

デジタルプラットフォーム 運営事業者による 利用停止措置等についての考察

—東京高裁令和2年11月5日判決を題材として

弁護士 増田 朋記

第1 はじめに

近年、SNS（「非取引型」）やオンラインショッピングモール（「取引型」）等のいわゆるデジタルプラットフォームがその存在感を増しており、我々の日常生活においても不可欠な基盤としての地位を確立しつつある。

デジタルプラットフォームは、その特性上、ネットワークへの参加者が多ければ多いほど利用者の効用が高まり、さらなる参加者を呼び込むこととなる。その反面、多種多様な者が参加する中で、サービスを悪用し、他の利用者や第三者に損害を与える事態が生じ得る。そこで、デジタルプラットフォーム運営事業者は、サービスの質の低下を防ぐため、またデジタルプラットフォームという場を提供する者の責任として、不正行為を行う利用者に対し、その利用を停止する等の措置を講じることを求められることとなる。こうした背景の中で、多くのデジタルプラットフォーム運営事業者において、利用停止等の措置を行う際の根拠とするための規定が利用規約等に定められている。

ところが、さいたま地裁令和2年2月5日判決（判時2458号84頁）及びその控訴審である東京高裁令和2年11月5日判決（以下、「本件判決」という。）は、株式会社ディー・エヌ・エーが運営するポータルサイト「モバゲー」のモバゲー会員規約（以下、「本件規約」という。）について、上記のような利用停止等の措置に関する規定を、消費者契約法の不当条項に該当するものとし、適格消費者団体による差止請求を認容するに至った。

本稿ではこれらの判決の内容を分析しつつ、デジタルプラットフォーム運営事業者による利用停止措置等の在り方について考察したい。

第2 判決の分析

1 本件規約の内容と問題点

まずは差止請求の対象とされた本件規約の内容について確認する。本件規約7条1項では「モバゲー会

員が以下の各号に該当した場合、当社は、当社の定める期間、本サービスの利用を認めないこと、又は、モバゲー会員の会員資格を取り消すことができるものとします。」と定められており、株式会社ディー・エヌ・エーによる利用停止措置及び会員資格取消措置を可能としている。

さらに、本件規約7条3項においては「当社の措置によりモバゲー会員に損害が生じても、当社は、一切損害を賠償しません」とされ、株式会社ディー・エヌ・エーによる利用停止措置又は会員資格取消措置によりモバゲー会員に損害が生じても、一切損害を賠償しない旨が定められているのである。

ここで重要となるのは、利用停止措置又は会員資格取消措置がいかなる場合に取られることとなるのかという点であり、それは本件規約7条1項各号において規定される。

ところが、本件規約7条1項各号では、登録された個人情報に虚偽や不正があった場合・重複した会員登録があった場合・サービスを利用せずに1年以上が経過した場合・規約に違反した場合といった適用場面が明らかな場合と併せて、「他のモバゲー会員に不当に迷惑をかけた当社が判断した場合」(c号)や「その他、モバゲー会員として不適切であると当社が判断した場合」(e号)との定めがあり（※ただし、第一審判決後に「当社が判断した場合」から「当社が合理的に判断した場合」へと変更が加えられている。）、その文言上は、利用停止措置又は会員資格取消措置を取るか否かについて、株式会社ディー・エヌ・エーの側に大きな裁量を与えられる形となっていたのである。

このため、このような裁量判断を誤って、取られるべきではない利用停止措置又は会員資格取消措置が取られた場合には、本来であれば株式会社ディー・エヌ・エーの側の債務不履行責任又は不法行為責任が生じ得ることとなるところ、本件規約7条3項がそのような場合を含めて免責する条項として消費者契約法8条の定める不当条項に該当するかが否かが主要な争点として争われたのである。

2 判決の判断内容

本件で、株式会社ディー・エヌ・エーは、本件規約7条1項により利用停止措置等が取られるのは合理的な根拠に基づく合理的な判断によるものであることが当然の前提となっており、本件規約7条3項は、このような場合においてはそもそも損害賠償責任が発生しないことを確認的に定めたものであって、免

