

平成 21 年 11 月 25 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 時下益々ご清祥の御事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 9 月 30 日付け「再要請書」に対して、次の通り回答いたします。

### 《再要請の趣旨 1 及び 2 について》

当社は、「ソフトバンク通信サービス契約約款」（以下「2G 約款」といいます。）料金表通則 11 において前払い金につきましては返還しない旨を定めており、お客様には 2G プリペイドサービスの利用にあたって当該規定にご同意いただいております。もっとも、当社といたしましては、お客様が高額の前払い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おり、本年 5 月 29 日付け「回答書」で説明させていただきましたとおり、2G プリペイドサービスの終了日の 1 年以上の前から、さまざまな工夫をして参りました。それに加えて、本年 8 月 11 日付け「ご回答」において説明させていただきましたとおり、本年 7 月 29 日以降さらに柔軟な対応をさせていただいているところです。

「再要請書」において貴法人からも一定のご評価をいただきましたが、以上のような当社の取り組みにつきまして、今後も何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

### 《再要請の趣旨 3 について》

本年 8 月 11 日付け「ご回答」で回答させていただきましたとおり、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。

### 《再要請の趣旨 4 について》

貴法人からは、2G プリペイドサービスにおいてお客様がお支払いされた前払い金の残高は当然 3G プリペイドサービスへ引き継がれるものであるため、キャンペーンと位置づける

ような広報はお客様に誤解を与えかねないとのご意見をいただきました。

しかし、前述のとおり、2G 約款料金表通則 11 において、支払い済みの前払い金は返還しない旨が定められています。また、2G 約款に基づくプリペイドサービスと当社の「3G 通信サービス契約約款」に基づく 3G プリペイドサービスとは、別個の約款に基づく別個の通信サービスであり、2G プリペイドサービスを利用するためにお支払いいただきました前払い金が、3G プリペイドサービスを利用するための前払い金として必ず引き継がなければならないものとは、当社は考えておりません。

貴法人からの再要請事項に対する当社の回答は以上のとおりです。

当社といたしましては、貴法人からのご指摘も踏まえて、さらなるサービスの向上に努めて参りますので、今後とも、当社事業に対しご理解・ご協力を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

敬具