

2019（令和元）年9月6日

ソフトバンク株式会社 御中

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
理事長 鈴木 尉 久
〒650-0011



神戸市中央区下山手通5丁目7番11号

兵庫県母子会館2階C

TEL078-361-7201

FAX078-361-7205

URL : <http://hyogo-c-net.com>

〔連絡先〕 芦屋本通り法律事務所

弁護士 辰巳 裕規

TEL0797-61-5215

FAX0797-61-5216

質 問 書

当法人は、兵庫県神戸市に事務所を置き、消費者被害防止・救済のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用の差止請求活動を行なうことを目的とし、平成20年5月28日に内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。

今般、当法人は、貴社に対し、貴社が提供しているインターネット接続サービス「SoftBank 光」について下記のとおり質問させていただきます。

つきましては、本書面に対する回答を、本書面到達後1か月以内に文書にてお願い致します。

なお、本書面並びに本書面に対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本書面に関する経緯・内容については公表させて頂くことがありますので、この旨申し添えます。

1. 貴法人の「SoftBank 光サービス規約」(以下、規約と言います) 28 条(会員が行う契約の解約) 1 項(1) では「…解約の効力発生日は、解約の意思表示が当社に到達した日の翌営業日を 1 日目として、6 営業日目から 90 日目の間で会員が指定した日とします。」としつつ、同条 4 項では「第 1 項にかかわらず、当社とホワイト光電話サービス…の提供を受ける契約を締結している会員、または当社と光電話 (N) サービス…の提供を受ける契約を締結している会員が、他の電話通信事業者に番号ポータビリティによる転出を申し出た場合、番号ポータビリティに係る工事が完了する日まで、本サービスの利用契約を解約できないものとします。」とされています。

民法上、解除の意思表示はその通知が相手方に到達した時からその効力を生じるとされています(民法 540 条 1 項・民法 97 条 1 項参照)。ホワイト光電話サービス・光電話 (N) サービスについて、番号ポータビリティに係る工事が完了する日まで利用契約を解約できないとする上記規定が、解除権を制限する規定なのか、解約の効力発生日を工事が完了する日とする規定なのかは必ずしも判然としませんが、このように民法上の規定の適用による場合に比して消費者の権利について制限をしている理由についてご教示下さい。

2. 貴社において番号ポータビリティに係る工事が完了する日とは、解約の意思表示が到達した日から何日後か。最短・最長・平均について具体的なデータをご教示下さい。

3. 仮に工事が完了する日が契約期間の満了月以降の月となった場合には規約 24 条 2 項(3) 所定の解約料は発生するのでしょうか。例えば解約の意思表示は契約期間満了月内に貴社に到達したが、貴社の都合により工事が完了する日が満了月末の翌日となってしまった場合も解約料は発生するのでしょうかご教示下さい。

4. 規約 24 条(3) では 2 年自動更新プラン・5 年自動更新プラン(TV セット) について契約期間満了月以外の月に解約した場合に一律に解約料を徴収しておられます。民法によれば、解除の意思表示が契約期間の満了月内に到達しているのですから、月内到達時に解約の効力が生じるはずだと考えられます。ところが、貴社規約上は、工事完了日が契約期間の満了月末の翌月 1 日となったときは、解除の効力はその時点まで発生しないものとされています。その根拠をご教示ください。またその場合、解約料全額が平均的損害として発生することになる根拠もあわせてご教示下さい。

以 上