

海外渡航者新型コロナウイルス検査センターの運営において考慮すべき重要事項（案）

令和2年9月1日
海外渡航者新型コロナウイルス検査センター
運営委員会事務局

今後、センターの運営に関して国が委託した事業者（以下「委託事業者」という。）が、システムを構築するとともに、利用規約等を作成し、実際の運用を行うこととなる。国は当該委託事業者に対して、委託契約に基づき、利用規約の内容、トラブル処理の方針その他について必要な指示等を行うこととなるが、これらのうち重要な事項については以下の方針に基づくことでよいか、ご審議をいただきたい。なお、下記では、現時点で想定される論点を記載しているものであり、別途、情報管理のあり方など追加的検討が必要な事項が存在するが、順次、本委員会でのご審議をお願いする予定。

（●は特にご審議をいただきたい点）

1. センターの位置づけ

- センターは、経済産業省の委託を受けて、委託事業者が設置・運営を実施する。委託に当たっては、当該委託事業者は経済産業省及び厚生労働省の方針を遵守する。

- 上記方針の策定にあたっては、経済産業省及び厚生労働省は、必要に応じて、運営委員会を開催し、専門的知見を適切に活用し、機能的かつ公正なセンターの運営を図る。

2. センターの利用者・医療機関

- センターの設置趣旨を踏まえると、センターの利用者又は登録医療機関は下記の者であって、センターが定める利用規約に同意した者とするのが適当ではないか。なお、利用規約においては、利用者・医療機関が遵守すべき事項や禁止される行為等を規定することが想定される。

(1) センターの利用者**① 利用者の範囲**

- センターの設置趣旨に照らし、センターの利用者は、事業目的で海外へ渡航(出張・赴任等)する者（以下「ビジネス渡航者等」という。その同伴家族を含む。）とする方向で詳細な検討を行うこととしてはどうか。

（具体例）

- ①企業従業員である海外出張者（協議に基づくビジネストラック、レジデンストラックの渡航をはじめ、渡航先国の商用査証等により、渡航目的がビジネスであることが確認できるビジネス渡航者を指す。なお、商用査証をもって日本に入国した者を含む。以下「ビジネス渡航者」という。）
- ②東京オリンピック・パラリンピック競技大会に参加しようとする日本人選手を含むプロスポーツ選手、個人事業者（フリーランスを含む。）
- ③その他（公務員、航空会社乗員）

○ただし、時期・検査手法によって、検査能力に余裕がある場合には、留学生その他の在留外国人の帰国についてもセンターの利用を可能としてはどうか。細部は引き続き検討する。

(注) センター利用者がビジネス渡航者等であることを担保するため、ビジネス渡航者等を雇用する者等(法人)ごとのID発行(GビズIDを使用)すること、渡航目的を記入させること、渡航先国の商用査証等の写しを提出させること等より、ビジネス渡航者等の優先的利用を担保することも考えられる。

② 利用者の遵守事項、禁止行為

○センターが利用者に対して求めるべき一般的・原則的事項として、次の事項が考えられるのではないかと。

- ・ ID・パスワードの適切な取得と管理
- ・ 限りある検査資源の有効活用を図る観点から、渡航が中止、延期、変更等になった場合の予約の速やかなキャンセル又は内容変更
- ・ 医療機関における検査を円滑に進める観点から、連絡先(利用者の登録情報)に変更が生じた場合の速やかな登録情報の更新、センターが発行する予約番号の適切な管理(紛失の防止等)

○利用者の禁止行為として以下の事項が想定されるのではないかと。なお、禁止行為を行った利用者は、その頻度、具体的態様その他によっては、センター利用停止措置の対象となる。

- ・ ID・パスワードの無断譲渡、管理者以外への共有
- ・ 利用資格の偽装や、ID・パスワードの重複取得、過剰予約(可能性が低い渡航者について、直前のキャンセルを念頭において予約を入れる行為等)、重複予約(一人の渡航者に対して複数の医療機関を同時に予約する行為等)、虚偽の渡航目的による予約
- ・ その他、センターの業務範囲に係る法令違反、公序良俗に反する行為

