

2022年9月21日

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 殿

ソフトバンク株式会社

お客様相談室長 増井 利隆

## 回 答 書

拝復 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2022（令和4）年8月3日付、貴会より頂戴した「再申入書兼お問合せ」につきまして、以下のとおりご回答申し上げます。

1. 「第1 申入れの趣旨」及び「第2 申入れの理由」に対する回答  
ご指摘をふまえ、「SoftBank Air」サービス規約（以下「本件規約」といいます。）の内容の明確化の観点から、本件規約第21条2項を削除いたします。  
なお、当社は従前より、本サービスの不提供には該当しない類型の本件規約に関する当社の債務不履行があったものとしてお客様から指摘があった場合についても、お客様と協議・合意の上、適切な対応を実施してきたことを念のため申し添えます。
2. 「第3 本件規約第20条の2第2項及び第3項について(お問合わせ)」に対する回答  
賠償の対象および範囲については、サービスを提供するにあたっての通信サービスの特性、運用、協力会社との契約等を考慮し、現在の仕様としております。  
引き続き当社は、安定したサービスの提供に向けて、全力を上げて取り組んで参ります。

敬具