



株式会社NTTドコモ 〒100-6150 東京都
千代田区永田町2-11-1 山王パークタワー

平成 27 年 12 月 24 日

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
理事長 池本 誠司 様

株式会社 NTTドコモ
お客様相談室
担当部長 永田昌靖

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、貴団体よりいただいた平成 27 年 11 月 30 日付「申入書」に対し、以下のとおり、回答いたします。

1 申入れの趣旨第 1 項について

弊社が営む電気通信サービスの事業分野におきましては、絶え間なく技術革新が行われており、お客様にご利用いただいている通信機器はもちろんのこと、これらとセットでご利用いただいております電気通信サービスにつきましても、ご承知のとおり、その内容、方式、提供方法等がめまぐるしく変化しております。弊社の現行サービスにつきましても、かかる技術革新等により、数年内のスパンで技術の陳腐化等により、新方式のサービスにとって替わられることも十分に想定されます。

以上より、弊社としましては、お客様に電気通信サービスそのものを継続的に提供させていただく一方で、上記の技術革新等の環境変化等に伴い、各サービスのご利用条件の変更の可能性があるという前提に立ちまして、かかる条項を規定させていただいており、現行の規定は、電気通信サービスを取り扱う事業者としましては、一般的な条項と考えております。

2 申入れの趣旨第 2 項について

弊社サービスのご利用料金のご案内につきましては、これまで弊社による料金回収業務を円滑に実施する目的で、契約約款に定めはございませんでしたが、弊社が主体的に、紙媒体の請求書等を発行し、郵送させていただいてきました。

一方で、弊社は、環境保護の取り組みとして、従来より紙の使用量削減にも取り組んできており、昨今のスマートフォン・タブレットをはじめとするインターネットに接続可能

な通信機器の普及をふまえ、インターネットでご利用料金を確認いただけるシステム環境を整える等、Web 請求「e ビリング」の普及促進に努めてまいりました。

このような取り組みの結果として、全てのお客様に Web 請求をご提供できる環境が整ったものと考えられること、並びに他事業者の動向等をふまえ、平成 27 年 1 月に、ご利用料金の案内方法を具体的に上記の契約約款に定め(以下「約款化」といいます)、このインターネットを利用した「e ビリング」を弊社における標準のご利用料金の案内方法とし(無料によるご案内)、紙媒体による請求書等の発行(郵送発行)を手数料が必要なオプションとの位置づけでご提供させていただくことと致しました。

なお、上記の「e ビリング」によるご利用料金の案内方法を標準とさせていただくに際し、紙媒体の郵送発行を希望されるお客様への必要な手続に関するご案内につきましては、実施までに十分な期間をもって様々な方法でお客様に周知を行い、お客様からのお問い合わせにも真摯に対応してまいりました。また、「e ビリング」によるご利用料金案内方法を標準とさせていただきました以降も、ご利用料金の案内方法を電話やインターネット、ドコモショップ窓口にて、お客様のご利用状況に合わせて容易に変更いただけるよう配慮しております。

以上のことから、この度のご利用料金案内方法の約款化につきましては合理的な範囲の変更であり、貴団体のご要請をお受けすることはいたしかねますので、ご了承ください。

なお、ご承知のとおり、既に Web 請求によるご利用料金の案内が標準となっている事業者も多数あり、オプションとしての紙媒体による請求書発行(郵送発行)を選択いただいたお客様への手数料は、他事業者の水準と比べても同等以下であると認識しております。

貴団体からの申入書に対する弊社の回答は、以上のとおりです。お申入れに沿うことはいたしかねますが、大変貴重なご意見として今後の事業運営の参考とさせていただきます。

今後とも、消費者の皆様にとってより良いサービスをご提供できるよう努めてまいりますので、弊社サービスへのご理解、ご協力を賜りますようお願いいたします。

敬具

本件に関するお問い合わせ先
株式会社 N T T ドコモ
お客様相談室 清水
連絡先：0570-073030
(平日)10:00～18:00