２００９年6月３０日

ソフトバンクモバイル株式会社代理人
弁護士　木村　久也　様
　同　　中村　由紀　様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎　彰 徳
【連絡先（事務局）】担当：西島

〒540-6591 大阪市中央区大手前 1-7-31
OMM ビル１階大阪府消費生活センター内
TEL.06-6945-0729 FAX.06-6945-0730
E-mail：info@kc-s.or.jp
HP ： http:// www.kc-s.or.jp

要 請 書

当団体は、ソフトバンクモバイル株式会社（以下「貴社」といいます。）が提供されてきた「第２世代携帯電話サービス」のうち、「プリペイドサービス契約」（以下「２Gプリペイドサービス契約」といいます。）に基づくサービスの提供を２０１０年３月末日をもって停止されることに関し、消費者たる契約者に対する貴社の対応について調査・検討を行ってきました。

そのうえで、２００９年５月７日付で貴社に対し、お問い合わせ書を送付し、貴社からは同月２９日付で、回答を頂きました。当団体は、貴社からの回答を受けて、今後の対応等をさらに検討いたしました結果、貴社からの回答を踏まえてもなお、下記の点に関して問題点があると認識するに至りました。

そこで、貴社２Gプリペイドサービスの提供停止にあたって、契約者が被る損害に対し、貴社においてはさらなる周知徹底及び損失に対する補償等を実施して頂きますよう本要請書を送付します。

本要請に対する貴社のご回答を、来る２００９年７月１４日までに、書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、本要請書は、消費者契約法１２条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請です[1]。

また、２Ｇプリペイドサービス契約については相当数の契約者が見込まれることから本件の影響の大きさ等にも鑑み、本要請及び事後の手続きは全て、公開の方式で行わせていただきます。したがって、本要請の内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本要請以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

第１　要請の趣旨

１．貴社の２Ｇプリペイドサービス契約のサービス提供の停止にあたっては、契約者に対し、契約者の権利消滅（当該２Ｇプリペイドサービス提供のための前払い料金の残高の利用が出来なくなること及び購入携帯電話機につき受信端末としても利用が出来なくなること等）に応じた、次のような損害補填、損害補償措置を執ること。

①　２０１０年３月末日の２Ｇプリペイドサービスの提供停止を契機として、契約者が、貴社の第３世代携帯電話サービスのプリペイドサービス契約（以下「３Ｇプリペイドサービス契約」といいます。）を新たに契約するときは、

ア　２Ｇプリペイドサービス契約終了時の契約者が保有する前払い料金の残高を引き継ぐ。

イ　３６０日間とされている２Ｇプリペイドサービス契約者の電話番号の利用可能残期間を引き継ぐ。

ウ　無料もしくは実質的に無料と評価できるかたちで、３Ｇプリペイドサービス契約用の携帯電話機を提供する。

②　上記①の措置を執ることができないとき、あるいは契約者が新たに貴社３Ｇプリペイドサービス契約の締結を望まないときは、契約者が保有した前払い料金残高相当額を返金するか、あるいは前払い料金残高相当額のプリペイドカード等の提供を行う。

２．貴社の２Ｇプリペイドサービスの提供停止にあたっては、契約者に対し、サービス提供の停止とそのことによる契約者の権利消滅について、ＳＭＳでのお知らせや貴社ＷＥＢページ上での案内のみならず、契約者に対する不利

[1] ただし、今後、法１２条に基づく申入れを行う場合があります。

益の周知徹底をはかるため、他の２Ｇサービス契約者に対するのと同様の個別郵便案内の発送、さらには電話連絡等の複数の手段による重ねての連絡、説明等の広報活動を行うこと。

第２　要請の理由

１　要請の趣旨１についての理由

当団体が問題視している点は、事業者である貴社の都合によって２Ｇプリペイドサービス契約のサービス提供を停止するにもかかわらず、そのサービス提供停止に際し、何らの補償等もなく契約者の権利が全て一方的に事実上、消滅する点です。

