

令和2年6月24日

全国消費生活相談員協会とソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社  
との間で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公益社団法人全国消費生活相談員協会（以下「全国消費生活相談員協会」という。）が、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社（以下「ソニーネットワークコミュニケーションズ」という。）に対し、同社の「So-net モバイル WiMAX 2+対応機器販売規約」（以下「本件規約」という。）及び「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」という。）について、消費者契約法第8条第1項第2号<sup>(※)</sup>及び第4号<sup>(※)</sup>並びに第10条<sup>(※)</sup>に規定する消費者契約の条項に該当し、また、特定商取引に関する法律第9条第8項<sup>(※)</sup>及び第24条第8項<sup>(※)</sup>の規定に該当するとして、以下のとおり申し入れた事案である。

ア 「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。」と定めた本件規約第9条第2項の規定は、ソニーネットワークコミュニケーションズに故意又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号に規定する消費者契約の条項に該当し、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って消費者契約法第10条に規定する消費者契約の条項に該当し無効であるので、削除し、その利用を停止すること。

イ 「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。」と定めた本件特商法表示の「(7) 隠れた<sup>かし</sup> 瑕疵がある場合の弊社の責任につ

いて」は、ソニーネットワークコミュニケーションズの<sup>かし</sup>瑕疵担保責任に基づく損害賠償責任を一部免除するものであり、民法の定め<sup>かし</sup>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 条に規定する消費者契約の条項に該当し無効であるので、同表示を削除し、利用を停止すること。

ウ 「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。」と定めた本件特商法表示の末尾の文章は、特定商取引に関する法律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、特定商取引に関する法律第 9 条第 8 項及び第 24 条第 8 項の規定に該当し無効であるので、同表示の利用を停止すること。

(※) 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 [略]

二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者<sup>かし</sup>にその責任の限度を決定する権限を付与する条項

三 [略]

四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除し、又は当該事業者<sup>かし</sup>にその責任の限度を決定する権限を付与する条項

2 [略]

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 消費者の不作為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。

(※) 特定商取引に関する法律

(訪問販売における契約の申込みの撤回等)

第九条 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合（営業所等において申

込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合を除く。)若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と商品若しくは特定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者(以下この条から第九条の三までにおいて「申込者等」という。)は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除(以下この条において「申込みの撤回等」という。)を行うことができる。ただし、申込者等が第五条の書面を受領した日(その日前に第四条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日)から起算して八日を経過した場合(申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第六条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した場合)においては、この限りでない。

2 [略]

3 申込みの撤回等があつた場合においては、販売業者又は役務提供事業者は、その申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。

4 申込みの撤回等があつた場合において、その売買契約に係る商品の引渡し又は権利の移転が既にされているときは、その引取り又は返還に要する費用は、販売業者の負担とする。

5～7 [略]

8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

(電話勧誘販売における契約の申込みの撤回等)

第二十四条 販売業者若しくは役務提供事業者が電話勧誘行為により電話勧誘顧客から商品若しくは特定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みを郵便等により受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が電話勧誘行為により電話勧誘顧客と商品若しくは特定権利若しくは役務につき当該売買契約若しくは当該役務提供契約を郵便等により締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者(以下この条から第二十四条の三までにおいて「申込者等」という。)は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除(以下この条において「申込みの撤回等」という。)を行うことができる。ただし、申込者等が第十九条の書面を受領した日(その日前に第十八条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日)から起算して八日を経過した場合(申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第二十一条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した場合)においては、この限りでない。

2 [略]

3 申込みの撤回等があつた場合においては、販売業者又は役務提供事業者は、その申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。

4 申込みの撤回等があつた場合において、その売買契約に係る商品の引渡し又は権利の移転

- が既にされているときは、その引取り又は返還に要する費用は、販売業者の負担とする。
- 5～7 〔略〕
- 8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、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

ソニーネットワークコミュニケーションズは、令和2年3月17日、全国消費生活相談員協会に対し、本件規約及び本件特商法表示を修正する旨を連絡した。

これを受けて、令和2年5月18日、全国消費生活相談員協会は、上記の申入れに関する条項はいずれも修正されたことを確認し、申入れの趣旨に沿う内容の改善がなされたものとして、申入れを終了した。

## 2. 適格消費者団体の名称

公益社団法人全国消費生活相談員協会（法人番号 2010405010418）

## 3. 事業者等の氏名又は名称

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社（法人番号 8010701005322）

## 4. 当該事案に関する改善措置情報<sup>(※)</sup>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](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html)