

電子商取引等に関する準則（改訂案）についての

パブリックコメント結果の概要

平成 16 年 6 月 3 日

産業構造審議会情報経済分科会 ルール整備小委員会

意見の概要 考え方

ウェブサイトの利用規約の有効性

インターネットバンキングにおいては、通常当初契約時等に利用規約を印刷した書面を直接または間接（郵送）に契約者に交付する取扱いを行っていること、預金取引等の事務処理についてインターネット経由で指図を行うことに過ぎないことから、電子的な処理で取引が完結する他のインターネット取引とは性格を異にしている。

インターネットバンキングで取引される預金商品の預金規約も「サイト利用規約」に含まれると考えるのかどうか。

パブリックコメントに従い、インターネットバンキングは「サイト利用規約」が問題となる場合の例から削除する。

インターネットバンキングによる購買連動決済サービス等のように、提携企業・提携収納機関の他社サイト経由でインターネットバンキングを利用する場合、取引の入口となる企業側でも金融機関の規約を表示する必要があるのか。また、規約変更の場合も同様か。

取引条件を事前に預金者と合意している限り、原則として取引の入り口となる企業側では不要となると考える。しかし、事例としてやや特殊なので、今回の準則改定では言及しないこととしたい。

サイト利用者が「同意」をクリックしたあと、再度、その同意内容を明示し、確認させるべき。同意内容を再度表示することを要求する法的な根拠が特に見当たらないこと、及び実際上の問題として再度の確認をすることに消費者保護などの観点からどの程度の実効性があるか疑問であることから、現時点では、消極に解する。

「サイト運営者の不法行為責任の有無及び範囲を判断する上で、サイト利用規約の記載内容が斟酌される場合」（2 ページ最終段落）について、具体的にどのような場面を想定しているのかを示して欲しい。

例えば、広義の広告を目的とした無償の情報提供サイトが事実と異なる情報を提供してしまった場合の責任の有無につき、利用規約などサイト内での注意書きや警告の表示が影響を及ぼすという考えもあり得るように思われるが、具体的な場面については、引き続き検討してまいりたい。

長文難読なサイト利用規約の有効性（3ページ最終段落～）の部分について、規約の文言や文章の長さから形式的に有効性を判断するのではなく、サイト上の補足説明（取引の流れや構成等について）なども総合的に勘案されるべき。

パブリックコメントを参考にしつつ、所要の修正を加えた。

規約の変更の都度同意を得なくても、消費者等が規約中の変更方法に関する条項に同意していることによって、通知に記載された効力発生時点で同意があったと擬制されると考えるべき。

サイト利用規約の変更を承諾できない場合には退会する旨の規定も有効性であることを明記すべき。

サイト利用規約に限らず契約一般の問題として、契約の変更には双方当事者の合意を要するのが原則であり、一方当事者に包括的に契約変更の権利を与える条項が一般的に常に有効であるとは言えない。一方当事者の条件変更権を定めたサイト利用規約が有効認められる場合があるのか、また有効と認められるとすればどのような場合であるかについては、引き続き検討してまいりたい。

「しかし、これだけではサイト運営者側による変更履歴改ざんの疑いを払拭できない。」（5ページ27行目～）という表現は、「改ざんの疑いを指摘された場合に備え」等の表現とすべき。

変更履歴改ざんの有無は、当事者間の合意内容という主要事実を立証する証拠である変更履歴の証明力に関する事実を過ぎないので訴訟法上の証明責任が問題となる主要事実には該当しないが、読者の誤解を避けるためにパブリックコメントを参考にして所要の修正を加えた。

サイト運営者側が講じておくべき方策として、いわゆるタイムスタンプのみが挙げられているが、サイト運営者としてどこまでの方策を講じておくことが要求されているのか（履歴の保存で足りるのか、履歴保存に加えて何らかの措置が必要なのか）。

具体的な紛争において、どのような証拠を提出すれば改ざんがないという心証を得るかは、さまざまな事情により異なるものであり、一概にどの程度の措置をすれば良いと言えるものではない。すなわち、事業者が改ざんがないことの証明のために高度な措置を講ずるほど、紛争が生じた場合に証明力が高まるということであって、一定の措置があれば常に十分であるとも言えないし、一定の措置がなければ常に敗訴するというものでもない。各事業者において、訴訟リスクの程度と対策コストの両面を勘案した上で判断すべき問題である。従って、サイト運営者がどこまでの措置を行うべきかの問題は、今回の準則の改定では取り上げないこととした。

「一般の取引慣行に照らして黙示の意思表示とまでは言えない消費者の一定の作為・不作為につき、意思表示を擬制する条項（例えば、一定期間内に返答がなければ同意とみなすネガティ