(2) 医療機関

① 登録の要件

○ビジネス渡航者等に対して新型コロナウイルスに関する検査証明を適切に実施する能力を有する医療機関を国が登録医療機関として登録することとしてはどうか。具体的な登録の要件については、「海外渡航を行う事業者に対して検査証明を行う医療機関の登録規程」(以下、「医療機関登録規程」という。)に定めることとし、経済産業省及び厚生労働省はこれに則り、審査・登録を行うものとしてはどうか。

なお、登録医療機関が全て、センターに参加することを求められる訳ではないことに留意する必要がある(企業内診療所など)。

② 登録医療機関の遵守事項、禁止行為

○登録医療機関に対して遵守を求めるべき一般的・原則的な事項として、次の事項が考えられるのではないかと。

- ・医療機関における適切な管理監督体制を担保する観点から、本事業についての登録医療機関の実施責任者の設定やID・パスワードの適切な取得と管理
- ・利用者との取引を円滑に行う観点から、連絡先、検査枠、その変動、検査種別や料金、キャンセルポリシー等についてのセンターへの正確かつ適切な頻度での情報提供及び開示

○登録医療機関の禁止行為としては、利用者の禁止行為に加えて、次のようなものが考えられるのではないかと。

- ・ID・パスワードの他の医療機関等への譲渡
- ・予約可能枠や検査費用等の利用者が医療機関を選択する上で重要な事項等について、事実と異なる情報又は不正確な情報をセンターに登録すること

3. センターの運営

(1) 公平性・透明性の原則

○センターは、国の委託事業によって、いわゆる「プラットフォーマー」を担う者であることを踏まえ、全ての利用者及び登録医療機関にとって公平で透明な運営を確保することが重要ではないかと。

なお、特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（令和二年第三十八号）では、「特定デジタルプラットフォーム」に対して、利用者に対する契約条件の開示や変更等の事前通知、経済産業大臣が定める指針に基づいて公正な手続・体制の整備を行うこと等を義務づけている。現時点では、本センターが同法の「特定デジタルプラットフォーム」に該当するか否かは明確ではないが、いずれにせよ、同法の趣旨も踏まえ、センターの透明性及び公正性の向上のための取組を自主的かつ積極的に行うこととしてはどうか。

- センターが、正当な理由なく、特定の登録医療機関を優遇することは適切ではなく、全ての登録医療機関を公平に取り扱うため、システム上の表示方法、検索順位、その他の事項について、事前に定められるルールに基づくこととしてはどうか。特に、表示方法や検索順位等については、競争上の有利・不利に影響する可能性があるため、技術的に可能な限り、利用者を選択をさせる方法をとることが適切ではないかと。例えば、検索条件との合致順、空席数順、価格順、指定の駅等からの距離順等から選択をさせる、又は公的な登録医療機関（空港の医療機関等）を常に優先的に表示させるといった方法が考えられる。
- また、地域によっては検査を実施可能な医療機関が少ないこともあり、自由診療である検査等については、論理的には、高額な検査費用の設定も可能となる。これについては、一義的には、登録医療機関の価格設定を制限するのではなく、センターにおいて、地域別の検査費用情報や需給情報等を適切に発信することなどを通じて、市場メカニズムの中で価格の引き下げを期待する（センターは価格それ自体を検討しない）ことが適切ではないかと。

(2) 需給の安定の促進

○上記に関連して、センターは、市場のメカニズムを活用しつつ、供給の増加を通じた検査費用の合理化を図るべく、必要な情報発信を行うこととしてはどうか。具体的には、登録医療機関・

利用者がセンターに提供する情報のうち、検査を実施したかどうか、渡航先国、検査実施日と渡航予定日、医療機関の所在する地域等、需給バランスに係る情報について必要な匿名加工を行った上で、システム上に公開し、医療機関が、検査の供給量の不足を認識できるような仕組みを作ることで、登録医療機関の検査数の増大を促すことが考えられるのではないかと。

(3) 予約の優先順位付け

- 鼻咽喉頭PCR検査など時期・地域によっては、供給が不足することも想定される検査手法については、需給状況を運営委員会において適切にモニタリングしつつ、供給が逼迫していると認められる場合については、ビジネス渡航者による予約を一定程度優先してはどうか。

(例：ビジネス渡航者等に対してのみ、先着順で30日前(P)から予約を受け付け、それ以外の者については7日前(P)から予約受付を行う。)

