

令和7年3月6日

楽天モバイル株式会社 御中

〒233-0002

横浜市港南区上大岡西1-6-1

ゆめおおかオフィスタワー5階

内閣総理大臣認定適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者支援かながわ

TEL045-349-9729 / FAX045-349-9265

理事長 武井



## 申入れ及びお問合せ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

私ども消費者支援かながわ（以下、「当法人」と言います。）は、消費者の権利擁護を目的として、県内の消費者問題に取り組む諸団体、消費生活相談員、弁護士、司法書士らにより構成される、不特定多数の消費者の利益保護のために活動している消費者団体です。

当法人は、2018年8月3日、消費者契約法13条に基づく内閣総理大臣による適格消費者団体の認定を受けており、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、差止請求訴訟を提起しうる団体です。

当法人において、貴社の「楽天モバイル事業」に関連して提供されている「スマホ下取りサービス」の利用規約の内容について調査・検討した結果、問題があると考えられる条項が認められましたので、別紙のとおり申入れ及び問い合わせをいたします。

つきましては、本書面到達後1か月以内を目途に、ご回答を書面にて当法人までご送付いただけますよう、お願い申し上げます。

なお、貴社からの回答の有無・内容等は、消費者契約法27条に基づき、当法人において公表させていただくことを念のため申し添えます。

敬具

<別紙>

第1 申入れ事項

申入れ事項その1：利用規約第5条9項について

第5条9項 当社は、お客様による本サービスの利用申込みを当社が不承諾とした場合または本契約が本規約の定めに従い解除された場合、本件製品を当社の費用でお客様に返送します。理由の如何を問わずお客様がかかる返送された本件製品を受け取ることができなかった場合（配送時の事故、引越し等により宛先不明となった場合を含みますがこれらに限られません）、当社は、お客様に対して一切の責任を負わないものとします。返送された本件製品をお客様が配送事業者の保管期限内に受け取ることができず、当社にかかる製品が返送された場合、当社は、本件製品が当社に無償譲渡されたものとみなします。

1 申入れの趣旨

消費者が返送された本件製品を受け取ることができなかった場合に理由の如何を問わず貴社が一切の責任を負わない旨の規定は、消費者契約法第8条1項1号に該当し得ると考えますので、文言の修正等を求めます。

なお、「お客様による本サービスの利用申込みを当社が不承諾とした場合」とは、利用規約第3条第3項各号に規定されている場合を指すのかお尋ねします。

また、「当社にかかる製品が返送された場合、・・・返送された本件製品が無償譲渡されたものとみなす」旨規定されていますが、本件製品が返送された場合、実際にどのような運用をされているのか併せてお尋ねします。

2 申入れの理由

上記規定では、本契約が不成立ないし解除されたときに本件製品を貴社の責任で返却するとしていますが、その履行が出来ずとも貴社は一切責任を負わないと規定し、配送時の事故のときも責任を負わない旨を定めています。しかしながら、配送業者は貴社の履行補助者にあたり、債務者である貴社自身に故意・過失がなくても履行補助者に故意・過失があれば損害賠償の責任を負うものとされています。したがって、当該規定は、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として、消費者契約法第8条1項1号に該当すると考えられますので文言の修正等を求めます。

また、返送された本件製品が無償譲渡されたものとみなす旨の規定は、消費者契約法第10条との関係で問題になり得る可能性がありますので、返送された場合の実際の運用についてお尋ねします。

## 申入れ事項その2：利用規約第15条1項について

### 第15条（本規約の変更等）

当社は、当社の裁量により自由に本規約を変更および改定することができるものとし、本規約の変更または改定後の本サービスの利用申込みには、変更または改定後の本規定が適用されます。

#### 1 申入れの趣旨

貴社の「裁量により自由に本規約を変更および改定することができる」旨の規定は、民法548条の4第1項に反しますので、文言の修正等を求めます。

#### 2 申入れの理由

定型約款の変更について規定する民法548条の4第1項は、「契約をした目的に反せず、かつ、変更内容が合理的なものであるとき」は、利用者の同意を得なくても、サービス提供者が、その内容を変更することができるとしています。しかし、上記規定は、貴社が「裁量により自由に」本規約を変更できるとしており、文言上、民法548条の4第1項の要件を充足するか否かにかかわらず、貴社が一方的に本規約を変更することができるように読めます。その場合、消費者の利益が一方的に害されるおそれがあることから、このような規定は消費者契約法第10条により無効であり、よって、上記規定の文言修正等を求めます。

## 第2 問い合わせ事項

### 問い合わせ事項その1：利用規約第4条2項、第5条10項前段について

第4条2項 前項に定める場合において、次条に従い当社が本件製品を受領し査定金額を当社が決定した時に、お客様と当社の間で本契約が成立するものとしします。

第5条10項 本件製品の所有権は、当社が本件製品を受領したとき(宅配・郵送等により引き渡す場合は当該郵送等事業者に引き渡したとき)をもって、当社に移転するものとしします。（以下略）

#### 1 問い合わせの趣旨

上記利用規約第4条2項、第5条10項前段の該当部分について、下記2で述べるような疑義がありますので、実際には、どの時点をもって契約が成立し、

貴社に所有権が移転するとする運用をされているのかをお尋ねします。

## 2 問い合わせの理由

上記利用規約第4条2項によると、本下取りサービスの利用を申し込んだ消費者と貴社との間に本契約が成立するのは、貴社が本件製品を受領し査定金額を決定したときとされています。一方、第5条10項前段では、貴社が本件製品を受領したとき、すなわち査定金額を決定する前である契約成立前に貴社に本件製品の所有権が移転すると規定しています。これは契約成立時に所有権移転の効力が生じるという民法の原則に反します。

## 問い合わせ事項その2・利用規約第5条10項後段について

第5条10項 (略)また、お客様が当社の指定する本件製品以外の物品等(以下「物品等」といいます)を本件製品とともに当社に引き渡した場合、当該物品等にかかる所有権その他一切の権利は当社に無償譲渡されたものとみなします。当社は、当該物品等を当社裁量で廃棄、処分等することができるものとし、お客様は、これに異議を唱えることはできません。当社は、お客様に対し、当該物品等および当該製品等に含まれる情報等の取扱い及び返送について一切の責任を負わないものとします。

## 1 問い合わせの趣旨

上記規定のうち、無償譲渡されたものとみなす旨の規定は、下記2で述べるような疑義がありますので、「本件製品以外の物品等(以下「物品等」といいます)」とは具体的には何を指すのか、また、本件製品以外の物品等が本件製品とともに貴社に引き渡された場合に、実際にどのような運用をされているのかをお尋ねします。

## 2 問い合わせの理由

本件製品以外の物品の引き渡しが行われたことをもって一方的に貴社に無償譲渡したものとみなす当該規定は、消費者の一定の作為または不作為により、消費者の意思表示がなされたものとみなす条項として、消費者契約法10条に該当し得、無効となる可能性が考えられます。また、「本件製品以外の物品等(以下「物品等」といいます)」が具体的に何を指すのか判然としません。

以上