

2025年10月29日

株式会社ネットプロテクションズ
代表取締役 柴田 紳 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人
代表理事

消費者機構日本
鈴木 敦 士



申 入 書

当機構からの2025年6月25日付質問書につきまして、貴社からのご回答を2025年7月24日に受領いたしました。ご回答いただきありがとうございました。

貴社からの回答内容を精査した結果、回答に対して改めて下記のとおり申入れをさせていただきます。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2025年12月5日(金)までに当機構にお寄せください。

<本件に関する連絡先>

消費者機構日本

専務理事

板谷 伸彦

事務局

佐々木 晃

〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階

TEL 03-5212-3066 Eメール sasaki@coj.gr.jp

申入事項①

<申入れの趣旨>

NP会員利用規約第13条1項の削除を求めます。

第13条（免責事項）

1. 当社は、当社の故意又は重過失による場合を除き、NP会員サービスの利用によりNP会員に発生した損害について、これを賠償する責任その他のいかなる責任も負わないものとします。

<申入れの理由>

- 1 消費者契約法8条1項1号は、事業者の債務不履行により、消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項は無効とすると規定しています。また、同法8条1項3号は、消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項は無効とすると規定しています。
- 2 NP会員利用規約第13条1項は、貴社の故意又は重過失による場合を除き、NP会員に発生した損害につき、賠償責任の全部免責を定めるもので、貴社に軽過失がある場合についても全部免責を定めるものです。
- 3 そのため、NP会員利用規約第13条1項は、消費者契約法8条1項1号、3号に該当し、無効ですので削除を求めます。

申入事項②

<申入れの趣旨>

NP会員利用規約第22条2項の削除を求めます。

第22条（atone）

2. NP会員は、代金等に係る決済手段としてatoneを用いた場合、当該代金等に係る債権（以下「代金等債権」といいます。）をatone加盟店が直接、もしくは当社が提携する会社（以下「提携会社」といいます。）を経由して当社に譲渡すること、又は代金等債権について当社もしくは提携会社が立替払いすることにつき、予め承諾するものとします。また、会員は、当該代金等債権の譲渡について、atone加盟店に対して保有する一切の抗弁（同時履行の抗弁、無効、取消し、解除の抗弁、譲渡人に対する抗弁、消滅時効の抗弁及び相殺の抗弁を含みますがこれに限りません。）を放棄するものとします。

<申入れの理由>

- 1 消費者契約法10条は、「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたとみなす条項その他の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であって（以下「第一要件」といいます）、民法

第一条第二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（以下「第二要件」といいます）は、無効とする。」と規定しています。

2 NP会員利用規約第22条2項は、代金等に係る決済手段としてatoneを用いた場合、当該代金等債権を貴社に譲渡すること、又は代金等債権について当社もしくは提携会社が立替払いすることにつき、予め承諾するものとする条項であり、会員は、当該代金等債権の譲渡について、atone加盟店に対して保有する一切の抗弁（同時履行の抗弁、無効、取消し、解除の抗弁、譲渡人に対する抗弁、消滅時効の抗弁及び相殺の抗弁を含みますがこれに限りません。）を放棄するものとされる条項です。

3 会員は、債権譲渡の対抗要件具備時までに債権譲渡人に対して生じた事由をもって譲受人に対抗することができます（民法468条1項、同法469条1項）。NP会員利用規約第22条2項は、会員がatoneを利用するにあたって、atone加盟店に有する一切の抗弁権を放棄させる条項ですので、会員の抗弁権の行使を制限する条項であり、上記第一要件を満たします。

また、atoneを利用したことにより、会員はatone加盟店に対して有する一切の抗弁権を放棄しなければならず、その権利の制限の程度は重く、抗弁権を放棄したことに対する代替措置が講じられているわけではないことから、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえ、上記第二要件を満たします。

