

◇債務不履行免責約款の有効性

ケース

当社は、外国為替証拠金取引業者ですが、約款において、当社のコンピューターシステム等の不具合によってお客様に生じる一切の損害について、免責される旨を定めています。先日、ある個人のお客様が取引をしている際に、他のお客様の取引の指示が集中したため、当社のコンピューターシステムが対応しきれず、システムが停止しました。その結果、お客様の指示どおり取引ができず、その間の為替の変動等により、お客様に多額の損害が発生してしまいました。当社としては、取引集中によるコンピューターシステムの停止は不可抗力によるものであり、これによる取引停止について当社の帰責性はないと考えていますが、仮に当社に帰責性があつたとしても、かかる約款により、当社の責任は免責されるでしょうか。

ポイント

債務不履行免責約款は、消費者サービスにおける様々な約款に見受けられますが、このような約款があるからといって、必ずしも、事業者側の責任の全部又は一部が免責されることにはなりません。このような約款は、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を免除する条項であるとして、消費者契約法8条1項1号・2号との関係で無効と判断されないかが問題となり得ます。

したがって、債務不履行免責約款がある場合でも、事業者側が債務不履行責任を免責されるか否かを判断するにあたっては、事業者側の帰責性の有無及び免責約款の規定内容を検討する必要があります。

解説

1 消費者契約法の規定

(1) 消費者契約法8条1項1号

消費者契約法8条1項1号は、「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責する条項」を無効とする旨を定めています（不法行為による損害賠償責任を全部免責する条項が無効となることは、消費者契約法8条1項3号に規定されています。）。

したがって、事業者の債務不履行（①事業者が債務不履行を行ったこと、②①につき事業者の帰責性があること、③消費者の損害の発生、④①と③との間の因果関係の存在）がある場合に、事業者の責任を全部免責する旨を定めている条項は無効とされます。

ここでいう「全部を免除する」とは、事業者が債務不履行について一切損害賠償責任を負わない趣旨の規定をいうと解されています。例えば、「事業者に軽過失があったとしても、一切の損害賠償責任を負わないものとする」というような条項は、本号において無効とされる条項に該当します。

他方で、例えば、「事業者は、100万円を限度として損害賠償責任を負う」との一部免責条項は、本号により無効とされる条項には該当しません。もっとも、事業者が故意又は重過失がある場合でも損害の一部を免責する条項は、次項で述べる消費者契約法8条1項2号に該当し、無効とされます。

このように、事業者の債務不履行による損害の全部を免責する条項は、本号に該当し無効となりますから、事業者は、当該免責条項を理由に、損害賠償責任を免れることはできません。

(2) 消費者契約法8条1項2号

消費者契約法8条1項2号は、「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する条項」を無効とする旨を定めています（故意又は重過失の不法行為による損害賠償責任を一部免責する条項が無効となることは、消費者契約法8条1項4号に規定されています。）。

ここでいう故意・重過失の有無は、当該事業者、又はその代表者、従業員等の履行補助者について、判断されることになります。

また、「責任の一部を免除する」とは、事業者の債務不履行に基づく損害賠償責任を制限し、本来の損害賠償額の一部しか賠償しないとする条項のことを意味します。例えば、損害賠償の金額を一定額で制限するような条項（一例として前記の100万円を限度として損害賠償責任を負うとの条項）や損害賠償の算定基準を定めているような条項（一例として通常損害のみ損害賠償責任を負い、特別損害の損害賠償責任を負わないとする条項）がこれにあたります。

以上のとおり、事業者の債務不履行責任を全部免責する条項は無効となりますから、事業者は、当該免責条項を理由に、損害賠償責任を免れることはできません。また、事業者に故意・重過失がある場合でも、債務不履行責任の一部を免除する条項は、消費者契約法8条1項2号により無効とされ、事業者は損害賠償責任を免れることができません。

この点、事業者に故意・過失があるかを問わず、一律に責任の一部を免除する条項は、当該条項全体が無効とされ、故意・重過失がない場合も免責が否定されるおそれがありますので、注意が必要です。

