

申入書兼お問い合わせ

2024（令和6）年5月7日

〒158-0094

東京都世田谷区玉川一丁目14番1号 楽天クリムゾンハウス

楽天モバイル株式会社 御中

〒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

当法人は、不特定かつ多数の消費者の利益のために、不当条項や不当勧誘等の是正に向けて活動を行っているNPO法人であり、内部組織として、弁護士、消費生活相談員など消費者問題に関する専門委員を構成員とする委員会を有しております。2019（令和元）年6月26日に、内閣総理大臣から、消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

さて、貴社が使用されている「楽天モバイル買い替え超トクプログラム利用規約」（以下、「本件規約」といいます。）には、消費者契約法に鑑み、消費者の利益を害する不当ないし不適切と思われる条項がありました。また、貴社のホームページにおける「楽天モバイル買い替え超トクプログラム」に関する記載には、不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景表法」といいます。）に鑑み、不適切と思われる表示がありました。

つきましては、下記に述べるとおり申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、2024（令和6）年6月30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。

なお、本申入書及び貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法に基づき、当法人において公表させていただく可能性があることを申し添えます。

記

第1 代物弁済及び故障費用支払いに関する条項について

第5条（対象製品の乗り換えについて）

- 1 契約者は、以下の条件に従い、契約者が本プログラムに基づいて購入した対象製品を、他の対象製品に乗り換えることができます。なお、契約者が新製品を受領した日の属する月の当月分の支払いから、旧製品の割賦残債務は旧製品の当社への給付に基づく代物弁済により消滅し、新製品の割賦金の請求に切り替わります。

（略）

- (9)次項に規定する故障費用（以下「故障費用」といいます。）の支払いが必要である場合は、故障費用を支払うこと。

（略）

- 2 契約者は、返送した旧製品の状態により当社が別途指定する故障費用を支払うものとします。

第7条（旧製品の状態確認）

- 1 当社は、当社のサービスページに記載の基準に従い、契約者から返送された旧製品の状態（故障の有無、程度等）の確認を行います。
- 2 確認の結果、契約者による故障費用のお支払いが必要な場合、当社は契約者に当該故障費用の金額について通知いたします。

第9条（利用上の制限）

- 2 契約者は、いかなる場合も乗換申請を取り消すことはできないものとします。
- 4 いかなる場合においても、契約者は当社に対して乗換申請時または解約時の状態確認結果について異議を申し立てることはできません。

1 申入れの趣旨

- (1) 本件規約第5条2項のうち、「返送した旧製品の状態により当社が別途指定する故障費用を支払うものとします」との文言については、使用を停止すること、又は適切な文言に改定することを求めます。
- (2) 本件規約第7条2項については、使用を停止すること、又は適切な文言に改定することを求めます。
- (3) 本件規約第9条2項を削除することを求めます。
- (4) 本件規約第9条4項を削除することを求めます。

2 申入れの理由

- (1) 消費者契約法10条は、消費者の不作為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ものとみなす条項その他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、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものを無効と定めています。
- (2) 本件規約第5条2項は、「契約者は、返送した旧製品の状態により当社が別途指定する故障費用を支払うものとします。」と規定しています。
しかし、本規約においては、「故障費用」の支払いが必要となる場合について、「旧製品の状態により」と規定するのみで、具体的な状態については何ら規定していません。

本条項は、契約者が旧製品を返送することにより残代金を代物弁済するところ、旧製品に故障等がある場合に、修理代金を「故障費用」として請求する趣旨であると思われます。そうであれば、契約は合意により成立するという民法の原則によれば、どのような場合に「故障費用」の支払いが必要かについて、本件規約に規定する必要があります。ところが、本件規約には、どのような場合に「故障費用」の支払いが必要かについての規定はなく、故障費用の支払いが必要な場合について、貴社が一方的に決められることになりかねません。

よって、かかる規定は、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、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものと言えます。

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

なお、適切な条項に改訂される際には、仮に故障費用の支払いが必要な具体的な場合が貴社のホームページ記載の「損傷品」に該当する場合であるとすれば（詳細は「第6 お問い合わせ」第1項参照）、「故障費用」という文言から受けるイメージと齟齬があるため、「損傷品の修理費用」等の文言に改めるのが妥当であると考えます。

- (3) 第7条2項は、契約者による故障費用のお支払いが必要な場合、故障費用の金額について通知するとしており、故障箇所及び故障内容については通知しなくてもよいように読めます。また、実際に、契約者が故障箇所を問い合わせても、貴社は、かかる規定を根拠に故障箇所を回答しない場合があるようです。

