

2010年2月3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

理事長 池本 誠司

申入れ書

平成21年10月30日付で貴社より当会宛にいただいた回答書を踏まえ、貴社の通信サービス会員規約等の契約条項に対し、下記のとおり申入れを致します。

記

I. 申入れの趣旨

現状の約款および「ご利用にあたっての注意事項」の「サービス条件の変更について」や「あんしん保証パック会員規約」をはじめとするサービス規約において、「規約変更、承認」の条項に、「当社は、この約款を変更することができます。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。」との条項が無限定に定められている点は、消費者契約法10条に違反し多数の消費者の利益を害する恐れがあると考えられますので、現状のままで使用することを差し控えて頂くよう申し入れます。

なお、本申し入れ書および貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがある旨を念のため申し添えます。

II. 申入れの理由

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（以下、「当該約款」といいます）第2条の「当社は、この約款を変更することができます。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、これまで疑問点を質問しご検討を求めてきました。貴社の回答によると、同規程は合理性があると判断されているようです。

一般に事業者と消費者との取引において、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本来は原則であると解されます。もっとも、多数の顧客に定型的なサービスを提供する携帯電話利用サービスにおいて、契約条件を定型的に処理する必要性と合理性は認められるところですから、顧客にとって変更の内容が有利となる場合や技術の進歩等により合理的で消費者の不利益が軽微である場合には、十分な周知期間をおいて、これを変更することは

許される余地があると考えられます。

しかし、規約変更により消費者に大きな損失が生じる場合やそれまでの広告において有利性を強調していた条項を変更する場合など、消費者に著しい不利益を及ぼす場合については、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解釈を許容するような条項は、消費者契約法に違反し、無効ではないかと考え、当会から4月15日付で改善の申入れを行い、また考え方についても10月に問い合わせを行いました。

しかしながら貴社の回答に合理性は見出せませんでした。

貴社の回答によると『無料修理の変更については、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。』とありました。

しかし、当会が指摘する約款変更とは、消費者に対し定型的に適用する契約条項全般を指すものであり、約款と呼ぶか規約と呼ぶかの問題ではありません。

つまり、消費者に対するサービスの内容が変更されるのですから、消費者に著しい不利益をおよぼす約款変更が行われたものと解されるのです。

また、貴社の回答において、

『なお、無料修理の保証範囲を変更したのは、無料修理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、…』とありますが、激増したとされる濫用する事例とはどのようなものか、件数はどの程度増加したのか、修理希望の内容が「濫用」といえるものなのか、回答からは読み取ることはできません。むしろ、「無償修理」を顧客獲得の宣伝文句に掲げて顧客を獲得しながら、予想以上に修理希望者が生じて採算が合わなくなったため、急きよ撤回したのではないかとの疑念も払拭できません。濫用ではなく、純粹に貴社のサービスをよいものと思い加入していた顧客が必要な修理を希望した際に、契約時の宣伝文句に反し予想外の費用負担を強いられることとなる規約変更を、十分な通知なく変更したことは、消費者に著しい不利益を及ぼす変更ではないかと思われますが、その点に関する考えについても回答からは得られません。

以上の事から、約款の変更条項において、現状の表記だけでは不十分であり、消費者に著しい不利益を及ぼす約款変更が今後も行われるおそれがあることから、上記申入れをいたします。

つきましては、本書面到着後2週間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