

2021(令和3)年10月18日

〒105-7529

東京都港区海岸1-7-1 東京ポートシティ竹芝オフィスタワー

ソフトバンク株式会社

代表取締役 宮川潤一 殿

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

TEL 048-844-8972/FAX 048-829-7444

理事長 池本 誠司 

申入書兼再お問合せ

貴社が運営する「SoftBank Air」のサービス規約（以下、「本件規約」といいます。）について、当会からの2021(令和3)年6月4日付けお問合せに対し、貴社より同年8月3日付けにてご回答をいただきました。

貴社からいただいたご回答をふまえ、貴社に対し、本件規約第20条の2第6項、第21条2項について、以下のとおり、各条項の使用停止もしくは適切な条項への修正をされるよう申入れます。また、第13条2項について、お問合せをいたします。

つきましては、本申入れ及びお問合せに対する貴社の今後のご対応について、2021(令和3)年11月5日までに、書面にて、当会までご回答くださるようお願い致します。

なお、本申入書及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旨を念のため申し添えます。

記

第1 申入れの趣旨

本件規約第20条の2第6項及び第21条2項について、使用停止もしくは適切な条項への修正を求める。

第2 申入れの理由

1 第20条の2第6項について

(1) 本件規約第20条の2第6項は、同条第2項の場合及び貴社の故意または重大な過失により損害が生じた場合を除き、貴社は会員に対し、一切の賠償責任及び料金の返金義務等を負わないと規定しています。

(2) この点、貴社は2021(令和3)年8月3日付け回答書にて、本件規約第20条の2第6項は、同条2項及び貴社の故意又は重大な過失により損害が生じた場合

に、貴社が顧客に対して損害賠償義務を負う趣旨の規定であり、貴社の債務不履行及び不法行為に基づく「責任の全部を免除」するものではないため、消費者契約法第8条1項1号及び同項3号に違反するものではないと回答されております。

- (3) しかしながら、消費者契約法第8条1項1号及び3号は、文言上、事業者の損害賠償責任そのものを全部免除する条項については無効とする旨を規定しています。また、同項2号及び4号は、事業者に故意または重過失が存在する場合において、その損害賠償責任の一部を免除する条項が無効であると規定しています。そうすると、同項1号及び3号は、事業者に重過失ではない過失が存在する場合も含め、その損害賠償責任を一切負わないとする条項について、「責任の全部を免除」する条項として無効としている規定です（以下の参考文献をご参照下さい。）。
- (4) したがって、本件規約第20条の2第6項は、貴社の重過失ではない過失によって消費者に損害が発生した場合に、貴社の債務不履行責任及び不法行為責任の全部を免除する規定といえ、消費者契約法第8条1項1号、3号に違反しません。

※参考文献 コンメンタル消費者契約法（株式会社商事法務）
条解 消費者三法（株式会社弘文堂）

2 第21条2項について

- (1) 本件規約第21条2項は、貴社が運営するサービスの提供、遅滞、変更、停止、中止もしくは廃止、サービスを通じて登録、提供される情報等の流失もしくは消失等、またはその他の本サービスに関連して発生した会員の損害について、貴社は本件規約にて明示的に定める以外一切責任を負わない、と規定しています。
- (2) この点、貴社は、2021(令和3)年8月3日付け回答書にて、本件規約第21条2項は、貴社が、本件規約に明示的に定める範囲内で顧客に対して責任を負うことを確認する趣旨の規定であり、貴社の顧客に対する責任の一切を免責する規定ではなく、本件規約第20条の2第6項において、貴社の責任の範囲を明示的に定めていることから、消費者契約法第8条1項1号、3号に違反しないと回答されております。
- (3) しかしながら、前記1で述べたように、本件規約第20条の2第6項は、貴社の重過失ではない過失によって消費者に損害が発生した場合に、貴社の債務不履行責任及び不法行為責任の全部を免除する規定といえることから、同項と同様、本件規約第21条2項は、消費者契約法第8条1項1号、3号に違反しません。

3 以上より、本件規約第20条の2第6項及び第21条2項について、使用停止もしくは適切な条項への修正を求めます。

なお、消費者契約法第3条1項1号は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生

じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること、と規定しておりますので、修正する場合には、当該規定に沿った修正をされるよう付言いたします。

第3 本件規約第13条2項について（再お問合せ）

当会からの2021(令和3)年6月4日付けお問合せに対し、貴社より同年8月3日付けにてご回答をいただきました。

その後、本件規約第13条を確認したところ、従前の規定が改定されており、第13条2項が削除されております（本件規約は、2021(令和3)年9月21日に確認しております。）。

そこで、お問い合わせですが、従前の第13条2項（あるいはこれと類似の解除料規定）は今後使用しないということでしょうか。または、今後も使用するというのでしょうか。

以 上

《本件に関する問合せ先》

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
担当事務局 加藤 TEL：048-844-8972/FAX：048-829-7444