

2019年10月10日

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 殿

ソフトバンク株式会社  
お客様相談室長  
増井 利隆



回答書

拝復 時下ますますご清祥のことと、お慶び申し上げます。  
平素は弊社の通信事業に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、2019年9月6日付、貴団体より頂戴したご質問につきまして、下記のとおり回答申し上げます。

敬具

記

【質問1への回答】

弊社「SoftBank 光」では、サービス開始当初より、月額利用料金について、お客様の負担が少ない日割請求とする仕様でご提供させていただいております。

NTT 東日本・NTT 西日本が提供する光コラボレーションモデルの場合、全事業者共通でご解約のお申出があつてから最低6日以降に東日本・NTT 西日本との関係での利用停止処理が可能となっております。したがいまして弊社といたしましては、解約の効力発生日を本規約第28条第1項のように定めさせていただき、物理的にインターネットサービスをご利用いただける期間を契約期間とし、かつ上記のとおり日割での請求とさせていただくことで、お客様にご満足いただけるサービスの提供に努めております。

また、番号ポータビリティ制度においては、移行前の契約が有効でないと転出先事業者への移行ができないため、当該制度の利用を希望されるお客様に対しては、番号ポータビリティに係る工事が完了する日までご解約を受け付けておりません。

電気通信役務を提供する上で、電話番号が消失するというお客様の不利益が生じないよう配慮した運用をとっております。

なお、弊社といたしましては、民法上、意思表示が発信主義ではなく到達主義である旨が定められているのみとなり、解除・解約の原因を問わず「解約の効力は解約の意思表示が相手方に到達したときから生じる」という一般原則があるとは考えておりませんので、その点は申し添えさせていただきます。

**【質問2への回答】**

番号ポータビリティ制度を利用した場合においては、解約希望日はお客様と転出先事業者との間で決定されます。お客様から転出先事業者にお申し込みいただき開通日を調整するため、弊社で必要な日数をお答えすることができません。

**【質問3への回答】**

弊社の帰責事由により契約満了月の末日を過ぎてしまったことが明らかな場合には、契約解除料はご請求しておりません。

しかしながら、そのような特段の事情が無い限り、規約に基づく解除料が発生いたします。

**【質問4への回答】**

解約の効力に関するご質問につきましては、**【質問1への回答】**をご参照ください。

また、平均的損害との関係に関するご質問につきましては、2年自動更新プランは2年間の通信サービスの提供と利用を前提とした契約であり、かつ、そのサービスは、NTT東日本又はNTT西日本の大規模インフラを利用して、不特定多数のお客様に対し、特に定員を限定せずに提供される定型サービスであるため、そもそもあるお客様が契約を解除することによって、別のお客様との間の契約が可能になって逸失利益の埋め合わせができるといった種類の契約ではありません。その特性を踏まえて、2年間の中途における解約について、一括して解除料を定めることは合理的であると考えております。

その上で、弊社は、2年自動更新プランに関する料金額、サービス提供に必要な費用の金額、契約者が契約を継続する平均的な期間、契約者に対して提供していた種々の経済的利益その他の事情を総合考慮して平均的損害を算定し、解除料がこれを超えることがないように設定しております。

なお、5年自動更新プラン(TVセット)も同様の計算により平均的損害を算定の上、解除料がこれを超えることがないように設定しております。

。以上