2 本ケースの検討

(1) 免責条項の内容

〔「ケース」には明示されていませんが、〕コンピューターシステム等の不具合における免責条項としては、「次に掲げる損害については、事業者は免責されるものとします。…事業者のコンピューターシステム、ソフトウェアの故障、誤作動、市場関係者や第三者が提供するシステム、オンライン、ソフトウェアの故障や誤作動等と取引に関係する一切のコンピュータのハードウェア、ソフトウェア、システム及びオンラインの故障や誤作動により生じた損害」といった規定が想定されます（東京地判平20・7・16金法1871・56）。

(2) 消費者契約法8条1項1号・2号と免責条項との関係

前記(1)の免責条項は、事業者に帰責性がある場合にも本条項によって免責される趣旨なのか否か、明らかではありません。コンピューターシステムの停止については、真に予測不可能な障害や、事業者の影響力が及ばない範囲での障害といった、事業者に帰責性がない場合も考えられます。

したがって、以下では、事業者に帰責性が認められる場合と、認められない場合とに分けて検討する必要があります。

ア 帰責性が認められる場合

本件免責条項が、事業者に帰責性がある場合にも適用される趣旨の条項であるとしても、本件免責条項は、「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責する条項」（消費契約8①-）に該当するため、無効であると判断されることとなります。事業者に故意・重過失がある場合だけでなく、事業者に軽過失があるにすぎない場合でも、このように判断されると考えられます。

本件免責条項が無効とされる以上は、事業者は、民法の原則通り、損害賠償責任を負うこととなります。

イ 帰責性が認められない場合

この場合には、事業者には、そもそも債務不履行がないといえるものと解されます。

したがって、本件免責条項の有効無効を問題とするまでもなく、事業者が損害賠償責任を負わないということになると解されます。

3 事業者における留意点

事業者が、債務不履行に基づく損害賠償の免責条項を設ける場合には、消費者契約法8条1項1号・2号との関係で、無効と判断される可能性がないかという点について、留意する必要があります。

参考判例等

○消費者契約法8条1項1号・3号が、事業者が債務不履行及び不法行為による損害について、事業者の責任の全部を免除する旨の条項を無効とする旨定めていることから、単に、コンピューターシステム等に不具合があった場合の損害については免責されるとのみ規定されている条項は、真に予測不可能な障害や事業者の影響力の及ばない範囲で発生した障害といった事業者に帰責性がない場合に消費者に生じた損害について、事業者が損害賠償の責任を負わない旨を規定したと解するほかなく、事業者の帰責性が認められる場合にまで、事業者を免責する趣旨の規定であるとは解し得ないと判示された事例（東京地判平20・7・16金法1871・51）

◇特定継続的役務提供契約の中途解約に伴う精算

ケース

当社は、英会話教室を経営しており、レッスン20回で30万円のパックを設けて、入会時に代金全額をお支払いいただいています。受講開始後に中途解約するお客様には、受講済みのレッスンの回数に応じた金額を30万円から差し引き、その残りを返金していますが、差し引くことができる金額には法律で上限が決められていると聞きました。例えば、レッスン10回を受講した後に中途解約するお客様については、いくらまでなら差し引くことができるのでしょうか。また、キャンペーン期間中に同じレッスン20回のパックを特別価格20万円で購入したお客様の場合は、どうでしょうか。

ポイント

特定継続的役務提供契約については、クーリング・オフ期間が経過した後であっても、中途解約する権利が消費者に認められています。特定継続的役務提供契約が中途解約された場合に事業者が消費者に支払を請求できる金額については、既に提供済みの役務の回数等に応じて上限が定められており、この上限を超える金額を既に事業者が受け取っている場合には、消費者にその超過部分を返還しなければなりません。

解 説

1 特定継続的役務提供契約における中途解約

特定継続的役務提供契約（特定商取引法41①）については、クーリング・オフ期間が経過した後であっても、役務提供契約の期間内であれば、将来に向かって契約を解除（中途解約）する権利が消費者に認められています（特定商取引法49①）。

特定継続的役務提供契約の中途解約は、あくまでも将来に向かって効果を生じるものであるため、民法上の解除の効果（民545）とは異なり、初めから契約がなかったことになるわけではありません。したがって、中途解約がなされたとしても、中途解約まで

に事業者が消費者に提供した役務については、正常な契約に基づいて提供されたものであることには変わりはなく、事業者がその分の対価を消費者に返還したり、あるいは消費者が役務提供によって受けた利益を事業者に返還したりする必要はありません。

