



暮らしの判例

国民生活センター 消費者判例情報評価委員会



消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

携帯電話利用契約における約款変更条項の有効性

本判決は、電気通信サービスの提供契約約款における事業者が一方的に約款の内容を変更できる条項について、契約するサービスの特殊性等に鑑み、本条項は消費者契約法10条の要件には該当しないとした判決である。

(東京高裁平成30年11月28日判決、『判例時報』2425号20ページ、LEX/DB掲載)

控訴人(一審原告)：適格消費者団体(X)
被控訴人(一審被告)：電気通信サービス事業者(Y)

事案の概要

Yは、消費者との間で通信サービスA契約および通信サービスB契約(以下、本件各契約)を締結したが、その契約には、「当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります」との内容を有する契約条項(以下、本件変更条項)があった。そこで、適格消費者団体であるXが、Yが不特定かつ多数の消費者との間で本件各契約を締結するに当たり、消費者契約法(以下、法)10条に規定する消費者契約の条項に該当する本件変更条項を含む契約の申込みまたはその承諾の意思表示を現に行い、または行うおそれがあると主張して、法12条3項に基づき、Yに対し、本件変更条項を含む契約の申込みまたは承諾の意思表示の停止を求めるとともに、これらの行為の停止または予防に必要な措置として、本件変更条項が記載された本件各契約に係る契約書の用紙を廃棄することおよび当該廃棄を指示する書面を従業員に対して交付することを求めた。

原判決(参考判例①)は、本件変更条項が、民法1条2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であるということ

はできないとして、Xの請求をいずれも棄却したので、Xが控訴した。本判決は、次のように述べて、本件変更条項の法10条前段該当性、後段該当性とも否定した。

理由

(1) 法10条前段該当性

①Xは、契約は当事者の合意によりはじめて拘束力を持つという意思主義の原則のもと、本件変更条項は当事者の一方が相手方の同意なく契約内容を変更することはできないという一般的な法理に比べて、契約者(消費者)の義務を加重する条項である旨主張した。他方、Yは、契約の一方当事者は、個別に相手方と合意することなく、合理的な約款変更をすることができるという一般的な法理が既に確立しているから、本件変更条項は、この一般的な法理に^{かな}適うものであると主張した。

そこで、検討するに、本件変更条項について、次のような事情を指摘できる。

(ア) 本件各契約の特殊性

本件各契約は、携帯電話の利用に係る電気通信サービスを提供する契約であり、不特定多数の相手方に対して均一に提供することを目的と

するものという特殊性を有する契約である。Yの契約件数は7000万件を超え、約款に定められた契約内容を変更するために常に顧客である契約者の個別の同意が必要であるとすると、そのために多大な時間とコストを要することになる。また一部の相手方から同意が得られない場合には、サービス内容に差異が生じることに伴う管理コストが増大する結果、契約者の利用料が増加し、ひいては不特定多数の相手方に対して均一にサービスを提供するという目的を達成すること自体が困難になるおそれがある。さらに、本件は、携帯電話の利用に係る契約であるから、技術革新等に応じて、契約内容を変更する必要性が生じることも予想される。

これらの事情によれば、電気通信サービスを提供する事業者であるYにとって、契約者との間の本件各契約の内容を画一的に変更する必要が生じた際に、契約者の個別の合意を得ることなく契約内容を変更する必要性が高いとともに、顧客にとっても、一定の場合には、個別の同意を得ることなく一方的に契約の内容を変更することを認めることによって、コストの増加を回避でき、不特定多数の相手方に対する均一なサービスを提供できるという利益となる面があるといえる。

(イ) 約款変更に関する裁判例、約款法理を認める裁判例の存在

現代社会では、さまざまな約款が利用され、大量の取引を合理的・効率的に行っていることから、一定の場合には、変更後の約款は当事者を拘束することや、必要に応じて合理的な範囲において変更することが予定されており、既存顧客との個別の合意がなくとも、既存の契約に変更の効力を及ぼすことができる場合があることが裁判例で認められているといえる。

