

平成 20 年 8 月 20 日  
独立行政法人国民生活センター

## 携帯電話機の有償保証サービスに係る消費者トラブルについて

国民生活センター（以下、当センター）の経由相談には、2008 年 3 月以降、ソフトバンクモバイル株式会社（以下、事業者）と携帯電話サービス契約を結んだ際、携帯電話機の保証サービスである「スーパー安心パック（資料 1）」に加入した消費者から、『『スーパー安心パック』の契約内容を一方的に『あんしん保証パック（資料 2）』の内容に変更されて納得できない』という相談が寄せられた。具体的には、携帯電話機の外装交換費用が「スーパー安心パック」では無料であったが、「あんしん保証パック」では 20%（約 3,150 円程度）の自己負担が発生するという内容である。

当センターで相談内容を検討したところ、保証サービス内容の変更については契約者に十分周知していなかったこと、また約 490 万件にも上る「スーパー安心パック」を契約している消費者の利益を一方的に制限するという不利益的な変更であることから、事業者に対して改善の要望書を送付し、2 ヶ月間に数次にわたる交渉を重ねた。最終的に事業者は、契約者への事前周知が不十分であったことを認めて、当センターの要望内容に添った対応を行なうとの回答があった（後述）。

当センターでは、契約者への再周知・意思確認と併せて、受領した外装交換費用を返金する等、当センターの指摘に対する事業者の対応については、一定の評価をしているところである。

その上で、事業者が自ら行なう契約者への周知とは別に、当センターにおいても事業者の対応内容を契約者に周知して注意喚起をすることは、事業者におけるこのたびの対応の実効性をさらに向上することにつながると考えられることから、情報提供を行なうこととした。

### 1 相談の概要

#### （1）相談件数

『『スーパー安心パック』の外装の修理に関する契約内容が一方的に変更された』という相談は、P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の相談概要等を精査したところ、81 件\*1 入力されていた（2008 年 5 月 31 日現在）。

\*1 P I O - N E T の検索・集計機能を用いることができないため、苦情相談情報の中から、各事例を個別に精査したものである。

## 2 相談事例（各地消費生活センターから当センターに寄せられた相談事例）

### 【事例1】

1年半前に携帯電話機を購入する際に、携帯電話機の保証サービスである「スーパー安心パック」も同時に申込んだ。販売店の担当者からは、「毎月約500円の保証料を支払えば、故障の無償修理、盗難・水濡れ時に新しい携帯電話機を特別割引価格で提供、外装破損の無償交換などの特典がある」と説明された。

最近、携帯電話機の折りたたみ部分が破損したため、通話機能等に問題はなかったが外装の無償交換を求めたところ、現在は「あんしん保証パック」の「破損保証サービス」が適用されることになったとして、外装交換費用（15,000円～18,000円）の2割を請求された。自分は「納得できない」旨を申し出たところ、販売店の担当者からは、「昨年の秋から『あんしん保証パック』の規約を適用することにし、その後1ヶ月間、カタログとホームページで周知した。また規約には、『サービス内容は予告なく変更する場合があります』との条項がある」との回答があった。しかし、当初の説明どおりに無償対応して欲しい。

（京都府 男性 30歳代 給与生活者）

### 【事例2】

2007年7月に、携帯電話の料金プラン見直しに出向いたところ、販売担当者から「携帯電話機は2年間の割賦契約になるので、その間に解約すると違約金がかかるが、有料の保証サービスに加入すれば、半年後から半年間に1回ずつ、外装を無料でリニューアルする」と説明されたので、新たな携帯電話機の購入と同時に、「スーパー安心パック」に加入した。10ヶ月後、販売店に外装リニューアルを依頼したら、「現在は『あんしん保証パック』の『破損保証サービス』が適用されることになった。3,150円かかる」と言われた。保証サービスを一方的に不利な内容に変更し、通知もなく納得できない。最低限、割賦代金支払い期間（2年間）は、説明どおりに対応すべきだ。（宮崎県・男性 30歳代 給与生活者）

