

## 野洲市資料提供

提供年月日	平成25年10月24日
担当部課	市民部市民生活相談課
担当者	宇都宮 誠実
連絡先電話番号	077-587-6063 内線 2275

# KDDI 株式会社に対する携帯電話等の販売方法の改善 に関する要望書の提出について

野洲市に寄せられた消費生活相談事例の中で、KDDI 株式会社の携帯電話等の販売に関し、消費者安全法 8 条に基づき、同法 2 条 5 項 3 号の「消費者事故等」に該当する可能性があるものとして苦情処理をしてきました。

その中で、①当初見積もりに基本的な契約金額（スマートフォンの通信契約とスマートフォン本体の購入契約）を示した上で、付属品やオプション契約の内容と金額を選択肢として示すのではなく、あらゆる付属品やオプション契約の内容と金額をセットにして提案する販売方法がとられている点、②スマートフォン購入者全てに対して、顧客の使用目的や、知識・経験を考慮することなく、一律的にタブレット等の関連商品を勧誘している点、以上 2 点については個別販売店だけの問題ではないことが確認されました。

この販売方法については、今後、多数の消費者との間にトラブルを生じさせるおそれがある可能性があり、会社に対し要望を行う必要があると考えたため、今回 KDDI 株式会社に対し別紙にて要望するに至りました。

なお、本要望書については、同日、KDDI 株式会社に対し発送しております。

野市相第 40 号  
平成 25 年 10 月 24 日

KDD I 株式会社

代表取締役社長 田中 孝司 様

野洲市長 山仲善彰



### 携帯電話等の販売方法の改善に関する要望書

平素は当市消費生活行政の運営に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、貴社の携帯電話等の販売に関し、当市の市民から別紙の内容の消費生活相談を受け、消費者安全法 8 条に基づき、同法 2 条 5 項 3 号の「消費者事故等」に該当する可能性があるものとして苦情処理を進めておりますが、貴社の販売方法には、今後、多数の消費者との間にトラブルを生じさせるおそれがある旨が見受けられました。

つきましては、下記のとおり消費者トラブルの再発を防止する措置を取られるよう、要望します。

#### 記

- 要望内容：① 消費者と販売業者との情報格差、物販契約・通信契約等複雑な販売となることに十分に留意し、また、「無料」「タダ」等の言葉の強い誘因性に注意し接客販売をしてください。
- ② 接客時、最初に必要最低限の価格を消費者に提示し、最低金額について理解された上で加算方式による接客販売をしてください。
- ③ 適合性の原則から、タブレット等必要と思えない障害者、高齢者等の消費者に対し、一律的な勧誘を行わないでください。
- ④ 形式的な重要事項説明書等による確認だけでなく、ひとつひとつの項目に対し、消費者の知識・経験を考慮した丁寧でわかりやすい説明をしてください。

## 【 要望に至る相談内容 】

## 1、相談内容

- ・相談者属性 30代/女性
- ・契約日 平成25年8月
- ・契約内容 一度に、下表の6個の契約をした。

	契約	契約内容	備考
①	スマートフォン (iPhone5) 通信契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本使用料LTEプラン1,961円/月(「誰でも割」適用時980円/月)</li> <li>・パケット通信料定額サービス 5,460円/月(スタート割適用)</li> <li>・LTENET 315円/月</li> <li>・電話きほんパック 315円/月(留守電、迷惑電話、3者通話等)</li> <li>・テザリングサービス 525円/月(最大24ヶ月無料)</li> <li>・ビデオパス 590円/月</li> <li>・Apple保証サービス 525円/月(23回、総額12,600円)</li> </ul> ▽毎月割 割引額1,750円/月(最大24ヶ月42,000円)	
②	スマートフォン (iPhone5) 物販契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本体51,360円</li> <li>・液晶保護フィルム1,260円</li> <li>・ポータブル充電器8,085円</li> <li>・SDカード等リーダー/ライター9,765円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初見積もりに含まれており、さらに充電器が同梱されている説明がなく、充電するには必要と認識</li> <li>・当初見積もりに含まれており、旧端末からのデータ移動に必要と説明を受けた</li> </ul>
③	タブレット (AQUOS PAD) 通信契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本使用料LTEダブル定額for Tab ▽1,575円~6,555円(誰でも割適用) ▽525円~5,505円(スマホセット割適用) ▽0円~4,980円(ゼロスタート割) ⇒最大24ヶ月無料</li> <li>・LTENET315円/月(データ通信の利用のない月は無料)</li> <li>・au wi-fi SPOT490円/月(最大2年間無料)</li> </ul> ▽毎月割 割引額1,680円/月(最大24ヶ月40,320円) ▽auスマートバリュー ※通信契約については一切説明なく、契約した認識なし	
④	タブレット (AQUOS PAD) 物販契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本体39,900円</li> <li>・液晶フィルム1,470円</li> <li>・ケース4,095円</li> <li>・マイクロSDカード5,250円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・購入した本体は違うメーカーの商品と認識していた</li> </ul>
⑤	モバイルデータ通信機器 (Wi-Fi WALKER WiMAX) 通信契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WINシングルフラットWiMAX ▽シングルおトク割 ▽auスマートバリュー</li> </ul> ⇒10MBまで390円が0円 ⇒上限ありの定額制(金額不明)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外で、タブレット等使う際に必要と説明</li> <li>・本体は無料</li> <li>・使わなければ通信料無料との説明</li> </ul>

