

2014年10月27日

株式会社DEX  
代表取締役 福岡 寛記 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 榎 彰 徳  
【連絡先（事務局）】担当：袋井  
〒540-0033 大阪市中央区石町  
一丁目1番1号天満橋千代田ビル  
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730  
メールアドレス info@kc-s.or.jp  
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

#### お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

さて、当団体に貴社の運営されるプロバイダサービス「MOU」の契約に関する情報が寄せられ、当団体にて貴社の上記会員規約条項および契約手続の内容について検討しております。

つきましては、貴社に対し、下記のとおり質問がございますので、2014年11月28日までに文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

今後、貴社より期日までに何らかの回答をいただけない場合は、回答がなかった旨公開させていただくこととなります。

このたびの「お問い合わせ」を機に、一度当団体の担当者と面会の上協議を行いたいとお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

また、当団体は、貴社との交渉経緯等を勘案の上、公開にて（当団体ホームページ等への掲載を含みます）不当条項の使用停止などの「申入れ」をさせていただく場合がありますので、予めご承知おきください（当団体の活動方針については、詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をご参照ください）。

## 記（質問事項）

### I 契約時の手続に関して

遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘について、独立行政法人国民生活センターは、同勧誘に関するトラブルの増加を受け、2014年9月18日付けで注意喚起を公表しています（国民生活センターホームページをご参照ください）。そこで、当団体は、貴社に対して、契約時の手続に関して、以下の通り質問いたします。

なお、「2」以降の質問については、「貴社が自ら契約を勧誘される場合」と「貴社の代理店が契約を勧誘される場合」の各々についてご回答ください。

1. 貴社の契約件数のうち、貴社自らの勧誘により成約した件数と代理店の勧誘により成約した件数の割合は、各々何%でしょうか。直近1年間の契約件数の割合でお教えください。
2. 貴社が運営するプロバイダサービス「MOU」の契約を獲得する営業活動の中で、電話勧誘が占める割合は何%でしょうか。直近1年間の契約数の割合でお教えください。また、他の営業行為（勧誘方法）による契約件数の割合もお教えください。
3. 当団体への情報提供によれば、貴社は、契約時に消費者のパソコンを遠隔操作していますが、契約時にパソコンを遠隔操作する割合は何%でしょうか。  
※遠隔操作＝パソコンのOSが提供する遠隔操作機能や遠隔操作用の無料ソフトをダウンロードすることで、誰でも簡単に、自分のパソコン（A）のデスクトップ画面を、操作を依頼した相手のパソコン（B）に表示して、画面の遠隔操作やデータの転送等を行うことができる。（2013年6月13日国民生活センター発表「“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！」より）
4. 契約時にパソコンの遠隔操作をされる理由をお教えください。また、今後契約時のパソコンの遠隔操作についても、見直したり、あるいは廃止したりする予定はありますでしょうか。ある場合はその理由と時期をお教えください。
5. 契約時のオプション契約について、消費者がどのようなオプション契約をしたのか確認できるようになっていますか。
6. 契約勧誘時、月あたりの支払額は、消費者にどのように告知されているのでしょうか。

7. 貴社は、契約勧誘時、大手電話会社の関連事業者と消費者に誤認されないよう、何か対策をしておられますか。
8. 貴社には、プロバイダ契約時における遠隔操作に関し、消費者から何らかの苦情や問い合わせがありますでしょうか。苦情等がある場合、それを受けて貴社営業部門又は代理店に具体的に指示された事項があればお教えてください。

II 会員規約に関して（2014年10月26日現在、「MOU」ホームページ上に掲載されているものを基にしています）

9. 貴社が運営されるプロバイダサービス「MOU」の会員規約（以下「会員規約」といいます）第7条では、最低利用期間が設けられています。最低利用期間を設けること及び期間を5ヶ月と設定された理由をお教えてください。
10. 会員規約第12条1項に記載されている「別途定める料金表」をご提供ください。
11. 会員規約第16条では、「ドメインに関する特則」として、第2項において「第7条に規定する最低利用期間内に、弊社から提供されたドメインを廃止、移管、または加入したプランを他のプランに変更する場合は、当該会員は1ヵ年分の更新料に相当する額5,000円（税込5,250円）を弊社に対して支払うもの」とされています。ドメインを廃止する場合にも1ヵ年分の更新料に相当する額5,000円（税込5,250円）の請求が発生するのは、いかなる理由によるものでしょうか。
12. 会員規約第17条では、「2年割に関する特則」として、「契約更新月以外でご解約の場合には15,000円の契約解除料（不課税）を弊社が指定する方法で指定した期日までに支払うもの」とされています。「契約解除料」の設定にあたって、それが消費者契約法第9条1号のいわゆる「平均的損害」を超えないものとなっているかどうかを検討されていますか。検討されている場合は、「契約解除料」が同条1号に抵触しないと考える理由を具体的にご説明ください。

以上