### 【事例3】

2006年12月に携帯電話機を契約し、月額約500円の「スーパー安心パック」に加入した。2008年3月に、「外装破損の場合修理代100%割引」という説明に基づき修理を依頼したところ、販売店の担当者から「80%割引に契約条項を変更したので3,150円支払ってほしい」と言われた。契約条項が変更されたことは知らされてなかった。一方的に消費者に不利益な内容に変更し通知しないのは不当といえないか。

（福岡県・男性 30歳代 自営・自由業）

## 3 当センターから事業者への要望内容（平成20年6月20日付）

「スーパー安心パック」を「あんしん保証パック」に変更することは、消費者の利益を一方的に制限するという不利益的な変更であることから、次の内容を要望した。

「スーパー安心パック」の契約者には、今後とも「スーパー安心パック」契約時に締結した契約内容である外装交換の無償対応を保証すること。当初の契約内容を変更するの

であれば、「スーパー安心パック」契約者に対して、「あんしん保証パック」を適用することを十分に個別に周知し、契約内容の変更に係る同意を得ること。

#### **4** 当センターの要望に対する事業者からの回答の概要(平成20年8月4日付)

「スーパー安心パック」の内容改定につき事前告知が不十分であったことから、以下の対応を行う。

1. 2008年8月から10月までを再周知期間とし、SMS(携帯端末向けのメール)と請求書同封物による告知を実施する(各々3回を予定)。全契約者に改めて周知する。
2. 上記1.の再周知期間中の外装交換は、内容改定以前のとおり無償とする。
3. 2007年11月から2008年7月までに外装交換を行った「スーパー安心パック」の契約者に対して、個別に通知の上、返金処理を実施する。
4. 上記1.の再周知期間中、サービス内容改定後の「スーパー安心パック」を継続して利用するか否か、または「あんしん保証パック」を新たに契約するか否かについて、個々の契約者が意思表示可能なシステムをSMS内に設けて意思確認を行う(意思確認を行うためのシステムが完成次第、実施する予定)。回答がなかった契約者については、2008年11月からサービス内容改定後の「スーパー安心パック」を適用する。
5. 2008年11月から2009年4月までの6ヶ月間を再説明期間とする。再説明期間中は、告知に関して認識のない契約者へ再度改定内容を説明するとともに、納得が得られない場合には、状況に応じて柔軟に対応する。

#### **5** 「スーパー安心パック」契約者へのアドバイス

##### **(1) 携帯電話のショートメッセージサービス等にて案内があるので、確認すること**

「スーパー安心パック」の契約者には、携帯電話のショートメッセージサービス(以下、SMSという)を用いて、事業者から「スーパー安心パック」のサービス内容の変更と「あんしん保証パック」の案内が行なわれるので、内容をよく確認して判断することが大切である。事業者の周知内容について不明な点などがあれば、些細なことでも事業者に問合せること。

##### **(2) 事業者の回答内容が履行されない場合には、消費生活センターに相談すること**

事業者の回答内容が履行されない等の問題が発生した時には、最寄り消費生活センターに相談すること。

# ソフトバンクモバイル株式会社のカatalogの一部抜粋

## (資料1)

### スーパー安心パック

お申し込み 必要	月額使用料 475円(税込)498.75円	SoftBank 3G SoftBank 6.5.4.3.2
-------------	--------------------------	-----------------------------------

#### 万が一の時に安心のアフターサービスパック

##### WIDEメンテナンスサービス\*

万が一の故障の際に修理代金が発生した場合でも、修理代金を100%割引いたします。

##### SAFETYリレーサービス\*\*

盗難・紛失・水濡れ・全損などのトラブル時にしっかり対応。お客さまがお使いの機種と同一機種を、お手頃な会員価格でご購入いただけます。

##### UPグレード割引\*\*

ポイントアップグレード時の機器代金が何年度でも、一律3,000円(税込3,150円)相当割引になります。

##### ソフトバンクマイレージサービスのポイントプレゼント

入会中は、ソフトバンクマイレージサービスのボーナスポイントとして毎月100ポイントをプレゼントいたします。

##### 電池パック無料サービス\*\*

1年以上同一の機種をご利用で、かつ1年以上「スーパー安心パック」にご加入の場合、1機種につき電池パック1個、無料で進呈いたします。

## (資料2)

### あんしん保証パック

お申し込み 必要	月額使用料 498.75円(税込)	SoftBank 3G SoftBank 6.5.4.3.2
-------------	----------------------	-----------------------------------

