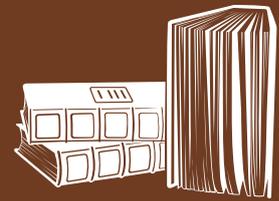




暮らしの判例

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

「フリートライアルはこちら」とのボタンをクリックして表示されるページから申し込んだ有料受講契約の効力

英語検定対策講座について、「フリートライアルはこちら」とのボタンをクリックして表示されるページから申込みを行った消費者に対し、事業者が、有料受講契約の成立に基づいてキャンセル料金の支払を求めた事案の控訴審において、消費者による錯誤取消しを認め、事業者からの請求を棄却した原審の判断を維持した事例（東京地方裁判所令和4年6月7日判決、LEX/DB）

原告・控訴人：X（英語講座提供事業者）
被告・被控訴人：Y（消費者）

事案の概要

Yは、2020年5月上旬、Xの運営する英検1級及び準1級の対策を行うオンラインサービス（Aセンター）のウェブサイト（本件ウェブサイト）のページ上の「フリートライアルはこちら」とのボタンをクリックして表示されるページ（本件ウェブページ）上の、「お申し込みはこちら」との標題から始まる入力画面に必要事項を入力し、本件ウェブページ上の「上記規約に同意する」にチェックを入れて、「入力内容を確認する」とのボタンをクリックした。そのうえで、画面下部の「送信する」とのボタンをクリックした。

本件ウェブページは、Xが提供する講座のフリートライアルを申し込むことができる「お問い合わせはこちら」との標題から始まる入力画面と、Xが提供する有料講座を申し込むことができる「お申し込みはこちら」との標題から始まる入力画面とを、両方掲載している。本件ウェブページの上部には、「お問い合わせ、お申し込みはこちらのページからお願いいたします。フリートライアルは、『お問い合わせはこちら』フォームより（中略）お申し込みください。」との

記載がされていた。

Xは、2020年5月上旬午後9時59分、Yから、Yが申込期間2カ月のBプラン（本件講座）の申込みのリクエストをしたことを知らせる旨のメールを受信し、即時に、Yに対し、メールで本件申込みに対する承諾をした。

本件契約には、次のようなキャンセル条項が存在した。「14条10項（お申込み後かつご入金前のキャンセルとキャンセル料金について）お申込み後かつご入金前のキャンセルについては、確実に会員が弊社に対しキャンセルの意思を伝えるという合理的な観点から、必ず『キャンセル』という文言を記載した上で、e-mailで弊社までご連絡するものとします。お申込後かつご入金前のキャンセルについて、必ず『キャンセル』という文言が必要だという事及び『キャンセル』という文言が含まれていない場合、キャンセルとは認められない事を理解した上で、会員は各種お申し込みを行うものとします。（中略）お申し込みから入金期限である一週間を超えて未入金となっている場合、キャンセル料金の請求を行い、契約を解除する可能性があるものとします。キャンセル料金については、お申し込みから72時間以内にキャンセルの場合は無料としま



す。(中略)お申し込みから168時間を超えた場合のキャンセルは『お申し込み金額』の40%をキャンセル料金とします。]

Yは、翌日午後6時16分、Xに対し、「まずは無料体験をしたく申し込んだので、入会するかどうかはそのあとになります。まずは、無料体験の案内をよろしくお願ひします。」との内容のメール(本件メール)を送信した。Xは、同日午後8時32分、「無料体験の案内とはフリートライアルの事を意味するのでしょうか。送信されたフォームは1級のスタンダードプランについてご利用期間を二か月とするお申し込みフォームを送信いただいておりますフリートライアルを申し込む際のフォームを送信とはなっておりません。」などと返信をした。Yは、同日午後8時51分、「フリートライアルは無料体験のことですどこからもうしこめばよろしいのでしょうか?よろしくおねがいたします」と返信した。

Xは、8日後の同年5月中旬、Yに対し、既に本件講座の料金(合計約3万7000円)の入金期限が過ぎている旨及び2日後までに上記料金を支払わない場合には、本件契約をキャンセルする旨のメールを送信したが、Yは、上記料金を支払わなかった。そのため、Xは、メールで示した入金期限の翌日の午後2時6分、Yに対し、本件キャンセル条項に基づき、キャンセル料金約1万5000円を1週間後の指定日までに支払うよう請求した。Yは、Xに対し、2021年10月上旬、本件契約を錯誤により取り消すとの意思表示をした。原審の東京簡易裁判所は、Xの請求を認めなかったため、Xが東京地方裁判所に控訴した。

