

2020年3月17日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 御中

東京都品川区東品川 4-12-3
ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社



回答書

弊社サービス販売規約類に対する2020年2月5日付の貴協会「申入書」につきまして、以下の通り回答申し上げます。

記

■申入れの趣旨第1項、ならびに第2項について

この両項の申入れにて指摘いただいた本件規約の各条項については、消費者契約法に基づいた修正が必要であることを認識しており、本年4月1日の民法改正に伴う規約変更にあわせ、弊社の故意又は重過失によって損害が生じる場合は上限を適用しない形に変更するよう準備を進めておりました。

以下の通り文言を変更いたします。(下線部が変更点です。以下同)

「So-net モバイル WiMAX 2+対応機器販売規約」

第9条(免責)

2. 弊社は、利用者による本件対応機器の使用その他本サービスによる売買契約に関して利用者に生じた特別損害、拡大損害に関しては責任を負いません。また、弊社が利用者による本件対応機器の使用その他本サービスによる売買契約に関して責任を負う範囲は、いかなる場合においても利用者の購入した本件対応機器の端末代金相当額をその上限とします。ただし、弊社の故意または重過失により利用者が損害を負った場合は、この限りではありません(利用者が法人および個人事業主の場合を除く)。

「So-net モバイル WiMAX 2+対応機器販売に関する特定商取引法に基づく表示」

(7)隠れた瑕疵契約不適合がある場合の弊社の責任について

上記携帯端末機器の販売に関し、弊社が負う損害賠償責任は、いかなる場合においてもお客さまから受領する購入した対応機器の端末代金相当額を上限とします。ただし、弊社の故意又は重大な過失によりお客様に損害が生じた場合には、この限りではありません(お客さまが法人および個人事業主の場合を除きます)。

■申入れの趣旨第3項について

弊社として、書面による解除の意思表示に他の方法によることを排除する意図は無く、お客さまの利便性及び確実性を上げることを目的として「本書面の余白」に記載することを推奨していました。また、その他の書面についても排除する意図はございませんので、「または任意の書面」という文言の追記を行います。

また、記載漏れや誤記に関する点については、お客様番号や氏名、住所等の記載に誤りがあり弊社でお客様が特定できない場合は対応ができないことから注意喚起のために記載していた文言です。

こちらについても削除を行い、必要事項の部分に「お申し込み時にご登録いただいた情報」を記載いただくよう注意喚起する文言に変更いたします。

「So-net モバイル WiMAX 2+対応機器販売に関する特定商取引法に基づく表示」

【契約の解除に関する事項】

1. 弊社がお送りする「「So-net モバイル WiMAX 2+」対応機器販売に関する特定商取引法に基づく表示」（以下「本書面」といいます。）を受領した日から起算して8日を経過する日までの間は、本書面の余白または任意の書面に、契約解除の旨と「お客様番号、住所、氏名および電話番号」（いずれもこのサービスの利用申込み時に弊社にご登録いただいた情報または弊社が発行しお客様に通知した番号）を記載し、署名捺印のうえ、FAX または郵送にて以下にご連絡いただくことにより、契約の解除を行うことができます。なお、上記記載事項の記載漏れや誤記がある場合、または宛先の誤記などにより弊社に書面が到達しない場合など、その他弊社の責めに帰すべからざる事由がある場合においては、契約の解除ができない場合がありますので予めご了承願います。

■申入れの趣旨第4項について

当該費用については、弊社負担とする旨に修正いたします。

端末や付属品の不足、破損等については、過去に汎用品（ACアダプタ、LANケーブル等）が返却されない事例等が発生したこともあり記載しておりましたが、ご指摘を受けて「通常の使用の範囲を超えた不足、破損の場合」には費用を請求する旨の「注意喚起」に変更いたします。

「So-net モバイル WiMAX 2+対応機器販売に関する特定商取引法に基づく表示」

契約解除書面の送付先

下記に基づく契約の解除を行った場合における端末機器については、弊社による解除手続き完了に関するご連絡を受領した日から10日以内に以下の住所まで着払いでご返却ください。返却が確認できない場合や返却された端末や付属品（ケーブル、箱など）が通常の使用の範囲を超えて不足、破損などしている場合は、機器購入費を請求いたしますので、ご注意ください。 機器返却に伴う費用はお客様負担となります。

以上、上記の変更箇所を反映した新たな「So-net モバイル WiMAX 2+ 対応機器販売規約」、および「So-net モバイル WiMAX 2+ 対応機器販売に関する特定商取引法に基づく表示」につきましては、本年4月1日より実施予定です。

また、今回の内容に基づき、弊社の他のサービスにつきましても記載内容の確認を行い、修正を要する点については順次対応を行う予定です。

<本件に関する連絡先>

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社
渉外室

TEL : 03-6714-8764