

令和元年 9 月 10 日

埼玉消費者被害をなくす会と株式会社NTTドコモとの間の
訴訟に関する控訴審判決の確定について

適格消費者団体である特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会と株式会社NTTドコモとの間の訴訟について、同法人から、上告及び上告受理申立てについて、令和元年 7 月 24 日に、それぞれ上告棄却及び申立て不受理の決定がされ、差止請求を棄却した控訴審判決が確定した旨の報告があったことから、改めて、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. 差止請求に係る判決の概要

控訴審判決の概要

令和元年 5 月 8 日、消費者庁ウェブサイトに掲載した（別添資料）。

（参考）

第一審判決の概要

平成 30 年 6 月 29 日、消費者庁ウェブサイトに掲載した（別添資料中の別紙）。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会（法人番号 1030005001873）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社NTTドコモ（法人番号 1010001067912）

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

(※) 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、第 28 条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9165

URL：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html

令和元年5月8日

**埼玉消費者被害をなくす会と株式会社NTTドコモとの間の
訴訟に関する控訴審判決について**

適格消費者団体である特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会から、消費者契約法第23条第4項第4号の規定による報告があったので、同法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記**1. 判決の概要****(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埼玉消費者被害をなくす会（以下「控訴人」という。）が、株式会社NTTドコモ（以下「被控訴人」という。）が不特定かつ多数の消費者との間でXiサービス契約及びFOMAサービス契約（以下「本件各契約」という。）を締結するに当たり、消費者契約法（以下「法」という。）第10条^(※1)に規定する消費者契約の条項に該当する本件変更条項（「当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります」との内容を有する契約条項）を含む契約の申込み又はその承諾の意思表示を現に行い、又は行うおそれがあると主張して、被控訴人に対し、本件変更条項を含む契約の申込み又は承諾の意思表示の停止を求めるとともに、これらの行為の停止又は予防に必要な措置として、本件変更条項が記載された本件各契約に係る契約書の用紙を廃棄すること及び当該廃棄を指示する書面を従業員に対して交付することを求めた事案である。

原判決（東京地方裁判所が平成30年4月19日に言渡し）^(※2)が、本件変更条項が法第10条に規定する消費者契約の条項であるとはいえないとして、控訴人の請求をいずれも棄却したところ、控訴人が控訴した。

(※1) 消費者契約法

（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って、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。

(※2) 参考：第一審判決の概要

平成30年6月29日、消費者庁ウェブサイトに掲載しました（別紙）。

(2) 結果

控訴審（東京高等裁判所）は、平成30年11月28日、以下のように判断した上で、控訴人の控訴を棄却した（控訴人は、平成30年12月7日付けで上告及び上告受理申立てを行った。）。

ア 主たる争点

本件変更条項が法第10条に規定する消費者契約の条項であるといえるか。

イ 主たる争点についての裁判所の判断

① 本件変更条項は、控訴人の主張する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る（法第10条前段）といえるか。

(一) 法第10条前段所定の「法令中の公の秩序に関しない規定」、すなわち任意規定には、明文の規定のみならず、一般的な法理等も含まれると解するのが相当である。

控訴人は、契約は当事者の合意によりはじめて拘束力を持つという意思主義の原則のもと、本件変更条項は当事者の一方が相手方の同意なく契約内容を変更することはできないという一般的な法理に比べて、契約者（消費者）の義務を加重する条項である旨主張する。他方、被控訴人は、契約の一方当事者は、個別に相手方と合意することなく、合理的な約款変更をすることができるという一般的な法理が既に確立しているから、本件変更条項は、この一般的な法理に適うものであると主張する。

そこで、検討するに、本件変更条項について、次のような事情を指摘することができる。

(ア) 本件各契約の特殊性

本件各契約は、携帯電話の利用に係る通信サービスを提供する契約であり、不特定多数の相手方に対して均一な内容の給付をすることを目的とするものという特殊性を有する契約であるところ、被控訴人の契約件数は7000万件を超えるものであるから、約款に定められた契約内容を変更するために常に顧客である契約者の個別の同意が必要であるとすると、その意思確認をするために多大な時間とコストを要することになり、一部の相手方から同意が得られない場合には、提供されるサービス内容に差異が生じることに伴う管理コストが増大する結果、契約者が負担するサービス利用料が増加し、ひいては不特定多数の相手方に対して均一な内容の給付をするという目的を達成すること自体が困難になるおそれがある。また、本件各契約は、携帯電話の利用に係る通信サービス契約であるから、携帯電話機や通信に係る技術革新等に応じて、高い頻度で契約内容を変更する必要性が生じることも予想される。

