

6 ECサイトのアカウント停止に伴う 不法行為責任の成否（消極）

白石 大

早稲田大学教授

東京地判令2・11・5 令元（ワ）17173号 損害賠償等請求事件 2020WLJPCA11058002

●——事実の概要

Y（アマゾンジャパン合同会社）は、インターネット等を利用した電子商取引事業等を目的とする合同会社であり、ECサイト（本件サイト）を運営するアマゾンLLCの関連会社である（以下、アマゾンLLCとその関連会社を総称して「アマゾン」という）。

本件サイトの利用規約（本件規約）においては、アマゾンが、その裁量のもとで、顧客のアカウントの停止を行う権利を留保するとされていた。また、本件サイトにおいて商品等を購入する際に利用できるアマゾンギフト券（以下、単に「ギフト券」という）については、ギフト券細則（本件細則）が定められており、⑦ギフト券を再販売その他対価をもって譲渡することはできない（本件譲渡禁止規定）、④ギフト券が不正行為により取得された場合にアマゾンは関連する顧客のアカウントを閉鎖することができる、などとされていた。

Xは、Yとの間で、平成24年頃、本件規約に同意のうえ、本件サイト上で2つのアカウント（本件アカウント）を開設した。平成30年5月2日の時点で、本件アカウントには、

1234万6173円のギフト券が登録されていた（本件ギフト券）。しかしアマゾンは、同月8日、クレジットカードの不正利用により購入されたギフト券が本件アカウントに多数登録されていることが判明したとして、本件アカウントを閉鎖する措置をとった（本件措置）。そこでXは、Yに対し、①Xが本件アカウントを利用できるアマゾンサービス利用契約上の地位にあることの確認と、②不法行為に基づく損害賠償として本件ギフト券の未使用残高相当額（1234万6173円）および遅延損害金の支払を求めて本件訴訟を提起した。

●——判旨

請求棄却。

「アマゾンは、本件規約に基づき、その裁量により、本件サイトのアカウントの停止をすることができる。また、アマゾンは、本件細則の本件譲渡禁止規定において、ギフト券の再販売その他対価をもって譲渡することを一律に禁止している。これは、ギフト券の有償譲渡取引を許せば、犯罪等によりギフト券を不正取得した者に換金の手段を付与することになり、直接又は間接に犯罪行為を助長す

ることになることから、これを防止する趣旨の規定であり、十分な合理性を有するというべきである。」

「Xは、正規販売店以外からギフト券を購入したことがあり、本件ギフト券の中に、正規販売店以外から購入したものが含まれていることを自認しているところ、Xが正規販売店以外からギフト券を購入した行為は、本件ギフト券の中にクレジットカードの不正利用によって取得されたものが含まれているかどうかにかかわらず、本件細則の本件譲渡禁止規定に違反するものである。そして、その違反は、本件譲渡禁止規定の趣旨に照らせば、アマゾンによる本件サイトの適正な運営を阻害する重大なものというべきである。」

「また、……本件細則においては、ギフト券が不正行為によって取得された場合は、アマゾンは、関連する顧客のアカウントを閉鎖することができる旨定めている。これは、本件譲渡禁止規定と同様、ギフト券の不正行為による取得そのものを防止するとともに、ギフト券の真実の権利者の利益が不当に害されたり、アマゾンがギフト券の真実の権利者からも権利行使を主張されて二重負担を強いられることを防止する趣旨の規定であり、十分な合理性を有する。」

「アマゾンは、平成30年5月頃、本件アカウントに不正に取得されたギフト券が多数登録されていることを把握したことが認められる。そうすると、X自身が不正行為によりギフト券を取得したことなどなく、不正行為により取得されたギフト券であることを知りつつこれを取得したことがないとしても、上記本件細則の趣旨もふまれば、本件アカウントは、不正行為により取得されたギフト券に

関連する顧客のアカウントと認められ、アマゾンは、本件細則に基づき、本件アカウントを閉鎖することができるというべきである。」

「以上によれば、アマゾンが、本件規約及び本件細則に基づき、本件措置をとったのは、アマゾンが本件サイトを運営するに当たっての裁量の範囲内の行為というべきであり、本件措置は、Xが主張するような著しく妥当性を欠く違法なものとはいえず、不法行為を構成するものではない。」

