

消費者支援機構福岡発 2021-002 号
2021年5月17日

株式会社メルカリ 御中

適 格 消 費 者 団 体
特定非営利活動法人消費者支援機構福岡
理 事 長 朝 見 行 弘
〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1丁目18番16号
博多駅前1丁目ビル302号
(本件に関するお問い合わせ先) 担当者 司法書士 稲毛 翔平
TEL 092-517-4289

申入れ活動終了に関するご連絡

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

2018年9月3日当機構より「メルカリ利用規約に関する申入書」をお送りして以降、貴社からは申入れに対する回答や規約の改定について対応を頂きました。

現在のメルカリ利用規約の条項については、当機構が当初懸念しておりました問題点については一定程度改められているものと思われまますので、当機構としては、本ご連絡をもって貴社に対する本申入れ活動を終了いたします。

但し、現時点で更なる申入れはいたしません、消費者の権利確立、あるいは消費者にとって理解しやすい表示となっているかどうか、といった観点から、若干疑義のある条項と当機構の考えを別紙の通りお伝えしますので、今後規約改訂を検討する際には、当機構の指摘についてもご留意頂ければと思います。

また、今後新たな問題点あるいは消費者関連法の整備などに新たな展開が生じた場合には、改めて申入れあるいは協議等のご提案をさせていただくこともあるかも知れませんが、その際はよろしく申し上げます。

今後も当機構では、消費者の権利確立をめざし、消費者被害の調査、情報提供、救済活動等を行うとともに、事業者の、消費者に対する不当な勧誘行為や、不当契約条項の使用中止の申入れ活動を行っていく所存でございますので、貴社におかれましては、引き続き当機構の活動にご理解とご協力をいただければ幸いです。

なお、本通知は、当機構の貴社に対する本件対象表示に関する申入れ活動を終了するご連絡であり、貴社の利用されている契約条項が消費者契約法その他法令に反しない正当なものであることを認める趣旨ではありませんので、その点ご留意ください。

最後に、本ご連絡による当機構の見解については公開の方式で行わせていただくものとし、当機構のウェブサイト等で公表いたしますので、ご了承ください。

以上

【別紙】

消費者の権利確立等の観点から疑義のある条項にかかる当機構の見解

1 規約第2条1項12号

本条項は、「本規約」の定義として「本利用規約及びガイド」をいうものと定めています。しかし、「ガイド」については定義がなく何を意味するものであるのかが不明確であり、ウェブサイト上、「メルカリガイド」(https://www.mercari.com/jp/help_center/)とされているものは、その内容がきわめて広範囲かつ多岐にわたっています。「利用規約」は貴社との間における利用契約の内容を構成するものですが、「メルカリガイド」において示された内容には、契約上の法的拘束力を生じさせることが適切とは考えられないもの、あるいはその必要がないものが多く含まれています。

消費者契約法第3条1項1号は、「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ること」をもって事業者の努力義務として定めていますが、「メルカリガイド」のうちいずれの部分も本件契約の内容となるのかは不明確であるものと言わなければなりません。

そこで、本条項については、「本規約」の定義から「ガイド」を除外したうえ、「ガイド」に含まれる内容のうち契約上の効力を生じさせることが必要な事項については、「規約」として規定することにより、利用者に対してこれを明確かつ具体的に提示すべきものと考えます。

なお、この問題については、消費者庁デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関するプロジェクトチームが2020年(令和2年)5月19日に作成した「デジタル・プラットフォーム企業の利用規約」¹と題する資料10頁においても指摘されています。

2 規約第9条6項、第11条8項

規約第9条6項は、「出品に関して、弊社が本規約又は加盟店規約に違反する又は不適切であると合理的な理由に基づき判断した場合」において、本規約第5条に定める措置(ユーザー登録の取消・利用停止、サービスの利用停止)のほか、「その出品やその出品に対して発生していた購入行為等を弊社の判断で取消することができる」ものと規定しています。しかし、取引デジタルプラットフォーム(以下、「取引DPF」といいます。)提供者は利用者間の契約当事者ではなく、出品にかかる売買契約について貴社が介入する条項については慎重であるべきものと言わなければなりません。

2021年4月28日、参議院本会議において可決成立した「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」²第4条においては、①重要事項(商品の安全性の判断に資する事項等)の表示に著しい虚偽・誤認表示があり、かつ②販売業者等を特定できないとき、内閣総理大臣は、「当該取引デジタルプラットフォームの利用の停止その他の必要な措置をとることを要請することができる」ものと定められています。すなわち、ここにおいては、取引DPF提供者に対し、取引DPFの利用停止等を求めることができるにすぎず、契約取消等の民事効については規定されていません。取引DPF提供者について利用者間における売買契約の取消権を認めることが適切な場合があることは理解することはできますが、これを認めるにあたっては、その要件を明確に規定するなど立法上の措置を講じる必要があるものと考えます。この点につい