これらの事情によれば、携帯電話の利用に係る通信サービスを提供する事業者である被控訴人にとって、契約者との間の本件各契約の内容を画一的に変更する必要性が生じた際に、契約者の個別の合意を得ることな

く契約内容を変更する必要性が高いと共に、顧客にとっても、一定の場合には、個別の同意を得ることなく一方的に契約の内容を変更することを認めることによって、コストの増加を回避でき、不特定多数の相手方に対する均一な内容の給付を可能にするという利益となる面があるといえる。

(イ) 約款変更に関する裁判例、約款法理を認める裁判例の存在

現代社会では、様々な約款が利用され、大量の取引を合理的・効率的に行っていることから、一定の場合には、変更後の約款は当事者を拘束することや、必要に応じて合理的な範囲において変更することが予定されており、既存顧客との個別の合意がなくとも、既存の契約に変更の効力を及ぼすことができる場合があることが裁判例で認められているといえる。

(ウ) 改正民法の定め

民法の一部を改正する法律(平成29年法律第44号)による改正後の民法(以下「改正民法」という。)第548条の4第1項には、一定の場合に、定型約款準備者が定型約款の変更をすることにより、変更後の定型約款の条項について合意があったものとみなし、個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる旨定められている。同項第2号は、相手方に何らかの不利益を生ずる変更であっても、客観的に変更が合理的といえる場合には、一方的に約款を変更することを認めている。そして、その合理性を判断するにあたって、「この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無」は、合理性判断の一考慮要素とされている。その趣旨は、定型約款にこのような変更条項が含まれていたのであれば、相手方は一方的に変更される可能性があることを予測し得たといえることから、定型約款の変更が合理的であることを肯定する事情の一つとして考慮することとしたものであると解されている。

そして、単に定型約款を変更することがある旨の規定を置くのみでは、合理性を積極的に肯定する事情として考慮することは難しいとされているが、相手方に、一方的に変更される可能性があることを予測させる機能は有していると考えられる。

(エ) 約款法理について

以上のような約款の性格、裁判例の存在、改正民法の定めによれば、本件各契約の内容となっている約款については、本件変更条項の有無にかかわらず、必要に応じて合理的な範囲において約款が変更されることは契約上予定されており、少なくとも「当事者の個別の同意がなくとも約款を変更できる場合がある」という限度では、約款法理は確立しているものと認めるのが相当である。

そして、どのような場合に約款変更が認められるかは、個別に検討していくほかないが、現時点では、改正民法の定めが参考となり、契約の目的、変更の必要性、変更後の内容の相当性、定型約款を変更することがある旨の定めの有無等に照らして、合理的なものであるか否かを検討

する必要があるものと解される。

したがって、本件変更条項の有無にかかわらず、本件各契約約款は、一定の合理的な範囲で変更できると解するのが相当である。

(二) そこで、本件変更条項が、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条項といえるかにつき検討する。

この点、前記のとおり、約款法理に基づいて、一定の合理的な範囲において、個別の合意がなくても約款を変更することができる場合があるという限度においては、意思主義の原則の例外を認めることができること、本件変更条項は、以下に述べるとおり、一定の合理的な範囲においてのみ変更が許される趣旨と限定的に解すべきことに照らせば、これにより約款法理を含む一般的な法理を変更するものとは解されない。したがって、本件変更条項が、一般的な法理と比べて、契約者（消費者）の権利を制限し又は義務を加重する条項であるとはいえず、控訴人の主張は採用できない。

