

2010年1月6日

ソフトバンクモバイル株式会社  
代理人弁護士 様  
同 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  
〒540-0033 大阪市中央区石町  
1丁目1番1号天満橋千代田ビル  
TEL 06-6945-0729 FAX 06-6945-0730  
メールアドレス info@kc-s.or.jp  
ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

#### 「ご連絡」

当団体は、貴社に対し、2Gプリペイドサービス契約のサービス提供停止に関し、2009年5月7日付「お問い合わせ」に始まり、同年6月30日付け「要請書」、同年9月20日付「再要請書」の各文書を送付しました。

これに対し、貴社からは、同年5月29日付「回答書」、同年8月11日付「ご回答」、同年11月25日付「ご回答」の各文書を受領しました。

これらのやりとりの中で、貴社は、当団体指摘の主たる問題点において次の措置を実施しました。

- ①3Gプリペイドサービス契約者への料金前払い残高全額の引継ぎ。
  - ②契約者へのサービス提供停止と不利益事実につき、お知らせの個別郵送を行い周知徹底。
- しかしながら、次の問題点は未だ解消されてはおりません。
- ①料金前払い残高が3Gプリペイドサービス契約に引き継がれずに消滅させてしまった契約者の賠償措置の不存在。
  - ②貴社都合により必要とされる新機種本体代金の無償化（2G後払い方式の契約者に対しては、無償化措置が実施されていることとの不均衡）。

ただ、当団体において貴社に対し、3度目の改善要請を行ったとしても、貴社11月25日付「ご回答」の内容に鑑みれば、貴社において、上記2点につき改善措置が採られるものとは思えません。

そこで、当団体としましては、現時点においては、貴社との上記書面でのやりとりの公開をもって、一旦取り組みを終了することにしましたので、お知らせいたします。

もともと、上記の残る問題点につきましては、監督官庁等への要請等、今後必要に応じて改善の為に必要な働きかけを行う所存です。

当団体は、貴社が公共性の高いサービスを日本各地において幅広い年齢層に提供している企業であることを重視し、貴社に対し、契約トラブルを防止するためのより一層の企業努力と改善を求めるとともに、貴社の今後の対応を注視していきます。特に、現在の3Gサービスの提供停止の際には、今回、当団体が指摘した問題点にご留意いただき、消費者の権利を一方的に損なうことのない対応をしていただくよう求めます。当団体は、貴社が今回と同じ問題を起こさぬよう、今後の推移や苦情状況を注視し続けると共に、状況によっては検討を再開することもありえることを付言します。

以上