ては、今後さらに検討が継続されるものと思われますので、現段階においては、その展開を踏まえつつ対応を図ることが適切であるものと考えます。

なお、モバゲーサービス利用規約条項使用差止請求事件訴訟判決（さいたま地判令和2年2月5日判時2458号24頁〔第1審〕³、東京高判令和2年11月5日裁判所Webサイト掲載〔控訴審〕⁴）は、「他のモバゲー会員に不当に迷惑をかけたと当社が判断した場合」（同規約7条1項c号）および「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」（同項e号）においてモバゲーの運営事業者である株式会社 DeNA が会員資格取消措置等をとることができるとする条項について、「c号の『他のモバゲー会員に不当に迷惑をかけた』という要件は、その文言自体が、客観的な意味内容を抽出し難いものであり、その該当性を肯定する根拠となりうる事情や、それに当たるとされている例が本件規約中に置かれていないことと相俟って、それに続く『と当社が判断した場合』という要件の『判断』の意味内容は、著しく明確性を欠くと言わざるを得ない」とし、e号についても、「『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』との要件であるが、同号の前に規定されているa、b及びd号はその内容が比較的明確であり、裁量判断を伴う条項ではないのに対し、e号については、『その他』との文言によりc号を含む各号と並列的な関係にある要件として規定されつつも、c号と同じ『判断した場合』との文言が用いられていることから、c号の解釈について認められる上記の不明確性を承継するものとなっている」として、「上記各号の文言から読み取ることができる意味内容は、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ると言わざるを得ない」と判断しています。

上記判決は、事業者が判断した場合という事業者に広範な裁量権を認めた条項の有効性が直接争われた事例ではなく、そのような規定に基づく自己に有利な解釈に依拠した運用がなされている免責条項（同規約7条3項）をもって消費者契約法第8条1項1号及び3号に該当すると判断したのですが、事業者は、消費者契約法第3条1項に照らし、「消費者契約の条項を定めるに当たっては、当該条項につき、解釈を尽くしてもなお複数の解釈の可能性が残ることがないように努めなければならない」と明示した点において重要な意義を有しています。

本規約第9条6項は、「出品に関して、弊社が本規約又は加盟店規約に違反する又は不適切であると合理的な理由に基づき判断した場合」において、本規約第5条に定める措置（ユーザー登録の取消・利用停止、サービスの利用停止）のほか、「その出品やその出品に対して発生していた購入行為等を弊社の判断で取消することができる」と規定しています。消費者契約法第3条1項1号および上記モバゲーサービス利用規約条項使用差止請求事件訴訟判決の趣旨に鑑みるならば、この規定は売買契約の取消しについて貴社に広範な裁量権を与えるものであり、複数の解釈の可能性が認められる不明確性を有しているものと言わざるを得ません。

したがって、利用者間の売買契約にかかる貴社の取消権を容認するとしても、貴社の判断によって取り消すことができる旨を定める同規定は不適切であり、取り消される場合をより具体的に例示するなど明確化を図り、利用者の予測可能性を確保するよう改善すべきものと考えます。

規約第11条8項も、貴社に売買契約の取消権を付与するものですが、規約第9条6項についてすでに述べたことと同様のことが妥当するものと言えます。

3 規約第11条1項～5項

これらの条項は、いずれも出品者と購入者の間における売買契約の内容にかかる特約を規定するものと言えますが、貴社は、当該売買契約の当事者ではなく、その内容を定める立

場にはありません。契約当事者でない以上、現行法上、貴社が契約内容に介入することを根拠づけることには問題があり、契約の取消などきわめて限定的な場合を除いて、これらの条項はいずれも法的拘束力を有しないものと考えます。

したがって、現時点において、これらの条項については削除することが望ましいものと考えますが、プラットフォームにおいて当事者間の契約に介入することの必要性を一律に否定することも妥当ではなく、そのような介入が認められる範囲を立法上明確に規定すべく議論を進めるべきものと考えます。

4 規約第11条6項・7項

これらの条項は、いずれも利用者とメルペイ社との契約を規定するものであり、貴社は、当該契約の当事者ではなく、その内容を定める立場にはありません。メルペイ社に関する規定を入れておくことがユーザーにとって分かりやすいということもできますが、分かりやすいことと法的効力が生じることは別であり、明確に区別すべきものと考えます。単に分かりやすいからといって、契約内容となる規約に規定することは、かえってユーザーを混乱させることになり、消費者契約法第3条1項1号の趣旨に反するものと言わなければなりません。

