

# なくす会ニュースレター

〒330-0064

さいたま市浦和区岸町 7-11-5 県生協連内

Tel048-844-8972 Fax048-844-8973

nakusukai.01@saitama-k.com

<http://saitama-higainakusukai.or.jp/>

## (株)NTTドコモに対し、差止請求訴訟を提起しました 2017年1月25日

2017年1月25日、  
通信事業を主な事業とする『株式会社NTTドコモ』  
(本社：東京都千代田区)に対する差止請求訴訟を  
東京地方裁判所民事部に提起しました。  
差止請求訴訟は なくす会として4件目となります。



記者会見の様子(東京地裁)

(株)NTTドコモの約款変更により、利用料金の案内方法としてインターネットを利用した「eビリング」を標準とし、紙媒体による郵送等による発行については、それまでは無料で発行されていた請求書の発行手数料がかかることになりました。

他事業者でも、同様に手数料等が有料に変更となるケースがありますが、いずれの場合も約款における変更が根拠となっています。しかし、消費者にとって有利、便利となる変更であるとは言えない場合も多くあります。

今回、(株)NTTドコモの発行手数料に関する消費者からの情報提供をきっかけに、当該条項の使用停止もしくは適切な条項への変更を求めてきましたが、当該事業者からは「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い」との回答であったため、なくす会では、“変更権の限界を逸脱”していると考えられる約款変更権の定めは無効であるとして、訴訟を提起するに至りました。

### 【差止請求の概要】

- 無制限な約款変更権の定めは、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条が適用され無効。
- 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る。

### 【差止の対象条項 二約款変更権の定めに関する条項二】

「X i サービス契約約款」及び「FOMAサービス契約約款」  
(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。



※消費者に不利益な約款変更の運用として、変更された【請求書の発行手数料を定める条項】

「X i 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  
(請求書の発行に関する料金の支払義務)

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)

### 【司法記者クラブにて記者会見を行ない、NHK ニュースをはじめ各紙で取り上げられました】

当日NHKニュース及び翌26日朝刊各紙面、Webニュースなどで「無制限な約款変更条項は無効」として訴訟を提起したことが報道されました。



お知らせ 第1回期日が3月17日に終了しました。第2回期日は5月26日(金)です。  
訴状など詳細はなくす会ホームページ【申入れ・差止請求関連】を参照してください。

## なくす会この間の主な差止請求関連活動報告（2017年1月～3月）

事業者名 (業種)	問題とした主な 不当条項【該当法】	成果・経過等
株式会社アプラス (Tカード)	Tカードの支払 方法変更に関する 規約 【消費者契約法】	2016年12月「申入書」:「従前『元利定額返済リボルビング払い』とされていた箇所を、『元利定額返済残高スライドリボルビング払い』に変更し、その場合の最低弁済額を毎月3,000円、6,000円、9,000円と定める条項を既存会員に適用する」ことの停止を。 2017年1月「回答」:消費者契約法に違反するものではなく、申入れには応じられない。 ⇒同年2月、消費者契約法第41条に基づく事前の差止請求(41条書面)を行ないました。 ⇒同年3月、「消費者の利益を一方向的に害するものには当たらず、申し出に応じることはできない。」との回答を受領しました。
株式会社モイスト (健康食品)	Web上の注文フォー ムの表記につい て 【景品表示法】 【特定商取引法】	2016年10月「申入書」:①「実質無料・送料相当500円のみ」が大きく表示され、4ヵ月の継続が条件となることの表記が小さく表示されていることから誤解を招くおそれがあり、景品表示法の有利誤認表示である。②4ヵ月分の総額表示がされていないことから特定商取引法に違反しているとし、消費者に誤解を与えないわかりやすい表示への改善を求めた。 2017年2月「回答書」:該当URLの表記を削除した。 ⇒該当する商品のWeb上の広告表記について検討しています。

★健康食品やサプリメントのWeb表記について、消費者ネット広島、ひょうご消費者ネットワーク、消費者被害防止ネットワーク東海でも差止請求や要請などを行なっています。

