

照会書

2019年11月22日

株式会社NTT ドコモ 御中

内閣総理大臣認定適格消費者団体

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

理事長 野々山 宏 (弁護士)

〒604-0847 京都府京都市中京区烏丸通二条下ル

秋野々町529番地ヒロセビル4階

電 話 075-211-5920

FAX 075-746-5207

(担当) 理事・事務局長 長野浩三 (弁護士)

当NPO法人は、消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、2007年12月25日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

当NPO法人では、決済サービスの利用につき、利用者の保護を図り、適正な契約を促進するため、調査を行っております。

貴社は、「d払い」・「ドコモ払い」と呼ばれる決済サービスを提供されており、2019年8月28日には規約等を改訂し、これらの決済サービスの不正利用の被害を補償する制度を導入されたと伺っております。

そこで、同補償制度に関し、下記のとおり照会をいたします。

つきましては、本書到達後3週間以内に文書でご回答ください。なお、本照会の内容、貴社のご回答の有無・内容、本照会以降の経緯・内容等を当NPO法人ホームページ上で公表することがありますので、その旨ご承知おきください。

記

- 1 貴社ホームページにおける2019年8月28日付「ドコモからのお知らせ」によれば、「2019年8月27日（火曜）以前に発生した被害についても同様に対応させていただきます。」とされています。

これは、規約等の改訂前の不正利用事案についても原則全額補償の対応をいただけるという趣旨と考えられますが、その際、必要となる手続についてご回答ください。

※改訂後の規約では、「不正利用による損害の発生を知った日から30日以内に、当社が損害の補てんに必要と認める書類を当社に提出すること。」等の手続を全て行うこととされており、規約改定前の事案にはそのまま適用することは困難と考えられるためお尋ねするものです。

- 2 「d 払い」・「ドコモ払い」に関し、規約等の改訂前に、不正利用の被害を受けた旨を貴社に申し出ていたが補償を受けることができなかった利用者が存在していると思います。

これらの過去に被害を申し出ていた利用者に対し、今般の規約等の改訂にともない、改訂前の不正利用についても原則全額補償の対象となることを個別に通知されたか否か、あるいは今後通知される予定があるか否かについてご回答ください。

以上