

仮想通貨交換業者のコインチェック株式会社及び株式会社bitFlyer（ビットフライヤー）に対する申入れによる利用規約の改善について

－全部免責条項、サルベージ条項の使用を差止め－

2019年11月5日 ひょうご消費者ネット

2018年9月、コインチェック株式会社と株式会社bitFlyerが用いている利用規約に事業者の責任を免責する条項が存在し、消費者契約法第8条第1項に該当すると考えられました（後掲の比較表の左欄に条項を引用）。そこで、ひょうご消費者ネットは両社に対し、この条項を削除するよう、申入書を送付しました。

2018年10月、両社から、利用規約を改訂する旨の回答書が届きました。

ところが、両社が予定していたのは、いわゆる「サルベージ条項」が盛り込まれた改訂でした（後掲の比較表の中欄に条項を引用）。

2019年2月、消費者庁は「消費者契約法逐条解説」を改訂し、「サルベージ条項」を使用せずに具体的に条項を作成するよう努めるべきである旨が示されました。

消費者契約法第3条第1項第1号の条文

第3条 事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

- 一 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ること。（注、下線部は2018年改正により追加された内容です）

消費者庁の逐条解説（消費者庁ウェブサイト「消費者契約法 逐条解説」23頁 第3条（事業者及び消費者の努力）の箇所より引用）

「サルベージ条項とは、ある条項が強行法規に反し全部無効となる場合に、その条項の効力を強行法規によって無効とされない範囲に限定する趣旨の条項をいう。例えば、本来であれば無効となるべき条項に「法律で許容される範囲において」という文言を加えたものがこれに当たる。

サルベージ条項が使用された場合、有効とされる条項の範囲が明示されていないため、消費者が不利益を受けるおそれがあるという問題がある。

事業者は、消費者にとって「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」条項を作成するよう配慮する努力義務を負っていることから（法第3条第1項第1号）、サルベージ条項を使用せずに具体的に条項を作成するよう努めるべきである。例えば、消費者契約においてサルベージ条項を用いた例としては、「賠償額は、法律で許容される範囲内において、10万円を限度とします」という条項があるが、法は事業者の故意又は重過失による損害賠償の一部を免除する条項を無効としていることから（法第8条第1項第2号、第4号）、「賠償額は10万円を限度とします。ただし、事業者の故意又は重過失による場合を除きます」と具体的に書き分けるように努めるべきである。」

2019年6月、2018年改正消費者契約法が施行されました。

2019年7月、ひょうご消費者ネットは、両社に対し、「サルベージ条項」を使用しないように求める内容の再申入書を送付しました。

2019年8月、両社から、利用規約を改訂し、「サルベージ条項」を削除する旨の回答書が届きました（後掲の比較表の右欄に条項を引用）。

以上の「申入れ」「再申し入れ」の結果、全部免責条項及びサルベージ条項が利用規約から削除されましたので、両社に対する申入れ活動はいったん終了することにいたします。ただし、両社とも、その利用規約中の賠償限度額の設定など免責条項による免責の範囲が消費者契約法第10条により実体的に不当とされ無効となるか否かについては、別途問題になりえます。