- その際、特定の法人が特定の日・地域において、予約枠を「独占」してしまうこととならないよう、1の法人が1ヶ月以内に又は特定日に予約できる検査数に上限を定めることも検討課題となるのではないかと。さらに、都心部では十分な供給があっても、地方部で供給が逼迫する可能性があるが、そのような場合に、地方部の渡航者に、即日結果を出してもらえ都市部のクリニックを優先的に案内するといった方策も考えられるのではないかと。

(4) 利用停止措置

- センターは、利用者又は登録医療機関が禁止行為を行ったことを通報等によって具体的に把握した場合には、注意を行い、その後も、短期間のうちに禁止行為が行われた場合には、該利用者又は登録医療機関について、一定期間(例えば、2週間)の利用停止の措置を行うこととしてはどうか。

なお、センターは、これら措置に関して文書による公表及び経済産業省への報告を行う。利用停止措置は、あくまでセンターの円滑な機能を確保するためのものであって、制裁的な性質を持つものではないため、その対象者をシステム上に公表することは行わないことが適切ではないかと。

4. センターと利用者・医療機関との責任関係

(1) センターの業務範囲における責任の限定

- センターは、公平かつ透明な運営を確保し、利用者に対して、円滑な予約サービスの提供を実現するためウェブサイトやコールセンターの設置、禁止行為への対応を含むシステムの適切な管理を行い、利用者・登録医療機関の規律を確保することが適切ではないかと。

- センターの利用者又は登録医療機関が、センターの利用によって直接的又は間接的に被った損害に関して、検査やビジネストラックを巡る内外の状況が不安定であり予測可能性が乏しいこと、自由診療に関する類似した取り組みが国内には見当たらないこと、本センターは(少なくとも現時点では)利用の対価を徴収していないこと等を踏まえ、センター又は国が負うべき責任の範囲を可能な範囲で明確化し、当該範囲外については(センターに故意又は重過失がある場合を除き、)軽過失があったとしても国が免責される事項として利用規約において規定する

ことをどのように考えるか。

なお、センターの利用者が、消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）にいう消費者にあたる場合※、センターが自己の債務不履行又は不法行為により利用者に生じた損害を賠償する責任の全部を免責する条項は無効となる（同法第八条第一項第一号、第三号）ことに留意する必要がある。

また、センターの利用者が法人又は登録医療機関の場合、同法の適用を受けないものの、民法は引き続き適用されるため、故意または重過失による責任を減免責する条項の取り扱いが課題となる。この点、債権者の利益を一方的に害するものであれば信義誠実の原則（民法第一条第二項、消費者契約法第十条参照）に違反し、または、公序良俗に反する不当なものであるがゆえに、無効とされる可能性に留意する必要があるが、多くの裁判例では、軽過失による責任を減免責する条項は、それだけでは直ちに無効とは言えないとされている¹ことを踏まえ、一定の軽過失についても国が免責される方向で、細部の検討を行うことは適切と考えてよいか。※消費者契約法第二条第一項によれば、個人であっても、事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものは、同法にいう消費者にはあたらない。

（責任の所在がセンターにないことが明らかである場合の例）

- ・不可抗力による利用者又は登録医療機関に生じた損害（例：自然災害や戦争等によるシステム障害）
- ・検査予約の行政検査又は医療のための転用によって、利用者による検査予約が登録医療機関により一方的にキャンセルされたことにより利用者に生じた損害
- ・登録医療機関がセンターと関係のない業務において、利用者にも与えた損害（例：検査結果の漏洩）
- ・利用者又は登録医療機関が禁止行為を行ったことに対するセンターの措置（例：ログイン権限の抹消）により利用者又は登録医療機関に生じた損害

（センターに軽過失がある場合の例）

- ・利用者が有する検査証明が、渡航先の求める要件に適合しないため、入国が拒否された場合に生じる損害
→渡航先が検査証明に求める要件は固定的なものではなく（感染者数などの状況に応じた）変更がありうることを踏まえると、渡航先国において求められる検査の条件の最終的な確認は、利用者の責任によって行うものとし、当該損害についてセンターは免責されるものとしてはどうか。なお、前提として、センターは最新の渡航先国毎の条件を示すよう最大限の努力を尽くす必要がある。

