

2012年6月19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 様

特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡  
理事長 朝見 行



〒812-0011 福岡市博多区博多駅前1丁目5番1号カーニープレイス博多7階  
(本件に関するお問い合わせ先) 担当者 弁護士 清水 さやか  
TEL 092-739-0325 / FAX 092-735-4818

### 携帯電話端末機の売買及び通信サービス契約についての約款に関する申入れ

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、当機構において、貴社が2012年6月1日現在使用されている「3G通信サービス契約約款」(以下「約款」といいます。)の各条項(附則平成24年5月29日約牒第12-0018号)や販売店において消費者に配布されているパンフレット等を検討した結果、それらの内容の一部が電気通信事業法、同施行規則、消費者契約法、総務省の「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(以下「消費者保護ガイドライン」といいます。)及び電気通信サービス向上推進協議会による「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」(以下「広告表示ガイドライン」といいます。)等に抵触するか又はその趣旨に照らし不相当と判断いたしましたので、当機構は、貴社に対し、下記のとおり申入れを行います。

つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、2012年7月13日までに、書面にて当機構事務局までご送付いただきますようお願い申し上げます。

なお、本申入れは公開の方式で行わせていただきます。したがって、本申入れの内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本申入れ以降のすべての経緯・内容を当機構のウェブサイト等で公表いたします。また、本申入れの対象とする事項以外の点について正当であることを意味するものではありませんので、その点も含めご承知おきください。

敬具

1 割増金について

①申入れの趣旨

貴社約款第 58 条の「契約者は、料金又は工事費の支払いを不法に免れたときは」との文言について、「契約者は、請求書の改ざんをする等、料金又は工事費の支払いを不法に免れたときは」のように、不法に免れる場合に該当する具体的状況について例示する文言を挿入するとともに、単なる料金の未払いにすぎない場合は除くことを明記するよう求めます。

②申入れの理由

貴社約款第 58 条の文言からは、「料金又は工事費の支払いを不法に免れ」る場合が具体的にどのような場合であるのか判然としません。

当機構としては、本条項は、契約者が本来支払うべき料金を、請求書を改ざんするなどすることにより欺罔的に支払いを免れるようなケースを想定しているものと考えますが、貴社約款第 58 条の文言のみから見れば、例えば、単なる料金の未払いにすぎない場合であっても、本条の適用があるかのような誤解を消費者に与えかねないものと思われま

す。消費者の無用な誤解を避けるため、申入れの趣旨記載のとおり本条の文言を改定することを求めます。

2 貴社の損害賠償責任等に関する定めについて

①申入れの趣旨

(ア) 貴社約款第 65 条について

(a) 第 1 項及び第 2 項について、賠償する額を限定する旨の規定を削除し、消費者に現実

に生じた損害を賠償する旨の規定とするよう文言の変更を求めます。  
(b) 第 4 項の「前 3 項の規定は適用しません」との文言について、「前 3 項の規定は適用せず、個別に損害の賠償について対応します」のように、貴社が損害賠償に応じることを明示するよう文言を改めることを求めます。

(イ) 貴社約款第 66 条の削除を求めます。

②申入れの理由

(ア) 貴社約款第 65 条について

(a) 本条は、第 1 項で、貴社の責めに帰すべき理由によりサービスの提供をしなかった場合において、サービスが全く利用できない状態にあることを貴社が認知した時刻から起算して 24 時間以上その状態が連続したときに限り、消費者に生じた損害を賠償する旨規定し、第 2 項で、貴社の責めに帰すべき理由によりサービスの提供をしなかった場合において、消費者に生じた損害を、サービスを利用できなかった日数に対応する基本使用料及び通信料の合計額とみなし、その額に限って賠償する旨規定しています。

本条第 1 項によれば、消費者がサービスを利用できない状態が 24 時間未満しか続かな

かった場合に生じた損害は一切賠償されないこととなり、貴社による債務不履行又は債務の履行に際してされた不法行為があったために生じた消費者の損害賠償義務の全部を免除する規定と解され、消費者契約法第8条第1項第1号、同3号に違反するものとして無効となると考えます。

また、本条第1項は、貴社の債務不履行又は不法行為による損害賠償責任を限定する旨規定する点において実質的には民法第415条の債務不履行又は同法第709条の損害賠償責任の規定に基づく責任の一部免除を図っていることから、消費者の権利を制限するものであり、かつ実際に生じた損害額に比して著しく少額の賠償額しか請求することが出来なくなる点において、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項であり、消費者契約法第10条にも違反するものとして無効となると考えます。

