなる債務の範囲が技術的に履行可能な範囲に限定されることが文言上明らかであるような契約内容であれば、契約上も技術的に履行不可能な行為を為す債務は負わないこととなる。債務を負わない場合には債務不履行にはならず、債務不履行責任は生じない。また、役務の性質上、技術的に履行が不可能な場合には、そもそも債務を負っていないために、債務不履行責任が発生しないと考えられる場合もあり得、その場合には、技術的に履行が不可能な一定期間について責任を免責しても、それは「債務不履行責任を免除する」契約条項に該当しない場合もある。例えば、契約書に以下のような契約条項があれば、当該事業者の提供すべきサービス(債務)の内容は、技術的に不可能な事由による一時的中断があり得る性質のものであり、債務の内容は技術的に可能な範囲に限られるので、事業者は技術的に可能な範囲でサービスを提供すれば債務を履行していることとなると考えられる。

契約条項の例

「当社の提供するサービスにおいては、以下のような事由が生じた場合は、一

時的にサービスの提供を中断することがあります。

イ 技術的に不可能な事由による場合……」

民法の一般的な考え方からすると、債務者は、契約上負っていない債務を履行する義務はない。債務の範囲が技術的に履行可能な範囲に限定される趣旨が、契約の解釈において疑義が生じないように文言上明らかになっていれば、契約の解釈により、その契約においては技術的に履行不可能な行為を為す義務は負わないこととなる。これは本法においても同様である。

例えば、運送約款上、特急・急行列車において、2時間未満の遅延の場合、乗客は特急・急行料金の払戻しを請求することができない旨規定されている。このような場合、事業者の責に帰すべき理由がある場合も含めて、合理的な一定時間内は、民法第415条等の解釈により、債務があるものとはみなされず、したがって債務不履行を構成しないことから、本号が適用されるものではない。また、例えば、電気通信サービスにおいても、天候の影響や通信環境の問題等様々な理由により通信の瞬断等が往々にして生じ得ること、また、瞬断等が発生した場合に、その原因の特定が困難といった事情・特徴があること等電気通信サービスの特性に鑑みると、その約款により合理的な一定期間について責任を免責しても、同様に本号は適用されないものと考えられる。

● 民法第416条の規定（損害賠償の範囲）

民法においては、債務不履行についての損害賠償の範囲は第416条（判例では、不法行為にも類推適用される。）により規定された相当因果関係の法理によって定められている。その趣旨は一般に、現実に生じた損害のうち、当該債務不履行により通常生ずべき損害である「通常損害」を原則とし、特別の事情を予見すべきであった場合のみ、その特別の事情により生じた「特別損害」をも対象とすると解されている。

（2）第2号

① 「当該事業者、その代表者又はその使用する者」

事業者には、法人と個人が存在するが、「その代表者」とは、事業者が法人である場合の法人の代表者（例：株式会社の代表取締役）を指す。代表者のような法人の機関の行為に対する法人の責任は、法人の機関の職務行為に対する法人自身の責任である。

「その使用する者」とは、事業者の履行補助者を指す。履行補助者とは、債務者の意思に基づいて債務の履行のために使用される者を指し、あくまで、その者の過失が事業者自身の帰責事由となり、事業者自身が損害賠償責任を負うこととなる、

そのような者という趣旨である。例としては、企業の従業員や個人商店の従業員等がこれに当たる。

② 「故意又は重大な過失」

「故意」とは、自己の行為から一定の結果が生じることを知りながらあえてその行為をすることを意味する。

「過失」とは、一定の事実を認識できたにもかかわらず、その人の職業、社会的地位等からみて、一般に要求される程度の注意を欠いたため、それを認識しないことを意味する。「重大な過失」とはこの注意を著しく欠いている場合である。

重大な過失とは、相当の注意をすれば容易に有害な結果を予見することができるのに、漫然看過したというような、ほとんど故意に近い著しい注意欠如の状態をいう（大判大正2年12月20日民録19輯1036頁参照）。

③ 「一部を免除」

「一部を免除」とは、事業者が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ことであり、このような内容を定めた特約を無効とした。

無効となる契約条項の例としては、

「事業者の損害賠償責任は〇〇円を限度とする」

といった契約条項がある。このような契約条項は、事業者の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わせるものであるため、債務不履行が当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重過失（以下、本条の解説において事業者の故意又は重過失について述べる場合には、事業者、その代表者及びその使用する者の故意又は重過失を指す。）によるものである場合は、無効となる。