#### 万が一の時に安心のアフターサービスパック

##### 故障保証サービス

万が一の故障の際に修理代金が発生した場合でも、修理代金を100%割引いたします。

水濡れおよび虫食が原因で発生したソフトバンク携帯電話の故障修理代金については故障保証サービスの適用対象外とさせていただきます。

##### 盗難・全損保証サービス\*\*

盗難・紛失・水濡れ・全損などのトラブル時にしっかり対応。お客さまがお使いの機種と同一機種を、特別価格\*\*でご購入いただけます。

##### 破損保証サービス

外装破損時、外装交換価格を80%割引いたします。

##### 電池パック無料サービス\*\*

1年以上同一の機種をご利用で、かつ1年以上「あんしん保証パック」にご加入の場合、1機種につき電池パック1個、無料で進呈いたします。

##### <受付窓口>

- 総合案内(無料) 9:00~20:00  
ソフトバンクケータイから > 037-0-0101 音声自動応答での受付となります。
- ソフトバンクオンラインショップ  
パソコンから > <http://onlineshop.mb.softbank.jp>  
ケータイから > Yahoo!ケータイ > 検索 > ソフトバンクオンラインショップ
- ソフトバンクショップ  
\* ソフトバンクショップ店舗ではお申し込みの受付のみとなります。受付後、ソフトバンクよりお客さまに電池パックをお届けいたします。

##### 機種変更特割\*\*

ポイントアップグレード時の機器代金が何年度でも、一律3,150円(税込)相当割引になります。

## 解説

「スーパー安心パック(資料1)」では、『WIDEメンテナンスサービス』により、外装破損の場合無償であった(具体的には、「外装破損の無償交換」「外装を無料でリニューアル」「外装破損の場合修理代100%割引」等の説明を受けた苦情相談が寄せられている)

「あんしん保証パック(資料2)」では、『破損保証サービス』により、外装破損時、外装交換価格を80%割引の内容に変更となり、20%は消費者負担となっている。なお、「あんしん保証パック」では、新たに「NEW 水濡れ・全損保証サービス(水濡れ・全損などのトラブル時に修理代金が5,250円(税込)以下略)が追加になっている。

## 適格消費者団体との連携について

ソフトバンクモバイル株式会社（以下、事業者）の携帯電話機の有償保証サービス（「スーパー安心パック」）については、適格消費者団体の特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク（以下、京都消費者契約ネットワーク）でも、当センターの交渉時期とほぼ同時期に、契約者との合意なく契約内容を変更したこと等について事業者へ質問状を出しており、ほぼ同じ趣旨の回答を得ていた。

適格消費者団体とは、消費者全体の利益擁護のために差止請求権を行使することができる要件等を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたものである。現在は、6団体が認定されている。差止請求権は当初消費者契約法に導入され、その後、法改正がなされ、「景品表示法」や「特定商取引法」にも制度が導入された。このように、適格消費者団体が差止請求権を活用する場面は拡大していると言える。それに伴って、当センターとの連携する機会も増加してくるものと思われる。

当センターでは、現在、消費者契約法第40条に基づき適格消費者団体から情報提供の請求があった場合、同法施行規則第31条に基づき、P I O - N E T情報を提供しているが、今後は情報提供の請求があった場合で、例えば当センターであっせん中であったり、又は、あっせんを始める予定であった場合などには、必要に応じ、適切に連絡を取り合っ消費者被害の解決に向けて取り組んでいきたいと考えている。

<title>携帯電話機の有償保証サービスに係る消費者トラブルについて</title>