さらに本条第2項、第4項によれば、消費者がサービスを利用できない状態が24時間以上継続した場合であっても、消費者は、貴社の故意又は重大な過失により3G通信サービスが提供されなかったときを除き、サービスを利用できなかった日数に対応する基本使用料及び通信料の合計額しか損害を賠償されないこととなりますが、携帯電話サービスが全く利用できない状態に陥った場合に、賠償額がこのように限定されるという効果をもたらす本条項は、消費者の権利を著しく制限するものと考えられます。

このように、本条第2項は、本条第4項により貴社の故意又は重大な過失による場合を除き、つまり貴社が軽過失の場合にも損害賠償責任を負わない旨規定する点において、民法第415条の債務不履行による損害賠償責任又は民法第709条の不法行為による損害賠償責任の規定に比して消費者の権利を制限するものであり、かつそのように損害賠償責任を免除することには合理的な理由がないため、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項であるといえ、消費者契約法第10条に違反し無効となるものと考えます。

したがって、本条第2項については、消費者契約法第10条に違反し無効と考えられます。

以上の理由から、本条第1項及び第2項について、消費者に生じた損害賠償の額を限定する旨の規定を削除し、現実に生じた損害を賠償する旨の規定とするよう文言の変更を求めます。

(b)本条第4項の文言からは、本条第1項の「当該契約者の損害を賠償します」との規定を適用しない、すなわち「損害を賠償しない」と読む余地があることから、一般消費者の立場からは本条第4項の場合において結局のところ貴社が損害賠償責任を負うのか負わないのかが判然とせず、貴社に対して損害賠償請求をすることができないと読める余地があり、このようなことになれば本条第4項は貴社の考える趣旨とは逆の効果をもたらすことになります。

消費者の無用な誤解を避け、また、貴社において本条第4項について本来の趣旨とは異なった効果をもたらすおそれをなくすためにも、貴社が損害賠償責任を負うことを明示するように文言を改めることを求めます。

(i)貴社約款第66条は、貴社が電気通信設備の修理又は復旧等にあたり、消費者に損害を与えた場合、すなわち貴社により民法上の債務不履行又は不法行為に該当する行為が行われた場

合について規定したものであると考えられます。

言うまでもなく、民法上の債務不履行又は不法行為は行為者が軽過失の場合も成立するとされているところ、貴社は本条において軽過失の場合に損害賠償をしない旨を定めておられますが、なぜ貴社が軽過失の場合には消費者が貴社に対して損害賠償をすることができないのか、合理的な説明がなされていません。

本条は、貴社が軽過失の場合にも損害賠償責任を負わない旨規定する点において、民法第415条の債務不履行による損害賠償責任又は民法第709条の不法行為による損害賠償責任の規定に比して消費者の権利を制限するものであり、かつそのように損害賠償責任を免除することには合理的な理由がないため、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方向的に害する条項であるといえ、消費者契約法第10条に違反し無効となるものと考えます。

よって、本条については削除することを求めます。

### 3 約款変更時の説明について

#### (1) 約款を改定した際の告知方法について

##### ① 申入れの趣旨

約款の改定がなされたときには、少なくとも事後的に消費者に対し、個別に、適宜の方法により、約款の改定内容及び問い合わせ先の連絡窓口を告知することとし、とくにその改定が消費者にとって不利益変更となる場合には、その変更内容を事前になるべく複数回にわたり文書で送付し、その変更に関する問い合わせ先の連絡窓口を併せて告知することとし、ただし契約の際に約款の改定の告知方法として請求書や電子メールによることの同意を消費者から得られた場合にのみ、それらの方法により告知できることをそれぞれ約款に明記することを求めます。

##### ② 申入れの理由

(ア) 貴社約款第2条第1項によれば、消費者は、貴社により約款が変更されたとしても、事前に変更されることは知らされず、貴社との契約関係を維持するためには無条件に変更後の約款の内容に従わざるを得ないこととなります。

さらに、貴社は、同条第2項との関係上、同条第1項は消費者にとって不利益とならない変更のみを予定されているようですが、そもそも消費者にとって不利益となるか否かの判断が貴社に委ねられていることから、本条第1項によって消費者が契約締結時に予想していなかった不利益を強えられる可能性もあり、消費者にとって不公平・不平等な結果となることも予想されます。