なお、事業者の故意又は重過失による損害賠償責任を制限する契約条項であっても、全部を免除する契約条項は、本号には該当せず、第1号に該当するものとして無効となる。

④ 「当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する」

「当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する」とは、損害賠償責任が事業者の故意又は重過失によるものであるため、当該責任の一部を免除することは許容されない（したがって、事業者は任意規定による損害賠償責任の全部を負うことになる）にもかかわらず、当該事業者の決定により、一定の限度においてのみ責任を負うことを可能とすることである。

⑤ 効果

本号は、消費者契約において、事業者が債務不履行による損害賠償責任を負う場合で、事業者が故意又は重過失があっても、損害賠償責任を制限する又は当該事業者がその責任の限度を決定する権限を付与する旨の契約条項をその限りにおいて無効とするものである。これは、単なる軽過失による債務不履行の場合と比較し、事業者が故意又は重大な過失がある場合には、その帰責性は重いものであり、そのような場合には、民法の原則どおりの責任を負わせるのが妥当であるためである。契

約条項が無効となった結果、損害賠償額の限度については、何の特約もなかったこととなり、事業者は損害賠償責任を制限することはできないこととなる。

(3) 第3号

① 「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」

「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」とは、民法第709条（不法行為による損害賠償）、第715条（使用者等の責任）、第717条（土地の工作物等の占有者及び所有者の責任）及び第718条（動物の占有者等の責任）のほか、代表者がその職務を行うについて第三者に加えた損害に関する法人の損害賠償責任の規定（一般社団法人及び一般財団法人に関する法律第78条等）、商法第690条（船舶所有者の船長等に関する賠償責任）、製造物責任法第3条（製造物責任）等が考えられる。

② 「全部を免除」

「全部を免除」とは、事業者が不法行為による損害賠償責任を一切負わないとすることであり、このような内容を定めた特約をその限りにおいて無効とした。したがって、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る契約条項は本号には該当しない。また、立証責任を消費者に転換する契約条項も本号には該当しない。無効となる契約条項の例については（1）②を参照。

なお、土地の工作物等の占有者の責任を全部免除し、所有者が責任を負う旨の契約条項については、占有者が事業者である場合には、当該条項は本号に該当し無効となる。無効となった結果、占有者である事業者は民法第717条に規定する要件に従い責任を負う。一方、所有者が事業者である場合に、事業者の責任を全部免除する契約条項については、本号に該当し無効となる。

③ 「当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する」

（1）③の解説を参照のこと。

④ 効果

本号は、消費者契約においては、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それぞれの規定による責任の全部を免除する又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する旨の契約条項をその限りにおいて無効としたものである。契約条項が無効となった結果、損害賠償責任については、何の特約もなかったこととなり、事業者はそれぞれの不法行為の規定に基づく損害賠償責任を負うこととなる。

特約が無効になった結果、事業者はあくまで、それぞれの不法行為の規定に定めるところの損害賠償責任を負うのであり、それ以上の責任を負うわけではない。例えば、民法第709条の責任についていえば、事業者に故意又は過失があり、故意又は過失と因果関係のある損害が発生している場合には、事業者は、当該消費者に損

害賠償責任を負う。その立証責任は、消費者にある。当然のことながら、本号によって、「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」という特約が無効となっても事業者は、「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負う」ことになるわけではない。つまり、民法第 709 条等の規定に照らし、そもそも損害賠償責任を負わないようなケースであれば、損害賠償責任を負うことはない。

したがって、民法第 715 条の使用者の責任については、同条第 1 項ただし書について立証できれば、損害賠償を免れることができる。同様に民法第 717 条の土地の工作物等の占有者についても同条第 1 項ただし書について立証できれば、損害賠償を免れることができ、民法第 718 条の動物占有者についても同条第 1 項ただし書について立証できれば、損害賠償を免れることができる。

● 「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」による損害賠償責任

一般に、不法行為による損害賠償責任は、当事者（加害者・被害者）が契約関係にあるか否かとは関係なく生じるものである。契約関係にない者との間であらかじめ損害賠償責任を免除する約定をすることはできないので、そうした定めを事業者が一方的にした場合は本号とは関係ない（本号にかかわらず無効）。

