

2021年11月4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 様

回 答 書

拝啓 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。

2021（令和3）年10月18日付 貴会より頂戴した「申入書兼再お問合せ」につきまして、下記のとおり回答申し上げます。

敬具

記

本件規約第20条の2第6項（以下「本条項①」といいます。）及び第21条2項（以下「本条項②」といいます。）は、消費者契約法8条1項1号及び同項3号に違反するものではなく修正は不要と考えます。理由は以下のとおりです。

1 本件規約第20条の2第6項について

2021年8月3日付の回答書（以下「前回答」といいます。）にてご説明差し上げたとおり、本条項①は、債務不履行責任及び不法行為責任を区別することなく、同条2項及び当社の故意又は重大な過失により損害が生じた場合には、当社がお客様に対して損害賠償義務を負う趣旨の規定です。

そして、本条項①が、当社が損害賠償責任を負う場面の1つとして定める、本件規約20条の2第2項は、「当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、・・・会員の損害を賠償に応じる」としてしています（同3項では、2項の場合における当社の損害賠償金額の上限を定めています）。このように、本件規約第20条の2第2項では、当社に重大ではない過失がある場合も含め、当社が一定の範囲で損害賠償義務を負うことを定めており、本条項①はこのことを示しております。

したがって、本条項①は、当社に重大ではない過失がある場合、当社が一定の範囲で債務不履行責任及び不法行為責任を負うことを定めており、消費者契約法8条1項1号及び同項3号に違反するものではありません。

2 本件規約第 21 条第 2 項について

前回答に記載のとおり、本条項②は、当社が、本件規約に明示的に定める範囲内でお客様に対して責任を負うことを確認する趣旨の規定です。そして、本件規約では、本条項①において当社の責任の範囲を明示的に定めており、同条項が、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び同項 3 号に反するものではないことは上記 1 のとおりです。したがって、本条項②についても、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び同項 3 号に違反するものではありません。

なお、本条項①及び②について、文言の内容を「その解釈について疑義が生じない明確な・・消費者にとって平易なものになるよう配慮する」ものに修正するよう、ご指摘をいただきましたが、本条項①及び②の内容は平易であり、明確かつ一義的なものです。したがって、かかる観点からも本条項①及び②への修正は不要と思料いたします。

また、ご質問いただきました本件規約第 13 条第 2 項につきましては、現時点では、今後の使用を想定しておりません。

この度、貴会より貴重なご意見を頂戴し、今後もより一層、お客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めて参る所存でございます。引き続き、当社サービスにご理解を賜りますようお願い申し上げます。

以上