また、貴社約款第2条第2項によれば、電気通信事業法施行規則第22条の2の2第5項第3号に規定する消費者にとって不利益となる変更については、約款の改定内容を貴社ホームページに掲示したり、消費者の契約している携帯電話宛に電子メールを送信したりするなどの手段によって説明することが規定されています。

しかし、貴社ホームページを定期的に確認する消費者は決して多くなく、また貴社からの電子メールは不利益変更の告知以外にも多様なサービスの案内や宣伝の目的でなされるこ

とが多いために重要でないと思ひ込んで消去してしまう消費者も少なからずいるものと考えられます。

(イ)さらに、京都地方裁判所平成24年1月12日判決において、貴社は1ヶ月のパケット通信料が10万円という高額に達しないと消費者に通知をせず、しかも10万円に達した後に電子メール送信により通知するという方法を採用されたために、その方法が電気通信事業者における注意喚起する義務を懈怠しているとの判断がなされた点に鑑みれば、約款の改定が消費者にとって不利益となる場合の告知であればなおさら、電気通信事業者における注意喚起義務が履行されているのかという懸念は避けられません。

(ウ)そもそも契約一般において、一方当事者の都合により、他方当事者にとって不利益となる内容の変更がいつでも自由になし得るということはありません。約款であっても、契約が約款によることの当事者の意思の推定ないし擬制があるからこそ約款に規範性が認められるというのが判例実務の基本的な考え方といえます(大判大正4年12月24日民録21輯2182頁等)。この考え方を前提とすれば、消費者にとって明らかに不利益、不公平又は不合理な内容で消費者の同意を得ることを予定していないような約款の規定は、契約が約款によることの当事者双方の意思の合致の推定が及ぶものではなく、もはや消費者を拘束する根拠とは認められません。

さらに、電気通信事業施行規則第22条の2の2第2項において、電気通信事業法第26条、同施行規則第22条の2の2第3項9号に規定する説明は「説明事項」を分かりやすく記載した書面を交付して行うことが原則であり、電子メール等の他の方法により説明することを了承した場合にのみそれらの方法によることができると規定しており、これは、消費者が契約の内容や契約の一当事者としての権利義務を正しく明確に理解し、事業者より情報量や交渉力が劣っていたとしてもそのことによって不利益を被ることを回避することを趣旨とする消費者契約法第3条第1項、第4条第1、2項の趣旨にも合致するものです。

加えて、消費者保護ガイドライン第1章(電気通信事業法第18条第3項関連)では、事業の休廃止に関して消費者に対する告知徹底を図るために、必要に応じて複数の連絡手段を用い、併せて消費者からの問い合わせ窓口の連絡先を知らせるなどの方法をとることが望ましいとされ、具体例として、事業の廃止が行われる9ヶ月前からダイレクトメールを送り、その後廃止するまでの間に自宅・携帯電話での電話又は訪問を行うとともに、ホームページにお知らせを掲載したほか、報道発表を行ったという事例が挙げられています。

(エ)上記(ウ)記載の約款による拘束力の根拠や法規制の趣旨に照らせば、消費者が請求書の送付ではなく電子メールやウェブサイト上から利用料を確認する方法を選択しているか否かにかかわらず、改定された約款規定の変更内容の一部又は全部が消費者にとって不利益なものである場合には、消費者がそれでも契約関係を維持するか否かの判断が可能な程度の情報を提供しなければならず、その方法としては、不利益変更がなされることを告知する目的の書面を、請求書に追記するのではなく、個別に、事前に複数回送付することが望ましいといえ、貴社における上記(イ)(ウ)のような事情がある以上、当機構としては消費者に対する周知が不十分にしかなされていないものと評価せざるを得ません。

そして、上記方法によらず別途簡便な方法をとるといふのであれば、契約締結時において、

約款の改定があった場合にどのように告知されるかという点を説明し、さらに約款の改定内容を告知するための独立した書面ではなく、請求書に添付する形をとることや電子メールによることの同意を消費者から得るべきであり、そのようにして始めて、改定された約款の変更内容の告知が相当な方法でなされたというべきです。