したがって、これらの条項は不適切かつ混乱を招くものとして削除すべきもので、仮に記載がされていてもこれらの条項はいずれも法的拘束力を有しないものと考えます。

5 規約第16条2項

本条項は、貴社が出品し、購入者が購入した商品を納品できない場合において、「弊社の裁量により」売買契約の解除を認め、「購入者への返金その他の弊社が適切と認める措置」を講じることを規定しています。

貴社が売買契約の当事者である場合において、当該売買契約につき貴社に約定解除権を留保することは可能ですが、約定解除権を留保する場合であっても、解除に対する購入者の予測可能性を確保するため、いかなる場合に約定解除権が生じるのかを明示しておくべきものと考えられます。本条項は、「システムトラブル、欠品、配送事故その他の事情により、商品を納入できない場合」があると述べており、「商品を納入できない場合」において約定解除権が生じるかのように解することができます。しかし、本条項は、その後において、「弊社は、弊社の裁量により、当該商品にかかる購入者との売買契約を解除することができる」と規定することによって、理由を問わず貴社の裁量による解除を認めている点において適切性を欠くものと思われれます。また、解除後の対応についても購入者への返金を例示として「弊社が適切と認める措置」を講じるもの規定しており、商品を納入できない場合に契約を解除することにより債務不履行責任を回避するとの疑念を生じさせることにもなります。

そこで、本項については、例えば、「弊社が出品した商品を購入者が購入した場合であっても、弊社は、システムトラブル、欠品、配送事故その他の事情により、商品を納入できない場合において、当該商品にかかる購入者との売買契約を解除することができるものとし、購入者に購入金の返金措置等をとるものとし、」との規定に改めることが考えられます。

6 規約第16条3項

本条項は、「商品に瑕疵がある場合又は品違いの場合」を例示として、「弊社の故意又は過失に起因する場合」を除いて、購入者が「売買のキャンセル及び商品の返品」を行うことができない

ものと規定しているものと読むことができます。しかし、「商品に瑕疵がある場合又は品違いの場合」には、それらが貴社の故意または過失に起因する場合とそうでない場合があります、これをもって「その他弊社の故意又は過失に起因する場合」の例示と捉えることはできず、これらの場合の関係が不明であると言わざるを得ません。なお、2017年（平成29年）の民法（債権法）改正によって、「瑕疵」という概念は「物に関する契約不適合」という考え方に置き換えられたことから、本条項における「商品の瑕疵」という表現は不適切であると思われます。

そして、本条項においては、「売買のキャンセル及び商品の返品」と定められており、ここにいる「売買のキャンセル」とは売買契約の解除を意味するものと解することができますが、「商品の返品」とは法律上何を意味するのかが不明確です。一般に、「商品の返品」とは売買契約の解除にもとづく原状回復を意味するものと考えられ、そうであるならば、「商品の返品」と「売買のキャンセル」は同義であることとなります。

仮に、本条項が、貴社が出品した商品の購入者は、貴社の故意又は過失に起因する場合を別として、売買契約を解除することができないとする趣旨であるとするならば、2017年（平成29年）の民法（債権法）改正との整合性が問題となります。すなわち、同改正によって、債務不履行にもとづく契約の解除において債務者の帰責事由は要件となくなることから、購入者が貴社の債務不履行を理由とする契約の解除を貴社に帰責事由が認められる場合に限定することは、民法の適用による場合に比して消費者の権利を制限し、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法第10条により無効と解される可能性が生じることとなります。

本条項による購入者の解除制限がいかなる趣旨にもとづくものであるのかについては必ずしも明らかではありませんが、本条項において用いられている概念を明確にするとともに、2017年（平成29年）の民法（債権法）改正を踏まえて見直しを行うことが必要であると思われます。

7 規約第17条2項

本条項は、同条1項の規定を受けて、貴社が商品を販売する場合についての規定であるものと思われます。しかし、本条項には、同条1項を規定を受けたものであること、あるいは貴社が商品を販売する場合にかかる規定であることの限定が明示されていない点において不適切であるものと言わなければなりません。

