

2008年10月28日

ソフトバンクモバイル株式会社  
代表取締役社長 孫 正義 殿

〒102-0085 東京都千代田区六番町15プラザエフ6階  
適格消費者団体 消費者機構日本  
特定非営利活動法人  
理事長 品川 尚志

## 申 入 れ 書

当機構は、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた消費者団体です。

当機構に対して、消費者より貴社のiPhone 3G 契約につき情報が寄せられました。

当機構において、当該情報およびその他の貴社に対する苦情、並びに貴社作成の契約書等関係資料を検討した結果、下記の問題点があるとの結論に達しました。そこで貴社に対し、下記のとおり申し入れます。

つきましては、本申入れに対する貴社の文書によるご回答を2008年11月18日までに、当方にお寄せくださるよう要請します。

尚、本件につきましては、本書面送付後、1週間後を目処に当機構ホームページに掲載するとともにマスコミに公表し、消費者に注意喚起することを申し添えます。

## 申 入 れ の 趣 旨

- 1 貴社が、消費者との間で、iPhone 3G 契約につき、「ご購入に当たっての留意点」記載の「本製品はいかなる状況におきましても、キャンセルできませんのでご了承ください。」、「iPhone 3G ご契約に際してのご注意事項②」記載の「キャンセルは受付いたしませんので、ご注意ください」、販売店が配布している「iPhone 3G ご契約に際してのご注意事項」記載の「契約後いかなる事由におきましてもキャンセル・返品は出来ませんのでご了承ください。」の文言を削除し、隠れたる瑕疵がある場合の解約その他民法によって無効となる場合や取消しうる場合、または消費者契約法で取消しうる場合等

にはキャンセルできることを契約書に明示すること。

- 2 3G 通信サービス契約につき、従来の3G 端末で受信できる場所でありながら iPhone 3G では受信できない場合或いは受信が不安定な場合は、契約前に当該場所の受信ができないこと或いは不安定であることを消費者が確認した場合を除き、iPhone 3G 商品本体に隠れたる瑕疵があるものとして売買契約の解約手続きをできるようにすること。

## 申入れの理由

### 第1 貴社の「キャンセル」できない旨の規定についての問題の所在

#### (1) 貴社の「キャンセル」規定の表記

貴社は、消費者との間で、iPhone 3G 売買契約につき、「ご購入に当たっての留意点」には「本製品はいかなる状況におきましても、キャンセルできませんのでご了承ください。」と記載し、「iPhone 3G ご契約に際してのご注意事項②」には「キャンセルは受付いたしませんので、ご注意ください」と記載し、販売店が配布している「iPhone 3G ご契約に際してのご注意事項」には「契約後いかなる事由におきましてもキャンセル・返品は出来ませんのでご了承ください。」「お住まい・お勤め先等がサービスエリア外となる場合においてもキャンセル・返品は致しかねます。」と記載されています。

これらの記載の趣旨が、消費者契約法に基づく取消しや民法第570条、その他債務不履行解除もできないとする趣旨であるならば、下記の理由により無効となります。

#### (2) 公序良俗に反し無効

民法上、未成年者や後見人による取消や詐欺による取消、錯誤無効の主張は強行法規であり、契約当事者の合意によっても排除することはできません。消費者契約法上の取消権も同様です。

従って、それらの取消等を排除する趣旨の文言であれば、公序良俗に反し当然に無効となります。

#### (3) 民法第570条瑕疵担保責任と消費者契約法10条の適用

民法は、第570条で売買の目的物に隠れたる瑕疵があり、そのために契約した目的を達することができない場合は、売主の故意・過失を問わず解除権が消費者に発生します。

消費者契約法第10条は、民法等に比べ消費者の権利を制限し、又は義務を加重する消費者契約の条項であって、信義則に反し消費者の利益を一方的に害する条項は無効となると規定しています。