他方で、契約当事者間において、債務の履行に際してなされた不法行為による損害賠償責任が生じることはあり得、あらかじめ約定によってその責任を免除又は制限することは可能である。したがって、このような場合における不法行為責任に関しても本号のような規定を置き、不法行為による損害賠償責任を免責する契約条項を制限する必要がある。そこで、本号の射程が消費者契約の事業者の債務の履行に際してなされた不法行為に限定される旨を明確にしている。

（４）第 4 号

① 「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」

本号においては、「故意又は重大な過失」という損害を発生させた加害行為の行為者の主観的態様の程度を要件としている。したがって、第 3 号に掲げたもののうち、人の加害行為によらない不法行為の類型については本号の適用はない。

民法第 717 条の土地の工作物等の占有者・所有者の責任及び民法第 718 条の動物占有者の責任は、加害行為に基づく責任ではなく、物による加害についての責任である。なかでも土地の工作物等の所有者の責任は無過失責任とされ、また、土地の工作物等の占有者と動物占有者の責任は、損害を発生させた加害についての直接の故意又は過失を要件とするのではなく、他の面についての注意義務違反を要件とし、この証明責任を転換しているとみることができるため中間責任であると解されている。そのため、これらの不法行為類型については本号の適用はない。

また、製造物責任法第 3 条は、引き渡した製造物の欠陥により他人の生命、身体

又は財産を侵害した場合の損害賠償責任を定めたものであり、人の加害行為によらない不法行為の類型であるため、本号の適用はないと考えられる。

「当該事業者」の「故意又は重大な過失による」とは、事業者が民法第 709 条の規定に基づき責任を負う場合であって、加害行為者である事業者自身に故意又は重過失がある、ということである。

「その使用する者」の「故意又は重大な過失による」とは、事業者が民法第 715 条第 1 項の規定に基づき使用者責任を負う場合であって、加害行為者である被用者に故意又は重過失があるということである。本号の「その使用する者」とは、同項の「被用者」を指す。

「故意又は重大な過失」については、(2) ②を参照。

② 「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」

(3) ①の解説を参照のこと。

③ 「一部を免除」

「一部を免除」とは、事業者が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ことであり、このような内容を定めた特約を無効とした。無効となる契約条項の例は(2) ③を参照。

④ 「当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する」

(2) ④の解説を参照のこと。

⑤ 効果

本号は、消費者契約において、事業者が不法行為による損害賠償責任を負う場合で、加害行為の行為者に故意又は重過失があっても、損害賠償責任を制限する又は当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する旨の契約条項を無効としたものである。これは、単なる軽過失による加害の場合と比較し、加害行為者に故意又は重過失がある場合には、その帰責性は重いものであるため、そのような場合に限り、それぞれの不法行為の規定の原則どおりの責任を負わせるのが妥当であるためである。契約条項が無効となった結果、損害賠償額の限度については、何の特約もなかったこととなり、事業者は損害賠償責任を制限することはできず、当該不法行為と因果関係のある損害につき賠償する責任を負うこととなる。

3 本項により無効となる可能性がある契約条項の例

〔事例 8－1〕

いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない。

〔事例 8－2〕

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。

〔事例 8－3〕

事業者が故意又は過失があっても一切損害賠償責任を負わない。

〔考え方〕

事例 8-1 から 8-3 は、債務不履行や不法行為による損害賠償責任の「全部を免除」する契約条項であるため、本項第 1 号や第 3 号に該当し無効となる。

契約条項が無効となった結果、損害賠償責任については、何の特約もなかったこととなり、事業者は民法等の原則どおり損害賠償責任を負うこととなる。当然のことながら、「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負わない」という特約が無効となっても事業者は、「いかなる理由があっても一切損害賠償責任を負う」ことになるわけではない。民法第 415 条、第 709 条等の規定に照らし、そもそも損害賠償責任を負わないようなケースであれば、損害賠償責任を負うことはない。

〔事例 8-4〕

事業者は、天災等事業者の責に帰すべき事由によらない損害については賠償責任を負わない。

〔考え方〕

事業者の責めに帰すべき事由がない場合には、事業者はそもそも債務不履行や不法行為に基づく損害賠償責任を負うことはない。この事例は、本来負うことがない責任を負わないということを確認的に定めたものと考えられるが、このような契約条項は無効とはならない（ただし、事業者が金銭債務を負っている場合には不可抗力による抗弁はできない。）。