別紙1 コインチェック株式会社の利用規約の改訂比較表

申入れ以前（2018年8月時点）	申入れ後（2019年7月16日時点）	再申入れ後（2019年9月24日改訂時点）
<p>第17条（免責）</p> <p>1 当社は、仮想通貨の売買並びに仮想通貨の価値、機能、使用先及び用途につきいかなる保証及びいかなる責任（瑕疵担保責任を含みます。）も負うものではありません。さらに、登録ユーザーが当社から直接又は間接に本サービス又は他の登録ユーザーに関する情報を得た場合であっても、当社は登録ユーザーに対し本規約において規定されている内容を超えていかなる保証も行うものではありません。</p> <p>2 当社は、仮想通貨の売買の場を提供するサービスを行うものであって、登録ユーザーの注文を成立させる義務を負うものではありません。したがって、登録ユーザーの注文が成立せず、又は成立した売買契約において無効、取消、解除その他契約の成立又は有効性を妨げる事由があった場合でも、当社は、登録ユーザーに対して、損害を賠償する責任を一切負わないものとします。</p> <p>3 登録ユーザーは、本サービスを利用することが、登録ユーザーに適用のある法令、業界団体の内部規則等に違反するか否かを自己の責任と費用に基づいて調査するものとし、当社は、登録ユーザーによる本サービスの利用が、登録ユーザーに適用のある法令、業界団体の内部規則等に適合すること</p>	<p>第19条（免責）</p> <p>1 当社は、<u>仮想通貨の売買並びに仮想通貨の価値、機能、使用先及び用途につきいかなる保証及びいかなる責任（瑕疵担保責任を含みます。）も負うものではありません。さらに、登録ユーザーが当社から直接又は間接に本サービス又は他の登録ユーザーに関する情報を得た場合であっても、当社は登録ユーザーに対し本規約において規定されている内容を超えていかなる保証も行うものではありません。</u></p> <p>2 当社は、<u>仮想通貨の売買の場を提供するサービスを行うものであって、登録ユーザーの注文を成立させる義務を負うものではありません。したがって、登録ユーザーの注文が成立せず、又は成立した売買契約において無効、取消、解除その他契約の成立又は有効性を妨げる事由があった場合でも、当社は、登録ユーザーに対して、損害を賠償する責任を負わないものとします。</u></p> <p>3 登録ユーザーは、本サービスを利用することが、登録ユーザーに適用のある法令、業界団体の内部規則等に違反するか否かを自己の責任と費用に基づいて調査するものとし、当社は、登録ユーザーによる本サービスの利用が、登録ユーザーに適用のある法令、業界団体の内部規則等に適合すること</p>	<p>第19条（免責）</p> <p>1 当社は、仮想通貨の価値、機能、使用及び用途につき、いかなる保証をも行うものではありません。また、当社は登録ユーザーに対し本規約において規定されていない事項についていかなる保証も行うものではありません。</p> <p>2 当社は、仮想通貨の売買の場を提供するサービスを行うものであって、成立した売買契約において無効、取消、解除その他契約の成立又は有効性を妨げる事由がないことについて何ら保証するものではありません。</p> <p>3 登録ユーザーは、本サービスを利用することが、登録ユーザーに適用のある法令、業界団体の内部規則等に違反するか否かを自己の責任と費用に基づいて調査するものとし、当社は、登録ユーザーによる本サービスの利用が、登録ユーザーに適用のある法令、業界団体の内部規則等に適合すること</p>

<p>を何ら保証するものではありません。</p> <p>4 本サービス又は当社ウェブサイトに関連して登録ユーザーと他の登録ユーザー又は第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、登録ユーザーの責任において処理及び解決するものとし、当社はかかる事項について<u>一切責任を負いません。</u></p> <p>5 当社は、当社による本サービスの提供の中断、停止、終了、利用不能又は変更、登録ユーザーのメッセージ又は情報の削除又は消失、登録ユーザーの登録の取消、本サービスの利用によるデータの消失又は機器の故障若しくは損傷、その他本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害につき、賠償する責任を<u>一切負わないもの</u>とします。</p> <p>6 当社ウェブサイトから他のウェブサイトへのリンク又は他のウェブサイトから当社ウェブサイトへのリンクが提供されている場合でも、当社は、当社ウェブサイト以外のウェブサイト及びそこから得られる情報に関していかなる理由に基づいても一切の責任を負わないものとしてします。</p> <p>7 当社は、システムの異常等により、提示されたレートと実勢レートが大幅かつ明確に乖離していたと当社が判断した場合、登録ユーザーの仮想通貨</p>	<p>を何ら保証するものではありません。</p> <p>4 本サービス又は当社ウェブサイトに関連して登録ユーザーと他の登録ユーザー又は第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等については、登録ユーザーの責任において処理及び解決するものとし、<u>当社はかかる事項について責任を負いません。</u></p> <p>5 当社は、当社による本サービスの提供の中断、停止、終了、利用不能又は変更、登録ユーザーのメッセージ又は情報の削除又は消失、登録ユーザーの登録の取消、本サービスの利用によるデータの消失又は機器の故障若しくは損傷、<u>その他本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害につき、賠償する責任を負わないもの</u>とします。</p> <p>6 当社ウェブサイトから他のウェブサイトへのリンク又は他のウェブサイトから当社ウェブサイトへのリンクが提供されている場合でも、当社は、当社ウェブサイト以外のウェブサイト及びそこから得られる情報に関していかなる理由に基づいても<u>責任を負わないもの</u>としてします。</p> <p>7 当社は、システムの異常等により、提示されたレートと実勢レートが大幅かつ明確に乖離していたと当社が判断した場合、登録ユーザーの仮想通貨</p>	<p>を何ら保証するものではありません。</p> <p>4 登録ユーザーは、本サービス又は当社ウェブサイトに関連して登録ユーザーと他の登録ユーザー又は第三者との間において生じた取引、連絡、紛争等について<u>自己の責任において処理及び解決するもの</u>とします。</p> <p>5 当社は、当社による本サービスの提供の中断、停止、終了、利用不能又は変更がないことを何ら保証するものではありません。また、登録ユーザーは、登録ユーザーによる登録ユーザーのメッセージ若しくは情報の削除若しくは消失、登録ユーザーによる登録ユーザーの登録の取消又は登録ユーザーによるデータの消失若しくは機器の故障、損傷等について、<u>自己の責任において処理及び解決するもの</u>とします。</p> <p>6 当社は、当社ウェブサイトから他のウェブサイトへのリンク又は他のウェブサイトから当社ウェブサイトへのリンクが提供されている場合、当社ウェブサイト以外のウェブサイト及びそこから得られる情報についていかなる保証も行うものではありません。</p> <p>7 当社は、システムの異常等により、提示されたレートと実勢レートが大幅かつ明確に乖離していたと当社が判断した場合、登録ユーザーの仮想通貨</p>
--	--	---

