

令和元年2月5日

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
代表取締役 執行役員社長 高垣 浩一 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田悦子



申入書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会に、貴社の販売規約について情報が寄せられました。本協会において貴社の販売規約の条項につき検討したところ、特定商取引法第9条、第24条に違反し及び消費者契約法第8条、第10条により無効となる不当な条項の使用があると認められました。

そこで、本協会は適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、特定商取引法第9条、第24条に違反し及び消費者契約法第8条、第10条により無効となる不当な条項の使用の停止を申し入れます。

つきましては、令和2年3月10日までに、本申入れに対する回答を書面にて標記本協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することを申し添えます。

本件連絡先

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5
グラントメゾン日本橋堀留101
公益社団法人全国消費生活相談員協会
消費者団体訴訟室
TEL：03-5614-0543
FAX：03-5614-0743

本協会は、貴社の「So-net モバイル WiMAX 2+対応機器販売規約」（以下「本件規約」といいます。）に関し、一部条項の利用停止を申入れます。

第1 申入れの趣旨

- 1 第9条（免責）第2項について、削除し、今後の利用を停止されたい。
- 2 「So-net モバイル WiMAX 2+」対応機器販売に関する特定商取引法に基づく表示（以下「本件特商法表示」といいます。）「（7）隠れた瑕疵がある場合の弊社の責任について」について、削除し、今後の利用を停止されたい。
- 3 「契約の解除に関する事項」の1について、今後の利用を停止し、特定商取引法に適合する内容の定めとされたい。
- 4 本件特商法表示の末尾の文章（「下記に基づく契約の解除を行った場合における端末機器については、弊社による解除手続き完了に関するご連絡を受領した日から10日以内に以下の住所までご返却ください。返却が確認できない場合や返却された端末や付属品（ケーブル、箱など）が不足、破損などしている場合は、機器購入費を請求いたします。機器返却に伴う費用はお客様負担となります。」）について、利用を停止されたい。

第2 申入れの理由

1 申入れの趣旨第1項について

（1）当該条項の内容

本件規約第9条第2項は以下のとおり定める。

「弊社は、利用者による本件対応機器の使用その他本サービスによる売買契約に関して利用者が生じた特別損害、拡大損害に関しては責任を負いません。また、弊社が利用者による本件対応機器の使用その他本サービスによる売買契約に関して責任を負う範囲は、いかなる場合においても利用者の購入した本件対応機器の端末代金相当額をその上限とします。」

（2）当該条項の問題点

民法上、売主の損害賠償責任の範囲は、通常損害および予見し又は予見できた特別損害とされており、特別損害や拡大損害もこれらを予見できた場合には、売主は損害賠償責任を負う。また、民法上、売主の損害賠償責任は、売買対象物の代金相当額に限定されない。

これに対して、本件規約第9条第2項は、予見し又は予見できた特別損害や拡大損害も貴社が責任を負わないとするものである。また、売買対象物の代金相当額を超える損害について、貴社の責任を負わないとする。

これらは、貴社に故意または重過失がある場合も含めてその損害賠償責任を一部免

除するものであり、消費者契約法第 8 条第 1 項第 2 号及び第 4 号に抵触し、無効である。また、民法の定め に比して消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第 10 条に抵触し、この点からも無効である。

2 申入れの趣旨第 2 項について

(1) 当該条項の内容

本件特商法表示の「(7) 隠れた瑕疵がある場合の弊社の責任について」は、以下のとおり定める。

「上記携帯端末機器の販売に関し、弊社が負う損害賠償責任は、いかなる場合においてもお客さまから受領する購入した対応機器の端末代金相当額を上限とします。」

(2) 当該条項の問題点

民法上、売主の損害賠償責任の範囲は、通常損害および予見し又は予見できた特別損害とされており、特別損害や拡大損害もこれらを予見できた場合には、売主は損害賠償責任を負う。

これに対して、本件規約の当該条項は、売買対象物の代金相当額を超える損害について、貴社の責任を負わないとする。

これは、瑕疵担保責任の損害賠償責任を一部免除するものであり、民法の定め に比して消費者の権利を制限し、消費者の利益を一方的に害するものであり、消費者契約法第 10 条に抵触し、無効である。