〔事例 8-5〕

いかなる理由があっても事業者の損害賠償責任は〇〇円を限度とする。

〔事例 8-6〕

事業者は通常損害については責任を負うが、特別損害については責任を負わない。

〔考え方〕

これらの契約条項は、損害賠償責任が事業者の故意又は重過失によるものであっても、損害賠償責任の限度を制限（事例 8-5）したり、上限を通常損害の額とすることで（事例 8-6）、「責任の一部を免除」する契約条項に該当し、本項第 2 号及び第 4 号に該当し無効となる。

また、損害賠償責任の一部を免除する契約条項としては、損害賠償責任の 90% を免除するような契約条項も考えられるが、これも全部を免除する契約条項ではないため、本項第 1 号や第 3 号には該当しない。しかし、事業者が損害賠償責任の 90% を免除する旨の契約条項は、民法第 416 条の適用による場合よりも消費者の権利を制限することによって、民法の信義則に反する程度に消費者の利益を一

方的に害すると考えられるものについては、第 10 条に該当し無効となり得る。

なお、契約条項が無効となった結果、損害賠償額の限度については最初から何の特約もなかったこととなり、事業者は民法第 416 条の規定に従い責任を負うこととなる。

〔事例 8－7〕

事業者が故意又は重大な過失がある場合を除き、損害賠償責任は〇〇円を限度とする。

〔考え方〕

この契約条項は、「一部を免除」する契約条項であるが、事業者が故意又は重大な過失がある場合を除外しているため、本項第 2 号や第 4 号には該当せず、無効とはならない。また、事業者が故意又は重大な過失がある場合を除いており、当該事業者の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていることから、本条第 3 項にも該当せず、無効とはならない。

〔事例 8－8〕

宿泊客がフロントにお預けになった物品又は現金並びに貴重品について滅失、毀損等の損害が生じたときは、それが不可抗力である場合を除き、当ホテルは、その損害を賠償します。ただし、現金及び貴重品について、当ホテルがその種類及び価額の申告を求めた場合であって、宿泊客がそれを行わなかったときは、当ホテルは〇〇円を限度としてその損害を賠償します。(ホテル宿泊契約の例)

〔考え方〕

この契約条項は、事業者の賠償の限度を定めているが、商法第 597 条では、「貨幣、有価証券その他の高価品については、客がその種類及び価額を通知してこれを場屋営業者に寄託した場合を除き、場屋営業者は、その滅失又は損傷によって生じた損害を賠償する責任を負わない。」とされており、事業者の損害賠償責任を制限しているとはいえないため、本項第 2 号や第 4 号には該当せず、無効とはならない。

〔事例 8－9〕

事業者は、人的損害については責任を負うが、物的な損害については一切損害賠償責任を負わない。

〔考え方〕

人的損害については責任を負うが、物的損害については責任を負わないとする契約条項は、物的損害のみが生じた場合には、一切損害賠償しないこととなるため、「全部を免除」する契約条項に当たる。したがって、本項第 1 号や第 3 号に該当し無効となる。

〔事例 8－10〕

消費者が事業者に故意又は過失があることを証明した場合には損害賠償責任を負う。

〔考え方〕

証明責任を転換する契約条項は、本項には該当しない。ただし、証明責任を法定の場合よりも消費者に不利に定める契約条項（例えば民法 415 条の債務不履行責任に関し、事業者の責に帰することができる事由を消費者に証明させる契約条項）は、第 10 条に該当し無効となり得る。

〔事例 8－11〕

会社は一切損害賠償の責を負いません。ただし、会社の調査により会社に過失があると認めた場合には、会社は一定の補償をするものとします。

〔考え方〕

当該契約条項は、事業者に対し、損害賠償責任の発生要件である過失の有無に係る決定権限を付与する契約条項であり、「当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項」に該当し、本項第 1 号及び第 3 号に該当し無効となる。

〔事例 8－12〕

当社が損害賠償責任を負う場合、その額の上限は 10 万円とします。ただし、当社に故意又は重過失があると当社が認めたときは、全額を賠償します。

〔考え方〕

当該契約条項は、損害賠償責任が事業者の故意又は重過失によるものであっても、当該事業者が故意又は重過失によるものではないという決定をすることで、上限 10 万円の限度においてのみ責任を負うことを可能とするものである。したがって、当該契約条項は、「当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項」に該当し、本項第 2 号及び第 4 号に該当し無効となる。