<p>にかかる注文を執行若しくは約定させず又は約定を取消することができます。また、当該処理における誤約定の取消しや訂正の方法、損益調整等の金額については、当社の合理的な裁量に基づくものとし、当社はできる限り速やかに登録ユーザーに通知するものとします。その際、当社は、当該取消その他本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害につき、賠償する責任を一切負わないものとします。</p> <p>8 当社は、仮想通貨に対する法律、政令、法令、規則、命令、通達、条例、ガイドラインその他の規制（以下「法令等」といいます。）若しくは関連した消費税を含む税制の将来の制定又は変更により登録ユーザーに損害が発生した場合であっても、賠償する責任を一切負わないものとします。</p> <p>9 当社は、仮想通貨に対する法令等又は関連した消費税を含む税制の将来の制定又は変更の効力が過去に遡及した場合に、これにより登録ユーザーに損害が発生した場合であっても、過去に遡って賠償する責任を一切負わないものとします。</p> <p>10 当社は、仮想通貨自体の価値、安定性及び適法性について、一切保証するものではありません。当社は、登録ユーザーによる、仮想通貨の性質、メカニズム及びマーケット運営等の理解不足から発生するいかなる損害について一切責任を負わないものとします。</p>	<p>にかかる注文を執行若しくは約定させず又は約定を取消することができます。また、当該処理における誤約定の取消しや訂正の方法、損益調整等の金額については、当社の合理的な裁量に基づくものとし、当社はできる限り速やかに登録ユーザーに通知するものとします。<u>その際、当社は、当該取消その他本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害につき、賠償する責任を負わないものとします。</u></p> <p>8 当社は、仮想通貨に対する法律、政令、法令、規則、命令、通達、条例、ガイドラインその他の規制（以下「法令等」といいます。）若しくは関連した消費税を含む税制の将来の制定又は変更により登録ユーザーに損害が発生した場合であっても、<u>賠償する責任を負わないものとします。</u></p> <p>9 当社は、仮想通貨に対する法令等又は関連した消費税を含む税制の将来の制定又は変更の効力が過去に遡及した場合に、これにより登録ユーザーに損害が発生した場合であっても、<u>過去に遡って賠償する責任を負わないものとします。</u></p> <p>10 当社は、仮想通貨自体の価値、安定性及び適法性について、<u>一切保証するものではありません。当社は、登録ユーザーによる、仮想通貨の性質、メカニズム及びマーケット運営等の理解不足から発生するいかなる損害について責任を負わないものとします。</u></p>	<p>にかかる注文を執行若しくは約定させず又は約定を取消することができます。また、当該処理における約定の取消しや訂正の方法、損益調整等の金額については、当社の合理的な裁量に基づくものとし、当社はできる限り速やかに登録ユーザーに通知するものとします。</p> <p>8 当社は、仮想通貨に対する法律、政令、法令、規則、命令、通達、条例、ガイドラインその他の規制（以下「法令等」といいます。）若しくは関連した消費税を含む税制の将来の制定又は変更がないことを何ら保証するものではありません。</p> <p>9 当社は、仮想通貨に対する法令又は関連した消費税を含む税制の将来の制定又は変更の効力が過去に遡及した場合に、これにより登録ユーザーに損害が発生しないことを何ら保証するものではありません。</p> <p>10 当社は、仮想通貨自体の価値、安定性及び適法性につき、<u>いかなる保証を行うものではありません。</u></p>
--	--	---