## 消費者力アップ学習会 『知って安心、通信販売のかしこい利用法』 報告

2016年12月15日、浦和コミュニティセンター第13集会室にて、18人が参加し、公益社団法人日本通信販売協会(JADMA)の八代修一さんを講師に、通信販売のかしこい利用法、トラブル防止の注意点などを学びました。



(1) 通販利用実態調査の結果、通販利用経験率は全体で91.8%（女性95.8%、男性87.0%）。

(2) トラブル事例

◇通信販売に法的なクーリング・オフはないので、返品に関する内容はきちんと確認する。広告などの記載を見落としていることによるトラブルが多い。ただし、「開封後」がどの状態を指すのか曖昧、セット商品の場合の一部商品の返品の可否、「全額返金」とあるが空箱の保管などの条件表示がなかったなどによるトラブルもある。

◇化粧品や健康食品を申し込んだところ、実は「定期購入」が条件で、2回目以降も商品が届き、料金の支払いを求められた、などのトラブルも多い。

◇悪質なインターネット通信販売による被害も多い。会社概要や電子メール以外の連絡先が明記されているか、商品の値段が市場価格に比べて大幅に安くないか、日本語が不自然な表現になっていないか、個人名の銀行口座への振込で前払いを求めているか、などを確認することが大切。

# 消費者力アップ学習会『携帯・スマホ・光回線 “トラブル防止の注意点”』報告

2017年2月27日、浦和コミュニティセンター第13集会室にて、42人が参加し、消費生活相談員の倉田 るみ子さんを講師に、学習会を開催しました。平成28年5月、電気通信事業法の一部が改正され、新たな消費者保護ルールとして①説明義務の充実②書面交付義務③初期契約解除制度などが導入されましたが、改正後もトラブルが後を絶ちません。そこで、しくみや契約時の注意点などを学びました。



## 【光回線卸、光コラボレーションって何？】

光回線設備を水道管、光回線サービスを水と考えると、①NTT東西フレッツ光の設備（水道管）を使い ②出口でサービス（水）を光コラボ業者へ卸売りし ③ブランド名（ソフトバンク光、So-net光など）を付けての販売や、自社製品（タブレットなど）とセットでの販売。

## 【転用って何？】

NTT東西フレッツ光の利用者が、お客様IDや光電話番号はそのまま、光コラボ業者サービスに切り替えること。転用番号を伝えることで手続きが済み工事の必要がない。契約先がNTT東西から光コラボ業者に代わる。プロバイダーが変更になるケースが多い。

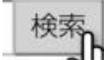
## 【電気通信契約の注意点】

- ✓ 現在の契約内容・要望を把握する（どんな条件でいくら安くなるのか、必要な契約か）
- ✓ 契約書面は紙ベースでもらうのが基本（別途、白い紙に基本料金、サービス料金、割引額、違約金など主な点を書き出してもらうのもおすすめ）
- ✓ デメリットも説明してもらう（解約の条件など）
- ✓ 事前にある程度調べておく（店にいったから店員に聞こう！は×）
- ✓ 自分に都合のいいように解釈しない（思い込みで正しい認識が形成されない）
- ✓ 契約後も請求書の明細を確認（不要なオプションやコンテンツの支払いがないかなど）

