

2009年9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
〒540-0033 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/>

再要請書

当団体は、貴社が提供されてきた「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」に基づくサービスの提供が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・検討を行ってまいりました。

そのうえで、2009年6月30日付で貴社に対し、要請書を送付し、貴社からは8月11日付で回答を頂きました。

貴社は、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には前払い料金の残高の引き継ぎができるようにし、期間限定ではあるものの、引き継いだ前払い料金に3000円を上乗せする特典も付与することであり、これは、当団体が要請した趣旨の一部（第1 要請の趣旨 1① ア 契約者が3Gプリペイドサービス契約を契約するときは、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）を一定程度実現するものといえ、従前の貴社の対応からは前進したものと考えております。

また、契約者から当団体に対し、2Gプリペイドサービスの提供の停止に関して貴社から葉書による案内を受けたとの報告があり、個別郵便による案内がなされるに至ったことについても、当団体が要請した趣旨（第1 要請の趣旨 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・・・（中略）・個別郵便案内の発送・・・（中略）・・・等の広報活動を行うこと）を一定程度実現するものといえ、上記の措置同様従前の貴社の対応から前進したものと考

えます。

しかしながら、7月29日より前に3Gプリペイドサービスへの移行を済ませてしまった或いは2Gプリペイドサービスを解約してしまった契約者への事後的救済措置、契約者への広報のあり方等において、貴社の対応はやはり不十分なものであり、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される契約者の不利益に配慮したものとはいえません。

以下では、貴社の対応の問題点を指摘するとともに、その問題点を解消する措置をとるよう求めますので、よろしくご検討くださるよう申し入れます。本要請書に対する貴社のご回答を、2009年10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。

第1 再要請の趣旨

- 1 平成21年7月29日より前に3Gプリペイドサービスへの移行を済ませてしまった契約者に対しても、一旦消滅した前払い料金の残高相当額を復活させる、或いは返金する、或いは前払い料金の残高相当額のプリペイドカード等を提供する等の方法により前払い料金の残高を引き継いだのと実質的にみて同様の措置をとること。
- 2 貴社が2Gプリペイドサービスの提供の停止を発表した後に、2Gプリペイドサービスから3Gプリペイドサービスに移行する手続きをとることなく2Gプリペイドサービス契約を解約した契約者についても、1記載の措置と同様の事後的な救済措置をとること。
- 3 無料もしくは実質的に無料と評価することができる形（前払い料金の残高相当額の金券等の提供）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こと。
- 4 2Gプリペイドサービスの提供の停止に関する貴社の広報において、前払い料金の残高の引き継ぎがキャンペーンであるかのような誤解を与えない表記にすること。

第2 再要請の理由

- 1 再要請の趣旨第1項についての理由
貴社が今回とられた措置の最大の問題点は、7月29日より前に3Gプ

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。

リペイドサービスへの移行を済ませてしまった契約者には前払い料金の残高の引き継ぎがなされないこと、すなわち、貴社の都合によるサービスの提供の停止であるにもかかわらず前払い料金の残高について理由なくその効力を否定される消費者の存在です。

貴社が当初からサービスの提供の停止を広報すると同時に、契約者が被る不利益を回避する措置として前払い料金の残高の引き継ぎを行っていれば、7月29日より前に3Gプリペイドサービスへの移行を行った契約者が前払い料金の残高の引き継ぎを受けられないという不利益を被る必要はありませんでした。

また、2Gプリペイドサービスの契約者である点は同じであるにもかかわらず、7月29日を基準にその前後で前払い料金の残高の引き継ぎを受けられるか否かが異なるというのは、契約者の間で不平等をもたらすものであり合理的な理由は認められません。

そこで、当団体は、7月29日より前に3Gプリペイドサービスへの移行を済ませてしまった契約者についても事後的救済措置をとること、具体的には、一旦消滅した前払い料金の残高を復活させて引き継ぐ或いは一旦消滅した前払い料金の残高相当額を返金する或いは前払い料金の残高相当額のプリペイドカード等の提供を行うことを求めるものです。

2 再要請の趣旨第2項についての理由

前払い料金の残高の引き継ぎを受けられないと知って2Gプリペイドサービスを解約した契約者は、貴社が当初から前払い料金の残高の引き継ぎを行っていれば、2Gプリペイドサービスを解約して前払い料金の残高の返還を受けられないままに終わるということはありませんでした。

したがって、貴社が2Gプリペイドサービスの提供を停止することを発表した後に前払い料金の残高の引き継ぎを受けられないと知って2Gプリペイドサービスを解約した契約者については、前払い料金の残高相当額を返還するよう求めます。

3 再要請の趣旨第3項についての理由

貴社は、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予定はないとのことですが、3Gプリペイドサービス用の携帯電話機は5,000円程度はするものであり、期間限定のキャンペーン（引き継いだ前払い料金に3,000円を上乗せ）を利用して（但し、当該キャンペーンの是非については次項において述べます）、3Gプリペイドサービス用の携帯電話機の購入費用をカバーできるものではありません。

そもそも契約者が3Gプリペイドサービス用の携帯電話機の使用を余儀なくされるのは、当該契約者側の事情によるものではなく、貴社が2Gプリペイドサービスの提供を停止するという貴社の一方的な都合によるものです。事業者である貴社の一方的都合により消費者である契約者が携帯電話機の購入費用の支出という不利益を被るいわれはありません。当団体は、3Gプリペイドサービス用の携帯電話機を無償で提供しよう平成21年6月30日付の要請書によって申し入れましたが、引き続き、携帯電話機

を無償で提供するよう求めます。

4 再要請の趣旨第4項についての理由

貴社は、2Gプリペイドサービスの提供の停止に関して、ホームページや葉書等により広報をされていますが、広報の中で、2Gプリペイドサービスから3Gプリペイドサービスへの移行に伴う前払い料金の残高の引き継ぎが期間限定のキャンペーンであるかのような誤解を与える表記がされているものがあります。

本来、前払い料金の残高は3Gプリペイドサービスへ移行しても引き継がれるものですから、その引き継ぎはキャンペーンとして位置づけられてはならないものであり、このことを広報の表記においても徹底し、契約者に混乱を与えないようにする必要があります。

そこで、当団体は、前払い料金の残高の引き継ぎがキャンペーンの一環であるかのような誤解を与えないよう明確性のある広報をされるよう求めます。

以上