（センターが責任を負う可能性のある例）

- ・センターが、検査需要に対して検査供給がひっ迫していない状況下において、特定の利用者を差別的に取扱い、当該利用者の検査予約を受け付けなかった場合における損害
- ・利用者がウェブサイト上で行った予約が、システムのプログラムの重大な過誤により、登録医療機関に伝達されず、それが原因で利用者に生じた損害

¹ 潮見佳男（著）『プラクティス民法 債権総論』

- ・登録医療機関がシステム上に虚偽の検査料金を記載し、多くの利用者の度重なる苦情によって、センターがそれを承知しているにも関わらず、適切な対応を行わなかった結果として、利用者に生じた損害

(2) センターの業務範囲外におけるトラブル等への対処

- 利用者や登録医療機関がセンターの業務範囲外で行う行為により発生したトラブルについては、その原因行為は、通常、センターの利用規約が及ぶ範囲内ではないと考えられることを踏まえれば、利用者と登録医療機関の間で解決されることが原則であって、そのトラブルの解決や損害の賠償等について、センターの関与は求められないと考えることでよいか。

なお、電子商取引及び情報財取引等に関する準則（平成14年3月経済産業省）によれば、プラットフォームのサービス運営事業者は、プラットフォームのユーザー間の取引に係る責任を負わないと解するのが一般的であるとされている。

- ただし、センターの業務を円滑に運用するために、必要不可欠な事項（下記の例示参照）については、（センターの業務範囲外に関する事項についても）一定の規律を利用者及び登録医療機関に対して求めることも考えられるのではないかと。この点、裁判例（名古屋地判平成20年3月28日）によれば、センター運営者はシステムにおける安全確保義務を有すると解されることから、センターの業務範囲外に関する事項であっても、センターが一定の規律を設けることは、当該義務を果たしていることの蓋然性を高める上でも有効であると考えられる。

(利用者及び登録医療機関に求める規律の例)

- ・利用者が発熱等の新型コロナウイルスの症状のある場合、登録医療機関の定めるルールに反して、陰性証明の取得を目的に検査を受けることの禁止規定
 - ・保険診療を行う登録医療機関や、保健所から依頼を受けて陽性疑いの患者に検査を行う登録医療機関については、ビジネス渡航者等に対する自由診療の検査よりもこれらの業務を優先する可能性があり、その場合、センターにおける相当程度の大幅な予約時間の変更やキャンセル等は避けられないことを踏まえた、利用者の受忍義務規定
 - ・登録医療機関が、利用者との間で合意した予約内容を遵守し、渡航先国の条件に応じた検査を実施し遅滞なく証明書を発行することや、利用者に対する検査証明はできるだけデジタル化したものを発行する旨の規定
- 同様に、検体採取の巧拙、陽性反応が出た受検者への登録医療機関の対応のあり方などについて、センターの関与は求められないものと考えられるが、センターの業務範囲外で行われる行為であっても、例外的に、医療機関登録規程において定める要件（検体検査の精度の確保等）に抵触することが具体的に想定される場合には、センターが経済産業省及び厚生労働省に報告を行うこととし、両省が医療機関登録規程に沿って適切に対処することが適切ではないか。
- なお、上記にかかわらず、利用者と登録医療機関の当事者同士のトラブルであるとしても、それらの行為が禁止行為等に該当する場合には、センターとして利用停止措置等を講じる

こともありうるものと考えられるのではないか。

(3) 利用規約への同意、変更手続

○センターは、利用者及び登録医療機関に対して利用規約を適切かつ明確に表示し、それらについての（形式的にはなく）実質的な理解を促す工夫を行ってはどうか。

○センターの利用規約は、利用状況等に応じて変更する必要があることが想定される。利用規約の法的位置づけについて、相手方が利用者である場合、「不特定多数の者」に該当し、内容が画一的であることがその双方にとって合理的なものであることから、民法上の定型約款に該当し、変更手続に関し民法上の適用を受けるものと考えられる（関係条文参照）。他方、利用規約は、相手方が登録医療機関である場合、一義的には、「不特定多数の者」ではない点で定型約款には該当しないものの、この趣旨を尊重することは望ましいものであると考えられる。したがって、利用規約の変更等を行う必要がある場合には、民法五百四十八条の四において、定型約款の変更内容が相手方の利益に適合する場合等において、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができることを踏まえ、変更等の内容について、利用者に対しては、センターのウェブサイト上に適切に掲示し（これにより、利用規約の変更に関する実質的な合意があったとみなす）、また、登録医療機関には都度通知して同意を得ることが原則ではあるものの、定型約款の考え方に基づき、変更等の内容が軽微である場合等においては、登録医療機関に対しても、ウェブサイト上への掲示のみによることを利用規約において明示しておくことが適当ではないか。この際、意見が寄せられた場合には、当該意見を適切に考慮する必要があるのではないか。なお、利用規約の変更に同意しない登録医療機関は、センターへの参加を取りやめることが可能なことは当然である。

