

## 再照会書

2020年1月24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、2019年11月24日付照会書により、貴社に対し、貴社の決済サービスの不正利用の被害を補償する制度の導入に関して照会を行わせていただきました。

同照会に対して、貴社からは2019年12月26日付で回答書をいただきましたが、いただいたご回答では、なおも不明な点がございまして、下記のとおり再度の照会をいたします。

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. 規約等の改訂前の不正利用事案について必要となる手続きに関する照会につき、貴社の回答によれば

- ・規約等の改訂前の不正利用事案が補償対象となるかについては、被害者の申告内容をもとに、貴社にて調査を行った上で回答される
- ・手続きとしては、ドコモへの申告、警察署への相談、「利用覚えのない決済に関する申告書」の提示が必要

とのことでした。

**【再照会事項1】** 貴社の上記ご回答は、規約等の改訂前の不正利用事案については、原則全額補償ではなく、従来と同様に個別対応で補償を実施するという意味でしょうか。そうではなく原則全額補償となるのであれば、補償対象とならない例外とはどのような場合でしょうか。

※ 貴社ウェブサイト上のお知らせには「『d払い』等をご利用のお客さまが不正利用の被害にあわれた際、従来は個別対応で補償を実施しておりましたが、2019年8月28日(水曜)からはお客さまの被害について被害額を原則全額補償いたします。」「また、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。」とされており、規約等の改訂前の不正利用事案についても全額補償が原則であるように読めるため、上記ご回答との整合性が不明であるためお尋ねするものです。

**【再照会事項2】** 改訂後の規約では、「損害の補てんに必要と認める書類」を「不正利用による損害の発生を知った日から30日以内」に提出することが求められています。上記ご回答によれば、改訂前の不正利用事案でも「利用覚えのない決済に関する申告書」の提出が必要とのことですが、この書類の提出期間はどのようになりますか。

※ 改訂後の場合と同様に「損害の発生を知った日から30日以内」の提出が求められるとすれば、現実には改訂前の不正利用事案で救済され得る事案はほぼ存在しないことになってしまうと考えられるためお尋ねするものです。

2. 規約等の改訂前に不正利用の被害を申し出ていた利用者に対する個別の通知について、貴社の回答によれば

- ・利用者自ら申告した場合に、改めて調査を行い回答される

とのことでした。

**【再照会事項3】** 貴社が、規約等の改訂前に不正利用の被害を申し出ていた利用者に対し、個別の通知を行い得ない理由がありますか。

**【再照会事項4】** 貴社ウェブサイト上の表示以外に、規約の改正後は、規約の改正前に発生した被害についても同様の補償が行われる旨を周知するためにとられた方法がありますか。