⑥	ホーム無線 LAN 機器 (HOME SPOT CUBE) レンタル契約	・無料レンタル	
契約本数			6本
物販契約 (②+④)			合計 121,185 円

#### 【相談内容】

子どもが使用するスマートフォンを機種変更するため、お店へ行った。契約内容の見積もりを見せられて、現在の契約と最新機種に機種変更した場合の契約とでは、700円しか変わらないと勧められたため契約をした。また、機種変更に合わせてタブレット、モバイルデータ通信機器も勧められ、タブレットは家のインターネット回線を使えば通信料無料、モバイルデータ通信機器も必要などきだけ利用し、使わない月は無料で持てると勧められ、無料なら家にあっても良いかと思い契約した。

しかし、自宅に戻りよく考えると、タブレットやモバイルデータ通信は不要であり、またスマートフォンの箱を開けると充電器が同梱されていたのでポータブル充電器は要らないので返品したい。ちなみに、自分はスマートフォンを使っている。

#### 【処理経緯】

相談者の聞き取りを行い、販売店、KDDI 株式会社のお客様相談室へ連絡して、事実確認をするため、相談者、販売店、KDDI 株式会社滋賀支店、市民生活相談課による4者面談を実施した。

事実確認を行った結果、最初に提示された見積書には、スマートフォンの本体価格だけでなく、ポータブル充電器 (8,085 円)、カードリーダー (9,765 円) が含まれていることがわかった。また、タブレットも「通信料無料」との言葉に誘われ本体代のみ支払えばいいと理解し契約したが、実際にはタブレット機器自体にも通信機能がついているため、その通信契約もされていた。そのため、タブレット機器自体の通信回線を使い通信を行えばタブレットの通信費用が発生し、さらに2年後からはタブレットを使わなくても通信契約の基本料金が発生する契約であった。さらには、購入したタブレットも ipadmini であると誤認している状態だった。

モバイルデータ通信契約も「外でタブレットを使いインターネットを利用する際に必要」、「使わなければ無料」と言われとりあえず契約した。これも、2年後には使わなくても通信契約の基本料金が発生する契約となっていた。ホーム無線 LAN 機器も無料のレンタルのため契約したが、設定できなかった。

4者面談をした中で、次の問題点が判明した。

- ①当初見積もりに基本的な契約金額 (スマートフォンの通信契約とスマートフォン本体の購入契約)を示した上で、付属品やオプション契約の内容と金額を選択肢として示すのではなく、あらゆる付属品やオプション契約の内容と金額をセットにして提案する販売方法がとられている点
- ②スマートフォン購入者全てに対して、顧客の使用目的や、知識・経験を考慮する

ことなく、一律的にタブレット等の関連商品を勧誘している点以上、2点について会社からの指示であることが確認された。

そこで、今後の消費者トラブルを防ぐため、当市は、当該販売店の改善だけではなく、会社全体としての改善を検討してもらうよう要望した。翌日、滋賀支店から「ポータブル充電器、カードリーダーの物販契約、タブレットの通信契約、タブレット本体、フィルム、ケース、SDカードの物販契約、モバイルデータ通信機器の通信契約、ホーム無線LAN機器のレンタル契約」については、取り消しをする、また改善要望については、別途、本社より回答をすると連絡があった。