しかし、前記のとおり、貴社が故障費用を請求する根拠は、原則とし

て代物弁済により債務は消滅するところ、「故障」等がある場合には修理費用を請求するという特約を設けたところにあります。そして、故障等の修理費用を請求するためには、当然、「故障」等があることが要件となるため、貴社は故障等の箇所及び内容を明示しなければ、「故障費用」を請求することはできないはずで、契約内容不適合責任（民法562条）を追及するためには具体的に契約内容不適合を主張・立証しなければならないことや、必要費償還請求（民法608条1項）をする場合に必要費の内容を具体的に主張・立証しなければならないことと同様です。

よって、第7条2項が、故障費用の請求をする際に、故障箇所及び故障内容を通知しなくてよいとする趣旨であれば、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、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものと言えます。

したがって、本件規約第7条2項は、消費者契約法第10条により、無効となりえます。

- (4) 本件規約第9条2項は、「契約者は、いかなる場合も乗換申請を取り消すことはできないものとします。」と規定しています。

しかし、乗換申請後、「故障費用」の支払いが必要か否かを貴社の状態確認により決定し、申請取消しもできないのであれば、代物弁済によって債務が全額消滅するのか、あるいは故障費用の支払いをしなければならないのか（実質的には代物弁済による債務の消滅範囲の減縮）を貴社が一方的に決定できる上、契約者はその結果に従わなければならないことになり、契約は合意により成立するという民法の原則に比して消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第

1条第2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恐れがあります。

したがって、本件規約第9条2項は、消費者契約法第10条により、無効となり得ます。

- (5) 本件規約第9条4項は、「いかなる場合においても、契約者は当社に対して乗換申請時または解約時の状態確認結果について異議を申し立てることはできません。」と規定しています。

しかし、本件においては、そもそも「故障費用」を支払わなければならない「旧製品の状態」についての具体的な規定がなく、貴社が任意に決められることとなり不適切であることは上記のとおりです。

また、本件規約に「故障費用」を支払わなければならない場合が具体的に規定されたとしても、規定に該当するか否かは一義的に判断できるとは限らず、貴社が当該規定に該当するとした判断に疑義が生じる場合もあり得ます。そのような場合にも、消費者が異議を申し立てることができないとすれば、実質的には故障費用の支払いが必要か否かを貴社が一方的に決められることとなりかねず、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義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第2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と言えます。

よって、本条項は削除することを求めます。

第2 免責規定について

第12条（本プログラムの中断，終了および変更）

2 当社は，次の各号のいずれかに該当する場合には，契約者に事前に通知することなく一時的に本プログラムの全部または一部を中断することができるものとしします。その際，契約者に損害が発生した場合であっても，当社は責任を負わないものとしします。

（略）

3 当社は，任意の理由により，いつでも本プログラムの全部または一部を終了または変更できるものとしします。当社は，本プログラムの終了および変更による損害について，契約者および第三者に対して責任を負わないものとしします。

1 申し入れの趣旨

- (1) 本件規約第12条2項のうち，「その際，契約者に損害が発生した場合であっても，当社は責任を負わないものとしします。」との規定を削除することを求めます。
- (2) 本件規約第12条3項のうち，「当社は，本プログラムの終了および変更による損害について，契約者および第三者に対して責任を負わないものとしします。」との規定を削除することを求めます。

2 申し入れの理由

- (1) 消費者契約法第8条1項1号及び同3号は，消費者契約において，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（1号），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（3号）をいずれも無効としています。

(2) 本件会員規約第12条2項は、本プログラムの全部または一部の中断について、貴社の債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内容となっており、消費者契約法8条1項1号及び同3号により無効となりえます。

(3) 本件会員規約第12条3項は、本プログラムの終了または変更により損害が生じたことについて、貴社の債務不履行又は不法行為があった場合においても損害を賠償する責任の全部を免除する内容となっており、消費者契約法8条1項1号及び同3号により無効となりえます。

第3 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を求めます。

2 申し入れの理由

(1) 契約は当事者の合意によって成り立つものであり、一旦成立した契約を解除するためには、債務不履行等の解除事由があるか（民法541条）、両当事者が解除に合意することが必要です。

よって、既に貴社と契約者の間で本プログラムについての契約が成立している以上、同契約を解除するには、貴社と契約者との間での解除の合意が必要です。

(2) ところが、本件規約第12条5項は、貴社に一方的な解除権を与え、既に契約によって契約者が有していた権利まで剥奪するものであり、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、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項です。また、本条項は、一方的な解約により、当該終了の事由を問わず、本プログラム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とするものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものです。

