

平成21年8月11日

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 榎 彰 徳 様

ソフトバンクモバイル株式会社  
代理人弁護士  
同  
電話(03):

## ご回答

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、私どもは、ソフトバンクモバイル株式会社（以下「当社」といいます。）の代理人として、貴法人よりの2009年6月30日付け「要請書」に対して、次の通り回答申し上げます。

### 〈要請の趣旨1について〉

本年5月29日付け「回答書」（以下「回答書」といいます。）で回答致しましたとおり、当社と致しましても、お客様が高額の前払い料金の残金を費消できずに2Gプリペイドサービスの終了日を迎えるという状況は望ましくないと考えております。

そのため、当社では2Gプリペイドサービスの終了を公表し、告知・案内を繰り返しておりますが、さらに、本年7月29日以降、3Gプリペイドサービスへの移行を希望されるお客様は、前払い料金の引継ぎができるようになりました。また、その場合には、現在前払いした日から60日間となっている前払い料金の利用有効期間が、引き継いだ日から360日間に延長されるという特典のほか、期間限定ではありますが、引き継いだ前払い料金に3000円を上乗せする特典も付与致します。

なお、3Gプリペイドサービス用の携帯電話機を無償で提供することにつきましては、現在実施の予定はございません。

### 〈要請の趣旨2について〉

「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」第1章3（3）は、周知の方法として幾つかの方法を列挙し、事業者に対し、その中のいずれかの方法を用いて適切に周知することを求めています。その具体的な方法については各事業者委ねられて

おります。

当社が実施している SMS の配信による案内においては、SMS の受信は携帯電話の画面上に表示されることから、仮に 2G プリペイドサービスを専ら音声サービスの利用を目的としている利用者であっても、SMS の受信に気が付かないという事態は原則として生じません。また、当社が特に重要であると判断して送る SMS は、受信料が無料でもあることから、当社からの SMS の受信拒否設定をする利用者は稀であると考えております。したがって、当社と致しましては、SMS の配信は周知の方法として適切なものと考えております。(実際、上記ガイドライン第 1 章 3 (3) ④においても、周知させるための方法として「電子メールの送信」が挙げられています。)

また、前払い料金を支払うための主要な方法である自動応答音声サービス内での案内の中でも、2G プリペイドサービスの終了について案内しております。

このように、当社と致しましては、「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」をも参考にしながら、SMS の配信、自動応答音声サービス内の案内、WEB 上での案内等複数の方法を用いて、利用者が確実に 2G プリペイドサービスの終了について認識できるよう努めております。また、今後も、SMS や自動音声応答サービス等による案内に対する利用者の反応を考慮しつつ、2G プリペイドサービスの終了についての案内の方法について継続して検討して参りたいと考えております。

貴法人からの要請事項に対する当社の回答は以上の通りです。当社では、この度の貴法人からのご指摘については、今後の当社サービスの向上のために有効に活用させて頂きたいと考えております。今度も当社サービスにご理解・ご協力を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

敬具