

2008年4月28日

KDDI株式会社

適格消費者団体 特定非営利活動法人  
消費者支援機構関西 (KC's)  
理事長 榎 彰 徳  
【連絡先(事務局)】 担当者: 西島  
〒540-6591 大阪府中央区大手前1-7-31  
OMMビル1階 大阪府消費生活センター内  
TEL:06-6945-0729/FAX:06-6945-0730  
メール:info@kc-s.or.jp  
HP:http://www.kc-s.or.jp/

## ご 通 知

貴社より2008年3月21日付の回答書面を頂戴いたしました。速やかな回答について御礼申し上げます。

上記回答を拝読し、KC'sとしましては、(1)プリケーロングサービスは契約者に一定のメリットのある契約であったこと、(2)プリケーロング契約の終了については早期に告知されていたこと、KDDIへの移行を選択した者に限ってはあるが特典付与がなされていたこと、(3)プリケーロング契約の新規受付は2005年10月1日までであって、最短期間の契約者でも2年半は使用したことになること等からすれば、本件の規定については、必ずしも消費者の利益を一方的に害するとまでは言えず、貴社におかれましては消費者保護の観点から一定の配慮がなされているとの判断結果に至りましたので、その旨本書面をもって貴社にご報告申し上げます(なお、本判断は、貴社の同規定の適法性を保証するものではございませんので、念のため申し添えます。)

ただ、当団体からの質問「プリケーロング契約において、契約締結後一定期間は解約することが出来ないという制約は存在したのでしょうか。」に対する貴社のご回答は「そのような制約はございません。」というものでしたが、この点に関しまして、以下の通りご提案させていただきます。

すなわち、貴社が使用されているツーカーホン関西の約款では、プリケーロング契約締結後、消費者においてやむを得ない事情により極めて短期間で長期サービス利用の利益を享受しえなくなった場合にも一切返金されないという取扱いになるところ、これは解約に対する事実上の強力な「制約」となりえます。

また、貴社からの前記回答におかれましても、「プリケーロングサービスは1年以上ご利用いただければ、お客様にメリットのあるサービス」とされているところであり、1年に満たない期間での解約の場合(特に、消費者においてやむを得ない理由によって、極めて短期間で解約を余儀なくされた場合など)に一切返金されないとの取扱いは、消費者に不当な損害を与えかねないものです。

従いまして、消費者保護の観点から、今後同様のサービスを提供される場合には消費者が契約を解約する場合に一切返金しないという一律の取扱いをするのではなく、契約締結後契約解約までの期間を段階的に分類し、返金額も当該分類された期間に応じて段階的に定めるような約款を定められることをご提案致します。

「お問い合わせ」に関するこれまでの経過は非公開とさせていただいておりましたが、KC'sは上記のとおり、本件については貴社において消費者保護の観点から一定の配慮をなされていると判断しましたので、これをもって本件の検討結果とし、別紙と当方の「お問い合わせ」をKC'sのホームページに掲載したいと考えております。【別紙】の内容に事実誤認等がございましたら、2008年5月19日までにご連絡ください。KC'sにてご指摘内容を確認し、別紙について必要な修正をしたうえでホームページに掲載させていただきます。また、貴社からいただきました2008年3月21日付け回答書は、非公開を前提にいただいたものですので、貴社のご了解なき限りKC'sのホームページ上に掲載すること等はいたしません。貴社におかれまして、当該書面を当方の「お問い合わせ」に対する貴社のご見解を明らかにする書面として公開したい等のご希望がございましたら、その旨も上記期限までにご一報ください。期限までにご連絡なき場合は、別紙とKC'sの「お問い合わせ」のみを公開させていただきますので、よろしくご検討ください。

最後になりましたが貴社におかれましては、今後とも消費者契約法の趣旨に則り、消費者によりよいサービスをご提供いただくために、契約内容へますますのご配慮を期待致します。

以 上

## 【別紙】

KC's は、2008年3月、携帯電話サービスの提供を業とする KDDI 株式会社（以下「KDDI」という）に対し、KDDI が株式会社ツーカーホン関西（以下「ツーカーホン関西」という）外2社を吸収合併するに伴い、2008年3月31日をもって、ツーカーホン関西が提供していたプリケーロングサービスの提供を終了し、au への移行を考えないプリケーロング契約者に対し、契約期間の長短にかかわらず長期サービス利用料1万2000円を返金しないとするのは、消費者に不当な損害を与えないか疑問に思い、問い合わせを行いました。

KC's からの問い合わせに対し、KDDI より、長期サービス利用料は通話可能期間を延長することの対価として請求しているものであることから約款において解約の場合も返還しない旨規定している、プリケーロング契約に関しては契約締結後一定期間解約できないとの制約は存しない、プリケーロング契約の新規受付の停止、代替サービスについては様々な手段で事前に告知を行い、au への契約移行者に限ってはあるが特典を付与していた、プリケーロング契約は1年以上利用できれば契約者にとってメリットのある契約であり、消費者に不当な損害を与えていないとの回答を得ました。

KDDI の回答内容を検討し、KC's としては、(1)プリケーロングサービスはカード通話可能期間を通常の6倍（但し上限は360日）まで延長するという契約者に一定のメリットのある契約であったこと、(2)プリケーロング契約の終了については早期に告知され、au への移行を選択した者に限ってはあるが、様々な特典付与がなされていたこと、(3)プリケーロング契約の新規受付は2005年9月30日までであって、最短期間の契約者でも2年半は使用し得たこと等にかんがみれば、本件の定めについては、必ずしも消費者の利益を一方的に害するとまでは言えず、KDDI において消費者保護の観点から一定の配慮はなされているとの判断結果に至りました（なお、本判断は、KDDI の規定の適法性を保証するものではありません。）。

ただ、プリケーロング契約において契約締結後一定期間解約することが出来ないという制約は存しなかったとしても、長期サービス利用料金が一切返金されないという取扱いがなされることは、解約に対する事実上の強力な「制約」となること、また、1年に満たない期間での解約の場合（特に、消費者においてやむを得ない理由によって、極めて短期間で解約を余儀なくされた場合など）に長期サービス利用料金が一切返金されないとの取扱いは、消費者に不当な損害を与えかねないものであるため、KC's は2008年4月25日、KDDI に対して、前記の判断結果に加えて、今後同様のサービスを提供される場合には、消費者保護の観点から、消費者が契約を解約する場合に一切返金しないという一律の取扱いをするのではなく、契約締結後契約解約までの期間を段階的に分類し、返金額も当該分類された期間に応じて段階的に定めるような約款を定められることを提案しました。

さらに、KDDI に対して、今後とも消費者契約法の趣旨に則り、消費者によりよいサービスをご提供いただくために、契約内容へのますますの配慮をお願いしております。

以上