

2025年5月30日

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
理事長 武井 共夫 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 同 渡辺 駿 

(電話番号) 03-6270-3556

(FAX 番号) 03-6270-3501

「申入れ及びお問合せ」へのご回答につきまして(2)

前略

貴団体からの2025年3月6日付「申入れ及びお問合せ」につきまして、以下のとおりご回答申し上げます。

第1 申し入れ事項について

1 「申し入れ事項その1：利用規約第5条9項について」について

まず、いただいたご質問へのご回答についてですが、「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項各号の場合だけでなく、第4条に基づき契約が成立しなかった場合も想定しています。

また、当社から返送した本件製品をお客様が受け取らず、当社に返送された場合の運用についてですが、当社の業務運営にかかわることであるので詳細の回答は差し控えさせていただきますが、当社からお客様に対して連絡し、本件製品

の返送先を確認できればお客様に返却しています。当社から連絡を試みたものの、お客様と連絡を取ることができず、かつ、その後一定の合理的期間内にお客様からお問い合わせもない場合には廃棄処分を行うこととしています。

また、貴団体からのご指摘をいただいております、お客様が返送された本件製品を受け取れなかった場合の責任を定めた点につきましては、ご指摘も踏まえ、次の修正案のとおり、民法に沿った内容に規約変更する予定です（下線箇所）。

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。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りません）において、当社の責めに帰すべき事由による場合を除き、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間内に受け取ることができず、当社にかかる本件製品が返送された場合において、お客様からご提供いただいた連絡先を通じて連絡が取れないなど、お客様が本件製品の所有権を放棄したものと客観的に認められるときは、当社が定める手続により本件製品を廃棄その他処分することができるものとします。

2 「申入れ事項その2：利用規約第15条1項について」について

貴団体からのご指摘も踏まえ、次の修正案のとおり、規約変更する予定です（下線箇所）。

第15条（本規約の変更等）

当社は、お客様に対し適切に通知または周知したうえで、本規約の内容の一部または全部を変更できるものとし、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。

第2 問い合わせ事項について

1 「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」について

まず、お客様との売買契約の成立時点および所有権の移転時期についてですが、お客様から下取りの申し込みを受け、製品を当社の送付いただき、当社が当該お客様の申込みを承諾した時点、すなわち、査定金額を決定した時点に契約成立および権利移転が生じることとなります。

以上を踏まえ、改めて当社において第5条10項についても精査を行い、次の修正案のとおり、規約変更する予定です（赤字箇所）。

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査定金額を当社が決定したときに、当社に移転するものとします。また、お客様が当社の指定する（以下略）

2 「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」について
まず、物品等が何を指すのかというご質問についてですが、主に想定されるのは、内蔵されているSIMカード、SDカード、付属品、充電器、スマートフォンアクセサリ（画面保護フィルム、本体ケース、本体カバー、リング、ストラップ、イヤホン、ケーブル等）、箱等の包材、説明書等を指しています。これらの物品等については、スマートフォン端末の従物といえるものであり、主物である本件製品（スマートフォン端末）の処分に従う（民法第87条2項）ことができるものと考えています。

したがって、従物である物品等について、主物である本件製品と独立した価値が認められるものではなく、主物の処分に従うため、当社がその処分や廃棄等の対応を行うことは妥当なものと考えています。

なお、物品等として想定しているものは上記のとおりですが、例えば、別のスマートフォン機種を誤って送付されたような場合など当社が処分することをお客様が承諾していると認められないときは、個別にお客様に対してご連絡したうえで、合理的な対応をとっています。

ご回答としましては以上のとおりですが、貴団体からのご指摘も踏まえ、上記の内容をより明確とするため、第5条10項後段を次の修正案のとおり、規約変更する予定です（下線箇所）。

第5条10項 （略）また、お客様が当社の指定する本件製品のほか、本件製品に内蔵されている物品や付属品等の物品（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、当社は、お客様が本件製品の所有権を放棄したものとみなし、当社が定める手続により、物品等を廃棄その他処分することができるものとします。当社は、お客様に対し、当該物品等および当該物品等に含まれる情報等の取扱いおよび返送について一切の責任を負わないものとします。

草々