理由

1 本件契約の成立について

Yは、本件ウェブサイト上の「フリートライアルはこちら」とのボタンをクリックして表示された本件ウェブページ上の「お申し込みはこちら」との標題から始まる入力画面に必要な事項を入力したのであるから、Yが申し込んだのは、本

件講座ではなく、フリートライアルであり、本件契約は成立しないと主張するが、Yが本件講座の申込みをしたものと認めるのが相当であり、Xが本件申込みに対する承諾をしたことにより、本件契約が成立したと認められる。

2 本件契約の錯誤取消しについて

Yは、フリートライアルを申し込む意思で本件申込みの意思表示をしたことが認められるから、Yによる本件申込みの意思表示につき、錯誤が認められる。そして、上記錯誤は、申込みの対象及び料金の発生の有無の点において差異があることに鑑みれば、「法律行為の目的及び取引上の社会通念に照らして重要なもの」(民法95条1項1号)と認められる。

本件ウェブページは、本件講座を申し込む際、申込内容を再度確認することができる仕組みになっていることが認められるから、一応、「消費者の申込み(中略)の意思表示を行う意思の有無について確認を求める措置」(電子消費者契約特例法3条ただし書)が講じられていたと認められる。

しかしながら、本件ウェブサイトは、「フリートライアルはこちら」とのボタンをクリックすると直ちに本件ウェブページが表示される仕組みになっており、本件ウェブページには、フリートライアルの申込みに必要な事項を入力するための画面と併せて、本件講座の申込みに必要な事項を入力するための画面も掲載されていることからすれば、本件ウェブサイトを見てフリートライアルを申し込もうと考えた一般消費者において、本件講座の申込みに必要な事項の入力をフリートライアルの申込みに必要な事項の入力だと誤信しやすい体裁になっているものと認められ、一般消費者たるYが上記誤信に基づいて本件申込みの意思表示をしてしまったことについて「重大な過失」(民法95条3項柱書)があったということはできない。なお、上記誤信は、申込内容を再度確認しただけでは容易に払拭することができるものではないから、Xが本



件ウェブページ上で上記確認措置を講じていたことは、上記判断を左右するものではない。

以上より、Yは本件契約を錯誤により取り消すことができるため、Xは、Yに対し、本件契約のキャンセル料金を請求することができない。

3 Yによる本件契約の解約について

本件キャンセル条項が設けられた趣旨は、契約の解約時期を把握しやすいようにすることであると認められることからすれば、Xにおいて、消費者が契約の解約の意思表示をしたと認識することができる場合には、「キャンセル」という文言がなくとも、消費者は、契約を解約できると解するのが相当である。

これを本件についてみると、本件メールには、「まずは無料体験をしたく申し込んだので、入会するかどうかはそのあと」及び「まずは、無料体験の案内をよろしく申し上げます」と記載されており、Xにおいては、Yが本件講座ではなくフリートライアルを申し込む意図であり、他方、入会する意図はないこと、改めてフリートライアルを申し込むことを求めていることなどを読み取ることが可能であるから、Yが本件契約の解約の意思表示をしたと認識することができるのと認めるのが相当である。そして、本件メールは、本件申込み後72時間以内に、Xに対して送信されている。したがって、Yは、本件申込み後72時間以内に、Xに対し、本件契約を解約する旨の意思表示をしたと認められる。

以上より、仮にYによる本件契約の錯誤取消しが認められないとしても、Yによる本件契約の解約は有効であるため、Xは、Yに対し、本件キャンセル条項に基づき、本件契約のキャンセル料金を請求することができない。

解説

1 契約の成立と錯誤による取消し

契約は、契約の内容を示してその締結を申し入れる意思表示(申込み)に対して相手方が承諾をしたときに成立し(民法522条)、申込みも承

諾も、真意がどうだったかではなく、表示のレベルで評価される。「自己の行為の結果を認識し判断できるだけの精神的な能力」(意思能力)を有していない者の行った申込みや承諾は無効である(民法3条の2)が、意思能力のある者の行った申込みと承諾が表示上一致していれば、契約の成立が認められる。そのうえで、表示と真意のずれがある場合、一定の要件を満たせば、虚偽表示(民法94条)、錯誤(民法95条)、詐欺または強迫(民法96条)、消費者契約の勧誘における誤認または困惑(消費者契約法4条)を理由として意思表示を取り消すことができる。