責条項ではないと争っていた。

しかし、本件判決は「事業者と消費者との間に、その情報量、交渉力等において格段の差がある中、事業者がした客観的に誤っている判断が、とりわけ契約の履行等の場面においてきちんと是正されるのが通常であるとは考え難い。控訴人の主張は、最終的に訴訟において争われる場面には妥当するとしても、消費者契約法の不当条項の解釈としては失当である」と判示し、加えて「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すべき努力義務を負っているのであって(法3条1項1号)、事業者を救済する(不当条項性を否定する)との方向で、消費者契約の条項に文言を補い限定解釈をするということは、同項の趣旨に照らし、極力控えるのが相当である」と判示した。

すなわち、適格消費者団体による差止請求において、当該条項が不当条項であるか否かを判断する場合には、株式会社ディー・エヌ・エーが主張していたような限定的な解釈を取るべきでないことを明らかとしたのである。

そして、本件規約7条3項は、本件規約7条1項c号又はe号との関係において、その文言から読み取ることができる意味内容が、著しく明確性を欠き、契約の履行などの場面においては複数の解釈の可能性が認められ、免責条項として機能することになると認め、消費者契約法8条1項1号及び3号の各前段に該当するとした第一審判決の判断を維持したのである。

第3 デジタルプラットフォーム運営事業者による 利用停止措置等の在り方について

1 完全免責条項について

上記のとおり、本件判決において主要な争点となったのは、本件規約7条3項の「当社の措置によりモバイル会員に損害が生じても、当社は、一切損害を賠償しません」という完全免責条項であった。

デジタルプラットフォーム運営事業者にとっては、利用停止措置等の根拠を定めるとともに、このような完全免責条項を置くことによって、利用停止措置等を取られた利用者からのクレームや賠償請求を排斥しやすくなるというニーズがあるとも考えられる。しかし、適切に措置権限を行使したにもかかわらず生じる不当なクレームを排斥するためには現

実的にはほとんど機能するものではなく、本件判決のように、このような条項は消費者契約法により無効とされる不当な条項に該当するものと判断される結果、消費者軽視との批判を免れないこととなる。このような完全免責規定を設けている事業者は早急に規約の見直しを図るべきであろう。

2 利用停止措置等の根拠条項について

(1) 一方で、今後の実務上で重要となるのは、本件規約7条1項のような、利用停止措置や会員資格取消措置の根拠を定める規定の在り方である。本件判決はこの点について直接的にはその判断を示していないが、『合理的に判断した』の意味内容は極めて不明確」として、その不明確さについて厳しく批判したものとみるべきであり、今後の規定の在り方においても考慮されるべき点である。

消費者契約法の平成30年改正の検討経緯の中では、「当事者の権利・義務の発生要件該当性の決定について、事業者のみが権限を有しているとすると、実質的には、事業者が契約の内容を事後的かつ一方的に決めることを許容する結果となり、消費者の権利・利益が侵害されるおそれがある。したがって、条項の解釈や要件該当性の決定に関する権限を事業者のみに付与する条項は、典型的に不当性が高く、法第10条により無効になる可能性がある」との考え方から、このような決定権限付与条項を無効となる不当条項として消費者契約法で明示すべきことが検討されていた。事業者による利用停止等の権限の発生要件について、「当社が判断した場合」とする本件規約7条1項のような条項は、まさしくこの決定権限付与条項の一種である。

このような決定権限付与条項を全て一律に不当条項として消費者契約法に明示することについて、検討過程においては結局コンセンサスには至らず、今後の検討課題とされ(消費者委員会消費者契約法専門調査会「消費者契約法専門調査会報告書」(平成29年8月)参照)、平成30年改正で不当条項として明示されたのは、免責条項に関する決定権限付与条項のみであった。しかし、消費者契約法には不当条項の一般規定たる同法10条が存在するから、事業者が規定を定めるにあたって、当該条項が不当条項として無効となる事態を避けるためには、このような議論経過をも十分に踏まえるべきであろう。