したがって、当機構は、上記申入れの趣旨のとおり約款を変更することを求めます。

## (2) 各販売店における説明態様の指導教育・規制方法について

### ① 申入れの趣旨

- (ア) 各販売店における勧誘に起因する消費者の誤認等を防止すべく、各販売店が個別に作成・使用する広告表示の内容、景品・特典等について、貴社が事前に把握し、電気通信事業法第26条、同施行規則第22条の2の2、同条項対応部分の消費者保護ガイドライン及び広告表示ガイドライン、消費者契約法第3条第1項、第4条第1,2項といった規定の趣旨に照らし、相当性を確認することを求めます。
- (イ) 特に基本的な事項から丁寧な説明を要する若年者、高齢者の消費者については、説明が不十分とならないための説明方法に関するルールを設けることを求めます。
- (ウ) 販売店スタッフの研修における必修受講科目等、スタッフとして勤務する上での要件を設定するなど、スタッフの研修の実効性を確保されることを求めます。

### ② 申入れの理由

- (ア) 貴社の販売店(直営店、代理店を問いません。以下同じ。)に対する説明態様の指導・規制については、業務マニュアルの頒布や集合研修・個別研修等が考えられますが、単に貴社が説明資料を統一するよう指導するにとどまり、当該説明資料を用いた口頭での説明内容・方法については各販売店の判断に委ねられているということであれば、各販売店における消費者に対する説明内容・程度が統一化されておらず、不十分又は不相当な説明がなされている可能性があると考えます。
- (イ) 貴社の各販売店に対する指導教育・規制方法については、(a)電気通信事業法第26条に規定される、消費者にとって不利益となり得る情報も含めた説明義務の課されている契約内容について適切に情報提供できているのか、(b)多様なニーズと理解力の格差のみられる幅広い年齢層の消費者に対して、最も経済的負担の少ない効率のよい契約形態を提示できているのか、(c)各販売店のスタッフが、絶えず発売・提供される新商品・サービスの機能を、店舗での限られた時間内に、知識や情報量の乏しい消費者に対して理解可能な程度に説明できているのかといった観点から、申入れの趣旨記載のとおり、さらなる改善の必要があると考えます。

## 4 高額請求の未然防止に関する定めについて

### ① 申入れの趣旨

- (ア) 消費者がパケット通信サービスを利用する場合に、予め発生する通信料金の額がどの程度であるのかについて、より具体的に予測できるような形で、説明・情報提供することを求め

ます。

- (イ) パケット定額サービスの対象外となるケースについて、例えば、一覧表を作成するなどして、より具体的に例示することにより、消費者にとって明確で分かりやすい注意喚起を行うことを求めます。
- (ウ) 高額料金の発生防止のため、例えば、消費者が通常上限額と許容し得るパケット通信料金である 1 万円を超えた場合(パケット定額サービス利用者については定額料金からさらに 1 万円を超えた場合)には、貴社が現在行っている一定額通知サービス等により、利用者に対してその旨を通知するなどして、通信料金が高額化した後のより早い段階において、徹底した注意喚起を行うことを求めます。
- (エ) パケット定額サービスを利用していない消費者が、意図せず高額利用になってしまった場合に、例えば、パケット定額サービスを申し込めば、申し込み当月及び前月のパケット通信料についてパケット定額サービスを遡及的に適用するなど、高額請求の事後的な救済措置を設けることを求めます。

## ②申入れの理由

- (ア) 通信役務提供契約においては、消費者が、提供を受ける役務である通信情報の単価及び量を予め計算することで、どの程度のサービスを受けるかを選択・決定することができるという条件があつてこそ、合理的な契約が締結されたと考えることができます。つまり、消費者が、利用する通信情報量に基づいて、通信料金を予め算定できる状態が必要であるといえます。しかしながら、パケットによる課金方式においては、パケットという単位が不明確かつ不可視なものであるため、パケット通信時に提供を受ける情報量を予め把握することは困難であり、提供される情報量に対して、どの程度の料金が課されるのかを算定・予測することができません。そこで、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差を根拠として定められた消費者契約法第 1 条、事業主の説明義務を定めた同法第 3 条及び民法上の信義則等の観点からも、サービスを受ける消費者が、合理的な選択に基づいてサービスの提供を受けることができるよう、申入れの趣旨記載のとおり説明・情報提供を行うことを求めます。
- (イ) 貴社のホームページや「ご利用にあたっての注意事項」には、パケット定額サービスの対象外となり、高額となる場合がある旨記載されていますが、具体的にどのようなサービスが、パケット定額対象外となるのかを判断するためには、記載内容として不明確であり、高額請求を未然に防止するための十分な注意喚起ができていないといえます。高額請求を防ぐために、いくらパケット定額サービスへの加入を勧めても、この点についての消費者の十分な理解が得られなければ、高額請求の危険性は拭いきれないと思われます。そこで、申入れの趣旨記載のとおり、より徹底した注意喚起を行うことを求めます。
- (ウ) 貴社は、消費者に発生したパケット通信料金を日々管理しており、消費者がサービスを利用したことにより発生したパケット通信料金の額について、容易に把握できる状態にあるといえます。一方で、消費者は、利用料金照会、パケット通信料金の目安を確認できるソフト及び一定額通知サービス等を利用することにより、パケット通信料金を確認することができ