●——研究

1 同種の事案に関する裁判例の動向

本件は、アマゾンが、ECサイトの利用規約およびギフト券細則に対する違反を理由に顧客のアカウントを停止したことに伴って、当該顧客がアカウントに登録されたギフト券（前払式支払手段）の未使用残高を使用することができなくなったために生じた紛争である。この種の事案に関する裁判例が現れるようになったのは比較的最近のことであるが、本稿執筆時点（2022年2月25日）では本件も含めてすでに少なくとも6件の東京地裁判決がみられ（別表参照）、ひとつの紛争類型を形成しつつある。

これらのうち、最初に公刊された裁判例である東京地判平30・3・9判タ1466号198頁（裁判例①）では、顧客は不当利得に基づいてギフト券未使用残高相当額の返還を請求したが、裁判所は、ギフト券にかかる権利を当該顧客が承継取得したとの立証がなく「損失」が認められないとしてこれを斥けた。これに対して本件では、顧客であるXは、サービス利用契約上の地位確認（請求①）と不法行為

に基づく損害賠償（請求②）を求めたが、本判決はこれらをいずれも否定している。その後の裁判例における原告は、本件の請求①に類する原状回復的な請求として、ギフト券未使用残高にかかる権利を有することの確認（裁判例②）、アカウント停止状態の解除（裁判例③）、ギフト券未使用残高の有効化（裁判例⑤）を求めたほか、本件の請求②と同様に不法行為に基づく損害賠償請求も行ったが（裁判例③④）、裁判所はいずれの請求も認めておらず、この紛争類型における東京地裁のスタンスはほぼ固まりつつあるように思われる。

なお、本件における請求①と請求②の関係は必ずしも明らかではない。仮にサービス利用契約上の地位が認められ、Xが本件アカウントを再び利用できるようになれば、本件ギフト券の未使用残高も使用可能となり、賠償されるべき損害はないとも考えられるからである。また、当事者は請求①についてはもっぱら確認の利益の有無をめぐる争っており、本判決もこの点に関する説示しかしていない（確認の利益は肯定）。したがって、本判決は、実質的にみれば、不法行為に基づく損害賠償責任の成否についてのみ判断したものだということもできよう。

2 ギフト券にかかる権利を取得したことの立証

裁判例①では、顧客である原告がアカウント停止によってギフト券未使用残高相当額の損失を被ったことを根拠づけるため、原告がギフト券にかかる権利を取得したことが立証されなければならないとされた。また、原告がギフト券未使用残高にかかる権利を有することの確認を求めた裁判例②や、ギフト券未

使用残高の有効化を求めた裁判例⑤でも、原告がギフト券にかかる権利を取得したかどうか（当然ながら）中心的な争点とされている。これに対して本件では、Xが本件ギフト券にかかる権利を取得したかは争点とされていないようであり（ただしYはこの点に関する主張も行っている）、本判決にもこれに関する説示はない。もっとも、アマゾンが本件アカウントを閉鎖した本件措置が違法でないとすれば、それだけでYの不法行為責任は否定されるとも考えられるから、この点について本判決が触れていないことは理解可能ではある（本判決と同じく不法行為責任が争われた裁判例③④でもこの点に関する説示はない）。ただ、不法行為に基づくギフト券未使用残高相当額の損害賠償が認められるためには、原告がギフト券にかかる権利を取得したことを前提としたうえで、その権利がアカウント停止・閉鎖により侵害されて同額の損害を被ったといえなければならないから、不法行為構成に立ったからといって、ギフト券にかかる権利を取得したことの立証が不要になるわけではない。

