

2008年7月16日

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
理事長 野々山 宏 先生

長島・大野・常松法律事務所
弁護士 木村 久也
同 中村 由紀

回答書

拝啓 時下益々御清祥の御事とお慶び申し上げます。

さて、私どもは、ソフトバンクモバイル株式会社（以下「当社」といいます。）の代理人として、貴法人よりの平成20年6月6日付け質問状（以下「質問状」といいます。）による質問2及び3について以下の通り回答させていただきます（なお、質問1につきましては、既に当社より直接貴法人に対して回答させていただいております。また、その際にお伝え申し上げましたように、「あんしん保証パック」につきましては、御指摘のような変更の事実はございませんので、この点、宜しく御理解下さい。）。

1. 質問2について

（質問）「スーパー安心パック」及び「あんしん保証パック」の契約内容を変更した際、消費者との合意なく変更したとすれば、変更を行える契約上の根拠をご回答下さい。

（回答）既にお送り致しました「スーパー安心パック会員規約」第23条は次のように定めております。

第23条（規約の変更・承認）

「当社は、本規約、特典の内容を本会員に通知することなく変更することがあります。この場合には、特典及びその他の提供条件は、変更後の本規約によります。」

当社は、平成19年10月に「スーパー安心パック」の新規加入受付を終了するとともに、平成19年11月からこれに代わるものとして「あんしん保証パック」の新規加入受付を開始いたしました。そしてこれと同時に「スーパー安心パック」の加入者につきましても外装交換の費用を2割負担していただくことになりま

した。かかる取扱い（以下「本件取扱い」といいます。）が、第23条の定める変更
に該当するの
かそれとも単なる有利取扱いの廃止に過ぎないのかという点については、当然、議論のあるところではあります
が、仮にそれが変更
に該当するという解釈に拠ったとしても、約款に上述のごとき規定が存在する以上、本件取扱いが有効であることは明らかであると考えます。かかる約款について、種々の議論が存在することにつきましては、もとより私どもも承知しておりますが、私どもは、電気通信事業に関しましては、その有効性は原則として認められるものと考えており、本件取扱いをかか
る原則の例外としなければならないような事情は存在しないと考えます。

2. 質問3について

（質問）「スーパー安心パック」及び「あんしん保証パック」の内容を変更した実質的理由をご回答下さい。

（回答）近時、携帯端末の営利目的での第三者への譲渡が横行しており、それはかなりの数にのぼっております。そして、かかる携帯端末の譲受人が、携帯端末の機能はもちろんその外装にも何ら異常は認められないにも拘わらず、単に人から譲渡を受けた携帯端末であるからというだけの理由で、その外装の交換を求めてくる事例が激増し、それに伴って、当社に発生する作業及び費用には極めて大きなものがあります。かかる外装交換要求は、当社のサービスの濫用行為とも言えるものであり、これを防止するための必要な措置として、当社は本件取扱いに踏み切ったものであり、そこには十分な合理性が存在する
と考えます。

3. 当社の対応等について

貴法人からの御質問に対する回答は以上の通りであり、本件取扱いは法的には何ら問題は無いと考えます。

しかしながら、今般、貴法人から貴重な御指摘を賜りましたことを当社としては深く受け止め、この問題に関しまして、下記の対策をとらせていただくことにいたしました。

そしてこれによって、貴法人の懸念される問題は解決するのではないかと当社は信じておりますので、宜しく御理解賜りますようお願い申し上げます。

記

1. 平成20年8月から10月までを再周知期間とし、SMS（弊社携帯端末向けのメール）

または請求書同封物による告知を実施する（各々3回を予定）。

2. 上記1の再周知期間中の外装交換は無償とする。
3. 平成19年11月から平成20年7月までに外装交換を行ったスーパー安心パックの契約者に対して、個別に通知の上、返金処理を実施する。
4. 上記1の再周知期間中、個々の契約者に対してスーパー安心パックの内容改定についての意思確認を行う（意思確認を行うためのシステムが完成次第、実施する予定である。）。回答がなかった契約者については、平成20年11月から改定後のサービス内容を適用とする。
5. 平成20年11月から平成21年4月までの6ヶ月間を再説明期間とする。再説明期間中は、告知に関して認識のない契約者へ再度改定内容を説明するとともに、納得が得られない場合には、状況に応じ柔軟に対応する。

以上の通りでありますので、本件に関しまして御問い合わせ等がございます場合には、直接私どもに対して賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

敬具