後日、KDDI 株式会社カスタマーサービス本部お客様相談部企画調整グループの担当者2名が市役所に来所し、別紙の報告書を提示し説明があった。

しかしながら、報告書の回答では、今後も多数の消費者との間でトラブルを防止するには不十分であると見受けられたため、さらに消費者トラブルの再発を防止する措置を検討していただくため、今回要望書を提出することに至った。

## 2、問題点

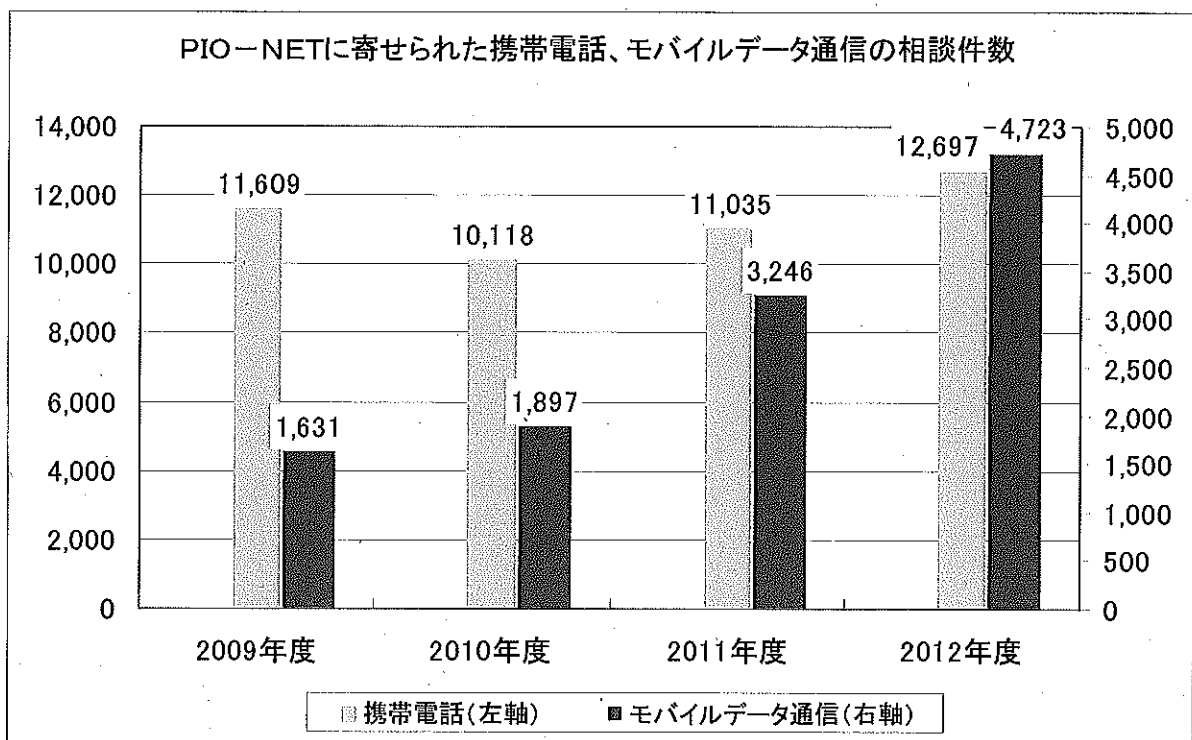
- ①最初に提示する見積書に基本的な契約金額（スマートフォンの通信契約とスマートフォン本体の購入契約）以外の商品を含めた形で提示をしていること  
⇒消費者が最低金額を誤認する可能性がある
- ②スマートフォンを購入したすべての消費者に対し、顧客の使用目的や、知識・経験を考慮することなく、一律的にタブレット等の関連商品の勧誘を行っていること  
⇒不意打ち性の高い勧誘であり、セット販売や割引などで契約が複雑化することから、相当の情報を持ち合わせている消費者でなければ、適切な契約が出来ない可能性が高い

## 3、要望理由：先述の事例から、

- ①当初の見積もりにおいて既に付属品が含まれた状態で提示が行われていること
- ②タブレット等関連商品の勧誘を一律的に勧めていること

以上については個別販売店だけの問題ではなく、会社からの指示として、スマートフォンを購入するすべての消費者に対し実施されていることがわかりましたので、消費者トラブルを未然に防ぐため要望書を提出します。

