

令和5年3月22日

埼玉消費者被害をなくす会とソフトバンク株式会社との間の  
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第39条第1項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会（以下「埼玉消費者被害をなくす会」という。）が、ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」という。）に対し、同社が使用する「SoftBank Air」のサービス規約（以下「本件規約」という。）の第21条第2項について、以下のとおり消費者契約法<sup>(※)</sup>第8条第1項第1号及び第3号に違反するとして、同条項の使用停止又は適切な条項への修正を求めた事案である。

(理由)

ア 本件規約第21条第2項は、ソフトバンクによる電気通信サービス及びインターネットサービス（以下「本サービス」という。）の「提供、遅滞、変更、停止、中止もしくは廃止、本サービスを通じて登録、提供される情報等の流失もしくは消失等、またはその他の本サービスに関連して発生した会員の損害」について、ソフトバンクは本件規約にて明示的に定める以外一切責任を負わないと規定している。

イ また、本件規約第20条の2第6項は、「第2項の場合、および当社の故意また重大な過失により損害が生じた場合を除き、当社は、本サービスの会員に対し、一切の賠償責任および料金の返還義務等を負わないものとします。」と規定しており、本件規約第20条の2第2項は、ソフトバンクの責めに帰すべき理由により、ソフトバンクが本サービスを提供しなかった場合の賠償責任について規定している。したがって、ソフトバンクが、消費者に対して、ソフトバンクの重大ではない過失行為によって、本サービスの不提供とは別の損害を発生させた場合、本件規約第21条第2項及び第20条の2第6項から、ソフトバンクは一切の責任を負わないことになる。

ウ したがって、本件規約第21条第2項は、重大ではない過失によって消費者に損

害が発生した場合に、事業者の債務不履行責任及び不法行為責任の全部免除条項を無効とすると規定している消費者契約法第8条第1項第1号及び第3号に違反する。

(※) 消費者契約法

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項等の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項

二 [略]

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除し、又は当該事業者によるその責任の有無を決定する権限を付与する条項

四 [略]

2 [略]

(注) 上記差止請求が行われた日現在の規定

## (2) 結果

埼玉消費者被害をなくす会は、令和3年10月18日、ソフトバンクに対する申入れを開始し、ソフトバンクからの回答を受けて再申入れを行った。埼玉消費者被害をなくす会は、令和4年12月1日、再申入れに対するソフトバンクの回答並びに本件規約第20条の2第6項及び第21条第2項が削除されたことを確認し、申入れを終了した。

## 2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会 (法人番号 1030005001873)

## 3. 事業者等の氏名又は名称

ソフトバンク株式会社 (法人番号 9010401052465)

## 4. 当該事案に関する改善措置情報<sup>(※)</sup>の概要

なし

(※) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう (消費者契約法施行規則第14条、第28条参照)。

以上

**【本件に関する問合せ先】**

消費者庁消費者制度課 電話：03-3507-9165

URL：[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html)