

平成29年11月21日

〒163-8003

東京都新宿区西新宿2丁目3番2号 KDDIビル6階

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)

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。

今般、貴社が使用している「故障紛失サポート」規定につき、消費者保護の観点から検討をさせて頂きました結果、消費者契約法に鑑み、文言の解釈が不明ないし消費者の利益を害し、不当ないし不適切と思われる記載がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申し入れをさせて頂きますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につきまして、平成29年12月21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。

また、本申し入れの内容、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

2 定型約款準備者は、前項の規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。

(以下略)

(2) 上記改正を踏まえると、利用者の権利・利益の保護のためには、以下に述べるような規約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入れます。

まず、変更後の規約の効力発生要件として、貴社が規約を変更した場合、その効力が生じる相同期間前までに、インターネットの利用その他の適切な方法により、利用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。

加えて、利用者の個別の同意（あらかじめではなく）を得ることなく、貴社が一方的に規約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の規約としてください。

- ① 全ての利用者から規約の変更について同意を得ることが困難であること
- ② 規約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 規約の変更が、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、規約に変更に関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 規約の変更が利用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、本サービス契約の中途解約を認めるなどの適切な措置を講じること

第2 交換用携帯電話機お届けサービスについて

第5条

(4) サポート会員に提供する交換用電話機は、原則として補償のお申し込みをされた本サポート制度対象移動機と同一機種および同一色とします。ただし、本サポート制度対象移動機と同一機種または、同一色の交換用携帯電話機のご提供が在庫不足等の事由により困難な場合は、別途当社等が指定する機種または色の交換用携帯電話機とします。

1 申入れの趣旨

「別途当社等が指定する機種」を「同等以上の機種」に変更してください。

2 申入れの理由

当団体のもとに、「部品がなく修理ができないと言われ、交換用携帯電話を提供されたが、同一機種ではないばかりか、一種類しかなく、とうてい満足できるものではなかった、安心サポート代金を支払い続けてきているのに、納得できない」旨の苦情が寄せられています。

「原則として、補償の申し込みをした本サポート制度対象移動機と同一機種、同一色の交換用携帯電話機を提供する」規定が、原則通り、運用されていない旨の、同様の苦情は、他にもあるようです。期間を定めなくて、「原則として、同一機種、同一色の交換用携帯電話を提供する」とし、貴社による部品の保管が終了した後も、消費者から月々サポート代金の支払いを受ける以上は、各店で、すべての機種が十分に用意されるべきですし、少なくとも、同等以上の機種が提供できるよう、用意がなされるべきです。

貴社が毎月消費者からサポート代金の支払いを受ける一方で、同一機種がない場合に、貴社が、機種をまったく自由に指定できるのであれば、本規定は、民法の双務契約の対価性の原則に違反して、消費者の権利を制限し、信義則に違反して、消費者の利益を一方的に害する条項といえ、消費者契約法10条に違反して無効と考えます。

従いまして、「別途当社等が指定する機種」を「同等以上の機種」に変更することを求めます。

第3 裁判管轄

第13条

本規定に関する紛争については、「東京地方裁判所」又は「東京簡易裁判所」を第1審の専属的合意管轄裁判所とします。

1 申入れの趣旨

上記規定を削除してください。

2 申入れの理由

本条項は、民事訴訟法4条以下で定められている管轄を、事業者の本店所在地である東京地方裁判所又は東京簡易裁判所に限るとする条項であり、消費者が他の裁判所で訴訟を提起できる場合を規定する民事訴訟法5条の場合に比して、消費者の権利を制限する条項です。貴社は、全国に支店があり、消費者の住所地での訴訟に対応することに何ら支障はないにもかかわらず、本条項は、東京都以外を居住地とする消費者に対し、東京都での裁判を強いて、経済的にも、時間的にも負担を強いる規定であるため、消費者契約法10条に抵触しています。

よって、消費者契約法10条に抵触しないよう、本規定を削除してください。

第4 本サポート制度に関する疑義など

第14条

本規定などの解釈や本サポート制度の運用などについて疑義が生じ、または、本規定などに定めがない事項が生じた場合は、当社等が決定する内容に従って処理するものとし、サポート会員は、これをあらかじめ承諾するものとします。

1 申入れの趣旨

上記規定を削除してください。

2 申入れの理由

本規定では、本規定の解釈等に疑義がある場合や、本規定中に定めがない場合、貴社が決定する内容に従って処理すると定められています。

すべての条項の解釈や、定めのない事項の対処について、事業者のみが、権限を有しているとする、実質的には、事業者が、契約全体の内容を、事後的かつ一方的に決めることを許容する結果となって、明らかに不当であり、消費者の権利や利益が侵害されるおそれがあります。従いまして、本条項は、信義則に反し、一方的に消費者の利益を害する条項であるため、本条項は消費者契約法10条に抵触し、無効と考えます。

よって、本規定を削除してください。