〔事例 8－13〕

弊社が賠償責任を負う条件は以下のとおりです。①当該商品お渡し日より 60 日以内に事故が判明し、お申し出頂いた場合、若しくは②弊社が事故扱いと認めた場合

〔考え方〕

当該契約条項は、商品お渡し日から 60 日を超える日に事故が判明した場合には、損害賠償責任が事業者の故意又は重過失によるものであっても、当該事業者が「事故扱い」とは認めない決定をすることで、60 日以内に申し出た限度においてのみ責任を負うことを可能とするものである。したがって、当該契約条項は、

「当該事業者はその責任の限度を決定する権限を付与する条項」に該当し、本項第2号及び第4号に該当し無効となる。

〔事例8－14〕

事業者は、商品の品質等に不適合があっても、一切損害賠償、交換、修理をいたしません。

〔考え方〕

本項第1号に該当し無効となる。無効となった結果、損害賠償責任については最初から何の特約もなかったこととなり、事業者は民法第564条に基づく損害賠償責任を負うこととなる。

〔事例8－15〕

商品の品質等の不適合による損害賠償責任については、消費者が不適合を知ってから1か月以内に事業者に出した場合に限り負うものとする。

〔考え方〕

権利の行使期間を制限する契約条項は、本項第1号には該当しない。ただし、行使期間を不当に短く設定している契約条項は、民法第566条（行使期間は1年以内）に比べ、消費者の義務を加重するものとして、第10条に該当し無効となり得る。

Ⅱ 第2項

1 本項の趣旨

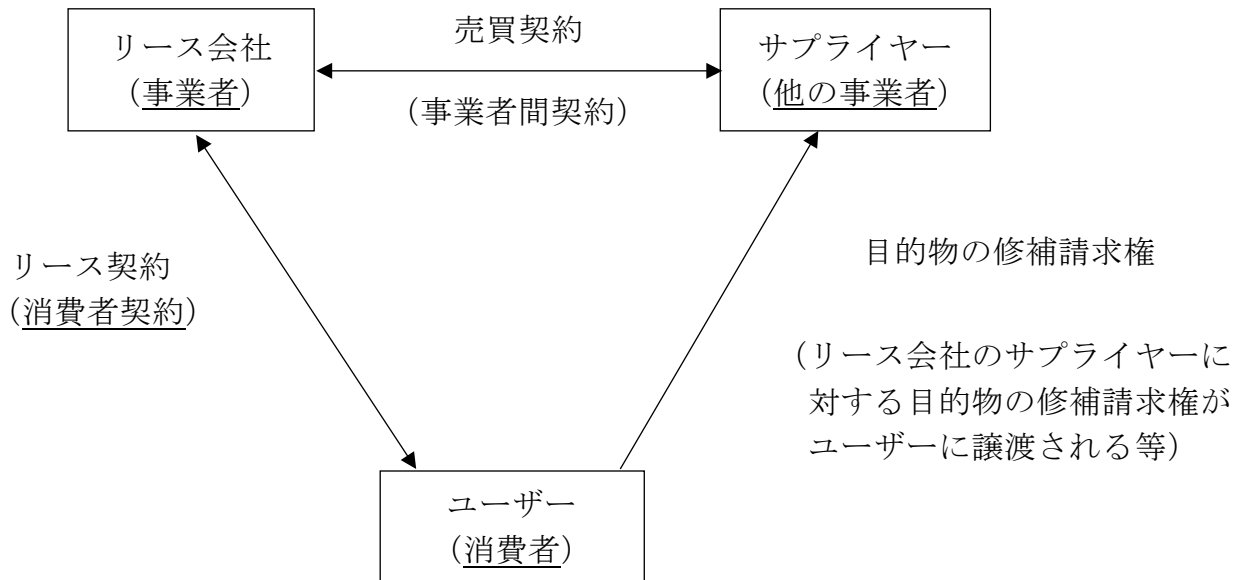
本項は、第1項第1号又は第2号に該当する契約条項であっても、本項第1号又は第2号に定める場合に当たるときには、当該契約条項を無効とはしない旨を定めたものである。