本件は、無料のフリートライアルを申し込むつもりだったのが、有料の受講契約の申込みをしてしまったという錯誤の事例である。意思表示をする者が重大な過失によって錯誤に陥っていた場合には取り消すことができない(民法95条3項柱書)。オンラインで行われる契約の場合には、申込みや同意のボタンを誤ってクリックしてしまうこともあるので、クリック後に確認画面が用意されていないときは、たとえ重大な過失があったとしても取り消すことができる(電子消費者契約特例法3条)。本件の場合、Xによる確認画面が用意されていたために、Yによる有料契約の申込みの意思表示に重大な過失があったかどうかの判断に進むことになるが、裁判所は、Xのウェブサイトがフリートライアルの申込みに必要な事項の入力だと誤信しやすい体裁になっていたことを理由に、Yの重大な過失を否定した。

2 ダークパターン

インターネットの閲覧画面のユーザーインターフェイスで、ユーザーに十分な情報と選択の可能性が与えられていなければないであろう決断に導くものがダークパターンと呼ばれて国際的に注目されている。欺瞞的^{ぎまん}なデザインと呼ばれることもある。OECDの報告書は、行為の強制、インターフェイス干渉、執拗^{しつよう}な繰り返し、妨害、こっそり、社会的証明、緊急性などの類型を



挙げている。このうち、特定商取引法の2021年改正で定期購入商法対策のために導入された特定申込みの制度は、「こっそり」の1つのタイプへの対応であり、定期購入契約の解約が容易にできると訴求しながら、実際は極めて煩雑な手続を経る必要があったとして消費者庁から業務停止命令が出された事例(2024年4月10日)は、「妨害」のタイプである。

本件も「こっそり」の1つのタイプである。本件類似の事例としては、国民生活センターが、「会員登録時に注意！意図せず別サイトに誘導され、サブスク契約してしまうトラブルーその『スタート』ボタン、実は海外事業者の広告かも！？」との表題で、海外のサブスク業者との契約に誘導する広告への注意喚起をしている*。

3 申込者からの解約に関する特約

本件キャンセル条項には、契約の申込み後、料金入金前の消費者からの解約権と、消費者が申込み後一定期間内に料金を入金しない場合の事業者からの解約権が定められている。前者は、特定商取引法15条の3第1項ただし書にいう「申込みの撤回等についての特約」に当たり、同条同項本文に定められている法定撤回・解約権より、この特約が優先する。

本判決は、消費者が特約どおりに「キャンセル」という用語を使っていなくても、解約の意思表示と認められる場合には消費者は解約できる趣旨であると特約の文言を解釈したものである。この点で、消費者契約法10条は、「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」に適用されるが、契約の申込み後の撤回権や締結後の一方的解約権を定めた契約一般に適用される任意規定は存在しないので、適用することはできない。定型約款に関する民法548条の2第2項も、「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1条第2項に規定する基本原則(信義誠実の原則)に反して相手方の利益を一方的に害すると認められるもの」に適用されるものであり、同様に本件での適用は困難である。

4 不当条項の差止訴訟

参考判例①は、適格消費者団体である消費者機構日本(COJ)が、フリートライアルに関する情報提供をきっかけにXの会員規約を検討した結果、いくつかの条項について消費者の利益を不当に害するとして差止請求を行ったものである。結審までにXがすべての対象条項を改善したことから、最終的には請求棄却の判決となっている。本件(令和4年6月7日判決)で対象となった14条10項は差止対象とはされていなかったが、事業者のウェブサイトにおけるフリートライアルに関する表示も改善されたことがCOJによって確認されている。これは、錯誤取消しを認めた本件判決の影響ではないかと推測される。

なお、**参考判例②**は、有料受講契約の申込みをしてから1週間以上経過した後にキャンセルを申し出た消費者に対してキャンセル料1万3200円を請求する訴訟を提起したところ、原審がキャンセル料の支払を理由に請求を棄却したのに対して、キャンセル料の支払期限から実際に支払がなされた日までの3日間の年3%の割合の遅延損害金3円の支払に訴えの交換的変更をしたという特殊な事案で、事業者の請求を棄却している。

参考判例

- ① 東京地方裁判所令和4年10月26日判決 (LEX/DB)
- ② 東京地方裁判所令和3年8月27日判決 (LEX/DB)

* https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240529_2.html