(ウ) 改正民法における定め

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(以下、改正民法)第

548条の4第1項には、一定の場合に、定型約款準備者が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旨定められている。同項第二号は、相手方に何らかの不利益を生ずる変更であっても、客観的に変更が合理的といえる場合には、一方的に約款を変更することを認めている。そして、その合理性を判断するに当たって「この条の規定により定型約款の変更をすることができる旨の定め有無」は、合理性判断の一考慮要素とされている。その趣旨は、定型約款にこのような変更条項が含まれていたのであれば、相手方は一方的に変更される可能性があることを予測し得たといえることから、定型約款の変更が合理的であることを肯定する事情の1つとして考慮することとしたものであると解されている。

(エ) 約款法理について

以上のような約款の性格、裁判例の存在、改正民法の定めによれば、本件各契約の内容となっている約款については、本件変更条項の有無にかかわらず、必要に応じて合理的な範囲において約款が変更されることは契約上予定されており、少なくとも「当事者の個別の同意がなくとも約款を変更できる場合がある」という限度では、約款法理は確立しているものと認めるのが相当である。

②本件変更条項の文言は抽象的であることから、文言上は事業者側を一方的に利する恣意的な変更も許容されるように読める。しかしながら、前記のとおり、約款法理は、一定の合理的な範囲において認められるものであり、約款の文言について合理的な限定解釈を加えることは認められるべきものであるから、本件変更条項は、「当社はこの約款を変更することがあります。この場合、料金その他の提供条件は、変更



が客観的に合理的なものである場合に限り、変更後の約款によります」との趣旨と解するのが相当と考えられる。

以上によれば、本件条項は法10条前段に該当する条項とは認められない。

(2) 法10条後段該当性

本件各契約は、電気通信サービスの契約であり、不特定多数の相手方に対して均一にサービスを提供することを目的とし、Yの契約件数が7000万件を超えるものである。携帯電話の利用に係る電気通信サービスを提供する事業者であるYにとって、契約者との間の本件各契約の内容を画一的に変更する必要が生じた際に、契約者の個別の同意を得ることなく契約内容を変更する必要性は高いのみならず、このような変更は前記のサービス利用料の増加等を回避でき、不特定多数の相手方に対して均一にサービスを提供可能にするという意味において、利益となる面がある。

もっとも、本件変更条項によって確認されている約款法理により、契約者は、自己が個別に同意していないにもかかわらず変更後の契約内容に拘束されることになるのであるから、そうした意味で一定の不利益を被る可能性は否定できない。しかしながら、約款の変更は客観的に合理性を有するものでなければならぬこと、また、変更後の約款が、その内容が任意規定の適用による場合と比べて消費者の権利を制限しまたは義務を加重するものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものである場合には、法10条により無効となる。このように、本件変更条項が存在するからといって、前記のような約款変更が当然に有効となるわけではないことから、契約者が被る一定の不利益は重大なものであるとはいえない。

これらの事情によれば、(a)本件変更条項によって確認されている約款法理により本件各契約約款の内容を変更する必要性は高いのみならず、

(b)このような変更は契約者等にとっても利益となる面があるのであるから、こうした本件変更条項の性質や必要性、同条項により契約者が被る不利益の程度、同条項により追加された本件手数料条項の目的・内容の相当性等を総合的に考量すると、本件変更条項が、契約者と事業者であるYとの間の情報や交渉力の格差を背景として、契約者の法的に保護されている利益を信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なうかたちで侵害しているということはできない。



解説

(1) 法10条前段該当性

原判決は、法10条前段所定の「法令中の公の秩序に関しない規定」、すなわち任意規定には、明文の規定のみならず、一般的な法理等も含まれると解するのが相当であるとする参考判例②を引用して、「契約当事者は、当事者間で合意した契約内容に拘束される一方で、合意していない事項については法的に拘束されず、契約内容を変更する場合にはその旨の合意をしてはじめて変更後の契約内容に拘束されると解釈するのが、私的自治の原則からの帰結であり、その意味で、上記解釈は一般的な法理等に当たるものというべきである」と述べ、法10条前段要件該当性を認めつつ、本件変更条項が、民法1条2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であるということとはできないとして、法10条後段該当性を否定した。

