

## 申入書

2013年9月13日

東京都新宿区西新宿二丁目3番2号  
KDDI株式会社 御中

内閣総理大臣認定適格消費者団体  
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク  
理事長 高嶋英弘（京都産業大学法務研究科教授）  
〒604-0847  
京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地  
ヒロセビル4階  
TEL 075-211-5920  
FAX 075-251-1003  
（担当）理事・事務局長 長野浩三（弁護士）

当NPO法人は、消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、2007年12月25日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

当NPO法人は、貴社に対し、貴社の消費者との間の携帯電話の通信サービス契約に関し、下記のとおり申し入れます。

つきましては、本申入書に対して、本書到達後2週間以内に文書で貴社のご対応をご回答ください。なお、回答の有無及び回答内容は公表することがあることを申し添えます。

### （申入の趣旨）

貴社が行った「au 4G LTE」に関する通信サービスに関する誤った表示に基づき契約したとの理由で、消費者が貴社との通信サービス契約を解消したい旨の申し出があった場合、貴社において、消費者との間の同契約が取り消されたものとする対応をするよう申し入れる。

### （申入の理由）

#### 1 貴社の景品表示法違反

貴社は、「au 4G LTE」と称する移動体通信サービスに関し、平成25年5月21日、下記の内容で消費者庁から景品表示法に基づく措置命令を受けている（消表対第253号）。

#### （表示内容）

a 「iPhone 5」と称するスマートフォン（以下「iPhone 5」という。）紹介ページに掲載の「LTE auの超高速ネットワーク au 4G

LTE」と記載があるバナー等をクリックすることにより表示される「au 4G LTE」と題するページにおいて、「受信時最大75Mbps、送信時最大25Mbpsの光ファイバーなみのスピードで快適データ通信!!」、「サービス開始時より全国主要都市をカバー。2012年度末には実人口カバー率約96%に一気にエリア拡大。広いエリアで使える。」及び「4G LTEエリアは政令指定都市を中心に全国主要都市部をカバー。一気にエリア拡大しています。」と記載することにより、あたかも、iPhone 5を含む対象役務に対応する機種を使用した場合、対象役務の提供開始時から政令指定都市等の都市部において、受信時の最大通信速度が75Mbpsとなる対象役務（以下「75Mbpsサービス」という。）を利用でき、また、平成25年3月末日までに全国のほとんどの地域において75Mbpsサービスを利用できるようになるかのように示す表示

b 「4G LTE (iPhone 5含む) 対応機種なら 4G LTE」、「受信最大75Mbpsの超高速ネットワークを実人口カバー率96%＊に急速拡大。(2013年3月末予定)」及び「＊：『実人口カバー率』とは、全国を500m四方に区分けしたメッシュのうち、当社サービスエリアに該当するメッシュに含まれる人口の総人口に対する割合です。」と記載することにより、あたかも、iPhone 5を含む対象役務に対応する機種を使用した場合、平成25年3月末日までに全国のほとんどの地域において75Mbpsサービスを利用できるようになるかのように示す表示

(実際)

対象役務の提供を開始した時点において、iPhone 5を使用した場合に75Mbpsサービスを利用できる地域は極めて限られていた。

また、前記アの表示をした時点において、平成25年3月末日までに全国のほとんどの地域において75Mbpsサービスを提供する計画があったのは、Android搭載スマートフォンが送受信できる対象役務に係る電波の周波数帯域に限られており、iPhone 5が送受信できる対象役務に係る電波の周波数帯域については、平成25年3月末日までに全国のほとんどの地域において75Mbpsサービスを提供する計画はなかった。このため、平成25年3月末日時点において、iPhone 5を使用した場合に75Mbpsサービスを利用できる地域は、実人口カバー率14パーセントの地域であった。

## 2 消費者から貴社に対する苦情の内容

マスコミの報道や当NPO法人に消費者から寄せられた情報によれば、上記の表示を信用して貴社と通信契約をしたものの、上記のとおり、貴社の表示が実際と異なるものであったために、貴社に対し貴社との通信契約を解消し、貴社に支払った通信料の返還を求めたが貴社に断られた、また、違約金なしで解

約することを求めたが貴社に断られた、さらに、錯誤無効を主張したが受け入れられなかった、などの事例があるようである。中には、エリアの件はこの契約にあたり重要な部分ではないとの主張を貴社が行ったと消費生活センターから報告を受けた消費者もいたとのことである。

3 消費者からの契約解消の申出は取消の意思表示であること

貴社の上記表示は、景表法の優良誤認であると同時に消費者契約法の不実告知（同法4条1項1号）に該当する。よって、貴社の上記表示を真実と誤信して貴社と契約を締結した消費者は、貴社との契約を取り消すことができ、消費者の契約解消の申出は、貴社との契約の取消の意思表示であり、少なくとも、これと同様に扱うべきものである。

4 しかるに、貴社の消費者に対する対応は上記のとおり、消費者の契約解消の申出等に対し、通信料の返還に応じない、違約金を徴収するなど、契約の取消しを認めない対応となっている。

これらの貴社の対応があるとすれば違法、不当なものであり、消費者の権利擁護の観点から、上記のとおり、本件に関し、消費者からの通信契約解消の申出があった場合には、同契約が取り消されたものとする対応をするよう本書をもって申し入れる。