

2012年7月13日

特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡
理事長 朝見 行弘 様

ソフトバンクモバイル株式会社

回答書

貴法人よりの2012年6月19日付「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」に対して、次の通り回答申し上げます。

はじめに、当社は現状の約款および業務運用に関し、貴法人ご指摘の各点について電気通信事業法（関連する各種指針を含む）および消費者契約法の観点より、実態として明らかかな問題点があるとの認識はしておりません。

約款は、その画一性・定型性により内容が一定の抽象性を持たざるを得ないため、その解釈には幅が生じうるものです。約款の内容が、お客様に一方的に不利益であることが明らかかな場合は、文言を改定すべきである一方、明らかでない場合には、当社がその抽象性に乗じてお客様に一方的に不利益なコンプライアンスに反する業務運用をしているなどの事情がない限り、約款を改定すべき明確な必要性は存在しないと考えられます。

また、お客様への告知、サービス提供条件の説明、高額請求防止策その他の業務のあり方につきましては、当社は従来から事案ごとにお客様により適切な方法で接するべく、取り組んでまいりました。今回、あらためてご指摘いただいた趣旨を踏まえ、今後より一層、公平性のあるかたちでお客様の利益にかなうあり方を目指し、改善に努めてまいります。

以下では、貴法人の申入れ項目について、回答いたします。

1 割増金について

約款上「料金又は工事費の支払いを不法に免れ」る場合の事例の例示がなくとも、当社はこれを不当に拡大解釈し適用する等、契約者に不利な運用を行うことはございません。

2 当社の損害賠償責任等に関する定めについて

電気通信サービスは、天候の影響や通信環境の問題等により通信障害等が発生しうるものであり、その原因の特定が困難といった事情・特徴がございます。こうした要素を踏まえ、合理的な一定の期間または障害等の類型について、当社の責任を免責することは、消費者契約法上問題となるものではないと考えております（当社3Gサービス契約約款第65条第1項、第2項および第66条）。

また、当社約款第65条第4項については、故意・重過失による不法行為を当社が行った場合に、当社の損害賠償責任を限定する前3項の規定を適用しないことを意図した規定で

す。仮に当社が損害の一切を賠償しないとの解釈がありうるとしても、そのような運用は消費者契約法により当然に無効であり、約款改定の意義に欠けると考えられます。

したがって約款を改定する予定はございません。

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

約款改定の有無、改定の詳細などを告知することでは、提供条件の変更を正しくご認識いただけない可能性があります。そのため、当社では約款改定の有無ではなく、提供条件の変更内容を具体的にお客様に告知させていただいております。特にその変更が不利益変更となる場合については、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の主旨に則り、事柄の軽重によって適宜事前に複数回告知するよう留意しております。

告知の方法については、当社約款第2条第2項に規定するとおり、当社ウェブページへの掲載、電子メールによる通知その他当社が適切であると判断する方法による旨規定しております。事柄ごとの具体的な告知の方法の決定は、お客様の契約形態、サービスの別、社会状況等を踏まえて行っております。

(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

当社代理店が作成する広告物等については、当社としてお客様の誤認を防ぐ観点より作成時に参考となるマニュアル等を代理店に展開しているほか、個別の広告物等を当社として確認する体制もごございます。今後とも、このような当社の取組みについて、代理店に対して一層の周知を図り利用を促すことにより、適正な勧誘に努めてまいります。

また、当社における販売スタッフ向け研修については、前回回答差し上げたとおりであり、ご指摘の観点より既に取り組んでいる点多々ごございます。お客様の知識、特性に応じた説明方法とあわせて、ひきつづき改善に取り組んでまいります。

4 高額請求の未然防止に関する定めについて

(ア)について

当社は電気通信事業法第26条に従い、パケット通信サービスの単価のみならず、ご利用時の通信量及び通信料の目安につきましても、提供条件の説明事項として、わかりやすくかつ具体的に説明しています。

例) ご利用にあたっての注意事項、カタログ、ウェブページ

(イ)について

パケット定額サービスの対象外となる主なケースとして、海外におけるパケット通信サービスの利用(海外パケットし放題の適用となる場合を除く)と、アクセスインターネットの利用があります。

海外におけるパケット通信サービス利用の際の単価、通信量及び通信料金の目安については、前記(ア)と同様に、ご利用にあたっての注意事項、カタログ、ウェブページなどで説明しています。

アクセスインターネットについても、同様に単価の説明をしております。なお、アクセスインターネットについては、その利用方法やデータ通信の対象ファイルの量等によって通信量に大きく差があるため、予め一覧表の様な形式で通信量を明示することはかえって

利用者に誤認を与えるおそれがあると考えております。現時点では、当社が行っている、アクセスインターネット利用は高額利用になる可能性があることを様々な媒体で告知する方法が、告知の方法として現実的なものであると考えております。

(ウ) について

当社では1ヶ月間の累積パケット通信料金が3万円（海外利用時は1万円）を超過したことを当社が確認した場合に、お客様に対して注意喚起のために電子メールを送信しております。さらに、月額使用料無料で、「一定額お知らせメール」サービスを用意しておりますので、お客様は、本サービスの利用によって、任意の金額（5千円から10万円の間を千円単位で指定可能）を基準として、注意喚起のための電子メールを当社から受け取ることができます。現時点では、これらの通知サービスは、高額パケット通信料金等の発生防止のための効果的な注意喚起方法となっていると考えております。

(エ) について

パケット通信料金の高額利用に対して、一定金額の月額定額料のお支払いと引き換えにパケット通信料金の割引を受けられるサービス（パケット定額サービス）の適用的適用を制度的に認めることは、当初からパケット定額サービスにご加入いただいた契約者との公平性の観点など様々な検討課題があり、直ちに導入できるものではございません。

当社では継続的に説明方法、説明事項、注意喚起方法および意図しない高額パケット通信料金の発生防止策について改善を行っております。今後の改善をすすめるにあたり、今回ご提案いただきました内容も参考にさせていただきます。

以上