本件変更条項は「当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。」というものであり、その文言は抽象的であることから、文言上は事業者側を一方的に利する恣意的な変更も許容されるように読める。しかしながら、前記のとおり、約款法理は、一定の合理的な範囲において認められるものである。最判平成5年7月19日（集民169号255頁）は、免責約款上に記載されていない文言を付加することによって、約款を合理的に限定解釈したものと解することができ、このように、約款の文言について合理的な限定解釈を加えることは認められるべきものであるから、たとえ無限定な変更を認めるかのような変更条項が存在したとしても、事業者側を一方的に利する合理性を欠く恣意的な変更が許容されると解釈する余地はない。したがって、本件変更条項は、「当社はこの約款を変更することがあります。この場合、料金その他の提供条件は、変更が客観的に合理的なものである場合に限り、変更後の約款によります。」との趣旨と解するのが相当である（ただし、条項自体からは、無限定の変更が許されるように読める点からすれば、文言の明確性の観点からも、変更が許される一定の合理的な範囲について、できる限り明確な文言により定めておくことが将来の紛争を防止するためにも望ましいものと思料する。）。

これに加えて、本件変更条項による約款変更の合理性は、変更の内容を問題とされるべきものであって、本件変更条項自体は、価値中立的なものである。消費者に有利な変更がされることもあれば、不利な変更がされることもあり得るのであって、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重するかは、変更される条項の内容次第であるから、法第10条該当性も、変更後の内容につき判断されるべきである。

被控訴人は、本件変更条項は、本来は確認的なものであるが、創設的な意味もある旨主張する。しかしながら、約款の変更条項が存在しなくても、

一定の合理的な範囲において変更が許される場合があるという意味では、本件変更条項は、基本的に、創設的ではなく確認的な条項であるというべきである。そして、約款の変更があり得ることを告知する条項を約款に規定することにより、むしろ、消費者に「一方的な約款変更があり得ること」について注意を促すという積極的な意味を有することは否定できない。仮に、このような抽象的な文言では、改正民法第 548 条の 4 第 1 項の解釈に照らして、約款変更の合理性を積極的に肯定する意味を有するとまではいえないとしても、注意喚起の効果が否定できないことに照らせば、無意味な条項とはいえない。

(三) 以上によれば、本件変更条項が、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条項である（法第 10 条前段）とは認められない。

② 本件変更条項は、控訴人の主張する民法第 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（法第 10 条後段）に当たるか。

(一) ある条項が信義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否かは、法の趣旨、目的に照らし、当該条項の性質、契約が成立するに至った経緯、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差その他諸般の事情を総合考量して判断すべきである。

本件各契約は、携帯電話の利用に係る通信サービス契約であり、不特定多数の相手方に対して均一な内容の給付をすることを目的とし、被控訴人の契約件数が 7000 万件を超えるものである。携帯電話の利用に係る通信サービスを提供する事業者である被控訴人にとって、契約者との間の本件各契約の内容を画一的に変更する必要が生じた際に、契約者の個別の同意を得ることなく契約内容を変更する必要性は高いのみならず、このような変更は上記のサービス利用料の増加等を回避でき、不特定多数の相手方に対する均一な内容の給付を可能にするという意味において、これらの者にとっても利益となる面がある。

もっとも、本件変更条項によって確認されている約款法理により、契約者は、自己が個別に同意していないにもかかわらず変更後の契約内容に拘束されることになるのであるから、そうした意味で一定の不利益を被る可能性は否定できないところである。しかしながら、約款の変更は客観的に合理性を有するものでなければならないこと、また、変更後の約款は、その内容が任意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義務を加重するものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものである場合には、法第 10 条により無効となる。このように、本件変更条項が存在するからといって、上記のような約款変更が当然に有効となるわけではなく、有効になし得る約款変更は上記の各場合に当たらないものに限られるから、契約者が被る一定の不利益は重大なものであるとはいえない。

(二) これらの事情によれば、(a) 本件変更条項によって確認されている約款法理により本件各契約約款の内容を変更する必要性は高いのみならず、(b) このような変更は契約者等にとっても利益となる面があるのであるから、こうした本件変更条項の性質や必要性、同条項により契約者が被る不利益の程度、同条項により追加された本件手数料条項の目的・内容の相当性等を総合的に考量すると、本件変更条項が、契約者と事業者である被控訴人との間の情報や交渉力の格差を背景として、契約者の法的に保護されている利益を信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害しているということとはできない。

(三) 控訴人は、消費者が本件変更条項により被る不利益（法第10条後段）とは、(a) 自己決定の自由の侵害と、(b) 限定のない、いかような変更も受け入れざるを得ないという不利益である旨主張する。

