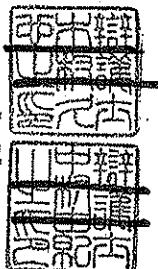


平成21年5月18日

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
理事長 石川祐司様

ソフトバンクモバイル株式会社
代理人弁護士 木村久也
同 中村由紀



回答書

拝啓 時下益々ご清祥の御事とお慶び申し上げます。

さて、貴団体よりの2009年4月15日付け「申し入れ書」におけるお申し入れに対して、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、次のとおり回答いたします。

I 申し入れの趣旨①について

貴団体におかれましては、当社が定める3G通信サービス契約約款（以下「約款」といいます。）第2条第1項及び第2項の文面の変更を求めていますが、関連技術の進歩及びそれに伴うお客様の求めるサービス内容の変化が著しい携帯電話サービス事業においては、関連技術やお客様のニーズの変化等に迅速に対応することが求められています。また、限られたインフラを多数の利用者が共同で利用するという携帯電話サービス事業の特性に鑑みますと、ある程度画一的な契約内容の設定・変更が不可欠です。したがいまして、約款の変更について定める上記規定は、携帯電話サービス事業を継続する上で必要かつ合理的なものと当社では考えております。

もっとも、当社と致しましても、当該規定に基づく変更がお客様に不利益を及ぼすおそれがある場合には、お客様が当該変更内容を十分に認識できるような形で告知することが必要であると考えております。変更内容に応じて、十分な告知期間を設けた上で適切な方法で告知を行い、お客様のご理解を頂くように努めております。

II 申し入れの趣旨②について

当社では、契約申し込み時等に、カタログや小冊子と共に下敷きなどの説明シールを併用して、パケット料金が高額になる場合があることを説明させていただくとともに、「パケットし放題」（当社のパケット定額サービス）のご案内を行っております。「パケットし放題」への加入申し込みは、契約申し込み時以降も隨時受け付けております。

また、短期間のうちに高額の利用料金が発生したなど一定の場合には、SMS（当社の携

帶電話機向けの電子メール）を利用して注意喚起を行い、高額請求が発生しないような仕組みを実施しております。

III 申し入れの趣旨③について

貴団体は、お客様からのお問い合わせに対するワンストップサービスの提供を求めていますが、当社におきましても、お客様からのお問い合わせに迅速かつ適切に対応することは重要であると考えております。そこで、例えば、当社では、電話による問い合わせ窓口である「157」やご来店なさったショップにおけるお客様からのお問い合わせの内容、及び、それに対する担当者の対応状況・回答内容を共有するためのシステムを構築し、相談窓口相互間における苦情内容の引き継ぎが円滑に行われるよう努めております。

今後も、お客様からのお問い合わせ・苦情に対して誠実かつ適切に対応できますよう努めてまいりたいと考えております。

IV 申し入れの趣旨④について

当社では、お客様からサービスの利用に関するお問い合わせやお申し込み等を受けた場合には、お客様が想定されている利用方法・利用態様を伺った上で、基本料金プランや各種オプションサービスをご提案させて頂いております。今後も、お客様が必要とするサービスを的確に提案・提供できるよう努めてまいりたいと考えております。

V 申し入れの趣旨⑤について

当社の携帯電話機は、契約が終了し、有効なU-SIMカードが取り付けられていない状態では、カメラ機能などがご利用いただけません。当社では、カタログやWEB等で携帯電話機を紹介するにあたって、U-SIMカードが取り付けられていない状態では、カメラ機能などがご利用いただけないことについて説明させていただいており、お客様にはこの点についてご理解頂いた上で、ご購入頂いているものと考えております。

またこのような携帯電話機の機能及び仕様は、当社が取り組んでいる携帯電話機の盗難・不正取得端末等の流通による振り込め詐欺等の犯罪の抑止にも寄与するものです。

貴団体からのお申し入れに対する当社の回答は上述のとおりですが、今回貴団体からご指摘頂きました内容につきましては、今後当社がより優れたサービスを提供するために活用させて頂きたいと考えております。今後も、当社サービスに対しご理解・ご協力を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

敬具