ブ・オプションなど)」（7ページ14行目～）の部分について、ネガティブ・オプションによることは一概に不合理とはいえない（例えば規約の変更への同意などは、特に申し出のない限り同意とみなすこと）。

準則改定案は、消費者契約法10条により「無効とされる可能性がある条項」の例としてネガティブ・オプションを挙げているだけであり、ネガティブ・オプションが常に無効であると述べているわけではない。

なりすましを生じた場合の認証機関の責任

認証機関が電子証明書を発行したにも拘わらずなりすましが生じた場合には、認証機関の過失が推定されるべきである。

認証機関の過失についての立証責任は受取人側とあるが、受取人が消費者であるときについては、別途議論すべきである。

認証機関の過失とその立証責任については、引き続き検討して参りたい。

管轄合意条項の有効性

民事訴訟法等の一部改正案が認められ、オンライン契約において事業者の本店所在地を専属的合意管轄とする管轄の合意がなされたとしても、一般消費者については、消費者契約法10条（不当条項）や信義則によりその効力が排斥される場合があり得ることを明確に指摘しておくべき

改正案が法律として成立し、公布、施行されるまでにはもう暫く時間を要することが予測されるので、今般の改訂においては、「書面」に電子データをも含むという解釈を採用すべき。

現在、民事訴訟法等の一部改正案が国会において審議中であるので、その結論を踏まえた上で検討することとしたい。

オークション事業者の利用者に対する責任

「個人間」の取引に限定した議論展開がなされているが、個人間取引以外の取引形態の場合についても整理・検討する必要がある。

今後、B to B、B to C取引についても検討してまいりたい。

オークション事業者の注意義務を盗品の例に限らず一般的に広く認めるべきである。場の利用代金をとる場合は、明らかにそのように考えるべきである。

オークション事業者の責任について、個人間取引に実質的に関与した場合については、今回、具体例を挙げながら説明を追加したところであるが、個々の取引に直接関与しない場合について、システムの維持管理等に関する責任以上に当該取引に責任を負うのは、例外的なケースであると考えられる。オークション事業者の責任の範囲については、今後も実態等を注視し、議論を深めてまいりたい。

「特定の売主を何らかの形で推奨する場合」は必ず責務を負うと考える。
推奨の形態は多種多様であり、単に一定の料金を徴収してウェブサイト内で宣伝することにとどまる場合などについてまで、一律に責務を負うとはいえないものとする。

オークション事業者は、「インターネット・オークションのシステムの機能を維持・管理する義務を負うものと解される。」(18ページ17行目～)とあるが、利用規約中に、サービス中止の可能性やその場合の手續等についての規定が置かれている場合には、適切な手續の下でサービスを中止することができ、永遠にシステムを維持管理する義務はない。

ご意見と同じ理解の下に記述しているところであり、御指摘のとおり解釈していただいてさしつかえない。

プロバイダー責任法を参考にして、利用者間で取引上のトラブルが生じた場合、取引の相手方に関する情報を事業者が提供する運用について明示すべき。

基本的にケースバイケースの対応ということになるが、オークションの利用規約においては、落札後、取引を行う前に、相互に相手方の個人情報の確認を求める場合が多いことに加え、プライバシーの問題があること等も踏まえ、慎重に検討する必要がある。

参加者にシステム利用料金等を要求し、それによって利益を得ている事業者は、参加者のなりすましが行われぬように十分な配慮が必要であり、本人認証システムにある一定の基準を設け、本人認証が不十分であった場合には責任を負うべきである。

本人認証については、事業者の取組状況を踏まえつつ、どのような方法が合理的なのかを見極める必要があるため、今後も引き続き検討してまいりたい。

補償制度について具体的なケースを想定しながら議論するなど、オークション事業者の責任をより具体的にしていくことを考えていただきたい。

補償制度は、基本的には、被害者を救済するための事業者によるサービスの問題であり、準則による取引のルール作りとは別の観点からの検討が必要と思われる。オークション事業者の責任のあり方については今後も検討してまいりたい。

オークション利用者（出品者・落札者）間の法的関係

「購入した特定の物に隠れた欠陥があった場合」(21頁)の「代替品を調達して渡す義務はない」はやや疑問である。さらに検討を深めるべきである。

購入した商品が中古品等特定物の場合には代替がきかないことがあり、一般的に代替品調達義務を課するのは困難と考える。

インターネット・オークションにおける売買契約の成立時期

「利用規約において契約成立時期がオークション終了時より後の時点と規定されていても、必ずしもかかる利用規約に拘束されるものではない」(25頁)は、さらに検討を深めるべきである。意思の問題を取り上げているが、判断は難しい。

