

平成30年4月24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。

当法人の平成29年11月21日付け申し入れに対し、平成29年12月20日付でご回答頂き、ありがとうございました。

上記ご回答を踏まえ、別紙のとおり、再度、是正の申し入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につきまして、平成30年5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。

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



ません。第4条2項(9)及び第11条のままの条項であれば、包括的に約款の変更権限を消費者から奪い、事業者に付与する点で、消費者の権利を制限し、消費者の権利を一方的に害する条項といえ、改正民法548条の4、消費者契約法10条に違反することは明らかと考えます。

- (4) また、サポート制度の停止又は終了条項につきましても、天変地異その他の不可抗力等による場合は、貴社がお客様に対して通知できない場合も想定されうるので必要とこのことですが、そのような不可効力の場合に限定するのであればともかく、本条項は、貴社に責めのある場合を含めて、何らの限定もなく、「当社の都合により、サポート会員へ通知することなく、一部またはすべてを停止または終了する場合があります」と規定されているのですから、明らかに消費者の権利を制限し、消費者の権利を一方的に害する条項といえ、消費者契約法10条に違反することは明らかと考えます。少なくとも、通知なく、停止又は終了する事項について、なんらかの限定が付けられるべきです。
- (5) 従いまして、貴社の「故障紛失サポート」規定第4条2項(9)及び第11条について、改正民法548条の4等、前回の申し入れの理由の趣旨を踏まえた条項に変更して頂きますよう再度申入れます。

## 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 申し入れの趣旨

「別途当社等が指定する機種」を「同等以上の機種」とするよう変更してください。また、「同等以上の機種」の在庫が確保できない場合というのは、どのような場合を想定しておられるのか、ご回答頂きたいをお願いします。

#### 2 申し入れの理由

貴社は、「『別途当社等が指定する機種』を『同等の機種』に変更してください。」との当団体の申し入れに対し、「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及び同一色の交換用携帯電話機を提供する」が、「同一機種及び同一色」の交換用携帯電話が提供できない場合は、「同等以上の機種」を代替品として提供している。しかし、在庫状況によっては、「代替品の確保をも困難となる場合が想定される」ため、「長期間に渡ってお客様に交換用電話機を提供することができないといった不都合を回避するために」「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」とすることで、「お客様に対する代替品提供の選択肢を広く確保できるようにする」旨、回答されています。

そうであれば、規定を、ご回答の実施状況に合わせて頂き、「別途当社等が指定する機種」

を「同等以上の機種」と改訂されるよう、申し入れます。また、貴社のご回答の「同等以上の機種」の在庫がないということは、最新の機種も在庫がないということになり、およそ想定できないように思います。「同等以上の機種」が、長期間に渡って「代替品の確保が困難となる場合」とは、どのような場合を想定されているのか、ご回答頂きたいをお願いします。

### 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

貴社は本条項の削除を拒み、東京での裁判を強いられる消費者の時間的、経済的負担については、消費者が、東京近郊の弁護士に依頼することにより、あるいは、居住地の弁護士に依頼する場合も、電話会議等の方法によれば、極力出頭を避けることは可能としています。

しかしながら、上記は、消費者が、弁護士を依頼せずに、自ら裁判を遂行する上での、負担減にはなりません。弁護士を依頼する場合にも、東京の弁護士を依頼し、打ち合わせするためには、消費者が、東京まで赴かねばなりません。また、居住地の弁護士を依頼した場合にも、初回は、口頭弁論が原則とされており（民事訴訟規則60条1項）電話会議の方法は、弁論準備手続きに限られ（民事訴訟法170条3項）、尋問などが必要な場合もあるので、終始電話会議の方法で行うことはできないところから、「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する条項によって、消費者が負担を強いられることには変わりはありません。貴社は、消費者が移送申し立てする方法もあると主張されますが、消費者は、通常、移送申立の制度を知らないため、東京での裁判との条項があるだけで、裁判をあきらめるおそれがあります。また、貴社は、争点整理に必要な書証等は、本社が管理・保存している旨主張されますが、それらの書証は、電子的手段や郵送にて送付することが可能であり、これらの支障は、上記消費者の負担に比して、比較にならないくらい小さなものと考えます。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上記わずかな支障しかないのであるにもかかわらず、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

貴社は、本規定の解釈や運用を、お客様毎に対応を異にすることは、公平性を欠く恐れがあること、お客様に適用される条件の把握が困難になることにより、本サポート制度の質が低下する恐れがあるとして、削除の要請を拒んでおられます。

しかしながら、規定の解釈や運用について、疑義が生じたとしても、あくまでも解釈の範囲ですので、消費者毎に、幾通りもの解釈が生じたり、適用する条件の把握が困難になることは、およそ想定できません。仮にそのようなことがあるのであれば、規定や運用自体に相当な問題があると思われしますので、貴社の現場での解釈に委ね、かえって不公平な事態を生じさせるのではなく、疑義が生じないよう早急に改訂することが、公平に沿い、消費者に適用する条件の把握を容易にするものと考えます。

また、規定がない事項が生じ、それが繰り返し生じるような場合には、取り扱いを公平にし、消費者に適用する条件の把握を容易にするためには、こちらも、貴社の現場での解釈に委ねるのではなく、規定自体を早急に設ける必要があります。規定が改定されたり、設けられるまで、一時的に、消費者との協議や合意によって決定することは、公平に反したり、サポート制度の質を低下させるものではありません。

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、事業者の債務不履行責任や、瑕疵担保責任に関しても、事業者が自らの責任範囲を定めうることとなって、消費者契約法8条の2に違反します。また、それ以外の事項についても、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、信義則に反し、一方的に消費者の利益を害する条項といえるため、消費者契約法10条にも抵触します。

よって、本規定を削除してください。