これに対して、本判決は、法10条前段該当性自体を否定した。その理由の骨子は、本件変更条項は、「当社はこの約款を変更することがあります。この場合、料金その他の提供条件は、変更が客観的に合理的なものである場合に限り、変更後の約款によります」との趣旨に限定解釈されるのが相当であり、本件変更条項を限定解釈すれば法10条前段該当性が否定される

というものである。

確かに、約款条項の文言を顧客側に有利に制限して解釈する判決が少なくない。例えば、宿泊客がホテルの持ち込みフロントに預けなかった物品、現金、貴重品について、ホテル側にその種類・価額の明告をしなかった場合におけるホテル側の賠償額を15万円と定める宿泊約款中の条項は、ホテル側に故意・重過失があった場合には認められないとした判決(参考判例③)がある(同種の判決として参考判例④～⑦などがある)。

しかし、これらは、個別紛争に係る判決である。本件のような適格消費者団体による差止請求において限定解釈の手法を無限定に用いた場合には、事業者は「今後は合理的な範囲で約款変更を行う方針である」という意思表示さえすれば、本件で問題としているような一般的・抽象的な変更条項も不当条項でなくなるということになりかねず、消費者に一方的に不利な契約条項が引き続き使用されるという結果をもたらすことになる。そのため、本件変更条項につき、法10条前段該当性を肯定すべきであろう。

(2) 法10条後段該当性

また、本判決は、本件各契約は電気通信サービスの契約であり、不特定多数の相手方に対して均一にサービスを提供することを目的とするものであることや、Yの契約件数が7000万件を超える本件各契約においてその内容を変更するために常に契約者の個別の同意が必要とすると、その意思確認のためのコストや、同意の有無により提供すべきサービスの内容に差異が生じることに伴うコストが増加する結果、契約者が負担するサービス利用料が増加し、ひいては相手方に対して均一にサービスを提供するという前記の目的を達成すること自体が困難になるおそれがあるなどとして、法10条後段該当性も否定した。

確かに、約款にあらかじめ一方的な変更を認

めるものとする変更条項を定めておけば、消費者方は約款の内容が一方的に変更される可能性があることを予測し得るため、変更条項の定めは、法10条後段該当性を否定する方向の考慮要素として働く面がある。

しかし、単に抽象的に約款の変更があり得る旨を定めておいただけで一方的な変更が可能だとすると、消費者方は一方的に変更内容を押つけられることになる。そのため、変更条項の定めが法10条後段該当性を否定する方向の考慮要素として働くためには、変更条項に変更の対象や要件などをある程度具体的に定める必要があると考えられる。本件のような抽象的一般的な変更条項は、むしろ相手方に一方的に不利益を与える不当条項の典型例とする見方もある。このような見方からすると、本件変更条項は、法10条後段要件にも該当し、消費者契約法10条に違反すると解すべきであろう。

なお、本件につき、最高裁は、適格消費者団体からの上告受理申立てに対して、2019年7月24日付で上告不受理決定をしている。

本判決の紹介に当たっては、本件原審判決のほか、2019年5月8日付消費者庁公表資料を参照した。

参考判例

- ①東京地裁平成30年4月19日判決(LEX/DB) 本件原審
- ②最高裁平成23年7月15日判決(『民集』65巻5号2269ページ)
- ③最高裁平成15年2月28日判決(『判例時報』1829号151ページ)
- ④最高裁昭和62年2月20日判決(『民集』41巻1号159ページ)
- ⑤最高裁平成5年3月30日判決(『民集』47巻4号3262ページ)
- ⑥最高裁平成5年7月19日判決(『集民』169号255ページ)
- ⑦最高裁平成9年3月25日判決(『民集』51巻3号1565ページ)