<p>(2018年8月20日のコインチェック株式会社のウェブサイトから転載)</p>	<p>11 <u>本項その他本規約上の</u>当社の責任を免責する規定にかかわらず、<u>消費者契約法の適用その他の理由により、当社が登録ユーザーに対して損害賠償責任を負う場合でも、損害賠償の範囲は、当社の行為を直接の原因として現実に発生した損害に限定され、かつ、損害の事由が発生した時点から遡って1ヶ月の間に登録ユーザーから現実に受領した第7条第1項に定める手数料の総額を上限とします。</u></p> <p>(2019年9月11日のコインチェック株式会社のウェブサイトから転載)</p>	<p>11 <u>前各項の規定にかかわらず、当社が提供するサービスに起因して、当社の責めに帰すべき事由により、登録ユーザー(事業として事業のために契約の当事者となる場合以外の個人に限り)に対して、その損害を賠償する責任を負う場合、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、当社が負う損害賠償の範囲は、当社の行為を直接の原因として現実に発生した損害に限定され、かつ、損害の事由が発生した時点から遡って1ヶ月の間に登録ユーザーから現実に受領した第7条第1項に定める手数料の総額を上限とします。</u></p> <p>12 <u>第1項から第10項のまでの規定にかかわらず、当社が提供するサービスに起因して登録ユーザー(事業として又は事業のために契約の当事者になる場合に限り、消費者契約法の適用のある場合を除きます。)に損害が発生した場合でも、当社に故意または重大な過失がある場合を除き、当該登録ユーザーに対して、責任を負わないものとします。</u></p> <p>(2019年8月26日付け「再申入書に対するご回答」の新旧対照表から転載。同年9月28日の同社ウェブサイトでは改訂されている。)</p>
--	---	---

別紙2 株式会社bitFlyerの利用規約の改訂比較表

申入れ前 (2018年8月時点)	申入れ後 (2019年5月28日時点)	再申入れ後 (改訂をする旨の回答)
------------------	---------------------	-------------------

<p>第 14 条 紛争処理および損害賠償</p> <p>1. 登録ユーザーは、本規約に違反することにより、または本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対しその損害を賠償しなければなりません。</p> <p>2. 当社は、本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害について、<u>一切賠償の責任を負いません</u>。なお、消費者契約法の適用その他の理由により、本項その他当社の損害賠償責任を免責する規定にかかわらず当社が登録ユーザーに対して損害賠償責任を負う場合においても、当社の賠償責任は、損害の事由が生じた時点から遡って過去 1 ヶ月の期間に登録ユーザーから現実に受領した本サービスの利用料金の総額を上限とします。</p> <p>(2018 年 8 月 20 日の株式会社 b i t F l y e r のウェブサイトから転載)</p>	<p>第 14 条 紛争処理および損害賠償</p> <p>1. 登録ユーザーは、本規約に違反することにより、または本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対しその損害を賠償しなければなりません。</p> <p>2. 当社は、本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害について、賠償の責任を負いません。</p> <p>3. 前項その他当社の損害賠償責任を<u>免責する規定は、消費者契約法その他法令で認められる範囲でのみ効力を有するもの</u>とします。なお、消費者契約法その他法令で<u>当社の損害賠償責任の免責が認められない場合</u>においても、当社に故意または重過失がある場合を除き、当社の賠償責任は、損害の事由が生じた時点から遡って過去 1 か月の期間に登録ユーザーから現実に受領した本サービスの手数料の総額を上限とします。</p> <p>(2019 年 9 月 11 日の株式会社 b i t F l y e r のウェブサイトから転載)</p>	<p>第 14 条 紛争処理および損害賠償</p> <p>1. 登録ユーザーは、本規約に違反することにより、または本サービスの利用に関連して当社に損害を与えた場合、当社に対しその損害を賠償しなければなりません。</p> <p>2. 当社は、本サービスに関連して登録ユーザーが被った損害について、<u>当社に故意もしくは重過失がある場合または登録ユーザーが消費者契約法上の消費者に該当する場合のいずれかの場合を除き、賠償の責任を負いません</u>。</p> <p>3. 前項その他当社の損害賠償責任は、当社に故意または重過失がある場合を除き、損害の事由が生じた時点から遡って過去 1 ヶ月の期間に登録ユーザーから現実に受領した本サービスの手数料の総額を上限とします。</p> <p>(2019 年 8 月 21 日付け「再申入書に対する回答」の新旧対照表から転載。)</p>
---	---	--