- ## 4、背景：消費者センターに寄せられるスマートフォンに関する相談が急増しており、その相談の内容は、複雑な契約内容等を十分に理解できず購入してしまったケースがほとんどです。当市も例外なく、同様の事例が発生しており対応をしてきました。その中で、トラブル発生の原因と思われる点があり、改善の余地があると思われることから本要望書を作成しました。また、総務省でも法令強化の動きがあるため、実例に応じた対応を検討していただくため、本要望書を提出したことを情報提供します。



※参考：

<消費者契約法>

第1条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとするとともに、事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とするほか、消費者の被害の発生又は拡大を防止するため適格消費者団体が事業者等に対し差止請求をすることができることとするにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

<消費者安全法>

第2条 この法律において「消費者」とは、個人（商業、工業、金融業その他の事業を行う場合におけるものを除く。）をいう。

5 この法律において「消費者事故等」とは、次に掲げる事故又は事態をいう。

- 一 事業者がその事業として供給する商品若しくは製品、事業者がその事業のために提供し若しくは利用に供する物品、施設若しくは工作物又は事業者がその事業として若しくはその事業のために提供する役務の消費者による使用等に伴い生じた事故であって、消費者の生命又は身体について政令で定める程度の被害が発生したもの（その事故に係る商品等又は役務が消費安全性を欠くことにより生じたものでないことが明らかであるものを除く。）
- 二 消費安全性を欠く商品等又は役務の消費者による使用等が行われた事態であって、前号に掲げる事故が発生するおそれがあるものとして政令で定める要件に該当するもの
- 三 前二号に掲げるもののほか、虚偽の又は誇大な広告その他の消費者の利益を不当に害し、又は消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為であって政令で定めるものが事業者により行われた事態

<消費者安全法施行令>

第3条 法第2条第5項第3号の政令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

- 一 商品等又は役務について、虚偽の又は誇大な広告又は表示をすること。
- 二 消費者との間の契約（事業として締結するものに限る。以下この条において同じ。）に関し、その締結について消費者を勧誘するに際して、又は消費者による当該契約の申込みの撤回、解除若しくは解約を妨げるため、次のイからニまでのいずれかに該当する行為をすること。
  - イ 当該契約に関する事項であって、消費者の当該契約を締結するかどうか又は当該契約の解除若しくは解約をするかどうかについての判断に通常影響を及ぼすものについて、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げること。

（ロ 以下略）

四 次のイ又はロのいずれかに該当する契約を締結し、又は当該契約の締結について消費者を勧誘すること。

イ 消費者契約法第4条第1項から第3項までの規定その他の消費者と事業者との間の契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消しに関する法律の規定であって消費者の利益の保護に係るものとして内閣府令で定めるものによって消費者が当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとされる契約

（ロ 以下略）

<消費者安全法>

（都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施）

第8条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと。
- 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
  - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
  - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
  - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
  - ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 三 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- 四 前三号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあつせんを行うこと。
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- 五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。



野市相第 42 号  
平成 25 年 10 月 24 日

総務省 近畿総合通信局  
電気通信事業課長 様

野洲市長 山仲善章



KDDI 株式会社に対する携帯電話等の販売方法の改善に関する要望書の  
提出について (情報提供)

平素は当市消費生活行政の運営に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。  
このたび、当市において発生した消費生活相談事例につき、消費者安全法 8 条に  
基づき、同法 2 条 5 項 3 号の「消費者事故等」に該当する可能性があるものとし  
て苦情処理を進めてきました。

その中で、KDDI 株式会社の販売方法に、今後、多数の消費者との間にトラブル  
を生じさせるおそれがある旨が見受けられたことから、消費者トラブルの再発を防  
止する措置を取っていただくよう、下記および別紙にて要望しましたので、情報提  
供いたします。

記

要 望 先：KDDI 株式会社

要 望 日：平成 25 年 10 月 24 日

- 要望内容：① 消費者と販売業者との情報格差、物販契約・通信契約等複雑な販  
売となることに十分に留意し、また、「無料」「タダ」等の言葉の  
強い誘因性に注意し接客販売をしてください。
- ② 接客時、最初に必要最低限の価格を消費者に提示し、最低金額に  
ついて理解された上で加算方式による接客販売をしてください。
- ③ 適合性の原則から、タブレット等必要と思えない障害者、高齢者  
等の消費者に対し、一律的な勧誘を行わないでください。
- ④ 形式的な重要事項説明書等による確認だけでなく、ひとつひとつ  
の項目に対し、消費者の知識・経験を考慮した丁寧でわかりやすい  
説明をしてください。