以上

特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律（令和二年法律第三十八号）

（基本理念）

第三条 デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する施策は、デジタルプラットフォームが、利用者の便益の増進に寄与し、我が国の経済社会の活力の向上及び持続的発展にとって重要な役割を果たすものであることに鑑み、デジタルプラットフォーム提供者がデジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上のための取組を自主的かつ積極的に行うことを基本とし、国の関与その他の規制を必要最小限のものとすることによりデジタルプラットフォーム提供者の創意と工夫が十分に発揮されること及びデジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図ることを旨として、行われなければならない。

（特定デジタルプラットフォームの提供条件等の開示）

第五条

2 特定デジタルプラットフォーム提供者は、次の各号に掲げる者に対して特定デジタルプラットフォームを提供するときは、当該者に対し、当該特定デジタルプラットフォームの提供条件として当該各号に定める事項を開示しなければならない。

一 商品等提供利用者（特定デジタルプラットフォームを利用するものに限る。以下この条、第七条第一項及び第三項、第十二条第三項並びに第十三条第一号及び第二号において同じ。） 次に掲げる事項

（略）

ハ 当該特定デジタルプラットフォームにより提供される場において、一般利用者（特定デジタルプラットフォームを利用するものに限る。以下この条において同じ。）が検索により求める商品等に係る情報その他の商品等に係る情報に順位を付して表示する場合における、当該順位を決定するために用いられる主要な事項（商品等提供利用者からの当該特定デジタルプラットフォーム提供者に対する広告宣伝の費用その他の金銭の支払が、当該順位に影響を及ぼす可能性がある場合には、その旨を含む。）

（略）

二 一般利用者 次に掲げる事項

イ 前号ハに掲げる事項

（略）

4 特定デジタルプラットフォーム提供者は、次の各号に掲げる行為を行う場合は、当該行為の相手方に対し、経済産業省令で定めるところにより、当該行為を行う日以前の経済産業省令で定める日までに、当該各号に定める事項を開示しなければならない。ただし、開示することにより一般利用者の利益を害する場合その他の経済産業省令で定める場合は、この限りでない。

一 商品等提供利用者に対する当該特定デジタルプラットフォームの提供条件の変更 その内容及び理由

二 継続して当該特定デジタルプラットフォームを利用する商品等提供利用者に対する当該特定デジタルプラットフォームの提供の全部の拒絶 その旨及び理由

（略）

（特定デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置）

第七条 特定デジタルプラットフォーム提供者は、特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置を講じなければならない。

2 経済産業大臣は、前項の規定に基づき特定デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置に関して、その適切かつ有効な実施に資するために必要な指針（以下この条及び第九条第二項において単に「指針」という。）を定めるものとする。

3 指針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。

一 特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の取引関係における相互理解の促進を図るために必要な措置に関する基本的な事項

二 商品等提供利用者に対する特定デジタルプラットフォームの提供が公正に行われることを確保するために必要な体制及び手続の整備に関する事項

三 特定デジタルプラットフォームについての商品等提供利用者からの苦情の処理及び特定デジタルプラットフォーム提供者と商品等提供利用者との間の紛争の解決のために必要な体制及び手続の整備に関する事項

四 特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者その他の関係者と緊密に連絡を行うために国内において必要な業務の管理を行う者の選任に関する事項

五 前各号に掲げるもののほか、特定デジタルプラットフォーム提供者が商品等提供利用者の意見その他の事情を十分に考慮するために必要な措置に関する事項

(略)

消費者契約法（平成十二年法律第六十一号）

第二条 この法律において「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効)

第八条 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

(略)

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 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つて、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。