実際の契約においては、事業者が、契約不適合による損害賠償責任の全部を免除する契約条項はあるが、一方で、当該事業者が契約不適合のない物と取り換える責任又は目的物を修補する責任を負う旨定めている場合がある。このような場合には、消費者には救済の手段が残されており、消費者の正当な利益が侵害されているとはいえないため、損害賠償責任の全部を免除する契約条項を無効とはしないこととした。

また、消費者契約において事業者が契約不適合による損害賠償責任の全部を免除する旨定めているが、当該消費者契約の締結と同時に又はこれに先立って他の事業者との間で締結された契約又は事業者と他の事業者の間に締結された消費者を第三者とする民法第537条に定める第三者のためにする契約においては、当該他の事業者が損害賠償責任の全部又は一部の責任、契約不適合のない物と取り換える責任又は目的物を修補する責任を負う旨定めている場合がある。このような場合にも、消費者には救済の手段が残されており、消費者の正当な利益が侵害されているとはいえないため、損害賠償責任の全部を免除する契約条項を無効とはしないこととした。契約不適合責任についてのみこのような除外規定を置く理由は、現代社会においては、一般的に商品の製造者と販売者が異なっている場合が多く、商品が複雑になればなるほど販売者がその製品についての知識を持つことが困難になり、商品に契約不適合がある場合に、むしろ販売者以外の製造者等が契約不適合責任を負う方が、消費者の救済に資する場合があります。具体的には、ファイナンスリース契約においては、商品の契約不適合責任は、ユーザーと賃貸借契約の関係にあるリース会社ではなく、実際に商品をユーザーに引き渡すサプライヤーが負うこととされている（下図参照）。

ただし、他の契約の当事者が資力のない者である場合のように、実質的に消費者の損害賠償請求権等を排除する契約が行われるおそれがあるため、その契約の当事者は事業者たることを要することとしたものである。

ファイナンスリース契約



(1) 本項各号共通

「履行の追完」

民法第 562 条第 1 項では、売買契約においては、引き渡された目的物が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないものであるときは、買主は、売主に対し、目的物の修補等による履行の追完を請求することができるものと定められているが、本項各号の「履行の追完」とは、民法第 562 条第 1 項の規定と同趣旨である。

(2) 本項第 1 号

「代金若しくは報酬の減額」

民法第 563 条第 1 項では、売買契約においては、引き渡された目的物が種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないものであるときは、買主が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、買主はその不適合の程度に応じて代金の減額を請求できるされているが、本号の「代金」「の減額」とは、民法第 563 条第 1 項の規定と同趣旨である。「報酬」は、消費者契約が請負契約である場合について定めたものである。

(3) 本項第 2 号

① 「当該事業者の委託を受けた他の事業者」

本号の「他の事業者」とは、当該消費者契約の当事者以外の事業者を指す。「当該事業者の委託を受けた」者に限る趣旨は以下のとおりである。

この責任は、本来は契約当事者である当該事業者が負うべきものであり、本号の規定は、自らが責任を負う代わりに、特にその責任を他の事業者に転嫁する場合である。したがって、他の事業者が消費者と直接契約を締結する場合には、この「他の事業者」は、当該事業者が委託をし、それを承諾した事業者であることを要することとした。

また、消費者自身が自己の負担により他の事業者に責任を請求できるような場合にまで、当該事業者の責任を免除する契約条項を有効とする必要はないと考えられることから、他の事業者については当該事業者の委託を受けた事業者とするのが妥当である。

② 「当該事業者と他の事業者との間の当該消費者のためにする契約」

本号の当該事業者と他の事業者との間で、損害賠償責任等を消費者が直接他の事業者に請求する権利を有することとなる契約を締結すれば、民法第 537 条の第三者のためにする契約の規定により消費者が請求権を有することとなるため、その場合にも、消費者の権利が不当に害されていることとはならないため、事業者の責任を全部免除する契約条項は無効とならないこととした。

なお、当該消費者契約の締結と同時かそれ以前にこのような契約が成立していれば足り、その旨を消費者に通知することまでは要件とはしないが、これは、消費者が権利を有していることに変わりはなく、実態的にも、当該事業者は自らに対して損害賠償等の請求が来ないように積極的に消費者に通知をすることとなるものと考えられるためである。