具体的には、契約者が前払いした料金につき、その残高が最高額の６万円に近い場合はもちろん、たとえ数円である場合であっても、今回の貴社のサービス提供の停止によって全て事実上、消滅することとなります。

また、電話番号の利用についても、有効期間中であるにもかかわらず、貴社のサービス提供の停止を控え、事実上、３Ｇサービス契約への移行を余儀なくされた結果、従前の電話番号を利用できなくなります。

さらには、３Ｇサービスの提供を受けるには新たに携帯電話機を購入しなければならず、従前使用していた携帯電話機そのものが使用できなくなります。

このような数々の事実上の権利消滅は、契約者に対してのみ一方的に大きな不利益を与えるものです。２Ｇサービスの提供停止は、契約者に帰責性がある事柄ではない以上、契約者が被る不利益に対し、消滅する権利等に相応した補填ないし補償が行われてしかるべきものと考えます。

このままでは、２Ｇプリペイドサービス契約の契約者は、サービス提供の終了日とされる２０１０年３月末日までに、事実上、自ら同契約を解約し、新たに３Ｇサービス契約への移行をせざるを得ず、その際には、前払い料金の残高が無効となり、また購入機種も受信用としても使用できないなど、２Ｇサービスの提供停止という貴社の都合によって、数々の一方的不利益を強いられる状態となります。

貴社においては、早急に、契約者の権利消滅に対する何らかの補填、補償措置を誠実に執るべきものと思慮する次第です。

２　要請の趣旨２についての理由

貴社によるサービス提供の停止に伴い、数々の権利が事実上消滅する契約者の不利益について、貴社は、契約者への告知はＳＭＳ及びＷＥＢページにおいて行っているとのことですが、不十分と評価せざるを得ません。貴社は、プリペイドではない２Ｇサービス契約の契約者に対しては個々に郵便物の発送を行い、サービス提供停止について周知を図ると共に、３Ｇサービス契約への移行を促し、移行にあたっては各種特典をもうけております。２Ｇプリペイドサービス契約者に対しても、不利益事実の告知については、上記契約者と同等の周知徹底及び特典付与等を要すると考えます。

ＳＭＳについては、その性質上、もっぱら音声サービスのみを利用する契約者は受信に気づかないことも多く、またメールサービスを利用する契約者であっても受信拒否設定をしている可能性が高いと推測され、総務省作成の「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン[2]」に鑑みても、「適切に」周知させる方法としては十分とはいえません。

また、ＷＥＢページについては、同ガイドライン第１章３（３）⑤でも、「必ずしも利用者が見ることとならないホームページの画面等で掲載すること」は適切に周知させる方法にあたらないと記載されています。

よって、今回の２Ｇプリペイドサービス契約のサービス提供停止については、個別郵便物の発送こそが適切と考えます。同ガイドライン第１章４でも、周知徹底のために、複数の連絡手段をとることや連絡を重ねることが望ましいとされています。

以上、貴社の現行の周知方法は不十分かつ不適切であり、同ガイドラインに沿って検討しても、同ガイドライン第１章５の例示に相当する措置をとるべきと考えます。

なお、当団体ホームページ上においては、２００８年５月２８日公表による、ＫＤＤＩ社に対する、「プリケーロングサービスの提供終了について」の検討結果を公表しております。上記サービスの提供終了においては、ＫＤＤＩ社において、種々の配慮がされていたことを考慮し、消費者の利益を一方的に害するとまでは言えないと判断いたしました。

しかしながら、貴社２Ｇプリペイドサービスのサービス提供停止における貴社の契約者に対する対応は、消費者の利益を一方的に害すると評価せざるを得ませんので、より積極的なご対応を実施されることを要請いたします。

以上

[2] 総務省総合通信基盤局、平成１６年３月（平成１８年１１月改正版）