4 そのため、NP会員利用規約第22条2項は、消費者契約法10条に該当し、無効ですので削除を求めます。

申入事項③

<申入れの趣旨>

NP会員利用規約第44条1項の削除を求めます。

第44条（交換後の取り扱い）

1. 第41条に定めるポイント交換手続完了後、1カ月を経過しても特典が提供されない場合は、NP会員は当該交換手続後3カ月以内に当社にその旨を連絡するものとし、当該期間内にNP会員からの連絡がない場合は、当該特典が送付されたものとみなします。ただし、当社に故意又は重大な過失がある場合はこの限りではありません。

<申入れの理由>

- 1 消費者契約法10条の解釈については上記申入事項②の通りです。
- 2 NP会員利用規約第41条は、ポイントを、①決済代金の支払への利用、②当社所定の懸賞（抽選）への応募、③当社所定の商品との交換、④寄附、⑤その他当社所定の方法、のいずれかの目的に使用することができるとしています。そして、同第44条1項は、ポイント交換手続完了後、1カ月を経過しても特典が提供されな

い場合は、会員は当該交換手続後3カ月以内に当社にその旨を連絡するものとし、当該期間内に会員からの連絡がない場合は、当該特典が送付されたものとみなす条項です。

- 3 会員がポイントを商品との交換に使用した場合(③)、会員は貴社に対し、商品の引渡請求権を有し、これは時効により消滅するまで有効であると考えられます。NP会員利用規約第44条1項は、時効が成立するまでは保有できる引渡請求権を交換手続後3か月に制限する条項であり、消費者契約法10条第一要件を満たしません。また、会員は、商品の引渡請求権を失うだけでなく、交換に供したポイントも喪失するのであって、会員の使用したポイント分についての商品の引渡しを求めることもできず、ポイントの返還を求めることもできないことから、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえ、上記第二要件を満たします。
- 4 そのため、NP会員利用規約第44条1項は、消費者契約法10条に該当し、無効ですので削除を求めます。

申入事項④

<申入れの趣旨>

NP後払い利用規約第6条1項の削除を求めます。

第6条(免責事項)

1. 当社は、当社の故意又は重過失による場合を除き、NP後払いの利用により利用者に発生した損害について、これを賠償する責任その他のいかなる責任も負わないものとします。

<申入れの理由>

申入事項①と同じです。

申入事項⑤

<申入れの趣旨>

NP後払い利用規約第8条3項の削除を求めます。

第8条(遅延損害金等)

3. 前2項に定める遅延損害金その他、利用者が当社と約定した期日までに支払債務の支払を行うことを懈怠した場合において、期限超過後もNP後払いによる支払方法の提供を受けるときは、第2条第3項に基づく請求書又は電子メールの発行日から以下の各号に掲げる日数を経過するごとに、同号に掲げる延滞事務手数料の累積額を支払うものとします。