明示又は黙示に利用規約とは異なる意思が示されているときは、その意思表示が優先するものとする。

ノークレーム・ノーリターンの特約の効力

「出品物に瑕疵があることを自ら知っているにもかかわらず、」とあるが、その立証責任についても触れるべきである。

訴訟手続の問題であり、慎重な記述が必要となるので、バランスの観点からこの場で触れることは差し控えることといたしたい。

特約が効力を有すると思われる例にあげられているジャンク品の例については、B to Cの場合であっても、消費者契約法8条1項5号により無効とはならないもと考えられるので、その旨明記することを要望する。

B to C、B to B取引については、今後さらに検討してまいりたい。

ベンダーが負うプログラムの担保責任

「製造業者等が製造物責任法に基づく責任を負う場合がある」(35ページ脚注)との記述に対する、具体的な判例もしくは法的見解を提示していただきたい。ベンダーが製造物責任法に基づく責任を負うことがあることを肯定するものであるならば、その限界を具体的に明らかにしていただきたい。

当該製品(動産)に欠陥があると認められるときには、たとえ、その原因がプログラムの瑕疵である場合であっても製造物責任が生じる可能性がある。ROMでハードウェアと一体化しているような場合にのみ製造物責任が生じ、ハードディスクやCD-ROMからロードするような場合にはハードウェアと一体化していないので製造物責任が生じないと考えるのが自然であるが、製造物責任の限界については引き続き検討してまいりたい。

「しかしながら、市場に流通する・・・認めることはあまりに酷と考えられる」との部分削除しているが(35頁以下)、ユーザーの使用環境に応じて不具合が発生する場合には様々な場合が考えられるので、削除するとこの点があいまい不明瞭になる。また、「瑕疵に該当するバグ」の具体化についてさらなる検討を要望する。

削除については、指定された動作環境外の使用環境において発生した不具合がバグにあたらぬ、ということ否定する趣旨のものではない。このような不具合がバグにあたらぬことは削除部分の直後の段落においても明記されており、削除は記載の重複を避ける趣旨に過ぎない。全体として今回の修正は、全てのバグが瑕疵に該当するものではなく、瑕疵に該当するバグに

ついでのみ責任を負うという趣旨を一層明確にするための修正である。どのようなバグが瑕疵に該当するかという区別については今後さらに検討してまいりたい。

プログラムの瑕疵についての考え方が示されている部分において（36頁）ユーザーは合理的に判断できる存在として位置づけられているが、必ずしもそのような存在ではない。ベンダーに対して、責任をどう問えるのかについては検討を尽くしていただきたい。

最終的には、個別の事案ごとに裁判所の司法判断が示されることになるが、マニュアル、ヘルプ機能等から判断して通常予見し得る使用方法の範囲外で発生した不具合については、プログラムの瑕疵ということとはできないものとする。ただし、マニュアル・ヘルプの一覧性や分かりやすさに問題がある場合等は別途検討が必要である。

プログラムの特殊性に鑑み、ベンダーの担保責任の存続期間は短縮されるべき。

プログラムの担保期間を3か月程度に短縮する規約も無効とはならない旨を明記すべき。

プログラムの瑕疵担保期間はどの程度が相当かという点については、今後も検討して参りたい。

ベンダーの債務不履行責任の存続期間の始期となる「債務不履行の時」とは具体的にいかなる時点を指すのか明らかにすべき。例えば、パッケージソフトの販売についてであればフリーズしないプログラムの提供行為自体が履行であるから、プログラムの引渡時が債務不履行であることを明記すべき。

本稿は、パッケージソフトの販売のみを念頭においたものではなく、またプログラム引渡し後に発生するトラブル（データ消失等）に関する損害賠償請求の時効起算点などの問題もあるため、一般的表現に留めた。

解除に基づく損害賠償請求権については、解除のときから、10年（原則）ないし5年（商事債務の場合）で時効により消滅するとあるが、判例（最高裁S35・11・1）は本来の債務の履行期から起算する旨判示している。また、パッケージソフト等、プログラムの販売に際して引渡しを伴う場合には、引渡しが本来の債務の履行となるので、このときが消滅時効の起算点となる旨明記していただきたい。

引用された最高裁判例は、履行不能による損害賠償請求権の消滅時効は本来の債務の履行を請求しうるときから進行する旨を判示しているが、他方において、契約解除に基づく原状回復義務の履行不能による損害賠償請求権は契約解除のときからその履行を請求すべきものと判示しており、結果的には、契約解除時を時効起算点と判断するものと解される。