

平成29年1月24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) 〒464-0075 名古屋市千種区内山3-28-2

KS千種ビル6階F

事務局長 野澤 厚美

(TEL: 052-265-9258、FAX: 052-265-9259)

## 申入書

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。

当法人の平成28年9月26日付お問い合わせに対し、早速ご回答頂きましてありがとうございました。貴社のご回答を検討しました結果、貴社に対し、別紙のとおり申入れいたします。お忙しいところ恐縮ですが、貴社の見解や対応につきまして、平成29年2月24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、本申入書以降の経緯・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

## 申入れの趣旨

貴社の a u ( L T E ) 通信サービス契約約款第 2 条 1 項につき、下記申入れの理由 2 の趣旨を踏まえた条項に変更してください。

## 申入れの理由

### 1 条項の内容

第 2 条 当社は、この約款を変更することがあります。この場合の提供条件は、変更後の a u ( L T E ) 通信サービス契約約款によります。

2 項 当社は、電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号。以下「事業法施行規則」といいます。）第 22 条の 2 の 3 第 2 項第 1 号に該当する場合であって、当社からの申出により提供条件の変更を行うときは、個別の通知及び説明に代え、当社の指定するホームページにその内容を掲示します。

### 2 申入れの理由

本条項は、貴社が a u ( L T E ) 通信サービス契約約款（以下「本約款」と言います）を適宜変更することができる旨定めています。

しかしながら、本約款は、事業者たる貴社と消費者との契約の内容であり、消費者に不利になるような変更をしても、その変更は、変更前に契約した消費者の同意なく、変更を可能とするものです。

さらに、第 2 条 2 項も併せて読むと、貴社が本約款を消費者に不利に変更し、それを貴社のホームページに掲示する方法で消費者に説明した場合、当該変更気づかなかつた消費者は、貴社との契約関係から離脱することができないまま、新たな約款に拘束されることとなります。このような場合、貴社は、変更後の規約内容に同意できない消費者から、契約離脱の機会を奪うこととなるため、本条項は、消費者契約法 10 条に照らし無効と考えます。

この点、民法（債権関係）改正案において、以下のとおり、契約約款に関して消費者保護のための条項の新設が検討されています。

#### 民法（改正案）548条の4

定型約款準備者は、次に掲げる場合には、（中略）個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる。

- 一 定型契約の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。
- 二 定型契約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。

（以下略）

当該改正案を踏まえると、消費者の権利・利益の保護のためには、以下に述べるような約款変更に係る要件が必要であると考えますので、本条項についても、これらの要件に沿う条項に変更していただきますよう申し入れます。

まず、変更後の約款の効力発生要件として、貴社が約款を変更した場合、その効力が生じる相当期間前までに、インターネット上に掲載するのみならず、適切な方法により、消費者に対して周知した場合に限り、その効力を生じる旨を規定してください。なお、貴社は、平成28年10月20日付回答書において、「変更の重要性をふまえ、更なる周知のために請求書でのご案内も行った」旨記載されております。

加えて、消費者の個別の同意を得ることなく、貴社が一方的に約款を変更することができるのは、次に掲げる①～⑤の要件の全てを満たす場合に限られる旨の内容としてください。

- ①全ての契約者から約款の変更について同意を得ることが困難であること
- ②約款の内容を画一的に変更すべき合理的な必要性が認められること
- ③約款の変更が、契約をした目的に反しないこと
- ④変更の必要性、変更後の内容の相当性、定型約款に変更する定めがある場合にはその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであること
- ⑤約款の変更が契約者にとって不利益なものである場合、その不利益の程度に応じて、契約の解約を含めた適切な措置を講じること

以上