また、本条項は、「前記の期間内に再配送日の指定がない場合若しくは再配送日時に不在の場合、又は、購入者の受取拒否、所在不明」を例示として、「商品の引渡しが困難な場合」において、貴社は、「その裁量により、購入者との売買契約の解除その他弊社が適切と認める措置」をとることができるものと解することができます。しかし、2017年（平成29年）の民法（債権法）改正による民法第413条1項は、受領遅滞を理由とする目的物保存義務の軽減を明文化していますが、債権者（購入者）の受領義務については、これを明示的に規定せず、債権発生原因または信義則にもとづいて個別的に受領義務や協力義務を認める余地を残しています。しかし、「商品の引渡しが困難」であることのみをもって、貴社が購入者との売買契約を当然に解除することができることは不適切であるものと言わなければなりません。購入者の受領遅滞を理由とする契約の解除を可能とするためには、購入者の受領義務を規定する必要があるところ、再配送日時の指定をもって購入者の受領義務を認めることはできないものと考えられます。

また、貴社の裁量により「弊社が適切と認める措置」を講じることができる点についても、貴社に広範かつ過大な裁量権を認めるものであり、購入者の予測可能性を損なう点において不適切であると言わざるを得ません。

したがって、本条項については、例えば、「前項の場合において、購入者は、商品の配送時に商品配送先の住所に不在の場合、当該配送時に配布する不在票に従って再配送日時を指定するものとし、再配送日の指定がない場合、購入者が商品の受け取りを拒否した場合、購入者が所在不明であるなど場合など商品の引渡しが困難な場合に、弊社は、購入者に相当な期間を定めて商品の引取りを催告したうえで、購入者との売買契約を解除することができるものとする。」との規定に改めることが考えられます。

8 規約第 19 条 2 項

本条項は、本件サービス契約の内容について、貴社から一方的に終了および変更できる旨を規定しています。2017 年（平成 29 年）の民法（債権法）改正により、民法において、定型約款に関する規定が導入され、本件サービス契約は、「ある特定の者が不特定多数の者を相手方として行う取引であって、その内容の全部又は一部が画一的であることがその双方にとって合理的なもの」としての「定型取引」であり、本規約は、「定型取引において、契約の内容とすることを目的としてその特定の者により準備された条項の総体」としての「定型約款」に該当するものといえます（民法第 548 条の 2）。

定型約款も契約である以上、その契約内容となっている約款の内容を約款準備者において一方的に変更することはできないのが原則ですが、民法第 548 条の 4 は、①約款の変更が相手方の一般の利益に適合するとき（同条 1 項 1 号）、および②定型約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、民法第 548 条の 4 の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無およびその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき（同項 2 号）において、相手方の個別の同意を得ることなく約款の内容を変更することができるものと規定しています。そして、その変更手続きについては、①その効力発生時期を定めること、②定型約款を変更する旨および変更後の定型約款の内容ならびにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知することが必要とされています（民法第 548 条の 4 第 2 項）。また、民法第 548 条の 4 第 1 項 2 号による約款変更の場合には、効力発生時期が到来するまでにその周知を行っておかなければ、その効力は生じません（同条 3 項）。

本条項には、「適用法令に定める手続に従うことにより」とあることから、これらの変更手続きについても、民法の規定に従うことを前提としているものと考えられますが、変更条項自体が民法第 548 条の 2 第 2 項により不当条項とされた場合には、当該変更条項自体が契約内容に取り込まれず、そもそも変更条項についてのみなし合意が成立しないこととなります。そして、変更条項が不当条項と評価されるか否かの判断に当たっては、変更手続の内容や相手方に解除権が与えられているか否かなども考慮要素とされることを踏まらば、十分な予告期間や変更に同意しない相手方の解約権などについて規定しておくべきものと考えられます。

したがって、本条項については、例えば、「(1)弊社は、本規約を変更することにより、本サービスの全部又は一部を終了及び変更することができます。(2)前項の場合において、弊社は、その変更の内容および効力発生時期を明示したうえで、その効力発生日の相当期間前までに、弊社ウェブサイトに掲示するなどの方法により、本サービスの利用者にこれを周知するものとします。(3)前 2 条にもとづく本規約の変更について同意をしない本サービスの利用者は、弊社の定める方法に従い、効力発生日までに本サービス契約を解除することができます。」との規定に改めることが考えられます。

9 規約第 22 条 1 項

本条項は、「本サービスの内容、品質及び水準並びに本サービスの安定的な提供、本サービスの利用に伴う結果等については、保証しません」と規定しており、英文契約書において用いられているいわゆる「非保証条項 (warranty disclaimer clause / no warranty clause)」を定めたもののように読むことができます。そして、本条項に定める「保証」が認められた場合におけるその義務違反の効果については何ら規定がなく、この規定をもって免責条項と解することができると考えられます。また、本条項をもって、サービス・レベル・アグリーメント (service level agreement : SLA) を定め、あるいは法的義務を伴わない努力義務としてのサービス・レベル・オブジェクティブ (service level objectives : SLO) にすぎないとみることができるよう思われます。結局のところ、本条項は、その趣旨および効果について不明確であり、消費者契約法第 3 条 1 項 1 号に照らし不適切な規定であるものと言わざるを得ません。