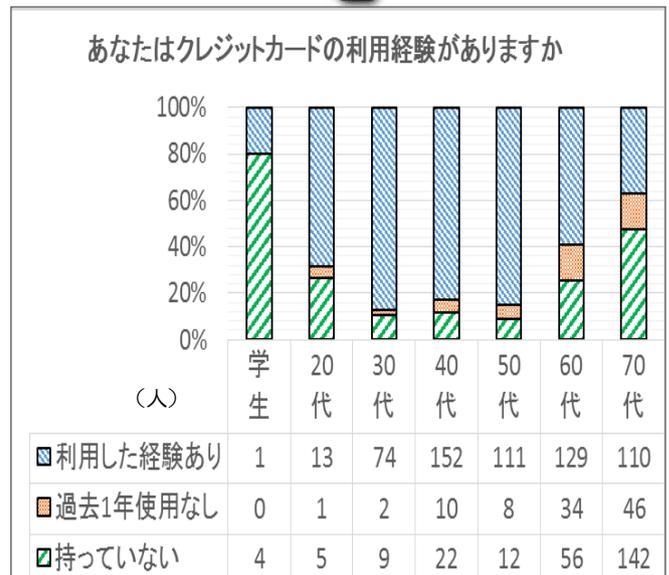
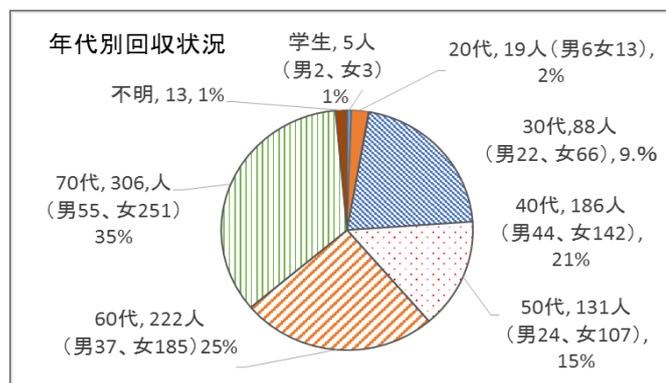
## 【ロールプレイ “電話勧誘による光回線契約トラブル” 事例を検討しよう！】

寸劇の後、グループで「会社名、連絡先を聞くべき」「家族に相談すればよかった」「解約についての説明も聞くべき」など、実際の契約書面を見ながら問題点を検討、発表しました。

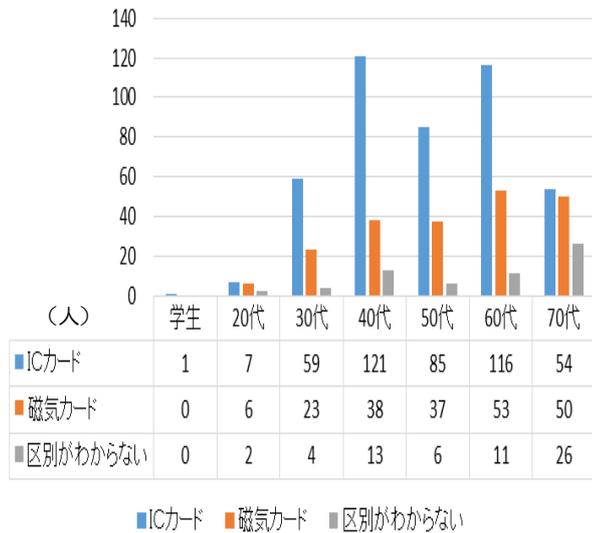
## アンケート・めやすばこ「クレジットカードについてお聞きします」まとめ

まとめの詳細は、なくす会ホームページ>その他の活動報告 を  するとダウンロードできます

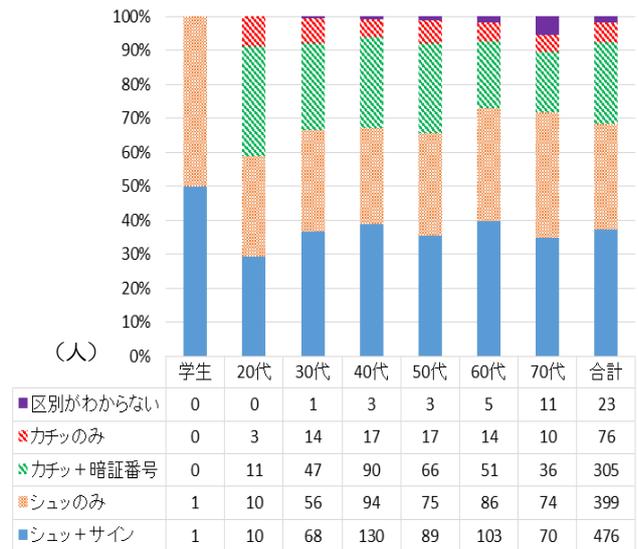
- ◆実施期間：2016年10月～2017年1月
- ◆配布対象：会員団体、市民まつり、消費生活展等
- ◆有効回答：970枚（97.9%）回収：991枚
- ◆回答者構成：男性 19.6% 女性 79.1% 不明 1.3%