したがって、民法570条で解除できる場合にまで解除できないとする貴社の条項は、民法の任意規定に比べ消費者の権利を制限し、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものですから、消費者契約法第10条により無効となります。

#### (4) まとめ

以上の理由により、申入れの趣旨1に記載のとおり、これらの文言を削除すべきです。

仮に、「キャンセルできない」という文言の趣旨が民法上の取消し及び無効、消費者契約法上の取消し及び民法に規定した法定解除権を除外する趣旨である場合は、消費者が誤解しないように、その旨を明示した注意書きに改めるべきです。

## 第2 iPhone 3G 売買契約の解約における問題の所在

### (1) 民法第570条瑕疵担保責任

隠れたる瑕疵とは、「通常人がその買い主になった場合に容易に発見することができない品質・性能の欠陥」です。商品の機能について通常備えるべき機能を備えておらず、そのため、契約した目的を達することができない場合は、隠れたる瑕疵があるとして民法第570条で解除できます。

### (2) 貴社の説明と顧客対応

貴社は、通信途中で回線が切れてしまう、これまで3G通信ができた自宅圏外と表示されるなど、iPhone 3G という商品そのものの受信能力や通信ソフトそのものに瑕疵がある場合でも、解約ができないし返品も返金もできないという対応をしているという情報提供がありました。

2008年8月25日、iPhone 3Gの購入者から、圏外となって通話ができなかったり、ネットにつながりにくいという情報提供がありました。同購入者によれば、インターネットに接続しても突然アクセスが途切れたり、長時間メールが送信できなかったり、メールを受信しようにもサーバーが混んでいると「宛て先不明」で送信者に戻ってしまう。購入3日後に解約を申し出たけれども24回の分割払いにしているので残金を一括で支払わないと解約できないと言われたということです。

同年9月4日、やはり、自宅およびその周辺でほとんど圏外となるので、

解約を申し出たが貴社に断られたという情報提供がありました。自宅周辺のサービスエリアは5段階評価でほとんど全域で最高レベル5だということを販売店で確認していたにもかかわらず、電波受信状態が非常に悪かったということです。

### (3) 隠れたる瑕疵といえるか

貴社の3G通信サービスを受けることが可能な地域であって、かつiPhone 3G以外の機種であるならば圏内であって途中で通信が途切れることがないという場合は、ネットワークに問題があるのではなくiPhone 3Gという商品自体の受信機能に瑕疵があるということが明らかです。そして、その瑕疵は、店頭で貴社販売店から告げられなければ、売買契約時には消費者にとっては不明であり、民法第570条の「隠れたる瑕疵」となり、瑕疵によって契約の目的が達成できないのであれば解除ができることとなります。情報提供者のように、通信サービスエリア内であって通信状況がよいことを店頭で確認している場合はなおさらです。

### (4) まとめ

以上の理由により、通信途中で回線が切れてしまうという苦情やこれまで3G通信ができた自宅などで圏外となって通信できない場合は、その事実を確認後、直ちにiPhone 3G売買契約の解除の手続きをするよう販売店に指導するように求めます。

### (5) 補足

iPhone 3G 売買契約（以下「売買契約」という）と3G通信サービス契約の関係をみると、貴社は、iPhone 3Gを販売するにあたって、iPhone 3Gソフトウェア使用許諾契約への同意、Service&Plan Guide[提供条件等重要事項説明書]記載事項への同意を求めています。これらの同意は、iPhone 3G通信サービス契約を締結する同意も含んでいます。

しかし、売買契約が消費者契約法で取り消された場合も、民法第570条で解除された場合も、売買契約は当初から無効となります。

iPhone 3G通信サービス契約については、売買契約の成立を前提としている契約ですから、売買契約が解除または取り消された場合は、iPhone 3G通信サービス契約も解除または取り消されることとなります。

以 上

**【添付資料】**

資料 1 iPhone 3G ご契約に際してのご注意事項①②

資料 2 iPhone 3G ご契約に際してのご注意事項

資料 3 ご購入に当たっての留意点