上記(a)について、控訴人は、仮に、消費者が本件変更条項に基づく約款の変更不満を持ったとしても、契約者が2年以内に解約する場合には数万円の解約手数料を支払わねばならない旨の条項を含んでいるため、被控訴人との契約から自由に離脱することができないことを指摘する。しかしながら、解約により契約の拘束から離脱すること自体はできるのであるから、控訴人の指摘は、前記認定を左右するものではない。控訴人は、中途解約や更新時期以外に解約する場合に解約金を支払わなければならないことを定めた解約金の支払に係る契約条項が存在することにより、消費者が自ら選択した時期に解約金を支払うことなく解約することができない場合があることを指摘するものと解されるが、解約金の額が法第9条第1号に規定する「平均的な損害」の額を超えて、過度に高額な場合には、それ自体有効性が問題となり得るし、高額な違約金が存在して解約が制限される事態については、諸々の合理性の判断の一要素として、変更が認められにくくなる一事情とも解されるから、控訴人の主張は採用できない。

また、上記(b)についても、控訴人は、本件変更条項によって「限定のない、いかような変更もできる」旨主張するが、前記のとおり、約款法理により、一定の合理的な範囲において約款変更ができるのであって、本件変更条項により、いかなる変更もできるということにはならないから、控訴人の主張は採用できない。

③ 当審における控訴人の補足主張に対する判断

(一) 控訴人は、本件変更条項は、消費者にとって個別同意のない約款変更の合理的限界を見出すことのできない不明確かつ包括的な不当条項であり、事業者に対して消費者契約の条項の明確化を求めている法第3条の定めにもそぐわない旨主張する。しかしながら、仮に包括的な変更条項が、文字通りいかなる変更をも許す趣旨であれば、消費者の権利を害する不当条項といわざるを得ないが、本件変更条項が存在するか否かにかかわらず、一

定の要件を満たした場合には約款変更が認められる場合があることは、当事者間に争いが無いこと、本件各契約約款の変更に関して、その変更が許容される場合（すなわち合理性の基準）を全て網羅して本件変更条項に規定することは困難であって、文言が抽象的となることもある程度仕方ないものと思料されること、このことは、改正民法第 548 条の 4 第 1 項の規定も、「合理的な約款変更」の内容について、「変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき」と規定するに留まっており、事例ごとに様々な要素を総合的に考慮して判断することを前提としているものと解されること、前記のとおり、消費者に対し、約款が一方的に変更される場合があることを注意喚起する意味を有していることに照らせば、差止めを認めて、本件変更条項を直ちに削除すべきとまでは認められない。

(二) 控訴人は、約款変更が認められるのは、利用者にとって有利な変更であるなど、いわゆる推定的同意が認められる場合に限られるから、無意味な同意を含む本件変更条項は、約款変更を肯定する直接の根拠とはなり得ない旨主張する。しかしながら、本件変更条項が、基本的に合理的な変更のみ許容すると解される約款法理を確認した趣旨と解されることは前記認定のとおりであって、控訴人の主張は、前記認定を左右するものではない。

(三) 控訴人は、本件変更条項により一方的に約款の変更権を付与された被控訴人が合理的と判断する変更であれば有効な変更として消費者を拘束することにより、一定の不利益ではなく、変更後の約款に強制的に拘束されるから、消費者の権利を著しく制限している旨主張する。しかしながら、約款変更が有効なものとして当事者を拘束するのは、約款法理に照らして客観的に合理性が認められることが必要であり、また、改正民法施行後は、約款変更の要件（改正民法第 548 条の 4）を満たす必要があるものであって、被控訴人が合理的と判断する変更であれば有効な変更となるものではないから、控訴人の主張は採用できない。

(四) 控訴人は、被控訴人が有期契約で当事者を縛り、異議のある消費者に対して解約手数料を免除することもしていないことからすれば、本件変更条項が信義則に反することは明らかである旨主張する。そして、法制審議会の民法（債権関係）部会や文献等において、合理性を判断する要素として、相手方に解除権が与えられているなどの措置が講じられているか否かが要素となること、期間内の約款変更はよほどの場合でないとは認められるべきではないなどの意見があったことが認められる。しかしながら、前記のとおり、中途解約ができないわけではないこと、解約金の額が法第 9 条第 1 号に規定する「平均的な損害」の額を超えて、過度に高額な場合には、それ自体有効性が問題となり得るし、高額な違約金が存在して解約が制限される事態については、諸々の合理性の判断の一要素として、変更が認められにくくなる一事情とも解されるのであるから、控訴人の主張は採用でき