そこでさらにすすんでこの点を検討すると、裁判例①は、ギフト券がアカウントに登録されたことをもって原告に実体法上の権利ないし法的利益が付与されたとは認められず、原告はギフト券にかかる権利を承継取得したことをみずから立証しなければならないとした。この判断枠組みは、その後の裁判例②⑤でもほぼそのまま踏襲されており、現時点における裁判例の範型となっている感がある。学説では、ギフト券のアカウントへの登録について金銭類似の取扱い（権利の帰属と記録の一致）をするか、少なくとも資格授与

的効力（適法な権利者であることの法律上の推定）を認めるべきであるとする見解もみられる（得津・後掲110頁）。しかし、本件で問題とされるギフト券は、有償での譲渡が禁止されていることから明らかなように、金銭や有価証券などと異なって高度の流通性が予定されているわけではないから、原因関係と切り離して無因性を認めるべき必要性は乏しい。「何人も自己が有する以上の権利を譲渡することはできない」というのが原則であり、アカウント上のギフト券残高の表示に公信力が認められるわけではないから、上記の裁判例の立場は正当であろう（前田・後掲92頁、山城・後掲12頁）。

裁判例①が示した判断枠組みによると、顧客は、みずからが発行者からギフト券の発行を正当に受けたことを立証するか、または発行者から正当に発行を受けた者よりギフト券を承継したことを立証しなければならない（もっとも、発行者が争わない場合は権利自白が成立しうるし、承継取得について発行者が争うことが信義則に反する場合もありえよう）。そして、本件細則は有償譲渡を禁止しており、これはギフト券を不正取得した者に換金の機会を与えないようにするための合理的な制限であって有効と解されるから、承継取得を根拠づける譲渡は無償でなければならないことになる。立証責任については、ギフト券の正当な権利者から譲渡を受けたことを顧客の側が立証すれば、その譲渡が有償であったことを発行者（アマゾン）の側で立証すべきであると一応は考えられる（ただし、裁判例⑤は、顧客の側に譲渡が無償であったことの立証責任を課しているようにも読める）。しかし、ギフト券が高額であれば譲渡が無償

でされたとは考えにくく、有償譲渡であったとの事実上の推定が働くことになろう。このようにみると、アカウント停止が問題となる事案において、顧客がギフト券を承継取得したとの立証に成功する可能性は限定的であるように思われる。

3 アカウント停止の適法性

裁判例①④は、顧客が同一商品（特売品）の購入数量制限に違反したのに対し、アマゾンが2度にわたって警告を発したが、当該顧客がさらに違反を繰り返したのでアカウントを停止したという事案であった。一部の者による商品の買い占めはアマゾンが提供するサービスにとって支障となるおそれがあるから、購入数量に制限を設けることは合理性があり、アマゾンが事前に2度の警告を発していることからしても、アカウント停止に違法性を認めなかった裁判所の判断に異論はないだろう。また、裁判例③も、2人の顧客が本件サイト上で互いに不自然な出品と購入を行っており、これによってギフト券を現金化していたことが強く疑われる事案であるから、裁判所がアカウント停止の違法性を否定したのは当然といえよう。

これに対し、本件でXのアカウントが閉鎖されたのは、クレジットカードの不正利用により取得されたギフト券が多数登録されていることが判明したためであるが、X自身がギフト券の不正取得に関与していたかどうかは明らかにされていない。本判決は、それにもかかわらずアカウント閉鎖を適法としたのであるが、この判断は上述の裁判例①③④ほどには自明でないとも思われる。しかし、本判決で注目すべきは、Xが有償譲渡の禁止に違反して、正規販売店以外からギフト券を購入

していたことにも言及している点である。正規販売店以外の業者が扱うギフト券のなかには、不正な手段により取得されたものも含まれている可能性が否定できない。そのような業者から多額のギフト券を有償で購入する行為は、仮に購入者が不正取得について知らなかったとしても、不正取得者に換金の機会を付与し直接・間接に犯罪行為を助長するものだと評価しうる。このことを加味すれば、本件でアマゾンが行ったアカウント閉鎖に合理性を認めることもできよう。

