

再申入書

2025（令和7）年 9月 1日

〒100-0004

東京都千代田区大手マタイ1-5-1 大手町ファーストスクエア
イーストタワー3階
三浦法律事務所

楽天モバイル株式会社代理人

弁護士 松田 知丈 殿

弁護士 遠藤 祥史 殿

〒320-0968

栃木県宇都宮市中今泉2丁目7番19号

適格消費者団体

特定非営利活動法人 とちぎ消費者リンク

理事長 山口 益 弘

TEL/FAX 028-678-8000

令和7年5月30日付で、当法人の申入れにつきご回答をいただき、ありがとうございました。また、同年7月16日付で、故障内容を契約者に対して通知することができない理由についてご説明いただき、ありがとうございました。

「買い替え超トクプログラム」について、令和7年5月30日付ご回答書（以下、「回答書」といいます。）の1に記載された改定をされるとのこと、ありがとうございます。同改定により、事前の意思表示により、損傷品と判断された場合には乗換申請をしないことができることとなり、損傷品と判断されても乗り換え申請を取り消すことができないという問題点は解消され、消費者保

護に資するものと考えられます。

また、当団体は、本来、故障（損傷）費用を請求する以上、故障（損傷）の内容を通知することが望ましいと考えておりますが、貴社のご説明は理解しました。

もつとも、次に述べる問題点は残っているため、再度申入れをさせていただきます。

つきましては、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、2025年11月1日までに上記連絡先宛に書面にてご回答くださいますよう、お願い申し上げます。

第1 プログラムの一方的終了

第12条（本プログラムの中断，終了および変更）

5 契約者は、本プログラムが終了した場合、当該終了の事由を問わず、本プログラムの終了日以降本プログラムに基づくいかなる権利も行使できないものとします。

1 申し入れの趣旨

本件規約第12条5項を削除すること、または、適切な条項に修正することと求めます。

2 申し入れの理由

(1) 申し入れの理由については、2025年2月18日付の再申入書で述べたとおりです。

昨今、携帯電話の代金は高額になっています。そのため、本プログラムの契約者の多くは、プログラムの利用開始から25か月目以降に乗換申請することにより、高額な代金の一部の支払いを免れることができる

からこそ、本プログラムを利用して携帯電話を購入したものと考えられます。

それにもかかわらず、貴社が本プログラムが終了したとして、事後的・一方的に契約者が有していた乗換申請をする権利を奪うことは、契約者に重大な不利益を与えるものであり、信義則に反して契約者の利益を一方的に害することが明らかなです。

- (2) したがって、本件規約第12条5項は、消費者契約法第10条により無効となりえます。

以上