ない。

(五) 控訴人は、本件変更条項には合理性の基準が用意されておらず、包括的なものであり、文言上いかような変更も可能である旨、実際にも本来は許されない約款変更が行われている現実がある旨主張する。しかしながら、本件変更条項の文言上、合理性の基準が用意されていないことは指摘のとおりであるが、前記のとおり、約款の変更は、約款法理に基づいてされるべきものであって、本件変更条項は確認的、注意的な規定に過ぎないものであるから、その文言が包括的であるとしても、本来は許されない合理性のない変更はなし得ないものであるから、控訴人の主張は採用できない。

④ 結論

以上によれば、本件変更条項は、法第 10 条の要件に該当するとは認められないから、控訴人の請求をいずれも棄却した原判決は相当である。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会（法人番号 1030005001873）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社NTTドコモ（法人番号 1010001067912）

4. 当該判決に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

(※) 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、第 28 条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9252

URL：https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html

平成30年6月29日

埼玉消費者被害をなくす会と株式会社NTTドコモの判決について

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. 判決の概要

(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埼玉消費者被害をなくす会（以下「原告」という。）が、携帯電話の利用に係る通信サービス等の提供を目的とする株式会社NTTドコモ（以下「被告」という。）に対し、被告が不特定かつ多数の消費者との間でXiサービス契約及びFOMAサービス契約（以下「本件各契約」という。）を締結するに当たり、消費者契約法（以下「法」という。）第10条^(※)に規定する消費者契約の条項に該当する約款変更に関する契約条項（以下「本件変更条項」という。）を含む契約の申込み又はその承諾の意思表示を現に行い又は行うおそれがあるなどと主張して、被告に対し、法第12条第3項の規定に基づき、本件変更条項を含む契約の申込み又は承諾の意思表示の停止を求めるとともに、これらの行為の停止又は予防に必要な措置として、本件変更条項が記載された本件各契約に係る契約書の用紙を廃棄すること及び当該廃棄を指示する書面を従業員に対して交付することを求めた事案である（平成29年1月25日付けで東京地方裁判所に訴えを提起）。

(※) 消費者契約法

（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）

第十条 民法、商法(明治三十二年法律第四十八号)その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、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) 上記の訴えが提起された日現在の規定

(2) 結果

東京地方裁判所は、平成30年4月19日、以下のように判断した上で、原告の請求を全て棄却した（原告は、平成30年4月27日付けで東京高等裁判所に控訴した。）。

ア 主たる争点

本件変更条項が法第10条に規定する消費者契約の条項であるといえるか。

イ 主たる争点についての裁判所の判断

- ① 本件変更条項は、原告の主張する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る（法第10条前段）といえるか

法第10条前段所定の「法令中の公の秩序に関しない規定」、すなわち任意の規定には、明文の規定のみならず、一般的な法理等も含まれると解するのが相当である。

そして、契約当事者は、当事者間で合意した契約内容に拘束される一方で、合意していない事項については法的に拘束されず、契約内容を変更する場合にはその旨の合意をして初めて変更後の契約内容に拘束されると解釈するのが、私的自治の原則からの帰結であり、その意味で、上記解釈は一般的な法理等に当たるものというべきである。そうすると、本件変更条項は、契約の一方当事者である被告に対し、他方当事者である契約者（消費者）の個別の同意のないまま契約内容を変更する権限を与えるものであるから、契約者が自己の同意していない変更後の契約内容に拘束されるという意味において、一般法理等である上記解釈に比して消費者の義務を加重するものに当たるといえるべきである。

なお、被告は、裁判例や民法の一部を改正する法律（平成29年法律第44号）による改正後の民法（以下「改正民法」という。）第548条の4第1項の規定に照らし、契約の一方当事者は、個別に相手方と合意することなく、合理的な約款変更をすることができるという一般的な法理が確立している旨主張するが、現時点において、合理的な約款変更であれば相手方の合意がなくてもすることができるとの一般的な法理が確立しているとまでいうことはできない。

- ② 本件変更条項は、原告の主張する民法第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（法第10条後段）に当たるか