③ 「当該消費者契約の締結に先立って又はこれと同時に」

これは、前記①で述べた他の事業者が契約不適合責任を負うことを内容とする消費者と当該他の事業者との間の契約又は同じ内容の事業者と他の事業者の間で締結された消費者を第三者とする民法第 537 条に定める第三者のためにする契約が、当該消費者契約の締結より前か又は締結と同時に締結されるという趣旨である。当該消費者契約において、消費者に他に救済される手段があるからこそ、損害賠償責任の全部を免除する契約条項は無効とはしないのであるから、他の事業者が責任を負う旨の契約は当該消費者契約と同時又はそれより前になされている必要がある。また、反復・継続して契約がなされている場合には、通常は、契約条項は定型化されているため、当該消費者契約と同時又はそれより前としても事業者、他の事業者は過度な負担を強いることとはならない。

④ 「賠償する責任の全部若しくは一部」

本条第 1 項第 1 号の規定では、当該消費者契約の当事者たる事業者の損害賠償責任については、その全部を免除する契約条項が無効となり、その責任を制限し、その一部のみの責任を負うこととする契約条項は無効とはならない。したがって、「他

の事業者」については、当該消費者契約の当事者たる事業者と同程度の責任を課すこととし、その責任の一部のみを負っている場合でもよいこととする。

2 本項により無効となる可能性がある契約条項の例

〔事例 8－16〕

1 か月以内に死亡した場合は、代犬をお渡ししますが、返金には応じません（ペットの販売の例）。

〔考え方〕

契約不適合のない物を提供することとしているので、本項第 1 号に該当し、無効とはならない。

〔事例 8－17〕 リース標準契約書の例

第 15 条 （略）

2 物件の規格、仕様、品質、性能その他に不適合があった場合並びに物件の選択又は決定に際して乙（賃借人）に錯誤があった場合においても、甲（賃貸人：リース業者）は、一切の責任を負いません。

3 前 2 項の場合、乙は売主に対し直接請求を行い、売主との間で解決するものとします。また、乙が甲に対し書面で請求し、甲が譲渡可能であると認めてこれを承諾するときは、甲の売主に対する請求権を乙に譲渡する手続をとるなどにより、甲は乙の売主への直接請求に協力するものとします。

（リース業者、サプライヤー間の標準注文請書）

第 5 条 物件に関する担保、期間内保証、保守サービスその他売主の便宜供与又は義務の履行については、売主が借主に対して直接その責任を負います。また、売主が自ら責任を負うべき事由による物件の引渡遅延又は引渡不能によって、借主に損害を与えたときも同様とします。

〔考え方〕

リース事業者は、消費者との契約においては契約不適合責任を免責しているが、サプライヤーとの間の売買契約において、サプライヤーが直接契約不適合責任を負うこととされており、本項第 2 号に該当するため無効とはならない。

〔事例 8－18〕

ソフトウェアの不適合については交換・修補・代金返還のいずれかにより対応する（ソフトウェアの使用許諾契約の例）。

〔考え方〕

ソフトウェアの使用許諾契約が有償契約である場合には、ソフトウェアの契約不適合について損害賠償責任の全部を免除する旨の契約条項は、本条第 1 項第 1

号に該当し無効となる場合があると考えられる。

ただし、一般的には、この事例のように、使用許諾契約上、ソフトウェア事業者は交換・修補等により対応する旨定めている場合が多く、その場合には本項第1号に該当し、当該契約条項は無効とはならない。

Ⅲ 第3項

1 本項の趣旨

本項は、サルベージ条項のうち、事業者の損害賠償責任の一部を免除する契約条項を無効とする規定である。

サルベージ条項とは、ある契約条項が本来は強行法規に反し全部無効となる場合に、その契約条項の効力を強行法規によって無効とされない範囲に限定する趣旨の契約条項をいう。例えば、本来であれば無効となるべき契約条項に「関連法令に反しない限り」、「法律で許される範囲において」といった留保文言を付するものがこれに当たる。

本条第1項第2号及び第4号により、事業者の損害賠償責任の一部を免除する契約条項は、事業者が故意又は重大な過失がある場合に無効となるが、これらの規定では事業者が軽過失が認められる限度で契約条項を有効にするために特段の要件は設けられていない。そのため、「関連法令に反しない限り」等の留保文言によっても事業者が軽過失が認められる限度で契約条項を有効とすることが可能であった。

消費者は法的知識が十分にあるとは限られないから、このような留保文言では、事業者が損害賠償責任を負うか否かや、責任の範囲が不明確であり、消費者が本来請求可能な事業者が故意又は重大な過失がある場合の損害賠償請求が抑制されるという不当性がある。

