

平成24年7月25日

特定非営利活動法人 消費者支援機構福岡

理事長 朝見 行弘 様

拝復 時下益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、貴機構より平成24年6月19日にいただきました「携帯電話端末機の売買及び通信サービス契約についての約款に関する申入れ」に対し以下のとおり回答いたします。

1. 割増金について契約締結時又は約款変更時の説明について

ご指摘の点につきまして、弊社約款第73条（割増金）にて「料金又は工事費の支払いを不法に免れた場合」について規定する一方で、第74条（延滞利息）にて「料金その他の債務について支払期日を経過してもなお支払いがない場合」について規定をしております。この両規定からも「料金又は工事費の支払いを不法に免れた場合」に料金の未払いが含まれないことは判別していただけるものと考えます。

2. 弊社の損害賠償責任等に関する定めについて

(1) 弊社約款第80条について

消費者契約法逐条解説（内閣府国民生活局 消費者企画課 編）によれば、電気通信サービスの提供においては、通信の瞬断等が往々にして生じうること、瞬断等が発生した場合にその原因の特定が困難といった事情・特徴があること等のサービス特性を鑑みると、契約約款により合理的な一定期間について責任を免責することは消費者契約法第8条第1項第1号の適用にはあたらないとされております。

弊社では、弊社約款第80条（責任の制限）第1項に基づき、電気通信サービスが全く利用できない状態が24時間以上連続した場合にその損害を賠償することを規定しております。24時間以上という基準については、弊社に限らず他の携帯電話事業者及び

固定電話事業者も同様となっており、電気通信業界の標準となっていることから、基準については一定の合理性があると考えております。

また、同じく消費者契約法逐条解説によれば、損害賠償責任を負う場合において、その責任を負う側に故意又は重大な過失がない場合については、その損害賠償責任を制限することができるかとされております。

弊社では、損害賠償額の算定において、サービスのご利用ができなかったことに伴いお客様が代替通信を行ったことにより発生する通信費用相当分を賠償する考え方に基づき、弊社約款第 80 条第 2 項に基づく算定を行っております。

通信目的や通信内容と密接に関連する逸失利益等の間接損害については、損害賠償額算定の対象外としておりますが、仮に通信費用相当分以外の間接損害についても賠償するとした場合、賠償額を正確に算定することが困難であり、膨大な設備増強や損害賠償資金の準備等に伴うサービス料金の高騰化を招く恐れがあります。

上記基準については、弊社に限らず他の携帯電話事業者及び固定電話事業者も同様となっており、電気通信業界の標準となっていることから、基準については一定の合理性があると考えております。

そのため、弊社約款第 80 条第 1 項及び第 2 項が、消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号及び第 3 号並びに第 10 条に抵触するものではないと考えております。

なお、第 80 条第 4 項の規定については、前 3 項に規定する限定賠償規定を適用しないとすることで、民法一般則に則る対応を行うことは判別していただけるものと考えます。

(2) 弊社約款第 81 条について

弊社電気通信設備の修理、復旧等を行う過程において、お客様からお預りした留守番電話サービスのメッセージや i モードメール等、電気通信設備に保存されている情報の一部又は全部が変化又は消失することを技術上完全に抑止することは非常に困難であると考えております。仮に保存されている情報の変化又は消失を完全に抑止しようとする場合、サービス内容の縮小、膨大な設備増強に伴うサービス料金の高騰化、お客様の利便性の低下を招く恐れがあることから、保存されている情報の変化又は消失に関する責任を免除とさせていただくことは一定の合理性があると考えております。

そのため、弊社約款第 81 条が、消費者契約法第 10 条に抵触するものではないと考えております。

3. 契約締結時または約款変更時の説明について

(1) 約款を改定した際の告知方法について

契約約款改正については、改正内容を弊社ホームページ及びドコモショップにおいて掲示しております。改正内容全てをお客様へ個別に告知することはしておりませんが、お客様にとって不利となるサービス提供条件の変更については、変更実施の1ヶ月前までにその内容を請求書同封物又はDM等にてお客様へ個別に告知をしており、法規制に則した対応を行っていると考えております。

弊社movaサービスの終了にあたっては、平成21年1月の報道発表実施後、平成24年3月のサービス終了までの間において、請求書同封物やDMによる告知のほか、電話や訪問活動によるお客様への個別の告知を繰り返し実施いたしました。

なお、弊社においては請求書発行は無料にて行っております。

(2) 各販売店における説明態様の指導教育・規制方法について

各販売店が厳守すべきものとして、法令を順守すること、説明スキル等を習熟するための教育・訓練を実施することを代理店契約において取り決めるとともに、弊社といたしましても、業務マニュアルの策定及び販売店スタッフに対する集合研修に加え販売店スタッフが個人で学習できるよう、携帯電話や対応支援システムを用いたeラーニングシステム(WBT)を提供し、販売店スタッフの説明スキル等の維持向上を図っております。

(3) 高額請求の未然防止に関する定めについて

弊社ではポケット通信料の高額請求の未然防止としてパケ・ホーダイ ダブル等のパケット定額サービスのご利用をご案内しており、メールの送受信や画像をダウンロードした場合のポケット通信料金の目安についても、弊社ホームページ、「総合カタログ」、「ご利用ガイドブック」に掲載し、説明・情報提供しております。

パケット定額サービスの対象外通信につきましては、弊社ホームページ、「総合カタログ」、「ご利用ガイドブック」にて、「ショートメッセージサービス」等のサービス名称を明記し、注意喚起を行っております。

ご希望にありました1万円を超えた場合の通知サービスにつきましては、「一定額到達通知サービス（通話料金、パケット通信料金、iモード情報料等の合計額があらかじめお客様が設定した金額を超えた場合に、お客様が指定したメールアドレスへ通知する月額使用料無料のサービス）」では、通知タイミングをお客様ご自身で5,000円以上、1,000円単位にて任意に設定頂くことができることから、「1万円を超えた場合の通知」についても可能となります。

敬具

<連絡先>

お客様相談室

担当課長 宮澤 隆則

担当課長 矢島 昌之

■
受付時間 10:00-18:00