

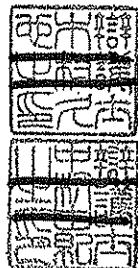
平成21年10月30日

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  
検討委員会委員長 長田 淳 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10月5日付け「お問い合わせ」における照会に対して、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。

### 1 照会事項①につきまして

ご質問のありました当社のソフトバンク通信サービス契約約款及び3G通信サービス契約約款の第2条（以下「本件規定」といいます。）については、平成21年5月18日付け「回答書」においてご説明しましたとおり、当社は、携帯電話サービス事業の性質上、約款の変更について定める本件規定は携帯電話サービス事業を継続する上で必要且つ合理的なものであると考えております。なぜなら、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るからです。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・変更が不可欠であるからです。

もっとも、当社と致しましては、約款の変更内容や変更方法には十分留意し、変更の必要性と比し、お客様に対する不利益が過大なものにならないように常に努めております。

### 2 照会事項②につきまして

ご質問のありました無料修理の保証範囲の変更については、そもそもこれは「スーパー安心パック会員規約」の変更に基づくものであり、約款変更を伴うものではなく、したがいまして、本件規定に基づく変更ではございません。なお、無料修理の保証範

囲を変更したのは、無料修理のサービスを濫用する事例が激増し、そのような濫用行為を防止する必要性が生じたために他ならず、その結果、一部の修理サービスについて費用の2割をお客様に負担していただくという変更を実施いたしました。

貴団体からの照会事項に関する当社の回答は、以上のとおりです。今回、貴団体からご指摘頂きました内容は、今後当社がより良質な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。今後とも、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