

2009年4月15日

ソフトバンクモバイル株式会社 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

理事長 石川 祐司

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

申し入れ書

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会は、2009年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されました。

当会からの2008年10月17日付の「お問い合わせ」に対し、10月27日に直接ご回答をいただきましたことに御礼を申し上げます。その後も検討しました結果、次のような問題点があるとの結論に達しましたので、是正をいただくように申し入れいたします。なお、本申し入れ及び回答については当会ホームページ等を通じて消費者へ公表をしていく予定でありますことを申し添えます。

なお、この件に関してご回答を2009年4月末日までに文書にていただけますようお願い申し上げます。

記

I. 申し込みの趣旨

①貴社3G通信サービス契約約款第2条（約款の変更）について「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、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。」という条項について、改善を求めます。

②パケット料金の上限金額設定について、定額制申込者のみでなく、携帯電話サービスの基本設定として、高額利用者には通告とともに自動的に定額制にはいる仕組みとするなど、高額請求が発生しない仕組みへの改善を求めます。

③貴社のトラブル対応窓口において、ワンストップサービスの提供へ改善を求めます。

④適合性の原則を視野に入れたサービスの提供への改善を求めます。

⑤番号ポータビリティの端末とサービスについて改善を求めます。

II. 申し入れの内容

①3G通信サービス契約約款 第2条（約款の変更）について

この規程によると、消費者の同意なく提供条件について利用者に不利益な変更をすることができます。実際に、過去、貴社が無償修理の範囲を利用者の同意なく変更しようとして、多数の苦情が発生した事を確認しております。

第2条第2項において「電気通信事業法施行規則第22条の2の2第5項第3号に規定する変更を行う場合、当社のホームページに掲示する方法、メッセージ通信モードにより文字メッセージ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。」と規程があり、変更後の約款が消費者に不利益を生じないよう注意を払うよう定められておりますが、変更前の利用条件が加入契約時の重要なメリットとして表示されていた場合、または多くの利用者にとってサービス利用の判断に影響を及ぼす重要な条件であった場合には、単に上記の方法のみの説明だけでは不十分であり、一方的に約款の変更が許されるのは、不利益変更に該当すると思われます。

以上のことから、消費者の同意なく提供条件変更が可能な約款の文面および、電気通信事業法施行規則第22条の2の2第5項第3号に規定する説明義務の貴社の規定する方法について条文の改善を求めます。

②パケット通信料金について

いわゆる「パケット定額制」を設定しないでパケット通信をした場合、料金が著しく高額になることがあります、結果としてこのような高額な料金になりうる料金設定自体の合理性が疑われる面があります。高額料金が発生した場合の消費者に予期せぬ不利益を与えないという消費者関係法の趣旨に照らしてもパケット料金の高額利用に対しては、基本的な設定として高額利用者には通告とともに自動的に定額制にはいる仕組みとし、高額請求がそもそも発生することのないように改善すべきです。

③苦情処理・相談処理の窓口について

貴社においてはカスタマーケアセンターを作るなど、以前と比較すると整備されているようですが、相談窓口相互間において苦情内容の引き継ぎなどが全くなされていない上に、対応についても消費者個人からの苦情については誠実に対応していないと思われる例がこれまでありました。苦情の窓口を複数段階設けること自体は、苦情の程度に応じた具体的な解決という面では評価できますが、消費者にとっては、苦情の申し出をした場合にその苦情内容を適切に把握するなどのワンストップサービスが望ましいと思われます。また、その上で業務改善につながる仕組みを確立すべきです。

④適合性の原則を視野に入れたサービスの提供について

高齢者が日常生活において通常必要とされないサービスへの勧誘や、未成年者の高額利用のトラブルが依然として見られることなどに鑑みると、現在携帯電話契約に関しては適合性原則は導入されていないが、早急に図られるべきと考えます。

法的拘束はない現在も、携帯電話の普及状況から考えると、高齢者に対する説明については高齢者に容易に理解できる内容での書面を利用した説明を義務づけるべきですし、未成年者との契約においては、親権者の同意を得る前に親権者に必要な説明書類などが交付されていることの確認を義務づけるべきです。

⑤番号ポータビリティの端末とサービスについて

3G契約においては、契約が切れるとサービス提供も終わるという認識で、カメラ、電卓が使えないということですが、携帯電話の端末自体を消費者が分割購入する方式になっているにも関わらず、契約が切れると端末の機能自体も使えなくなるというのは消費者に不利益をもたらします。他社のサービス提供から考えても、契約が切れたからといって、端末のサービス提供を全て終了するという事は貴社のみの対応であり、改善すべきと考えます。

《本件に関する問い合わせ》

NPO 法人埼玉消費者被害をなくす会 事務局長 中根

TEL : 048-844-8971 FAX : 048-844-88973