

令和8年4月9日

消費者支援かながわと楽天モバイル株式会社との間の  
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人消費者支援かながわ（以下「消費者支援かながわ」という。）が、楽天モバイル株式会社（以下「楽天モバイル」という。）に対し、楽天モバイルが提供している「スマホ下取りサービス」（以下「本サービス」という。）で使用する利用規約の下記条項（以下「本件条項」という。）について、消費者契約法（以下「法」という。）第8条第1項第1号及び第10条<sup>(※1)</sup>に規定する消費者契約の条項に該当し無効であるとして、本件条項の修正を求めた事案である。

(本件条項)

- ① 消費者が楽天モバイルより返送された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楽天モバイルが一切の責任を負わない旨を定めた条項
- ② 利用規約について、楽天モバイルの裁量により自由に変更および改定することができる旨を定めた条項

(理由)

ア 本件条項①は、本契約が不成立ないし解除されたときに本件製品を楽天モバイルの責任で返却するとしているが、その履行ができずとも楽天モバイルは一切責任を負わないと規定し、配送時の事故等の場合においても責任を負わない旨を定めている。配送業者は、楽天モバイルの履行補助者にあたり、債務者である楽天モバイルは、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ところ、本件条項①は、楽天モバイル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旨を定めるものであり、法第8条第1項第1号に規定する消費者契約の条項に該当し無効である。

イ 本件条項②は、楽天モバイルが民法第 548 条の 4 第 1 項の要件を充足するか否かにかかわらず、楽天モバイルが一方的に本規約を変更することができる旨を定めており、民法第 548 条の 4 第 1 項の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は義務を加重するものであり、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であるから、本件条項②は、法第 10 条に規定する消費者契約の条項に該当し無効である。

(※1) 消費者契約法

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 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し、又は当該事業者はその責任の有無を決定する権限を付与する条項

二～四 [略]

2・3 [略]

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作为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の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権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であつて、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は、無効とする。

注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

消費者支援かながわは、令和 7 年 3 月 6 日、楽天モバイルに対する申入れを開始し、楽天モバイルにより申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、同年 11 月 19 日、申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人消費者支援かながわ (法人番号 7020005012049)

3. 事業者等の氏名又は名称

楽天モバイル株式会社 (法人番号 2010901041404)

4. 当該事案に関する改善措置情報<sup>(※2)</sup>の概要

なし

(※2) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう (消費者契約法施行規則第 14 条及び第 28 条参照)。

以上

消費者庁消費者制度課

電話番号:03-3507-8800 (代表)

URL : [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html)