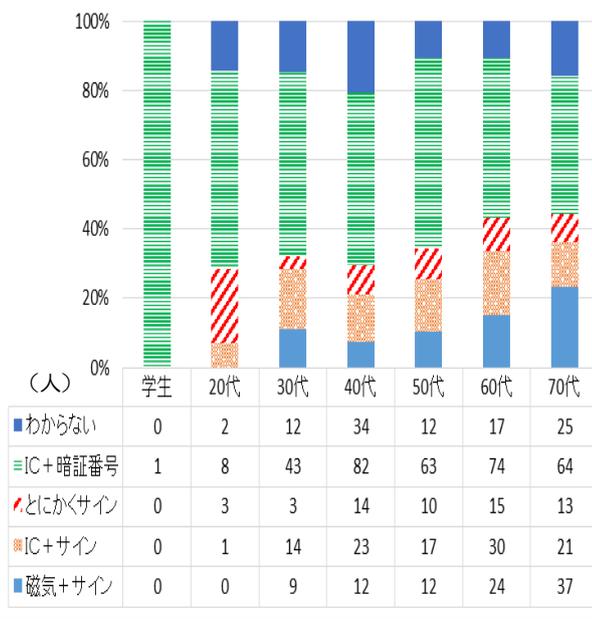
## あなたが持っているカードの種類は何ですか



## 店舗で商品を購入するのにカードを利用した際の方式(複数回答可)



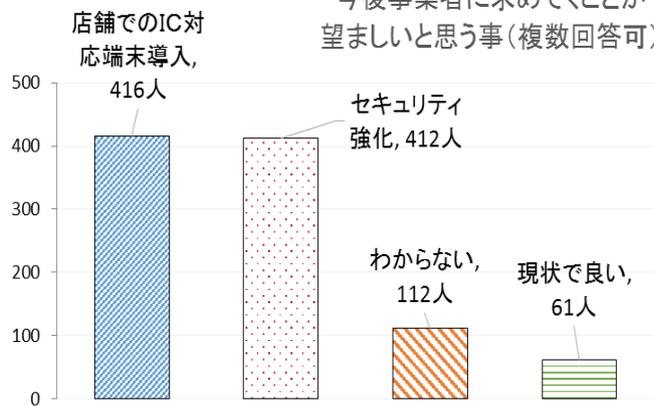
## 店舗でカード決済する際、一番安全だと思う方法(一つだけ選択)100%換算



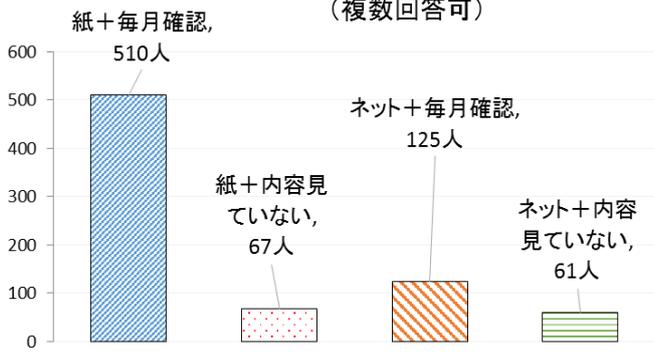
### ★今後に向けて★

2016年10月に行なった事業者向けアンケートの送付先や割賦販売法を管轄する経済産業省に、本アンケート報告書を送付する予定です。

## 今後事業者に求めてくことが望ましいと思う事(複数回答可)



## カード会社からの請求書について(複数回答可)



## この間の主な会議

理事会：第5回(1/27)、第6回(3/24) 検討委員会：1月(1/27)、2月(2/17)、3月(3/24)  
 活動委員会：第6回(1/12)、第7回(2/10)、第8回(3/13)  
 第22回適格消費者団体連絡協議会(3/4~5) 担当：消費者被害ネットワーク東海



商品事故・契約トラブルにあった時は、支援センターや市町村の消費者相談窓口へ迷わず相談を!

◆埼玉県消費生活支援センター(埼玉県生活科学センター内) TEL048-261-0999

◆全国共通 消費者ホットライン TEL 188 (いやや!) (0570-064-370)