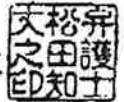


2024年7月31日

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 様

〒100-0004
東京都千代田区大手町1-5-1
大手町ファーストスクエア
イーストタワラー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 知史



同 遠藤 祥史



(電話番号) 03-6270-3574

(FAX 番号) 03-6270-3501

申入書へのご回答につきまして

前略

貴団体からの2024年5月7日付申入書兼お問い合わせ(以下「申入書」といいます。)につきまして、以下のとおり、ご回答いたします。

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**1 第5条第1項9号及び同第2項**

本件規約第5条第1項第9号及び同第2項の使用停止につき検討いたしました。本プログラムは、契約者が、本プログラムにより利用していた旧製品を、プログラムの利用開始日から25か月以降に当社に給付することにより、旧製品の割賦残債務を代物弁済することができるというものであるところ、これらの規定は旧製品の客観的な価値算定に関わる規定であり、契約者が自らの使用により旧製品の品質・性能に支障を生じさせたことでその価値が低減しているにもかかわらず、その価値の低減が反映されないまま代物

弁済によって旧製品の未払割賦債務が消滅するという事態を防止するためのものです。すなわち、旧製品の価値を客観的に算定するだけであって、その点について契約者に不利益はない一方、かかる規定の使用を停止すれば、当社の負担のもと契約者に不当な利益を生じさせることになりますので、使用停止の必要はないと考えております。

次に、本件規約第5条第1項第9号及び同第2項の改定については、当社は、契約者から給付を受けた旧製品につき、提携関係にある外部の専門業者に査定を依頼しており、故障費用の支払いが必要になるか否かは、当該業者の査定基準に基づいて客観的かつ専門的に判断しています。したがって、故障費用の支払いが必要な場合について、当社が一方的に決められることになりかねないとの貴団体のご懸念は当たらないものと考えております。

もっとも、貴団体からの申入れを踏まえ、当社としても、契約者が故障費用を支払う場合について可能な限り予見可能性を高めるべく、旧製品の査定基準（①良品、②損傷品、③受付不可品の3つに分類するための基準）を当社サービスページへの掲載等の方法により契約者に周知する旨を本件規約に明記いたします。なお、当社は消費者にとってより分かりやすい表示を目指しており、本件規約の改定にあたっては「故障費用」という文言を「修理費用」という文言に変更する予定です。

2 第7条第2項

本件規約第7条第2項の使用停止について検討いたしましたが、上記1のとおり、当社の負担のもと契約者に不当な利益を生じさせる事態を防止するために必要な規定であり、使用を停止することは、正当な消費者利益を図る上で適切ではないと考えております。

もっとも、貴団体の申入れを踏まえ、査定基準に基づく査定の結果（①良品、②損傷品、③受付不可品の3つのいずれに該当するかの結果）及び修理費用を契約者に通知する旨を明記いたします。

なお、契約者による修理費用の支払いが必要な場合に、修理費用の金額について通知するとの定めは、上記1のとおり、損傷品であるか否かに係る判断は当社ではなく外部の専門業者が行っていることを踏まえた規定であり、当社において故障箇所及び故障内容を正確に把握することができない以上、これらを通知の対象として規定していないことを付言いたします。

3 第9条第2項

本件規約第9条第2項の削除について検討いたしましたが、本項の「乗換申請」とは、本プログラムを利用した結果、当社との間で代物弁済を合意す

ることに他なりません。

代物弁済をするうえでは旧製品の客観的な価値が幾らかを算定することになりますが、それは、貴団体が指摘するような当社が一方的に算定しているようなものではなく、外部の専門業者に委託して行っているものです。代物弁済により契約者の債務が全額消滅するのか、修理費用の支払いが必要になるのかを当社が一方的に決定できるとのご指摘は当たりません。

本規定の削除については上記のとおりですが、貴団体からの申出を踏まえ、契約者の予見可能性を高めるため、修理費用の支払いが必要となる場面を告知することは上記1で述べたとおりです。

4 第9条第4項

本件規約第9条第4項の削除について検討いたしましたが、上記1のとおり

り旧製品の状態確認は当社ではなく外部の専門業者において実施しているものであり、外部の専門家の判断を根拠なく覆すことが可能な場合は基本的に想定しがたいと考えており、むしろ契約者に無用の期待を付与させて本プログラムを利用するか否かの判断の前提を誤らせることは妥当ではないと考えております。

また、上記2のとおり、貴団体からのご指摘を踏まえ、査定結果についてより詳細な情報提供を行う旨を本件規約に明記することにいたしました。そして、契約者の手元にある資料等から査定結果を争うことができるような場合には、契約上の異議申立権を付与するものではありませんが、法律上争うことは可能ですので、本件規約第9条第4項は「法令中の公の秩序に関しな規定の適用に場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重する」ものではなく、「信義則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」でもありませんので、削除する必要はないと考えております。