さらに、本条項が「サービスの内容、品質及び水準並びに本サービスの安定的な提供」という本サービス契約の本旨につき保証しないと規定していることは、本サービス契約にもとづく貴社の契約上の義務につき、その範囲の制限を超えて、そのすべて否定するに等しいものと言わざるを得ません。すなわち、本条項がその保証範囲外について貴社の免責を定めるものと解する余地が存在する以上、本条項は、債務不履行にもとづく貴社の損害賠償責任の全部を免除するものとして、消費者契約法第 8 条 1 条 1 号に該当するものと考えられます。

したがって、本条項については、例えば、本規約第 9 条 7 項、第 20 条 3 項などのように、貴社の保証範囲外となる場合について個別具体的かつ明確にし、本条項のような一般規定あるいはアンブレラ規定は削除することが考えられます。そして、それとともに、「保証」の意味を明確に定め、その違反が生じた場合の効果をも明文化すべきものと考えられます。

10 規約第 24 条 4 項

本条項は、本規約の一部が法令等により無効とされた場合であっても、他の条項は有効に存続するものと規定しており、いわゆる「分離可能性 (severability)」を定めたものと言えます。このような分離可能性条項は、英文契約書において一般的に見受けられますが、これら契約書は B to B において用いられるものであり、C to B の契約を前提としたものではありません。これに対して、消費者契約をめぐる「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」(消費者庁消費者制度課編『逐条解説・消費者契約法〔第 4 版〕』119 頁 (2019 年)) をもって「サルベージ条項」と呼び、2020 年 (令和 2 年) 7 月 16 日に消費者庁が作成した「不当条項について」⁵ と題する消費者契約に関する検討会資料 13 頁に示された〔事例 2-11〕にみられるように、分離可能性条項についてもサルベージ条項の一類型として捉えられているものと言えます。

サルベージ条項については、これを有効とするならば、消費者は事業者から強行法規により無効となる範囲を示すことを求められることになり、その範囲を判断することが困難な消費者の権利行使に委縮効果をもたらすことが指摘されています。そこで、このような指摘を踏まえ、消費者庁の消費者契約に関する検討会においては、サルベージ条項を不当条項として規律する方向での検討が進められています (同検討会第 4 回議事録⁶ 26 頁以下参照)。

本条項は、「本規約のいずれかの条項又はその一部が、法令等により無効と判断された場合であっても、当該無効とされた以外の部分は、継続して有効に存続するものとします」と規定しているところ、本サービス契約の利用者にとって、いかなる法令が存在し、本規約のいずれの部分か

無効とされるのかを判断することはきわめて困難であり、消費者契約法第3条1項1号の定める事業者の努力義務に反するものと言わざるを得ません。そして、本条項が存在しないのであれば、本規約のある条項が法令によって無効とされた場合には、任意法規によって補完されることになるのに対し、本条項が存在することによって、当該条項が無効とされない範囲において適用されることになり、本条項は、当該条項が無効とされた場合に本来であれば任意規定が適用されることに比して消費者に不利益を与えるものとして、消費者契約法第10条に該当するものと解することも考えられます。

2021年（令和3年）3月9日に消費者庁が作成した「不当条項について」⁷と題する消費者契約に関する検討会資料4頁には、①消費者契約法第10条の第1要件の例示とする規律、②消費者契約法上の不登条項の規律を潜脱する条項は無効であるとする規律などサルベージ条項をもって不当条項として立法上規律しようとする方向性が示されていることを踏まえるならば、現段階においては、本条項を削除したうえで、「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」（消費者庁消費者制度課編・前掲書119頁）ことが適切であると思われます。

¹ https://www.caa.go.jp/about_us/about/plans_and_status/digital_platform/pdf/consumer_system_cms101_200520_07.pdf

² https://www.caa.go.jp/law/bills/assets/consumer_system_cms101_210305_03.pdf

³ https://www.courts.go.jp/app/hanrei_jp/detail4?id=89239

⁴ https://www.courts.go.jp/app/hanrei_jp/detail4?id=89938

⁵ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/assets/consumer_system_cms101_200716_02.pdf

⁶ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/assets/consumer_system_cms101_200610_02.pdf

⁷ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/meeting_materials/assets/consumer_system_cms101_210308_02.pdf