(一) ある条項が信義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否かは、法の趣旨、目的に照らし、当該条項の性質、契約が成立するに至った経緯、消費者と事業者との間に存する情報の質及び量並びに交渉力の格差その他諸般の事情を総合考量して判断すべきである。

本件各契約は、携帯電話の利用に係る通信サービス契約であり、不特定多数の相手方に対して均一な内容の給付をすることを目的とし、被告の契約件数が7000万件を超えるものである。このような本件各契約においてその内容を変更するために常に契約者の個別の同意が必要であるとすると、その意思確認をするためのコストや同意の有無により提供すべきサービスの内容に差異が生じることに伴うコストが増加する結果、契約者が負担するサービス利用料が増加し、ひいては相手方に対して均一な内容の給付をするという上記の目的を達成すること自体が困難になるおそれがある。

また、上記のとおり、本件各契約は携帯電話の利用に係る通信サービス契約であって、契約者全員が携帯電話機を所持していることからすると、

携帯電話機や通信に係る技術革新等に応じて、高い頻度で契約内容を変更する必要が生じることが推認される。

これらの事情によれば、携帯電話の利用に係る通信サービスを提供する事業者である被告にとって、契約者との間の本件各契約の内容を画一的に変更する必要が生じた際に、契約者の個別の同意を得ることなく契約内容を変更する必要性は高いのみならず、このような変更は上記のサービス利用料の増加等を回避でき、不特定多数の相手方に対する均一な内容の給付を可能にするという意味において、これらの者にとっても利益となる面がある。

- (二) 本件変更条項により、契約者は、自己が個別に同意していないにもかかわらず変更後の契約内容に拘束されることになるのであるから、そうした意味で一定の不利益を被ることは否定できない。

しかしながら、約款の変更は、携帯電話の利用に係る通信サービス契約の目的に反し、又は変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして不合理なものであるなど、公序良俗に反すると認められる場合には、民法第90条の規定により無効となる。また、変更後の約款は、その内容が任意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義務を加重するものであり、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものである場合には、法第10条の規定により無効となる。

このように、本件変更条項が存在するからといって、上記のような約款変更が当然に有効となるわけではなく、本件変更条項により有効になし得る約款変更は上記の各場合に当たらないものに限られるから、本件変更条項により契約者が被る一定の不利益は重大なものであるとはいえない。

- (三) さらに、被告は、情報通信機器の普及率が急速に高まる中、環境保護の取組の一環として紙媒体の発行数の更なる削減を目的として、契約者に対する利用料金等の通知方法を原則としてeビリングによることとし、あわせて、インターネット機能の提供を受けており、利用料金の支払方法を口座振替又はクレジットカード払にすることでeビリングにより利用料金等を確認できる契約者が、なお紙媒体の請求書等の発行を受けることを希望する場合には、その発行に係る費用（印刷費・郵送費等）の一部を徴求することとし、本件手数料条項を置いたことが認められる。したがって、本件手数料条項は、その目的が不当、不合理であるとか、携帯電話の利用に係る通信サービス契約の目的に反するなどということはできないばかりか、紙媒体の請求書等の発行を受ける契約者についてのみ生じる費用を他人に負担させることは、契約者間の公平にもかなうものであって、内容も相当なものである。また、被告は、本件手数料条項が追加された本件各契約の約款が適用される半年以上前から契約者に対し、ウェブサイトにおける公表や説明文書の郵送等、様々な方法で本件手数料条項の周知に努めてきたことが認められる。

- (四) こうした本件変更条項の性質や必要性、同条項により契約者が被る不利益の程度、同条項により追加された本件手数料条項の目的・内容の相当性

等を総合的に考量すると、本件変更条項が、契約者と事業者である被告との間の情報や交渉力の格差を背景として、契約者の法的に保護されている利益を信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害しているといえることはできない。

(五) 以上によれば、本件変更条項が、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といえることはできない。

③ 結論

以上によれば、本件変更条項が法第10条に規定する消費者契約の条項であるとはいえない。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会（法人番号 1030005001873）

3. 事業者等の氏名又は名称

株式会社NTTドコモ（法人番号 1010001067912）

4. 当該判決に関する改善措置情報^(※)の概要

なし

(※) 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、第28条参照）。

以上

【本件に関する問合せ先】

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9252 URL：

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html