4 ギフト券未使用残高「無効化」の適法性

もっとも、アカウント停止が適法であるといっても、当該アカウントに登録されたギフト券の未使用残高の「無効化」(＝アカウントの閉鎖に伴いギフト券の利用をできなくすること)まで直ちに認められるわけではない。後者は、ギフト券の利用を拒みつつ、返金もしないことを意味するものであり、顧客の財産権に対する侵害の程度が大きいともみられるからである。本件においてもまさにこの点こそが問題であるはずだが、Xがもっぱらアカウント停止の違法性について主張するにとどまったためか、本判決はギフト券未使用残高の無効化の違法性についてはまったく判断していない。そして、この点についての判断が十分に示されていないのは関連裁判例も同様である。たとえば、裁判例①では、アカウントの停止がギフト券の喪失を伴うことは了知可能だったということのみをもって無効化の正当化根拠とされているし(これに対する批判として得津・後掲110頁参照)、裁判例④でも、アカウント停止の適法性とギフト券の無効化の適法性が直結されているにすぎない(裁判例③は、無効化されたギフト券がア

カウント停止によっては奪われた利益といえるかという観点から検討しており、やや特殊である)。

しかし、やはり結論としては、本件におけるギフト券未使用残高の無効化は原則として適法と解すべきであろう。その理由は、ギフト券の前払式支払手段としての性質に求められる。すなわち、前払式支払手段は、出資法上の預り金規制や銀行法上の為替取引規制の潜脱を防ぐため、払戻しが原則として禁止されている(資金決済法20条5項)。それにもかかわらず、顧客の利用規約・ギフト券細則違反によるアカウント停止を理由に、ギフト券未使用残高相当額の損害賠償請求や不当利得返還請求ができるとするならば、実質的にみて前払式支払手段の払戻しが認められたのと同じことになってしまうおそれがある(山城・後掲13頁)。前払式支払手段に関する内閣府令では、「所有者のやむを得ない事情により当該前払式支払手段の利用が著しく困難となった場合」には例外的に前払式支払手段の払戻しが認められているが(42条1項3号)、これに当たるものとしてこの規定が例示しているのは「所有者が前払式支払手段を利用することが困難な地域へ転居する場合」と「所有者である非居住者……が日本国から出国する場合」であり、顧客の責めに帰すべきアカウント停止が「所有者のやむを得ない事情」に該当するとみるのは困難だろう(反対、得津・後掲110頁)。

とはいえ、アカウント停止に伴い、ギフト券未使用残高の無効化という没収類似の効果が生じるのは制裁として強すぎる感もある。この点につき、裁判例④が(異なる文脈のもとではあるが)述べるように、ギフト券は「使

用に際しての留意点が複数定められているほか、状況によっては利用ができなくなること、その場合には返金等もされないこと」といった「一定の条件下での利用が予定されているにとどまるもの」にすぎず、「現金や預金と同等の資産価値を有するものと直ちに認められるものではない」とするならば、本判決のような結論となるのもやむを得ないと割り切ることも考えられる。しかし、アカウント停止がこのように顧客の財産権を強く制約する可能性もあることに鑑みれば、アカウント停止措置の対象を悪質な規約・細則違反に限定する、アカウント停止に先立って警告を発生し顧客がみずから違法状態を是正する機会を与える、一定期間経過後はアカウント停止を解除する、などの配慮をすることが望ましいかもしれない（山城・後掲13頁は、アマゾンがとる対応が規約・細則の目的を達するために比例的な措置といえるかを問題とする）。また、結果としてアマゾンが利得するのが不当だとするならば、停止・閉鎖されたアカウントから、ギフト券にかかる正当な権利を有する者のアカウントに宛てて、未使用残高を移転する処理をとるようにアマゾンに求めることも考えられよう（もっとも、このような措置が可能な場面は限られよう）。

5 法改正の動向との関係

前払式支払手段は、犯罪収益移転防止法（犯収法）上の取引時確認（本人確認）義務や疑わしい取引の届出義務等が課されておらず、資金決済法上も利用者ごとの発行額の上限が設けられていない。しかし、本件や同種の事案からも窺われるように、アマゾンギフト券などの高額なチャージ・移転が可能な前払式支払手段は、マネーロンダリングなどの

