

2015(平成27)年11月30日

株式会社NTTドコモ御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL048-844-8972 FAX048-844-8973

理事長 池本 誠司



申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

先般お送りしたお問合せに対し、平成27年7月28日付のご回答をいただき、ありがとうございました。検討の結果、貴社が使用している約款には、消費者契約法に違反する不当条項が記載されているということが判明したため、下記の通り申入れをいたします。

つきましては、本書面到達後2週間以内に、申入れに対する回答を書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。なお、本申入書および貴社からの回答の有無・内容等は消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

記

I. 申入れの趣旨

貴社の使用する以下の約款中の条項について使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求めます。

1 「Xiサービス契約約款」及び「FOMAサービス契約約款」第2条

(1) 「(約款の変更)」

第2条 当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金及びその他の提供条件は、変更後の約款によります。」

(2) 本条項は削除ないし変更可能な範囲を明記する等適切な内容に変更するよう申入れます。

2 「X i サービス契約約款」第5 2条の2及び「F O M A サービス契約約款」第6 8条の2

(1) 「X i サービス契約約款」

「(請求書の発行に関する料金の支払義務)

第5 2条の2 X i 契約者(X i ユビキタス契約者, X i 特定接続契約者及び当社が指定するX i 契約者を除きます。)は, X i サービスの利用に係る請求書等の発行を受けたときは, 料金表第1表第7(請求書等の発行に関する料金)に規定する料金の支払いを要します。」

(料金表第1表第7において, 請求書の発行に係る手数料として, 1契約について1通ごとに100円(税抜き)と規定)

(2) 「F O M A サービス契約約款」

「(請求書の発行に関する料金の支払義務)

第6 8条の2 F O M A 契約者(F O M A ユビキタス契約者, F O M A 位置情報契約者, F O M A プリペイド契約者, F O M A 特定接続契約者及び当社が指定するF O M A 契約者を除きます。)は, F O M A サービスの利用に係る請求書等の発行を受けたときは, 料金表第1表第7(請求書等の発行に関する料金)に規定する料金の支払いを要します。」

(料金表第1表第7において, 請求書の発行に係る手数料として, 1契約について1通ごとに100円(税抜き)と規定)

(3) 本条項は削除されるか, 本条項の改定前に契約をした者には本条項を適用しないよう申入れます。

II. 申入れの理由

1. 申入れの趣旨第1項について

「X i サービス契約約款」及び「F O M A サービス契約約款」第2条(以下, 「本条項1」といいます)は, 貴社の一方的な意思表示により本約款の内容を変更するものと考えられますが, そうした場合, 本条項1は, その文言からはその変更できる範囲については特に限定がないものと解されます。

そうしますと, 仮に本件において貴社の約款変更権が一定の範囲で留保されていても, 無制限な約款変更権の定めは貴社の利用者である一般消費者にとっては「消費者の権利を制限し, 又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項」として消費者契約法10条が適用されるのではと思料いたします。

つきましては, 前記のとおり, 申入れます。

2. 申入れの趣旨第2項について

そして, 上述のとおり, 本条項1によっても, 貴社の約款変更権には限界があるというべきところ, 貴社の「X i サービス契約約款」第5 2条の2及び「F O M A サービス契約約款」第6 8条の2(以下, 「本条項2」といいます)は, これまで無料であった請求書の発行につき手数料を定めるというものであり, 変更権の限界を

逸脱しているものと考えられます。

この点、貴社からは e ビリングとの公平の観点から、紙媒体での請求書の発行手数料を徴収する必要がある旨ご説明いただいております。

しかしながら、e ビリングとするか紙媒体とするかは、あくまで顧客の選択に委ねられるべき事柄であり、貴社が公平の観点から料金を調整する必要はありません (e ビリングを選択した顧客は何らかの不利益を甘受しているわけではなく、紙媒体に優る利便性を認めたからこそ e ビリングを選んだに過ぎません。したがって、e ビリングに不利益がない以上、紙媒体の発行に手数料を課することは公平の観点からは意味がありません)。また、印刷費・郵送費の負担は、顧客との契約時に貴社が選択した負担であり、これを安易に顧客に転嫁することは許されません。

また、顧客にとって紙媒体の請求書は徴憑としての保管が容易である等 e ビリングでは代替できないメリットがあり、このメリットは、インターネットに接続可能か否かに関わらず全ての顧客が享受できるものです。この点、貴社はインターネットに接続できない顧客等には発行手数料を無料としている旨説明しておられますが、そもそも、貴社と回線契約をした者でインターネットに接続できないものは極少数に過ぎず、本条項 2 は、事実上すべての顧客に対し紙媒体の発行を有料化するものであります。よって、貴社ご指摘の点を勘案しても、本条項 2 への変更は、少なくとも本条項 2 が定められる前に貴社と契約をした者については、合理性を欠くものと思料致します。

したがって、少なくとも本条項が定められる前に貴社と契約をした者については、本条項を適用する前提を欠きますので、前記のとおり、申入れます。

以上

《本件に関する問い合わせ》

適格消費者団体

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会
事務局長 岩岡 宏保

TEL : 048-844-8972 FAX : 048-844-8973