

平成 24 年 7 月 12 日

特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡
理 事 長 朝 見 行 弘 様

K D D I 株 式 会 社
お 客 様 相 談 部 企 画 調 整 室 長
傍 島 浩 之



『携帯電話端末機の売買及び通信サービス契約についての約款に関する申入れ』へのご回答について

2012 年 6 月 19 日付の標記貴文書（消費者支援機構福岡発 2012-014 号）につきまして、下記のとおり回答いたしますのでご査収の程お願いいたします。

記

1. 割増金について

au 約款第 86 条は、契約者が支払うべき料金を契約上の正当な理由なく欺罔的に支払いを免れるケースを想定した規定です。

単なる料金の未払いにすぎない場合については本条の対象とならないことは、現状の記述から十分ご理解いただけるものと考えております。

2. 損害賠償責任等に関する定めについて

(7) au 約款第 95 条について

(a) 第 1 項及び第 2 項について

同条第 1 項は、当社の責めに帰すべき理由により au サービスをご利用いただけない状態が発生した場合に当社が一定の損害賠償を行う旨を規定しており、事業者の全部免責を定めた消費者契約法（以下「法」といいます。）第 8 条第 1 項第 1 号及び同第 3 号の違反には当たらないものと考えております。

なお、社会インフラとして多くのお客様にご利用いただくサービスにおいて、お客様間の公平等を考慮し、損害賠償の範囲に一定の制限が設けられることは一般的且つ合理的であると考えております。

(b)第5項について

当社の故意又は重過失により au サービスをご利用いただけない状態が発生した場合に、同条第1項乃至第4項の規定は適用されず、以って民法の原則に従って取扱われる旨は、現状の記述から十分ご理解いただけるものと考えております。

(i) au 約款第97条について

(a)第1項について

同項は、電気通信設備の設置等の工事にあたってお客様の自動車、土地、建物等に損害が生じた場合に、一定の賠償を行う旨を前提としており、事業者の全部免責を定めた法第8条第1項第1号及び同第3号の違反には当たらないものと考えております。

(b)第2項について

社会インフラとして多くのお客様にご利用いただくサービスにおいて、お客様間の公平等を考慮し、損害賠償の範囲に一定の制限が設けられることは一般的且つ合理的であり、また電気通信設備の技術的性質を考慮すれば、本項におけるその制限は合理的なものであると考えております。

3. 契約締結時又は約款変更時の説明について

(1) 約款を改定した際の告知方法について

当社では契約約款の改定にあたり、その内容に応じ、「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」等をふまえて必要な対応を実施しており、特にお客様にとって不利益変更となる改定については、テレビCM、総合カタログ、ダイレクトメール、電子メール、電話連絡等の各媒体をその告知内容に応じて適切に選択し、契約者にご案内するようにしております。

今後もお客様に一層のご理解をいただけますよう努めてまいります。

(2) 各販売店における説明態様の指導・規制の方法について

(ア) お客様の誤認等を防止すべく、当社の業務委託先等が運営する販売店が独自に作成するチラシ等については、当社が事前にその内容を確認する体制を構築し運用しております。今後も、当社サービスのご案内等に関し、お客様の誤認等がないよう業務委託先等への指導を含め、努めてまいります。

(イ) 当社は若年者、高齢者に限らず、すべてのお客様に対し、当社サービスに関して十分にご理解いただける説明、丁寧な接客に努めるよう、当社の業務委託先等が運営する販売店に対して指導を行っております。

(ロ) 当社は日頃より、販売店を運営する業務委託先等に対し、自らが雇用する販売店スタッフに対して、販売に際して必要な知識やスキルに関する教育・研修を行うよう指導しております。また、適宜、研修・教育に必要なテキストの提供や、Eラーニングにより販売スタッフが研修を行う機会等を設けるなどの支援を行っております。

4. 高額請求の未然防止に関する定めについて

(ア) 予めの説明・情報提供について

「au 通信サービスのご利用にあたって（兼 個別あっせん契約にあたって）」と題する書面にて重要事項をご説明の上、必要に応じてお客様に署名を求め、確認を行っております。また、ご利用になる携帯電話機に応じ、更なる説明が必要となる場合には補助書類を用いることもございます。

当社の場合、ほとんどのお客様にポケット定額サービスにご加入いただいております。ご加入を必要とされないお客様へはポケット定額サービスの勧奨もかねて特に詳しくご説明、高額料金発生の可能性について注意喚起に努めております。

(イ) ポケット定額サービスの対象外となるケースに係る注意喚起について

上記4. (ア) の通り、事前の説明に努めております。なお、万一、高額化した場合の対応は後述の通りとなります。

(ロ) 高額化した後の早期の注意喚起について

当社では消費者保護ならびに割引サービスの加入促進を図る観点から、ポケット通信料金が高額となった場合には、お客様に対する注意喚起を実施しております。

(エ) 意図しない高額利用に対する事後的な救済措置について

当社のポケット定額サービスは、ポケット定額サービス未加入者であれば申込み当月からの適用も可能です。意図せず高額利用になったとのご申告に対しては、定額サービスのご加入をお勧めした上、ご相談に応じております。

以 上