不正な目的に用いられるおそれがある。そこで金融庁は、「高額電子移転可能型前払式支払手段」（「1回当たりのチャージ・譲渡可能額が10万円超」または「1か月当たりのチャージ・譲渡可能額の累計額が30万円超」のいずれかに該当するものが想定されている）の発行者に対し、資金決済法上の業務実施計画の届出を求めるとともに、犯収法上の取引時確認（本人確認）義務や疑わしい取引の届出義務等を課す方針を定めた。資金決済法や犯収法などの改正法案（安定的かつ効率的な資金決済制度の構築を図るための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律案）は、令和4年3月4日、通常国会に提出されている。この法改正が実現すれば、本件のような紛争は減少するものと期待される。

【参考文献】

裁判例①の評釈として、前田竣・CCR9号90頁、得津晶・ジュリ1553号107頁、山城一真・リマークス62号10頁がある。

【別表】

判決	請求の趣旨	原告が権利を取得したか	アカウント停止の適法性	未使用残高「無効化」の可否
裁判例①： 東京地判平30・3・9 (判タ1466号198頁)	不当利得に基づくギフト券未使用残高相当額の返還請求	・ギフト券がアカウントに登録されたことをもって原告に実体法上の権利・利益が付与されたとは認められない ・ギフト券にかかる権利を原告が承継取得したとの立証はない	・アカウント停止は購入数量制限違反に対する2度の警告の後にされており、利用規約に基づく適法な措置と認められる（傍論）	・アカウントの停止がギフト券の実質的な喪失を伴うことはギフト券細則により了知可能（傍論）
本判決： 東京地判令2・11・5 (2020WLJPCA11058002)	①アカウントを利用できるサービス利用契約上の地位にあることの確認 ②不法行為に基づくギフト券未使用残高相当額の損害賠償請求	(判示なし)	・ギフト券が不正行為により取得された場合に関連する顧客のアカウントを閉鎖することは、利用規約およびギフト券細則に基づく裁量の範囲内の行為であり、違法とはいえない	(判示なし)
裁判例②： 東京地判令3・1・21 (2021WLJPCA01218021)	ギフト券未使用残高にかかる権利を有することの確認	・ギフト券がアカウントに登録されたことをもって実体上の権利が原告に確定的に帰属したとは認められない ・ギフト券にかかる権利を原告が承継取得したとの立証はない	(判示なし)	・原告が有償譲渡取引禁止規定に違反してギフト券を取得したことは明らかであり、ギフト券細則に則って無効化の措置がとられたことに違法な点はない（傍論）
裁判例③： 東京地判令3・3・30 (2021WLJPCA03308019)	主位的請求： ①アカウント停止状態の解除 ②慰謝料請求 予備的請求： 不法行為に基づくギフト券未使用残高相当額ほかの損害賠償請求	(判示なし)	・本件アカウントがギフト券の現金化を目的とする違法な活動に使用されている可能性がある判断し、利用規約等に基づいてアカウントへのログインをできなくした措置は、違法とはいえず不法行為に当たらない	・（アカウント停止の根拠となった契約（BSA）の締結前に原告が得ていた利益を賠償すべきとの主張に対し）原告がBSA締結前に有していた利益をアカウント停止によりはく奪されたと認めるに足りる証拠はない
裁判例④： 東京地判令3・4・21 (2021WLJPCA04218022)	不法行為に基づくギフト券未使用残高相当額の損害賠償請求	(判示なし)	・購入数量制限違反に対する2度の警告の後にアカウント閉鎖がされたという経緯に照らせば、アカウント閉鎖措置をとったことについて不当な点があったとはいえない	・アカウント閉鎖措置を講じた結果として原告のギフト券の利用ができなくなったとしても、そのことについて不法行為責任が生じるということではない
裁判例⑤： 東京地判令3・6・17 (2021WLJPCA06178010)	ギフト券未使用残高の有効化	・ギフト券の番号を知っているだけで正当な権利者と推定される旨の主張は理由がない ・原告がギフト券を無償譲渡されたと認めることはできない	(判示なし)	(判示なし)