- ①30日後 297円(税込)の加算
- ②50日後 297円(税込)の加算
- ③70日後 297円(税込)の加算

<申入れの理由>

- 1 消費者契約法9条1項2号は、当該消費者契約に基づき支払うべき金銭の全部又は一部を消費者が支払期日までに支払わない場合における損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、支払期日の翌日からその支払をする日までの期間について、その日数に応じ、当該支払期日に支払うべき額から当該支払期日に支払うべき額のうち既に支払われた額を控除した額に年十四・六パーセントの割合を乗じて計算した額を超えるものについて、当該超える部分を無効としています。
- 2 (1) NP後払い利用規約第8条3項は、利用者が貴社に対する支払債務の履行を遅滞した場合、遅延損害金の他、延滞事務手数料を収受する旨の条項です。貴社が年14.6%の「遅延損害金」を収受しているのであれば、それを超えて、さらに「延滞事務手数料」を収受することは、消費者が支払期日までに支払わない場合における損害賠償の額の予定又は違約金の額が年14.6%を超えることとなります。
- (2) 先般ご指摘しましたように、消費者契約法の逐条解説では、「民法第420条によると、当事者の合意により債務不履行による違約金等を定めことができる。本号（当機構注：消費者契約法9条1項2号）は、遅延損害金の利率の上限を年14.6%とし、これよりも高い遅延損害金の利率が定められている場合に、民法第420条にかかわらず、年14.6%を超える部分の契約条項が無効となり、年14.6%を超える損害賠償又は違約金を消費者に請求することができないとするものである。」、「上限は、消費者の損害賠償責任を、消費者が契約に基づく金銭債務の支払を遅延することによって事業者に生ずべき平均的な損害の額にとどめる、という趣旨」であるとされています。
- (3) 貴社のご説明によれば、延滞金は持参債務であるところ、延滞事務手数料は、利便性のあるNP後払いによる支払方法の提供を受けることの役務提供の対価であり、損害賠償又は違約金には該当しないとお考えとのことでした。これについて、当機構としては、やはり、延滞事務手数料は、実質的な意義としては、支払方法提供にかかる役務の対価が生じた場合の損害賠償を事前に約した損害賠償の予定と解されるものと考えております。貴社のご説明によれば、延滞事務手数料は、請求書等の発行日から、30日後、50日後、70日後に加算されるものであり、貴社から利用者への追加督促のタイミング毎に加算されるということです。そうであれば、延滞事務手数料は、督促に要する事務手数料であって、役務提供の対価とはいえ、督促により生じた損害の賠償を請求するものといえ、損害賠償に含まれるものといえます。さらに、NP後払いの支払方法としては、コンビニ端末払い、電子バーコード払い、請求書払い、口座振替払い（NP会員規約28条1項1号～4号）、貴社への持参払い（同項5号）があり得るところ、支払いを遅滞した債務について、口座振替払いあるいはコンビニ端末払いを利用するときは、1回につき、190円（税別）を支払うこととなっており（NP会員規約25条3

項)、当該190円もあわせて考えると、延滞事務手数料が役務提供の対価であるという貴社の説明は相当ではありません。

本件は債権譲渡を受けた債権につき、貴社が債権者として自ら回収を図るものであるところ、消費者契約法9条1項2号の規定及び上記逐条解説によれば、延滞事務手数料は、支払方法提供にかかる手数料として事業者が生ずる平均的な損害に含まれると考えられ、当該回収コストは平均化して、14.6%に含まれると考えます。そのため、別途延滞事務手数料を収受することは消費者契約法9条1項2号に該当し、14.6%を超える部分は無効になるものと考えております。

これに対して、貴社はNP後払い利用規約第8条各項の規定ぶりからすれば、「支払期限超過後も、利便性のあるNP後払いによる支払方法の提供を受ける場合には、その役務提供の対価として、本件延滞事務手数料を支払うことを規定したものと合理的に解釈することが可能であり、かつ、そのように解釈することが自然で、当事者の意思にも合致いたします。」とのことですが(2025年7月24日付貴社回答書)、そのような規定ぶり自体が消費者契約法9条1項2号に該当するものである旨、指摘するものです。

- (4) また、貴社は「損害賠償又は違約金は、債務の履行を遅滞したことに基いて発生するものですので、仮に、本件延滞事務手数料が損害賠償又は違約金としての性質を有するものであると仮定した場合には、利用者による履行遅滞(支払期限超過)によって不可避免的に発生することとなることを前提に、「本件延滞事務手数料は、期限超過後もNP後払いによる支払い方法の提供を受ける場合にのみ発生するものであり、当該支払い方法の提供を受けない場合には発生いたしませんので、履行遅滞によって不可避免的に発生するものではありません。そのため、本件延滞事務手数料は損害賠償又は違約金としての性質を有するものではありません。」と主張されています。

しかし、損害賠償又は違約金の定めは一定の条件(本件でいえば利用者による履行遅滞及び貴社による追加督促)のもと、不可避免的に発生することを前提に規定するものではなく、役務を提供したことにより、貴社に損害が生じることを見越して規定し得るものであり、貴社の上記主張はその前提の理解が異なっているものと考えております。

- 3 そのため、NP後払い利用規約第8条3項は、消費者契約法9条1項2号に該当し、無効ですので削除を求めます。

以上