

2009年10月5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
〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

T E L 048-844-8971 / F A X 048-844-8973

検討委員会委員長 長田 淳
(公印省略)

お問い合わせ

平成21年5月18日付で貴社より当会宛にいただいた、回答書について、下記のとおり、疑義を解消したく、照会致します。

記

当会は、貴社ソフトバンク通信サービスおよび3G通信サービス契約約款第2条の「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。」(以下、「当該約款」といいます)という条項について改善を求めました。貴社のご回答は、顧客に不利益な改定については、相当の周知期間をとっていることなどから、同規程は、合理性があると判断されているようです。

しかし、携帯電話利用サービスにおいて、供給するサービスと消費者の支払う対価は、契約の本質的要素であり、これを変更するには、変更の都度合意することが原則であると解されます。変更の内容が有利な場合や合理的で消費者の不利益が軽微である場合に十分な周知期間をおいて、これを当該約款にて、変更することには問題がないと考える余地は十分にあると考えられます。しかしながら、消費者に著しい不利益を含む場合であっても、十分な周知期間をとりさえすれば、消費者の承諾が不要であるという結論になるというのであれば、当該約款は消費者契約法に違反し、無効ではないかと考えます。

そこで、当該約款に関する以下の2点について貴社の考え方を伺いたいと思います。

- ① 消費者にとって軽微な不利益変更にとどまらない不利益変更についても当該約款にて変更可能であると解釈されているのか。
- ② 過去実際にあった約款変更として、「無料修理の保証範囲（有料保証）に外装部分を含めていたのにこれらを含めないように変更する」という貴社の事例についても変更が可能と考えているのか。

つきましては、本書面到着後1ヶ月以内にご回答いただけますようお願い申し上げます。

《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