第2 免責規定について

本件規約第12条第2項及び同3項の一部を削除することについて検討いたしました。まず第2項は、当社の責めに帰すべき事由によらず、やむを得ず一時的に本プログラムの全部または一部を中断せざるを得ない場合等を想定した規定であるため、当社が不当に責任を免れて損害を契約者に転嫁するという不合理な適用がされ、消費者に不当な不利益をもたらすことは基本的に想定しておらず、当社としてもそのような事態を招来しないよう運用面においても十分な注意を払ってまいりました。

また、第3項についても、当社の責めに帰すべき事由により、契約者に損害を生じさせる態様での本プログラムの終了または変更の可能性を意図したものではありません。

もっとも、貴団体の申入れを踏まえ、消費者に不当な不利益をもたらすものではないという趣旨を明確にする観点から、貴団体からご指摘のあった文言を削除することにいたします。

第3 プログラムの一方的終了について

本件規約第12条第5項の削除または修正について検討いたしました。本プログラムは、本件規約第2条に明記しているとおり、契約者が本プログラムにより利用していた旧製品をプログラムの利用開始日から25か月目以降に当社に給付することで、旧製品の割賦残債務を代物弁済することができるという無償のプログラムです。かかる性質上、本プログラムが契約者に付与する権利は、乗換申請をすることができる権利のみであることから、本項は、本プログラムが

終了した場合には新たな乗換申請ができなくなるという当然の効果を規定したにすぎず、契約者の権利関係に何ら消長を来すものではありません。

したがって、本件規約第12条第5項は「法令中の公の秩序に関しない規定の適用に場合に比し、消費者の権利を制限し又は義務を加重する」ものではなく、「信義則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」でもありませんので、削除する必要はないと考えております。

第4 規約の随時変更について

本件規約第17条は、民法等の法令及び判例の枠組みに則り適切な方法で改定を行うことを前提にした規定であり、民法等の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ものには該当しないと理解しております。

すなわち、本条は、第1項において民法548条の4と同じく改定時期について特段の制約がないこと、また将来の改定があり得ることを消費者に告知するとともに、第2項において具体的な改定の告知についても「適切な時期および適切な方法」で行うことを明確にしているものであって、民法で要請される事前手続を行わない旨を規定しているものではありません。「適切な時期および適切な方法」については、改定内容に応じて周知から改定までに必要な期間が変わること、インターネットに関わる技術は日々進歩しており、契約者に対しては、その時点で最も適切な方法で周知を行う観点から、このように規定しているものです。インターネットの告知やメールアドレスによる通知が、将来にわたって適切な周知方法であるとは必ずしもいえないことから、このような規定としております。

以上のとおり本件規約第17条は民法548条の4に違反するものではありませんが、当社としては民法548条の4に従って本件規約の改定を行ってまいりますので、かかる運用を明確にする観点から同条の文言を次のとおり改定する予定です。

第17条（規約の変更）

1. 当社は、契約者の一般の利益に適合する場合その他民法第548条の4第1項各号に定める事由がある場合に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、当社のウェブサイトに掲示する方法または当社が適当であると判断する方法により、あらかじめ契約者にその旨を周知するものとします。

第5 専属的合意管轄について

専属的合意管轄に関する本件規約第19条については、消費者契約法10条に違反するものではなく、修正の必要はないと考えております。

すなわち、本条が設けられていても、消費者は移送申立てまたは自庁処理によることに対する裁判所の判断を通じて東京以外の土地管轄での訴訟が可能であって、他の裁判所で訴訟を提起することをすべからず否定するものではなく、法的にその限度での意味を有する規定です。裁判所が移送申立て等を認める場合は消費者の権利制限がないことはもちろんのこと、認めなかった場合には信義則に反して消費者を一方的に害する場面ではなかったことが判断されることになります。

第6 お問い合わせについて

当社ホームページの記載の趣旨に関するお問い合わせについては、「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」という記載の末尾にある「詳細」から「故障費用」に関する記載に遷移し、遷移先のページに「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」との記載にたどり着くことができる仕様になっていますので、契約者が当社に給付した旧製品が損傷品である場合には当社指定の状態を満たさない場合に該当し、故障費用22,000円のお支払いが必要になることについて認識の齟齬が生じるものではないと思料いたします。

もっとも、当社は消費者にとってより分かりやすい表示を目指しており、貴団体からのご指摘も踏まえ、ホームページの記載についても、次に掲げる変更を含め、表現の変更を実施する予定です（念のため付言しますが、「故障費用」を「修理費用」に変更することは第1の1で述べたとおりです。）。

改定前	改定後
基準	査定基準
損傷品	故障・損傷品

最後となりますが、当社は、以上の方針に従って、2024年10月頃までに、本件規約及びホームページを改定する予定です。当社システム及び消費者に対して短期間に同一目的での複数の改定は望ましくないことから、当社の改定方針につきご意見があれば同年8月31日までにご連絡をくださいますようお願い申し上げます（貴団体からのご指摘を反映する旨の確約は致しかねますが、貴団体からのご指摘があれば、その内容も踏まえて改定内容を検討する予定です。予めご承知おきください。）。

今後も、本サービスを利用するお客様の正当な利益を保護すべく、よりよいサービスを提供できるよう努めていく所存です。

何とぞご理解くださいますようお願い申し上げます。

草々