2 中途解約がなされた場合に事業者が消費者に請求できる金額

(1) 中途解約の場合に請求できる金額の上限

事業者は、特定継続的役務提供契約の中で、中途解約がなされた場合の違約金等を定めておくことができます。しかし、中途解約がなされた場合に事業者が消費者に請求できる金額には、後記(2)及び(3)のとおり上限が定められています。したがって、違約金等についても、あくまでもこの範囲内でしか定めることはできません(特定商取引49②)。

この上限を超える金額を既に事業者が受け取っている場合には、消費者にその超過部分を返還しなければなりません(平21・8・6 平21・8・4商局1第4章10(2)(1))。

(2) 特定継続的役務の提供開始後における中途解約の場合

事業者が特定継続的役務の提供を開始した後に、消費者が中途解約した場合には、次の①及び②の合計額が、事業者が消費者に請求できる金額の上限となります(特定商取引49②一)。

① 提供された特定継続的役務の対価に相当する額(特定商取引49②一イ)

② 当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額として役務の種類ごとに政令で定める額(特定商取引49②一ロ)

以下、上記①及び②についてそれぞれ説明します。

ア 提供された特定継続的役務の対価に相当する額

前記1のとおり、中途解約はあくまでも将来に向かっての解除ですので、事業者としては、既に提供済みの役務の対価については、消費者に支払ってもらうことができます。上記①は、このことを確認的に規定したものと解されています(平21・8・6 平21・8・4商局1第4章10(1))。

提供済みの役務の対価を計算する際には、通常、役務1回あたりの単価に提供済みの役務の回数に乗じて計算しますが、その計算に用いる単価は、契約締結の際の単価が上限となると解されています。例えば、通常価格1回1万円のエステティックサロンであっても、特別価格1回3,000円で契約を締結した消費者に対しては、1回3,000円という単価をもとに計算をしなければならず、通常価格1回1万円で計算して請求することはできないと解されています(平21・8・6 平21・

8・4商局1第4章10(2)(ロ)。

また、上記のように「単価×回数」で計算される対価のほか、役務提供の開始時等に発生するものについても、提供された役務の対価といえる合理的な範囲に限って、いわゆる初期費用として提供済みの役務の対価に含めることができると解されています(平21・8・6 平21・8・4商局1第4章10(2)(ロ))。この考え方によれば、「単価×回数」で計算される料金のほか、入会金等の名目で支払われた料金についても、この初期費用に含まれる範囲に限っては、その請求をすることができると解されます(平21・8・6 平21・8・4商局1第4章10(2)(ロ))。具体的には、会員証の作成費用、会員入力事務手数料、入会時の習熟度チェックテストの費用等がこれにあたり得るとされています(圓山茂夫『詳解特定商取引法の理論と実務』586頁(民事法研究会、補訂版、2007))。

イ 解除によって通常生ずる損害の額

具体的には、政令で次のとおり定められています(特定商取引令15・別表4)。

- ① エステティックサロンの場合：下記 a 又は b のいずれか低い額
 - a 2万円
 - b 契約残額(=契約上の対価総額-提供済みの役務の対価相当額)の10%に相当する額
- ② 語学教室の場合：下記 a 又は b のいずれか低い額
 - a 5万円
 - b 契約残額(=契約上の対価総額-提供済みの役務の対価相当額)の20%に相当する額
- ③ 家庭教師の場合：下記 a 又は b のいずれか低い額
 - a 5万円
 - b 当該契約における1月分の役務の対価に相当する額
- ④ 学習塾の場合：下記 a 又は b のいずれか低い額
 - a 2万円
 - b 当該契約における1月分の役務の対価に相当する額
- ⑤ パソコン教室の場合：下記 a 又は b のいずれか低い額
 - a 5万円
 - b 契約残額(=契約上の対価総額-提供済みの役務の対価相当額)の20%に相当する額
- ⑥ 結婚相手紹介サービスの場合：下記 a 又は b のいずれか低い額

a 2万円

b 契約残額（＝契約上の対価総額－提供済みの役務の対価相当額）の20%に相当する額

(3) 特定継続的役務の提供開始前における中途解約の場合

事業者が特定継続的役務の提供を開始する前に、消費者が中途解約した場合には、以下の金額が、事業者が消費者に請求できる金額の上限となります（特定商取引49②二、特定商取引令16・別表4）。

