

平成29年5月23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: 052-734-8107、FAX: 052-734-8108)

## 再申入書

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29年1月24日付申入書に対し、2月14日付にて、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、別紙のとおり再度申入れいたします。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6月23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

## 申入れの趣旨

- 1 貴社の a u ( L T E ) 通信サービス契約約款第 2 条 2 項について、貴社からの申出により消費者に不利益な提供条件の変更を行うときは、電気通信事業法施行規則第 2 2 条の 2 の 3 第 2 項 1 号に該当する事項に限定することなく、変更後、遅滞なく、その変更内容を個別に通知し、かつ、消費者は、初期契約解除等により、契約から離脱できる旨付記するか、これと同内容の趣旨に沿うよう第 2 条 2 項を変更して下さい。

## 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

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

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、貴社が、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。

この点、貴社は、平成 2 9 年 2 月 1 4 日付回答書で、約款の変更内容の説明は、ホームページに掲示する方法で行うものの、消費者にとって、不利益な変更を行う場合には、改正電気通信事業法及び「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に基づき、消費者が、当該変更気づかなかつた場合にも、①変更後、遅滞なく、その変更内容を書面で交付しており、②その際、「消費者から、初期契約解除に係る申し出があれば所定の対応を行う」ので、消費者が、契約関係からの離脱の可否を検討する機会がないまま、新たな契約内容に拘束されることにはつながらない旨、回答してくださっています。

かかる貴社の対応は、上記約款の記載よりも、同ガイドラインの定める消費者保護ルールに沿い、かつ、消費者にわかりやすく親切な対応であり、消費者の利益を擁護するものと思料いたします。そうであれば、本約款 2 条 2 項に、貴社の①②の運用を明示的に記載する方が、より貴社の消費者利益擁護の姿勢が明確になると考えます。

また、貴社は、約款では、上記説明を「電気通信事業法施行規則第 2 2 条の 2 の 3 第 2 項第 1 号に該当」する場合に限定しておられますが、貴社の運用通り、同号に該当しない場合であっても、「消費者にとって不利な変更を行う場合」には、個別に消費者に通知し、初期契約解除に係る申し出などにより、消費者に契約から離脱できる機会を認める方が、同ガイドラインに沿い、消費者利益の擁護につながると考えますので、約款も、ぜひ、そのように明示

頂きたく、お願いするものです。

したがって、申入れの趣旨のとおり提案いたします。