(3) 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。

第4 規約の随時変更

第17条（規約の変更）

- 1 当社は、本規約等を改定できるものとし、本規約等の改定後は、改定後の本規約等を適用するものとします。
- 2 当社は、前項により本規約等の改定を行う場合、その影響および本プログラムの運営状況などに照らし、適切な時期および適切な方法により、契約者に情報提供を行うものとします。

1 申し入れの趣旨

本件規約第17条を削除すること、または、適切な条項に修正することを

求めます。

2 申し入れの理由

- (1) 契約は当事者の合意によって成り立つものであり、民法第521条以下の規定が当然の前提としており、規約内容を変更する場合にも原則として両当事者の個別的な合意が必要です。

よって、定型約款の変更についても、①定型約款の変更が、消費者一般の利益に適合するとき、あるいは、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、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などの条件が認められる場合に、初めて個別的合意なく変更が認められる余地があるものです（民法の一部を改正する法律《平成29年法律第44号。2020年4月1日施行》第548条の4第1項参照）。

さらに、そのような条件が認められたとしても、③事業者は消費者に対し、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並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しなければなりません（同条第2項及び第3項参照）。

- (3) ところが、本件規約第17条は、前記(2)の①及び②のような限定をすることなく、事業者に一方的な規約の変更権を与えるものです。

よって、本件規約第17条は、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、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項です。

また、本条項は、消費者にとって不利益変更となる場合でも、極めて広範な裁量権を貴グループに留保する規定であって、消費者が予期しな

い不利益変更により不測の損害を被る可能性があり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものです。

- (4) したがって、本件規約第17条は、消費者契約法第10条により無効となりえます。

第5 専属的合意管轄

第19条（合意管轄）

契約者と当社の間で本プログラムに関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

1 申し入れの趣旨

本件規約第19条を削除することを求めます。

2 申し入れの理由

- (1) 民事訴訟法第4条ないし第7条は、当事者の住所や請求の内容等に応じた管轄を規定しています。本プログラムについては、日本全国の会員との間で訴訟が生じる可能性があり、原則として、民事訴訟法4条ないし7条によって管轄裁判所が定まることとなります。
- (2) しかるに、本規定は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として規定しています。すなわち、本規定は、他の管轄を排除して東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の管轄とするものであるため、契約者が東京から遠い地域に居住する場合であっても、一律に東京地方裁判所または東京簡易裁判所において訴訟を行わざるを得ないものです。

よって、本規定は、消費者の不作為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ものとみなす条項その他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、消費者の権利を制限し又は義務を加重する条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものといえます。

- (3) したがって、本規定は、消費者契約法10条に反し、無効となりえます。

第6 お問い合わせ

貴社のホームページの「楽天モバイル買い替え超トクプログラム」のトップページにおける、「最新 iPhone の本体代が最大半額分支払い不要」との表示の下に、「※当社が回収する製品が当社指定の状態を満たさない場合、故障費用22,000円（不課税）お支払いが必要となる、または当社が回収できない場合があります。詳細を必ずご確認ください。」と記載されています。そして、「詳細」をクリックすると「返却時の注意事項」に遷移し、その中で、「故障や破損などがある場合、故障費用のお支払いが必要です。※回収した製品が弊社所定の状態基準を満たさない場合、故障費用が発生します。故障費用が発生する場合でも、機種変更や解約の申請をキャンセルすることはできません。※回収した製品が受付不可品と査定された場合、製品をご返送させていただき、残債の全額を請求させていただきます。」と記載されていますが、なお、「弊社所定の状態基準を満たさない場合」がどのような場合に当たるのかの記載はありません。さらにスクロールすると、「製品が故障した場合」として、「損傷品 そのままご返却いただけますが、故障費用22,000円のお支払いが必要になります。」、「受付不可品 そ

のままご返却いただけますが、残債の全額お支払いが必要になります。」と記載されており、その下のアコーディオンパネルを開くと「損傷品」及び「受付不可品」の例が表示されています。

前記のトップページに表示された、「当社指定の状態を満たさない場合」（故障費用の22,000円《不課税》お支払いが必要となる場合）とは、「損傷品」の場合を指すのでしょうか。記載位置が離れており、また、「故障」費用という用語と「損傷品」という用語のイメージが一致せず、関係が不明確であることから、確認させていただきます。

以上