

2022(令和4)年8月3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
理事長 池本 誠司

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

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

再申入書兼お問合せ

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年10月18日付けお問い合わせに対し、貴社より同年11月4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回答をふまえ、貴社に対し、本件規約第21条2項について、以下のとおり、使用停止もしくは適切な条項への修正をされるよう再度申し入れるとともに、第20条の2第2項及び第3項について、問い合わせをいたします。

つきましては、本申し入れ及び問い合わせに対する貴社の今後のご対応について、2022年8月24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、本再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させていただきますこと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 本件規約第21条2項は、貴社のサービス（貴社の規約でいう「本サービス」（電気通信サービスおよびインターネットサービス））の提供、遅滞、変更、停止、中止もしくは廃止、本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年8月3日付け及び同年11月4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 この点、本件規約第 20 条の 2 第 6 項は、「第 2 項の場合、および当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、当社は、本サービスの会員に対し、一切の賠償責任および料金の返還義務等を負わないものとします。」と規定しておりますが、同条第 2 項で規定しているのは、貴社の責めに帰すべき理由により、貴社のサービス（貴社の規約でいう「本サービス」（電気通信サービスおよびインターネットサービス））を提供しなかった場合の賠償責任です。

4 そうすると、例えば、貴社の重大ではない過失行為によって顧客情報が流出し、これによって消費者に損害が発生した場合、顧客情報の流出は貴社のサービスの不提供とは別の問題であるため、本件規約第 20 条の 2 第 2 項の適用対象とならず、貴社は免責されるという帰結になります。

このように、貴社が、消費者に対し、貴社の重大ではない過失行為により、貴社のサービス不提供とは別の損害を発生させた場合、第 21 条 2 項、第 20 条の 2 第 6 項からは、貴社が一切の責任を負わないということになります。

5 したがって、本件規約第 21 条 2 項は、重大ではない過失によって消費者に損害が発生した場合に、事業者の債務不履行責任及び不法行為責任の全部免除条項を無効とすると規定している消費者契約法第 8 条 1 項 1 号、3 号に違反するといえます。

6 以上より、本件規約第 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。

よって、貴社が、消費者に対し、貴社の重大ではない過失行為によって、貴社のサービス不提供とは別の損害を発生させた場合においても、貴社が責任を負うということであれば、そのことが消費者にも分かるように規約を修正して下さい。

第 3 本件規約第 20 条の 2 第 2 項及び第 3 項について（お問い合わせ）

1 本件規約第 20 条の 2 第 2 項は、貴社の責めに帰すべき理由により、貴社のサービス（貴社の規約でいう「本サービス」（電気通信サービスおよびインターネットサービス））を提供しなかった場合に、貴社が、貴社のサービスを全く利用できない状態にあることを知った時刻から起算して、24 時間を超えてその状態が継続したときに限り、会員の損害賠償に応じると規定しております。

2 また、本件規約第 20 条の 2 第 3 項は、貴社が、貴社のサービス（本サービス）を全く利用できない状態にあることを貴社が知った時刻以後のその状態が連続した時間の合計額を発生した損害とみなすとしておりますが、損害賠償の範囲を 24

時間単位としております。

3 そうすると、例えば、貴社が貴社のサービス（本サービス）を全く利用できない状態にあることを知った時刻から 24 時間未満だった場合には、消費者は、利用料金の賠償が全くなされず、また、貴社がその状態にあることを知った時刻から 48 時間未満だった場合には、消費者は、24 時間分の利用料金しか賠償されないということになります。

4 そこで、以下の 2 点についてお尋ねします。

(1) 貴社のサービス（本サービス）を全く利用できない状態にあることを貴社が知った時刻から起算して 24 時間を超えてその状態が連続したときに限って、賠償責任を負うとしている理由を教えてください。

(2) 貴社の損害賠償の範囲を 24 時間単位としている理由を教えてください。

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 事務局 加藤

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