



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 28 年 8 月 2 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  
代表取締役社長 吉澤 和弘

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 28 年 7 月 7 日付「差止請求書」の内容につきまして、回答期限内に猶予をいただき検討を重ねてまいりました結果、以下のとおり回答いたします。

貴団体は、弊社の Xi サービス契約約款及び FOMA サービス契約約款の一部の条項が消費者契約法 10 条に該当し、無効であるとして、当該条項の使用停止または修正を請求されておられます。

しかしながら、まず、弊社が、インターネットを利用した「e ビリング」を標準のご利用料金の案内方法とし、紙媒体による請求書等の発行（郵送発行）については手数料が必要であることを契約約款に定めること自体は、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はなく、さらに、民法第 1 条第 2 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もなく、消費者契約法 10 条に該当するものではないと考えております（この点、貴団体もこれらの条項自体が消費者契約法 10 条に基づき無効であるとは主張されていない、と理解しています）。

次に、約款の変更の定めについてですが、市場環境が変化する企業活動の中で絶え間なく技術革新が行われる電気通信サービスにおきましては、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頂いております。したがって、やはり、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はなく、さらに、民法第 1 条第 2 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もなく、消費者契約法 10 条に該当するものではないと考えております。

したがいまして、弊社と致しましては、貴団体のご請求に応じることはできかねますので、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。

なお、以前にもご回答しておりますが、Web 請求によるご利用料金の案内を標準とし、紙媒体による請求書発行に手数料を必要としている事業者は、弊社以外にも既に多数あることを申し添えさせていただきます。

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  
お客様相談室担当部長 永田昌靖  
連絡先：0570-073030  
(平日)10:00～18:00