平成30年改正により、事業者は、消費者にとって「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」契約条項を作成するよう配慮する努力義務を負うとされたこと(第3条第1項第1号)から、事業者はサルベージ条項を使用せずに具体的に契約条項を作成するよう努めるべきであるとされた(第3条第1項の解説を参照。)。しかし、同年の改正後も、例えば、「法律上許される限り賠償限度額を〇万円とする。」とする契約条項のように、主として事業者の損害賠償責任の免除に係るサルベージ条項の使用例が見られる。

そこで、留保文言の使用を抑制するとともに、損害賠償責任の一部を免除する契約条項は事業者が軽過失の場合に限り有効であることを事業者に明確に記載させるため、令和4年通常国会改正において、本項に損害賠償責任の一部を免除する契約条項の有効要件に係る規定を設けることとした。

2 条文の解釈

- ① 「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を除く。）又は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を除く。）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する消費者契約の条項」

本項は、本来請求可能である事業者が故意又は重大な過失がある場合の損害賠償請求すら抑制されてしまうという不当性を踏まえたものであり、事業者の損害賠償責任の一部を免除する消費者契約の条項を対象とする。

そのため、契約条項の一部が無効となる場合に、その他の部分は無効とならない旨を定める、いわゆる分離可能性条項は、損害賠償責任の一部を免除する契約条項ではないことから本項の対象とならない。

「重大な過失」については、(2) ②を参照。

② 「当該条項において事業者、その代表者又はその使用する者の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることを明らかにしていないもの」

本項により、損害賠償責任の一部を免除する契約条項は、「関連法令に反しない限り」等の留保文言を使用し、いわゆる軽過失の場合にのみ適用されることが明らかにされていないのであれば効力を有さないこととなる。

どのような場合に本項の要件を満たすのかについては、免責条項がいわゆる軽過失の場合のみ適用されることが一般的・平均的な消費者にとって明らかになっているか否かという基準によって判断される。

例えば、「弊社がユーザーに負う責任は、ユーザーから実際に支払いがあった検定受験料の額を超えるものではないとします。」のように事業者の損害賠償責任の一部を免除する契約条項では、「関連法令に反しない限り」や「法律上許される限り」といった記載ではなく、「弊社に軽過失がある場合に限り」や「弊社に故意又は重大な過失がある場合を除き」等の記載をする場合(注)は、一般的・平均的な消費者にとって、当該契約条項が当該事業者の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることが明らかにされていることから、本項によって契約条項は無効とはならない。

(注) 例えば、以下のような契約条項である。

「弊社に軽過失がある場合に限り、弊社がユーザーに負う責任は、ユーザーから実際に支払いがあった検定受験料の額を超えるものではないとします。」

「弊社に故意又は重大な過失がある場合を除き、弊社がユーザーに負う責任は、ユーザーから実際に支払いがあった検定受験料の額を超えるものではないとします。」

● 重大な過失と重大な過失を除く過失（いわゆる軽過失）

ある事業者の行為が、重大な過失に該当するのか、重大な過失を除く過失（いわゆる軽過失）に該当するのかは、最終的には個別具体の事情を踏まえた裁判所での判断に委ねられるものである。

裁判例には、陸上運送を委託された運送会社の従業員のトラック運転手が、運転中に吸っていたタバコを運転席下に落としたことに気を取られて前方不注視の過失により交通事故を起こし、運送品を焼失した事案について、運転手の過失は

いまだ重過失の範ちゅうに属するとはいえないとしたものがある（神戸地判平成6年7月19日交民集27巻4号992頁）。また、貨物自動車による荷物の運送を委託された軽貨物自動車の運転手が、荷物が荷物室からはみ出し、後部扉を完全に閉めることができない状態で運送をして荷物を紛失した事案について、運送人に重過失を認めたものがある（東京地判平成2年3月28日判タ733号221頁）。

3 本項により無効となる可能性がある契約条項の例

〔事例8－19〕

法律上許される限り、賠償限度額を〇万円とする。

〔考え方〕

一般的・平均的な消費者にとって明らかになっているか否かという基準によって判断すると、「法律上許される限り」という留保文言では、契約条項を使用する事業者の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用されることが明らかであるとは言えないと考えられる。「関連法令により許される限り」といった留保文言でも同様である。

したがって、本項に該当し無効となる。