

再申入書

2024（令和6）年9月30日

〒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 様

弁護士 遠藤 祥史 様

〒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

当法人の、2024（令和6）年5月7日付申入書に対し、同年7月31日付でご回答をいただき、ありがとうございました。

本件規約第5条第1項9号及び第2項については、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、旧製品の査定基準を貴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規約に明記していただけるとのこと、ありがとうございます。サービスページへの掲載により査定基準が明確になるのであれば、当法人の申入れの趣旨は達成できるものと思料します。掲載内容を確認させていただきます。

また、第12条2項及び同3項については、申入れどおりにご改定いただけるとのこと、ありがとうございます。

また、本件規約第17条については、民法548条の4に従って改定していただけるとのこと、ありがとうございます。

もつとも、その他の条項につきましては、ご改定いただけないか、一部しかご改定いただけないとのことですので、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、2024年11月16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、貴社が秘匿性の高い営業情報と述べられている部分については公表・開示は控えさせていただきます。

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

1 申入れの趣旨

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) 本件規約第7条2項については、「当社は契約者に当該故障内容及び故障費用の金額について通知いたします」等の適切な文言に改定する

ことを求めます。

(2) 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) 第7条2項について

ア 本件規約第7条2項について、貴社は、今後、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するとされています。

しかし、契約者は、②損傷品，③受付不可品に該当するとの結果の通知を受けた場合に、どの箇所がどの査定基準に該当したために②損傷品又は③受付不可品に該当するとされたのかが分からず、真に修理費用を支払わなければならない「故障等」があったのか否かを判断することはできません。

イ この点、貴社は、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ると主張されています。

しかし、外部の専門業者であったとしても、貴社が業務委託した一民間業者であり、公的な第三者機関でもない以上、その判断が妥当であるとは限りません。

ウ また、貴社は、外部の専門業者が判断を行っているため、貴社も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ために通知の対象として規定していないと主張されています。

しかし、そうであれば、外部の専門業者に対し、故障箇所及び故

障内容を貴社に通知することを求めた上で、貴社から契約者に通知すべきです。

2024（令和6）年5月7日付「申入書兼お問い合わせ」で述べたとおり、故障費用を請求する根拠は、本来、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るのであります。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す。

エ また、実際に、複数の契約者から、故障費用を請求されたことや、故障箇所や故障内容を開示されなかったことについての疑問が呈されているところです。故障の箇所及び故障内容を通知することは、かかる疑問を解消することにも資すると考えられます。

オ よって、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が通知されたとしても、故障費用の請求をする際に、故障箇所及び故障内容が通知されないのであれば、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。

(3)第9条4項について

ア 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。

そして、貴社は、旧製品の状態確認は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く、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ないと主張されています。

しかし、外部の専門業者であっても、貴社が業務を委託した一民間業者にすぎず、公的な第三者機関でもない以上、その判断が妥当であるとは限りません。

イ また、貴社は、査定結果について、「①良品、②損傷品、③受付不可品」のいずれに該当するかが通知されると主張されています。

しかし、旧製品の査定基準がホームページにおいて周知され、「①良品、②損傷品、③受付不可品」のいずれに該当するかが通知されたとしても、契約者自身の携帯電話のどの箇所がどの故障内容によって査定基準に該当して「損傷品」又は「受付不可品」となったのかを確認できなければ、契約者はその妥当性を判断できません。専門業者であっても、その判断が絶対的に正しいという保証はなく、査定基準に該当するとした判断に疑義が生じる場合もあります。

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委託した一民間業者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。

ウ また、貴社は、「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」と主張されています。

しかし、当団体は、本件規約において、異議申立権を付与してほしいと主張しているものではありません。貴社は、「如何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。」という契約者の異議申立権を排除する特約を設けており、これを削除すべきだと主張しているものです。実際に、契約者が乗換申請時の状態確認結果について納得いかないと申し出た際に、貴社は第9条4項を理由に申し出を拒否することがあるようです。

また、貴社は、「法律上争うことは可能です。」と主張していますが、本件規約が適法であるという貴社の主張と矛盾しています。すなわち、第9条4項が民事上有効な特約であれば、契約者は法律上も異議を申し立てることができないのであり、消費者契約法等に違反して無効な場合にのみ、法律上異議を申し立てることが可能となります。かかる主張は、貴社自身が第9条4項は違法・無効となり得ることを認めているものです。

よって、貴社において、「契約上の異議申立権を付与」する必要まではないものの、少なくとも、異議申立権を排除している第9条4項は削除すべきです。

したがって、本条項は、削除することを求めます。

第2 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) 貴社は、「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。」と主張されています。

しかし，そもそも本プログラムは，対象製品を本プログラムの利用開始日から25月以降に貴社に給付することで，旧製品の割賦残債務を代物弁済し，新しい対象製品に乗り換えることができるプログラムです（本件規約第2条）。すなわち，契約者は，本プログラムの利用契約をした時点で，利用開始日から25月以降に貴社に対象製品を給付することで，旧製品の割賦残債務を代物弁済し，新しい対象製品に乗り換えることができる権利（乗換申請の権利）を取得するものです（本件規約第2条）。

しかるに，本件規約第12条5項によれば，契約者が本プログラムの利用契約により既に乗換申請の権利を取得していた場合においても，乗

換申請の権利を行使する前に本プログラムが終了した場合には、乗換申請の権利を行使できないこととなります。当団体は、かかる場合が問題であると考えているものです。

- (2) 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、契約者が携帯電話を購入した際に、既に貴社と契約者の間で本プログラムを利用する契約が成立している場合には、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。

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、本プログラムの利用契約によって既に契約者が有していた乗換申請をする権利まで一方的に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3 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) 貴社は、移送申立て又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ると主張されています。

(2) しかし、本件規約第19条によれば、貴社の契約者は全国各地に存在するところ、契約者が東京から遠い地域に居住する場合であっても、基本的には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。そして、移送申立てが認められるのは、民事訴訟法第17条の要件を充たす場合等の限られた場合にすぎず、自庁処理が行われるのも、特別な事情がある限定的な場合にすぎません。

また、一般消費者は、利用規約の記載だけを頼りに専属的合意管轄に従って応訴してしまう場合もあり、消費者にとって不利益が生じる可能性があります。

(3) さらに、貴社は、全国に顧客を有する巨大な企業であり、契約者と比べて経済力においてはるかに優位に立っているものです。

また、専属的合意管轄の規定が、消費者契約法10条に違反し無効と判断した裁判例（盛岡地裁遠野支部決定平成17年6月24日等）もあります。

(4) 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。

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4 お問い合わせに対する回答について

お問い合わせに対するご回答をいただき、ありがとうございました。

もっとも、本記載は一般消費者にとって分かりにくい記載であることは否めません。今後、より分かりやすい表示を目指して表現の変更を実施されるとのこと、よろしくお願い致します。

以上