3 申入れの趣旨第 3 項について

(1) 当該条項の内容

「契約の解除に関する事項」の 1 は、次のとおり定める。

「弊社がお送りする「[So-net モバイル WiMAX 2+] 対応機器販売に関する特定商取引法に基づく表示」(以下「本書面」といいます。)を受領した日から起算して 8 日を経過する日までの間は、本書面の余白に、「お客さま番号、住所、氏名および電話番号」を記載し、署名捺印のうえ、FAX または郵送にて以下にご連絡いただくことにより、契約の解除を行うことができます。なお、上記記載事項の記載漏れや誤記がある場合、または宛先の誤記などにより弊社に書面が到達しない場合など、その他弊社の責めに帰すべからざる事由がある場合においては、契約の解除ができない場合がありますので予めご了承ください。」

(2) 当該条項の問題点

特定商取引法上のクーリング・オフについては、申込書面又は契約書面を受領した日を 1 日目として 8 日間は、書面により契約の解除を行うことができるとされてい

る（特定商取引法第9条第1項・第24条第1項）。契約の解除の意思表示は、書面によることとされているが、それ以上に意思表示の方法が制限されてはならず、書面により解除の意思表示が行われている限り、当該意思表示は特定商取引法上の解除の意思表示として有効である。

また、解除の意思表示は、書面の発信により効力を生じる（特定商取引法第9条第2項・第24条第2項）。

なお、特定商取引法第9条・第24条に基づく契約の解除は、事業者に帰責事由がない場合も行うことができる。

これに対して、本件規約の当該条項は、解除の意思表示について、貴社が送付する「So-net モバイル WiMAX 2 +」対応機器販売に関する特定商取引法に基づく表示の余白に、「お客様番号、住所、氏名及び電話番号を記載し、署名捺印のうえ、FAXまたは郵送にて意思表示を行うべきとする。当該条項は解除の意思表示の一方法ではありうるが、書面による解除の意思表示について、他の方法によることを排除する趣旨であるならば、解除の意思表示を特定商取引法の定め に比して限定するものと言わざるを得ない。

また、当該条項は、「記載事項の記載漏れや誤記がある場合、または宛先の誤記などにより弊社に書面が到達しない場合」には解除ができない場合があるとするが、記載事項の記載漏れや誤記がある場合も、特定の契約に関する解除の意思表示が行われたと評価できる場合は、特定商取引法上解除は有効に成立しうるはずである。また、解除の意思表示は、発信により効力を生じるものであり、書面が到達しない場合であっても無効となるものではない。これらは、特定商取引法上の規定に抵触する。

さらに、当該条項は、「弊社の責めに帰すべからざる事由がある場合」も解除ができない場合があるというが、前記のとおり、特定商取引法第9条・第24条の契約の解除は、事業者の帰責事由の存否にかかわらず行うことができるものであり、訪問販売及び電話勧誘販売に関しては、当該条項の上記定めは、特定商取引法の定め に抵触し、無効である（特定商取引法第9条第8項・第24条第8項）。

4 申入れの趣旨第4項について

(1) 当該条項の内容

本件特商法表示の末尾の文章は、以下のように定める。

「下記に基づく契約の解除を行った場合における端末機器については、弊社による解除手続き完了に関するご連絡を受領した日から10日以内に以下の住所までご返却ください。返却が確認できない場合や返却された端末や付属品(ケーブル、箱など)が不足、破損などしている場合は、機器購入費を請求いたします。機器返却に伴う費用はお客様負担となります。」

(2) 当該条項の問題点

特定商取引法上、クーリング・オフを行った場合における商品の引取費用・返還費用は、事業者の負担とされている（特定商取引法第9条第4項・第24条第4項）。また、購入者は商品の返還を要するが、事業者は解除に伴う損害賠償請求ができないこととされており（特定商取引法第9条第3項・第24条第3項）、購入者は原状回復の範囲で返還義務を負い、商品についてはそのまま返還すれば足りると解されており、また、現物返還できない場合も、購入者に不法行為が成立しない限り、価格相当額の返還は必要ないと解されている（『条解消費者三法』407頁・437頁以下）。

当該条項は、特定商取引法上の返還義務を超えて、購入者に返還義務を負わせるものであり、また、返還費用を購入者に負わせるものであり、特定商取引法に反し、無効と解される（特定商取引法第9条第8項・第24条第8項）。

以上