

KC'sから(株)ソフトバンクモバイルへの主な指摘、要請事項

指摘、要請に対する(株)ソフトバンクモバイルからの(回答)ならびに契約者に対する【対応】

積み残された問題点(申入れ活動終了2010年1月6日時点)

《問題点》
事業者の一方的都合によって消費者に不利益を強いている

KC'sからの具体的な要請事項

① 第3世代プリペイド携帯契約へ移行する場合

- ①-① 前払い残高の引き継ぎをすべき
- ①-② 第3世代携帯電話機本体の無償提供すべき

- (回答) 法律上、問題ある対応はしていない
- (回答) 約款において、サービス提供停止の事態および前払い残高は返還しない旨を明記している
- (回答) あくまで“特典”措置として

本件、消費者契約法10条(※1)「消費者の利益を一方的に害する」条項の無効、該当

しかし

現行の消費者契約法では、契約消滅の問題を団体訴訟制度の対象とできるかは問題(※)

当初の対応から、改善はあったが、あくまでも“特典”という姿勢を崩さなかった

② 第3世代プリペイド携帯契約へ移行しない場合

② 前払い残高の清算。返金、返金相当の処理すべき

- 【対応】 2009年7月下旬以降の契約移行者のみ、引き継ぎ
- 【対応】 3000円分を残高に「上乘せ」措置(2010年1月6日時点)

早くに(2009年7月下旬以前に)契約移行した者には、前払い残高は、無効処理のまま放置

不対応
契約者は、新たに新機種を購入を強いられる

不対応
一方的に契約サービスの提供を停止され、ソフトバンクモバイルとの契約継続しない場合には、各種不利益を受けるだけ

③ サービス提供停止等の不利益事項の周知徹底

③ メール(SMS)だけでなく個別のDM等の広報手段をすべき

- 【対応】 各契約者にDM送付開始された
- ※上記の【対応】は、申入れ活動終了(2010年1月6日)時点のものです

※1:例えば、賃貸借契約において、貸主に過重な原状回復義務を課する条項など

※2:現行の消費者契約法第12条では、差止請求の対象は契約を締結する行為やそのための勧誘行為とされ、契約を終了する行為についての直接の規定がない