

平成28年4月19日

〒102-0072

東京都千代田区飯田橋3丁目10番10号 ガーデンエアタワー

KDDI株式会社 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 杉浦 市郎

(連絡先) 〒464-0002 名古屋市中区丸の内2-18-22

三博ビル8階

事務局長 外山 孝司

(TEL: 052-265-9258、FAX: 052-265-9259)

## お問い合わせ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

当法人は、貴社の携帯電話の解約規定について、消費者保護の観点から検討しておりますが、貴社に対し、下記の事項について照会いたします。お忙しいところ恐縮ですが、平成28年5月19日までに、上記連絡先に書面にてご回答下さいますようお願い申し上げます。

なお、本お問い合わせの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本お問い合わせ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表することがあることを申し添えます。

敬具

## お問い合わせ事項

### 第1 お問い合わせ事項

- 1 auショップを訪れた顧客との間で、新規の携帯電話利用契約を締結する場合に、当該顧客が、オプション契約としてLTEフラット契約も締結するときに、貴社が顧客に交付している書面及びLTEフラット契約の契約条項を開示してください。
- 2 1の契約締結の際に、当該顧客に対し、携帯電話利用契約及びLTEフラット契約に関し、貴社が提出を求めている確認書等があれば、当該確認書のひな型を開示してください。

### 第2 お問い合わせの理由

- 1 当団体に、平成27年9月に、貴社のLTEプラン、LTEフラット及びLTE NET契約をしたが、同年11月にLTEフラット契約の解除ができなくなったという情報提供がありました。

貴社は電気通信事業法上の通信事業者にあたるどころ、貴社のホームページには、当時、LTEフラット契約が解除できなくなる旨の告知をしていたとのことですが、この場合、貴社は電気通信事業法26条に定める説明を消費者に行わなければならないと、総務省総合通信基盤局「電気通人事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」によれば、法26条の説明をホームページで行うためには、事前の消費者の了解が必要です。

- 2 そこで、貴社が約款の変更をホームページで告知するにあたり、約款の変更の可否及び消費者の了解を取り付けていたかどうかを調査するため、本問い合わせに及びます。

以上