

平成27年12月15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 )

## 再申し入れ書

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8月13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、再度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28年1月25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る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「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、消費者が部分修理を望んだ場合であっても、貴社が部分修理を受け付けない場合があること及び有料修理となる場合がいかなる場合であるか、消費者が理解できるような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 これまでの申し入れの経緯

当法人は、これまで、貴社に対し、「お問い合わせ」及び「申入書」を送付し、貴社から3回回答書をいただきましたが、議論が噛み合っていないように思われます。

#### (1) 当法人が貴社のパンフレット等の記載について問題としている点

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。

当法人には、貴社に携帯電話の修理を依頼したところ、「外装ケースに傷がついているため、当該ケースの交換とセットでなければ修理をすることができない」旨言われたとの情報提供がありました。

上記情報提供に関しては、外装ケースに傷がある場合における、貴社の修理の運用が問題となりますが、仮に、消費者の携帯電話の外装ケースに傷がある場合に、貴社が、外装ケースの交換と同時でなければ修理しないこと、すなわち、部分修理を受け付けておらず、それによって保証期間内に修理を申し出た顧客であっても有料修理とならざるを得ないのであれば、外装ケースに傷がある場合には、常に、消費者が支出を伴う修理（有料修理）となってしまう。しかし、それは貴社のパンフレット等の記載から読み取れません。これが当法人の問題としている点です。

#### (2) 申し入れの経緯

ア お問い合わせに対する貴社の回答

そこで、貴社に対し、平成27年2月12日付お問い合わせを送付したところ、  
貴社からは、

「①お預かりした携帯電話の性能・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しなければならない場合がございます」

「②『打痕のあるケース変形・ヒビ割れ・亀裂・欠損』がある場合、…携帯  
電話の性能・品質を確保できないおそれがあるためです」

「③すり傷など、ケースの強度に影響を与えないと判断される傷については、  
…携帯電話内部のみ修理をいたしております」

「④『打痕のあるケース変形・ヒビ割れ・亀裂・欠損』…は、自然に発生す  
るものではないことから、…有料修理となります」

「⑤部分修理のご希望には添いかねます」

との回答を頂きました。

イ 当法人からの申し入れ（4月22日付）

これに対し、当法人は、貴社に対し、貴社のパンフレット等の記載について、  
「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した（4月22日付申入書）。

これは、外装ケースに、無料修理の対象外となる「打痕のあるケース変形・ヒ  
ビ割れ・亀裂・欠損」があったとしても、当該外装ケースをそのまま継続して使  
用している消費者が多数存在すると考えられるところ、かような消費者は、貴社  
から外装ケースを交換するよう勧められても、修理を希望しない人も相当数に上  
ると考えられます（なお、これは貴社の判断で外装ケースの交換を行うこと（上  
記①②）を問題視するものではありません）。本申し入れを行ったのは、貴社の  
パンフレット等の記載では、「外装ケースに打痕あるケース変形・ヒビ割れ・亀  
裂・欠損がある場合には、常に有料修理となること（④）」「部分修理は受け付  
けていないこと（⑤）」まで消費者が読み取ることができないからです。

ウ 貴社からの回答（5月13日付）

これに対し、貴社からは、

「⑥有償修理となる破損とは、取扱説明書等で定める正常なご利用方法の範  
囲においては発生しないヒビ割れ、亀裂、打痕等を指しております」

「⑦外装ケースの修理を行わずに使用することは製造者責任として、お受け  
いたしかねます」

「⑧修理の必要性はあくまで製品販売社の責任として、弊社が定めるもので  
(す)」

「⑨お客様のご利用状況及び携帯電話の故障内容によって都度、有償・無償  
の判断は変わってくることから、現状の記載範囲にとどめるべきと判断さ  
せていただきました」

との回答を頂きました。

エ 当法人からの再申入れ（7月22日）

当法人は、貴社の上記回答を受け、再度、貴社に対し、4月22日付申入書と  
同趣旨の申し入れをしました。

当法人は、貴社が携帯電話の外装ケースの修理必要性を判断することや(⑦⑧)、  
ヒビ割れ、亀裂、打痕がある場合に有料修理となることそのものを問題としてい  
るわけではありません(⑥)。

また、有償修理となるか（「打痕のあるケース変形・ヒビ割れ・亀裂・欠損」  
と判断することとなるか）、無償修理となるかは、消費者の使用状況によりま  
すが、これは貴社のご指摘のとおりです(⑨)。

当法人は、あくまでも、貴社の現状のパンフレット等の記載では、貴社が、外  
装ケースの交換をしなければならないと判断した場合（＝「打痕のあるケース変  
形・ヒビ割れ・亀裂・欠損」がある場合）には、常に有料修理となることが読み  
取れないこと、また、外装ケースの交換を望まない消費者にも、外装ケースの交  
換と同時になければ修理を受け付けていないことが読み取れないことを問題とし  
ています。

オ 貴社からの回答（8月13日付）

これに対し、貴社からは、

「『ケース破損は一律有料である』と解釈頂いているようですが、…無料と  
なる可能性があ（ります）」

「総合カタログ等における修理代金のご案内は、あくまでメーカー製品保証  
の規定及びドコモのサービスに基づくご案内であり、故障の状況に限定し  
たご案内は行っておりません」

との回答を頂きましたが、当法人が問題とする点に触れられた回答ではありませ  
んでした。

## 2 申し入れの理由

上記1(2)イで述べたとおり、消費者は、貴社から外装ケースを交換するよう勧めら  
れても、その交換を希望しない人も相当数に上ると考えられます。

しかしながら、現状の貴社のパンフレット等の「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」との記載からは、消費者が部分修理を依頼することができないことまで読み取れません。

したがって、申入れの趣旨のとおり、有料修理となる場合はいかなる場合であるか（例えば、貴社が外装ケースの交換の必要性があると判断した場合など）、その場合には、消費者が部分修理を望んでも部分修理は受け付けていないことを明示する記載に改められるよう申し入れます。

以 上