

平成27年4月22日

〒100-6150

東京都千代田区永田町2丁目11番1号 山王パークタワー
株式会社NTTドコモ 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 杉浦 市郎

(連絡先) 〒460-0002 名古屋市中区丸の内2丁目18番22号

三博ビル8階

事務局長 外山 孝司

(TEL: 052-265-9258, FAX: 052-265-9259)

申し入れ書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

貴社の携帯電話の修理規定について、貴社から平成27年2月24日付の回答書を受領いたしました。同回答書を検討しました結果、別紙のとおり、貴社に対し申し入れいたします。お忙しいところ恐縮ですが、平成27年5月22日までに、上記連絡先に書面にてご回答下さいますようお願い申し上げます。

なお、本お問い合わせの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本お問い合わせ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表することがありますことを申し添えます。

敬具

申し入れ事項

第1 申し入れの趣旨

携帯電話の故障修理に関し、貴社のパンフレット等に記載されている「保証期間内は保証書の規定に基づき無料で修理を行います」「携帯電話の性能・品質を保持するため、お申出いただいた故障箇所以外を修理する場合があります。また、その際は有料修理となる場合があります」との記載について、「外装ケースに、打痕のある変形・ヒビ割れ・亀裂・欠損がある場合には、お客様の使用上、特段の支障がない場合でも、通信機器としての品質を保証した修理対応を実施するため、外装ケースの交換も同時に行います。部分修理の希望には添いかねます。また、外装ケースの交換は有料修理となります。」旨の記載に改められるよう申し入れます。

第2 申し入れの理由

1 貴社の修理規定

貴社作成のパンフレット等には、携帯電話の故障修理に関し、「保証期間内は保証書の規定に基づき無料で修理を行います」「携帯電話の性能・品質を保持するため、お申出いただいた故障箇所以外を修理する場合があります。また、その際は有料修理となる場合があります」との記載があります。

2 貴社の修理受付運用状況

先般、当法人が貴社に対し、携帯電話の修理受付状況について問合せしましたところ、平成27年2月24日付の回答書をいただきました。

同回答書には、「打痕のあるケース変形・ヒビ割れ・亀裂・欠損がある場合、そのままの状態で使用を続けると、製品本来の強度を保つことができず、少しの圧力でも携帯電話の内部に影響を与えてしまう可能性がある」「通信機器としての品質を保証した修理対応を実施するため、不具合箇所が発見される限り、修理することになること」「部分修理の希望には添いかねる」という運用が行われていることが記載されていました。

3 申し入れの理由

上記1で記載しました貴社のパンフレット等の記載では、上記2でご回答いただいた「外装ケースに打痕あるケース変形・ヒビ割れ・亀裂・欠損がある場合に、常に有料修理となること」「部分修理は受け付けていないこと」まで消費者が読み取ることができません。

一般的に、携帯電話は常時携帯するため、使用を開始すれば、無傷のまま使用することは困難と思われまゝ。外装ケースに変形・ヒビ割れ・亀裂・欠損（以下「変形等」と言います）が生じたとしても、消費者は、当該変形等について気に留めず使用を継続する場合があります、変形等だけで携帯電話の性能・品質の保持に影響を与えるとは考え難いと思われまゝ。また、消費者によっては、外装ケースに変形等がある場合でも、当該外装ケースの交換まで希望しない者がいると考えられまゝ。従いまして、現在の貴社のパンフレット等の記載では、一般消費者に対し、外装ケースに変形等がある場合でも、保証書又はケータイ補償サービスの保証期間内であれば、無料で修理が受けられるとの誤認をさせるおそれがあります。このような記載は、景品表示法4条1項1号（優良誤認）又は2号（有利誤認）にあたるおそれがあります。

よって、申し入れの趣旨記載のとおり改めていただくよう申し入れまゝ。

以 上