るものの、これらのサービス等を認識していない消費者が存在することも十分に考えられます。そのため、消費者にとって予想外の高額なパケット通信料金が発生していることを貴社から消費者に通知することは、貴社にとって過大な負担は無いことから考えても、高額料金の発生防止のために、より早い段階で実施すべきものと考えます。そして、その通知を行う基準額としては、一般の消費者が通常上限額と許容し得るパケット通信料金である1万円を基準とするべきと考えます。

(エ) 貴社は、契約時に、説明書面として交付する「ご利用にあたっての注意事項」などを用いて、パケット料金のイメージを踏まえつつ、意図せぬ高額利用につながらないように注意喚起を行っているようですが、実際には、多くの消費者から、思わぬ高額請求に対する相談が寄せられているのが現状です。多様化するサービスや複雑な料金算定方法を、一般の消費者が理解するのは極めて困難であると言わざるを得ません。そしてそのような消費者が、不十分な理解のもとで意図せず高額利用をしてしまった場合に、後からパケット定額サービスを利用しようとしても、「ご利用にあたっての注意事項」によると、後日パケット定額サービスの申し込みがあった場合には、翌請求月から適用される旨が記載されており、既に発生してしまった高額料金については支払わざるを得ない状況が生まれてしまいます。そこで、複雑かつ多様なサービスを提供している事業者の責任としても、事後的に高額請求を防ぐことができるような救済措置を設けることを求めます。

以上



(別紙)

契約条項目録【3G通信サービス契約約款 附則(平成24年5月29日約牒第12-0018号)】

(約款の変更)

第2条 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、料金その他提供条件は、変更後の約款によります。

2 当社は、電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号。以下「事業法施行規則」といいます。)第22条の2の2第5項第3号に規定する変更を行う場合、当社のホームページに掲示する方法、文字メッセージ(メッセージ通信モードにより送受信されるメッセージをいいます。以下同じとします。)を配信する方法又は当社が適当であると判断する方法により説明します。

(割増金)

第58条 契約者は、料金又は工事費の支払いを不法に免れたときは、その免れた額のほか、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として、当社が指定する期日までに支払っていただきます。

(責任の制限)

第65条 当社は、3G通信サービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、その3G通信サービスが全く利用できない状態(当該契約に係る電気通信設備による全ての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態となる場合を含みます。以下この条において同じとします。)にあることを当社が認知した時刻から起算して24時間以上その状態が連続したときに限り、当該契約者の損害を賠償します。

2 前項の場合において、当社は、3G通信サービスが全く利用できない状態にあることを当社が認知した時刻以後のその状態が連続した時間(24時間の倍数である部分に限ります。)について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応した当該3G通信サービスに係る次の料金の合計額を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。

(1) 料金表第1表第1(基本使用料)及び第2(付加機能使用料)(当社が別に定めるものを除きます。)に規定する料金。

(2) 料金表第1表第3(通信料)に規定する料金(3G通信サービスを全く利用できない状態が連続した時間の初日の属する料金月の前6料金月の1日当たりの平均通信料(前6料金月の実績を把握する事が困難な場合には、3G通信サービスをまったく利用できない状態が生じた日数の実績が把握できる期間における1日当たりの平均通信料を元に算出します。))。

3 第2項の場合において、日数に対応する料金額の算定に当たっては、料金表通則の規定に準じて取り扱います。

4 当社の故意又は重大な過失により3G通信サービスの提供をしなかったときは、前3項の規定は適用しません。

(免責)

第 66 条 当社は、電気通信設備の修理又は復旧等に当たって、その電気通信設備に記憶されている短縮ダイヤル番号又はメッセージ等の内容等が変化又は消失したことにより損害を与えた場合に、それが当社の故意又は重大な過失により生じたものであるときを除き、その損害を賠償しません。