

2024年11月15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
FAX 028-678-8000

〒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



同 遠藤 祥



(電話番号) 03-6270-3574

(FAX 番号) 03-6270-3501

再申入書へのご回答につきまして

前略

貴団体からの2024年9月30日付再申入書(以下「再申入書」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 本件規約第7条第2項について再申入書を踏まえ再考いたしましたが、同項は消費者契約法10条に違反するものではなく、改定の必要はないと考えております。

まず、2024年7月31日付回答書にてご説明したとおり、本件規約第7条第2項は、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を低減させたにもかかわらず、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ことにより、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す。

また、当社は、契約者が故障費用を支払う場合について、契約者の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）を具体化し、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とともに、その旨を本件規約に明記することを検討しており、かかる規約の具体化及び周知により、契約者は、自ら所有する旧製品が①良品、②損傷品、③受付不可品のいずれに該当するのかを事前に確認したうえで代物弁済をするか否かの判断をすることが可能になります。これに加えて、査定を受けるに際して疑義がある場合には、旧製品の現物を所持し、その利用を通じて旧製品の現状を把握している契約者において、写真撮影などの方法により証拠を確保することなども容易に行えるほか、本プログラムの利用前に他の業者に見積りを取得するなど可能です。かかる状況を前提に、本プログラムに基づき、契約者が当社に対して旧製品を給付した場合には、当社は、上記査定基準に従って客観的に判断された結果及び修理費用を契約者に通知することになりますので、契約者としては、上記査定基準を確認することにより、自らが給付した旧製品の状態と査定結果とを確認することが可能であるといえます。

さらに、本件規約は、万が一契約者にとって客観的に不合理と認められる査定結果が生じた場合に、契約者が当社に対して故障費用の存否について異議を述べることを一切制限するものではありません（かかる趣旨を明らかにするため本件規約第9条第4項を改訂することは後記第1・2のとおりです。）。当社があらかじめ作成・周知した査定基準に基づいて外部の専門業者が客観的に判断した査定結果について、その査定結果が合理的であるとの推定が原則的に働くとともに、例外的に契約者が当社に対してかかる査定結果が不合理である旨の証拠を提出した場合には、当社として、当該契約者の要請について適宜適切な対応を行うことも可能です。

以上より、当社は、本件規約第7条第2項が「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権利を制限し又は消費者の義務を加重する」ものでもなければ、「民法第一条第二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」でもないと考えております。

なお、再申入書におけるご指摘について、外部の専門業者に対する故障箇所及び故障内容に係る通知については当該業者による対応が困難であること、及び、それに代替する自前でのシステム開発等を実施することは困難であることを念のため申し添えます。

- 2 再申入書においては、本件規約第9条第4項の削除も求められているところ、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、契約者が法律の規定に基づいて当社に異議を申し立てることができる以上、同項は「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、同項を削除する必要はないと考えております。

もともと、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、本件規約第9条第4項から「いかなる場合においても」という文言を削除することにいたします。

第2 プログラムの一方的終了について

再申入書においては、本件規約第12条第5項により、契約者が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）が行使できなくなる可能性があることを理由として、同項の削除・修正が申し入れられています。

しかしながら、2024年7月31日付回答書にてご説明したとおり、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帰結を説明した規定にすぎません。そして当社は、貴団体の申入れを受け、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又は変更の可能性を意図したものではないことを明確化するために本件規約第12条第3項を修正することとしており、その結果、本プログラムの終了により、契約者において何らかの損害が生じた場合には、契約者が損害賠償請求を行うことは法的に妨げられません。なお、契約者の請求権が法的に制約されているか否かにかかわらず、当社としても、本プログラムを終了するような場合には、その終了に際して、契約者との関係で適宜適切な対応を行うことが想定されます。

したがって、再申入書を踏まえて改めて検討いたしましたが、本件規約第12条第5項それ自体が「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」ものである等のご指摘は当たらないため、当社としては、同項を削除する必要はないと考えております。

もともと、当社が契約者との関係で適宜適切な対応を行うことを明確化する観点から、本件規約第12条第5項において「当該終了の事由を問わず」及び「いかなる権利をも」との文言を使用しない形に修正する予定です。

第3 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条について再申入書を踏まえ再考いたしましたが、同条は消費者契約法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、当社は、本件規約に関して、全国に所在する契約者との間で別々に比較的少額の紛争が生じる可能性があることから、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所に訴訟を集約することにより、訴訟追行に要する時間や労力を節減するとともに統一的な対応を行う目的で、全ての契約者との間で管轄に関する合意を行っています。

また、そもそも本件規約に関する訴訟については、契約者が当社に対して訴えを提起すると考えられる（したがって消費者には本件規約第19条も踏まえて提訴する裁判所を検討する機会が第一義的に与えられている）といえますし、訴訟係属後においても、既にご回答しているとおり、契約者は、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所以外の裁判所で司法判断を受けたい場合には、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求めることが可能です。これに対して、裁判所が消費者による移送申立てを認めないのであればその判断は法的に妥当であることが明らかになったものといえますし、以上に加えて、近時はオンラインでの期日出席も可能になっていることをも併せて考慮すれば、本件規約第19条は、信義則に反し消費者の利益を一方的に害する条項には当たらないと思料されます。

結局のところ、貴団体が指摘される「消費者にとって不利益が生じる可能性」はいずれも観念的なものに過ぎず、本件規約第19条の効力を否定する根拠にはならないものと考えます。

なお、貴団体は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された裁判例（盛岡地裁遠野支部決定平成17年6月24日）をご指摘されていますが、再申入書において、当該裁判例と本件との間で、同条の該当性判断の基礎となる事柄が共通していることは何ら示されていません。

むしろ、専属的合意管轄の規定が当然に無効になるとは解されないと判示した裁判例もあるところ、当該裁判例においては訴訟追行に要する時間や労力の節約という規定の目的が考慮されており、同裁判例が本件に妥当する事案であると評価できます。さらにいえば、消費者契約法10条違反を理由に専属的合意管轄の規定を無効と判断した近時の裁判例（仙台高判令和3年12月16日）では、顧客の多くが仙台市内を中心とする宮城県に在住し、サービス提供も宮城県内でされているにもかかわらず、横浜簡易裁判所又は横浜地方裁判所を専属的合意管轄として定めることは、営業の実情に照らしても合理的な理由がないと判断されており、本件規約とは判断の基礎を異にする個別事情がある場合でした。本件規約第19条については、消費者契約法10条に違反すると判断された裁判例と同様に考えるのではなく、上記の裁判例に基づいて合理的な理由があり、同10条に違反しないという当社の見解に合理性があると思料しているこ

とを付言いたします。

最後となりますが、当社の改定方針につきご意見があれば2025年1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。

当社は、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