電子商取引及び情報財取引等に関する準則（平成14年3月経済産業省）

I-7 ユーザー間取引（インターネット・オークション、フリマサービス等）

I-7-1 ユーザー間取引に関するサービス運営事業者の責任

（3）サービス運営事業者が、単に個人間の売買仲介システムを提供するだけであり、個々の取引に実質的に関与しない場合の事業者の責任

（略）サービス運営事業者は単に個人間の売買等の取引仲介のシステムのみを提供し個々の取引に実質的に関与しない形態のサービスにおいては、一般論としては、取引は各ユーザーの自己責任で行われ、サービス運営事業者は責任を負わないと解される。すなわち、サービス運営事業者はシステムを提供する形で取引の仲介をする役割を果たすが、実際の取引行為の当事者となるわけではない。このような場合、一般にサービス運営事業者は、単に取引の場やシステムの提供者にすぎず、個別の取引の成立に実質的に関与するわけではない。したがって原則としてユーザー間の取引に起因するトラブルにつき責任を負わないものと解される

（利用規約においても、ユーザー間の売買契約に関してサービス運営事業者は一切関与せず、したがって責任を負わない旨規定していることが多い）。

ただし、サービス運営事業者はユーザー間の取引行為にかかる情報が仲介されるインフラシステムを提供していることから、一定の場合にはサービス運営事業者に責任を認める余地がある。すなわち、サービス運営事業者は、取引の「場」を提供している以上、法律上の性質論としてはいろいろありうるが、いずれにせよ一定の注意義務を認めることが可能と考える。（略）

名古屋地裁判決平成20年3月28日（概要）

インターネット・オークションの利用契約の内容がシステム利用を当然の前提としていることから、サービス提供者は信義則上、ユーザーに対して「欠陥のないシステムを構築してサービスを提供すべき義務」を負っているとしている。

民法（明治二十九年法律第八十九号）

（基本原則）

第一条 私権は、公共の福祉に適合しなければならない。

2 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。

3 権利の濫用は、これを許さない。

（債務不履行による損害賠償）

第四百十五条 債務者がその債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。ただし、その債務の不履行が契約その他の債務の発生原因及び取引上の社会通念に照らして債務者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、この限りでない。

（略）

（定型約款の合意）

第五百四十八条の二 定型取引（ある特定の者が不特定多数の者を相手方として行う取引であって、その内容の全部又は一部が画一的であることがその双方にとって合理的なものをいう。以下同じ。）を行うことの合意（次条において「定型取引合意」という。）をした者は、次に掲げる場合には、定型約款（定型取引において、契約の内容とすることを目的としてその特定の者により準備された条項の総体をいう。以下同じ。）の個別の条項についても合意をしたものとみなす。

一 定型約款を契約の内容とする旨の合意をしたとき。

二 定型約款を準備した者（以下「定型約款準備者」という。）があらかじめその定型約款を契約の内容とする旨を相手方に表示していたとき。

2 前項の規定にかかわらず、同項の条項のうち、相手方の権利を制限し、又は相手方の義務を加重する条項であって、その定型取引の態様及びその実情並びに取引上の社会通念に照らして第一条第二項に規定する基本原則に反して相手方の利益を一方向的に害すると認められるものについては、合意をしなかったものとみなす。

（定型約款の内容の表示）

第五百四十八条の三 定型取引を行い、又は行おうとする定型約款準備者は、定型取引合意の前又は定型取引合意の後相当の期間内に相手方から請求があった場合には、遅滞なく、相当な方法でその定型約款の内容を示さなければならない。ただし、定型約款準備者が既に相手方に対して定型約款を記載した書面を交付し、又はこれを記録した電磁的記録を提供していたときは、この限りでない。

2 定型約款準備者が定型取引合意の前において前項の請求を拒んだときは、前条の規定は、適用しない。ただし、一時的な通信障害が発生した場合その他正当な事由がある場合は、この限りでない。

（定型約款の変更）

第五百四十八条の四 定型約款準備者は、次に掲げる場合には、定型約款の変更をすることにより、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる。

一 定型約款の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。

二 定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

2 定型約款準備者は、前項の規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。

3 第一項第二号の規定による定型約款の変更は、前項の効力発生時期が到来するまでに同項の規定による周知をしなければ、その効力を生じない。

4 第五百四十八条の二第二項の規定は、第一項の規定による定型約款の変更については、適用しない。

（不法行為による損害賠償）

第七百九条 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。