- ① エステティックサロンの場合：2万円
- ② 語学教室の場合：1万5,000円
- ③ 家庭教師の場合：2万円
- ④ 学習塾の場合：1万1,000円
- ⑤ パソコン教室の場合：1万5,000円
- ⑥ 結婚相手紹介サービスの場合：3万円

3 本ケースへのあてはめ

(1) レッスン20回で30万円のパックを10回受講後に中途解約された場合

本ケースの英会話教室は、いわゆる語学教室として、特定継続的役務提供に該当するものと解されます。したがって、次のアとイの合計額が、請求できる金額の上限であり、これを超える金額を入会時に受領する30万円から差し引くことはできず、消費者に返金しなければなりません。

ア 提供された特定継続的役務の対価に相当する額

既に提供済みの役務の対価に相当する額（特定商取引49②一イ）は、通常、契約締結の際の単価である1回1万5,000円（＝30万円÷20回）を用いて、「単価×回数」で計算しますので、15万円（＝1万5,000円×10回）となります。

もっとも、会員証の作成費用など、いわゆる初期費用として提供済みの役務の対価に含めることができるものがあれば、上記15万円にこの金額を加算することができます。

イ 解除によって通常生ずる損害の額

語学教室の場合には、「5万円」又は「契約残額の20%」のいずれか低い方が、解除によって通常生ずる損害の額（特定商取引49②一口）とされています（特定商取引令15・別表4）。

本ケースの場合には、下記の計算により、契約残額の20%は3万円となり、5

万円を下回っていますので、3万円が解除によって通常生ずる損害の額（特定商取引49②一口）となります（前記アで初期費用が加算されない場合の計算です。）。

$$\begin{aligned} \text{契約残額} &= \text{契約上の対価総額}30\text{万円} - \text{提供済みの役務の対価相当額}15\text{万円} \\ &= 15\text{万円} \end{aligned}$$

$$\text{契約残額}15\text{万円} \times 20\% = 3\text{万円}$$

(2) レッスン20回で特別価格20万円のパックを10回受講後に中途解約された場合

次のアとイの合計額が、請求できる金額の上限であり、これを超える金額を入会時に受領する20万円から差し引くことはできず、消費者に返金しなければなりません。

ア 提供された特定継続的役務の対価に相当する額

既に提供済みの役務の対価に相当する額（特定商取引49②一イ）は、通常、契約締結の際の単価である1回1万円（=20万円÷20回）を用いて、「単価×回数」で計算しますので、10万円（=1万円×10回）となります。通常価格の単価が1回1万5,000円であるからといって、単価を1万5,000円として計算することはできないと解されます。

いわゆる初期費用を上記10万円にこの金額を加算することができる可能性があることは、前記(1)と同様です。

イ 解除によって通常生ずる損害の額

下記の計算により、契約残額の20%は2万円となり、5万円を下回っていますので、2万円が解除によって通常生ずる損害の額（特定商取引49②一口）となります（前記アで初期費用が加算されない場合の計算です。）。

$$\begin{aligned} \text{契約残額} &= \text{契約上の対価総額}20\text{万円} - \text{提供済みの役務の対価相当額}10\text{万円} \\ &= 10\text{万円} \end{aligned}$$

$$\text{契約残額}10\text{万円} \times 20\% = 2\text{万円}$$

4 事業者における留意点

特定継続的役務提供契約においては、消費者に中途解約の権利が認められており、また中途解約がなされた場合に事業者が支払を請求できる金額についても上限が定められています。したがって、契約書の特約で、「入会金は返金しません」と定めたり、提供済みの役務の対価を契約締結時の単価よりも高い単価で計算することを定めたりしても、上限を超える部分について返金しない旨の特約は無効となります。もし、このように特約が無効であるにもかかわらず、事業者が特約の存在を理由に消費者に対

する返金を拒絶すると、指示（特定商取引46一）及び業務停止命令（特定商取引47①）の対象となる可能性がありますので、留意が必要です。

参考判例等

- 外国語会話教室の受講契約の中途解約に伴う受講料の清算について、受講済みの部分の対価を計算する際に用いられる単価が常に契約締結時の単価よりも高額となるような約定が、特定商取引に関する法律49条2項1号に定める額を超える額の金銭の支払を求めらるものとして無効であるとされた事例
(最判平19・4・3判時1976・40)