

差止請求書

2016 (平成28) 年7月7日

〒100-6150

東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー

株式会社 NTT ドコモ

代表取締役社長 吉澤 和弘 殿

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 (弁護士)

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL 048-844-8972 / FAX 048-844-8973

担当 事務局長 岩岡 宏保



第1 差止請求について

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及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・司法書士等で構成され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契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会は、貴社に対し、消費者契約法第41条第1項の請求として、本差止請求書を差し出します（したがって、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、消費者契約法の定める差止請求に係る訴えを提起することができます）。

つきましては、本書面到達後1週間以内に、書面にて貴社の対応をご回答下さい。なお、本差止請求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。

第2 請求の趣旨

貴社の使用する以下の約款中の条項（「Xiサービス契約約款」第52条の2及び「FOMAサービス契約約款」第68条の2については、当該条項への変更前に貴社と契約をした消費者との関係で使用する約款中の条項）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

「(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 「Xiサービス契約約款」第52条の2及び「FOMAサービス契約約款」第68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52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) 「FOMA 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68条の2 FOMA 契約者(FOMA ユビキタス契約者、FOMA 位置情報契約者、FOMA プリペイド契約者、FOMA 特定接続契約者及び当社が指定するFOMA 契約者を除きます。)は、FOMA 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)

第3 紛争の要点

1. 請求の趣旨第1項について

「X i サービス契約約款」及び「FOMA 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るとしても、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第10条が適用されると思料いたしますので、本書のとおり請求します。

2. 請求の趣旨第2項について

(1) 「消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する」点

本変更前における貴社約款においては請求書の発行を無料とすべきとする規定は存在しませんが、①長年に渡り無料で請求書が発行されてきたこと、②請求書発行に関する費用は電話料金に当然含まれていたことなどから、黙示的に請求書の発行を無料とする合意が形成されていたことは明らかです。

加えて、事業者と消費者との情報の非対称性に鑑みれば、③請求行為は基本的に事業者たる債権者の利益となることからその発行にかかる費用も債権者が負担することが公平であること、④請求書の発行を受けこれを所持し続けることなくして利用者が自己の利用料金額を確知しこれを立証するのは不可能なことから、消費者たる顧客が利用料金に関する情報を無償で取得できこれを保持し続けられるべきことは、契約の本質的要請であるというべきであり、この点から、前記「黙示的に請求書の発行を無料とする合意」は貴社と利用者の契約の本質的内容を形成

していたものであります。

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52条の2及び「FOM A サービス契約約款」第68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。

したがって、前述のとおり貴社と利用者との間では請求書の発行を無料とする合意が形成されていたにもかかわらず、これに手数料を定める本条項2は、本条項1により許容される変更権の限界を逸脱し「消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する」ものです。

(2)「民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」であること

ア ところで、貴社からは「e ビリング」による利用料金の案内は無料で行われることから、紙媒体の請求書の代替となる趣旨のご説明をいただいております。

しかしながら、従来の請求書に対応するであろう「ご利用料金の確認」サイトには「ご利用内容は、当月分を含み最大4か月分「ご利用料金の確認」サイトにてご覧いただけます。掲載期間（最大4か月）終了後は、古い月の情報から順に削除されますので、ご利用料金などの保存を希望される場合はパソコン版（My docomo）のデータダウンロード機能をご利用ください。」（『ご利用料金の確認』サイトの閲覧について）という閲覧期間の制限があります。

言うまでもなく、紙媒体の請求書の場合、その保存期間は（紙という性質に由来する寿命はありますが）無制限です。

これに対して、e ビリングにおける利用料金の閲覧期間には制限があり、これを保存するには「パソコン版のデータダウンロード機能」を利用するほかありません。そうすると、パソコンを所持していないユーザーにとっては、利用料金に関する証憑の保存を諦めるか、手数料を支払って紙媒体の請求書を貰うほかありません。

したがって、「e ビリング」による案内はパソコンを所持していないユーザーにとっては、閲覧可能期間に制限があることから、紙媒体による請求書の代替とはなりえません。

イ 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、前述のとおり、e ビリングが紙媒体の請求書の代替となりえない以上、これと平仄をあわせて発行手数料の負担を求めるというのは、本末転倒であり、単なる値上げ以上の意味を持ちえません。

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（なお、紙媒体に優る利便性を認めてe ビリングを選んだ顧客については不利益がない以上、公平の観点から紙媒体の発行に手数料を課することは意味がありません）。

ウ そもそも、紙媒体の請求書につき発行手数料を無料としたのは、これまで顧客との契約時に貴社が選択した負担であり、これを合理的な理由なく安易に顧客に転嫁することは許されません。

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。

しかし、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。

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すべきものです。

エ このように、消費者がこれまで無料にて取得できた紙媒体の請求書の代替をわずか4箇月の閲覧期間しか認められない「eビリング」とし、これをよしとしない場合（紙媒体の請求書を希望する場合）には発行手数料の負担を甘受させるという本条項2は、つまるところ、これまで貴社が負担していた顧客への情報提供のコストを安易に転嫁するものであり、「民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するもの」として消費者契約法10条により無効です。

(3) 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、本書のとおり請求します。

第4 訴えを提起する予定の裁判所
東京地方裁判所

以上