(2) では、どのような規定を設けるべきであろう

か。理想を言えば、利用停止措置等が取られる場合を全て網羅的に具体化して規定しておくことが望ましい。しかし、そのような方法には大きなデメリットがあると考えられ、現実には困難であろう。適用場面を網羅的に具体化することのデメリットの一つは、サービスを悪用しようとする利用者が、具体化されたケースを潜脱して不適切な利用を行おうとする可能性があるという問題である。また、別のデメリットとして、予想外の事態への対応可能性が限定されるという点も挙げられよう。

これらの点から、利用停止措置等を可能とする場面を一定程度、抽象化する必要があるということになるのであるが、このような問題を事業者側に裁量権限を付与することによって解決しようとする方向には大きな疑問がある。健全な事業者ほど、自身が裁量権限を濫用するはずがないとの認識から、自身が判断することが最も適切な方法と考えがちであるが、消費者契約の在り方としては、消費者の立場を軽視するものであって、適切とは言いがたい。「…と認められる場合」ではなく、あえて「…と当社が判断した場合」と規定する背景にも、このような考え方が根強く存在しているのではないだろうか。

本件判決も示しているように、事業者は、消費者契約の条項を定めるにあたっては、その内容が明確かつ平易なものになるよう配慮すべき義務があり、利用停止措置等の権限を定めるにあっても、あくまで当該契約の中で、その権限が行使されるべき場面を明確にしなければならないという原則に立つべきである。

しかし、それは必ずしも当該条項の適用について解釈の幅を持たせることを否定することとはならず、事業者・消費者双方にとっての通常の解釈により読み取れることが可能なものであれば効力を発し、潜脱を防止する形での規定も可能となると考えられよう。

具体的には、利用停止措置等を取るべき場面について、可能な限り詳細な具体例の列挙と併せて、適用場面の肝となる重要な要素を抽出して示すということが考えられる。例えば、当該利用によって、他の利用者又は第三者の権利を侵害することとなるということが、利用停止等の措置を必要とする重要な要因の一つではないだろうか。本件規約7条1項はこの点を「他のモバゲー会員に不

当に迷惑をかけた」「その他、モバゲー会員として不適切である」などとするのみであり、どのような場合が想定例となるのかが全く読みがたいものとなっている。デジタルプラットフォームの性質にもよるが、具体例の列挙とともに、本質的な要素を抽出して示し、適用場面を利用者にとっても予想可能なものとしつつ、潜脱を最大限回避するということが不可能ではないと思われる。

また、当該措置の適用についての手続面を充実化することにより、消費者側の不利益を減縮させるということも併せて考えられるべきと思われる。利用者側に全く弁明の機会が与えられず、個別に利用停止の具体的理由の通知さえ行われなれば、そのような強大な権限の行使が可能となる場面も自ずから拡大されることとなる。このような手続が取られない理由は、対応コストが増大するおそれがあることなどが考えられるが、本件規約7条1項などは緊急的な利用停止と永続的な会員資格の喪失が同レベルで扱われており、実際にデジタルプラットフォーム運営事業者においてこうした観点からの対応可能性について十分な検討がなされている現状にあるかは疑問がある。

第4 最後に

デジタルプラットフォーム運営事業者の実務においては、不適切な利用者への対応に苦慮しているという現実があり、この観点から利用規約をどのように規定するかというのは死活問題ともなるものである。しかし、なればこそ、十分な配慮なく利用規約に事業者側の強大な権限を定めることは、不当条項として無効との指摘を受けるリスクを高めることとなり、場合によってはかえってサービスの質の低下をもたらす結果となることが意識されなければならない。本件判決を機会に、各事業者において、消費者の利益に配慮した上で、実効的かつ適切なプラットフォーム運営を図ることのできる規定の在り方が、今一度見直されることを期待したい。