

2015年3月25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)

申入れ 兼要請 兼再お問い合わせ

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し入れや、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、2005年12月3日に結成された消費者団体です。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）。

当団体は、貴社が運営されているプロバイダサービス「MOU」について検討した結果、貴社に対し、2014年10月27日付「お問い合わせ」を送付し、貴社から同年11月27日付「ご回答」をいただきました。また、貴社は2月25日付で会員規約を改定されました。そこで、当団体は、貴社「ご回答」と2月25日付の改定会員規約を検討いたしました結果、同会員規約について下記の通り【申入れ】をするとともに、契約時の手続に関して下記の通り【要請】いたします。さらに、改定会員規約に関して下記の通り【再お問い合わせ】をさせていただきます。

なお、【申入れ】は消費者契約法第12条に規定される適格消費者団体としての差止請求権に基づくものであり、【要請】は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請です。

つきましては、本「申入れ兼要請兼再お問い合わせ」に対する貴社のご回答を、2015年4月24日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。貴社の誠実かつ迅速な対応をお待ちしております。

なお、すでに貴社にご連絡しております通り、本「申入れ兼要請兼再お問い合わせ

せ」は、本書の「再お問い合わせ」に対する貴社の回答を除き、公開の方式で行わせていただきます。したがって、本「申入れ兼要請兼再お問い合わせ」の内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等は、すべて当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

【申入れ】

会員規約第16条 ドメインに関する特則 第2項に関して

2.会員は、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（税別）を弊社に対して支払うものとします。

1 申入れの趣旨

貴社においてドメインを廃止、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の規定に関し、「廃止」及び「加入したプランを他のプランに変更する場合」の記述を削除するよう求めます。

2 申入れの理由

貴社は、10月27日付の当団体の「お問い合わせ」における本条項に対する質問に対し、他事業者への移管手続きに手数料が発生する旨回答されています。しかしながら「廃止」及び「加入したプランを他のプランに変更する場合」に際しては他事業者に対しての移管手続きはないため、手数料を徴収する合理的理由は存在しないものと考えられます。よって消費者の利益を一方的に害する消費者契約法第10条に違反する条項と認められるので、該当条項から「廃止」及び「加入したプランを他のプランに変更する場合」を削除するよう求めるものです。

【要請】

1 要請の趣旨

- (1) 消費者に対する電話勧誘販売及び訪問販売により成立したプロバイダサービス契約について、特定商取引法に準じて、8日以内の無条件解約による契約解除を認めるよう求めます。
- (2) 無条件解約ができる期間（8日間）は、貴社あるいは貴社代理店が消費者に対し、無条件解約について適切な方法で記載した書面により告知した

日から起算するよう求めます。

2 要請の理由

(1) 貴社プロバイダサービス「MOU」に関する相談状況

当団体が調査し、国民生活センターに照会した結果によれば、貴社の運営するプロバイダサービス「MOU」の契約に関して、貴社代理店である株式会社シンクから電話勧誘を受け、さらにパソコンの遠隔操作によって設定が進められて契約に至った事例で、さまざまな理由から契約後すぐに解約を希望する多くの消費者から相談が寄せられています。

現在、株式会社シンクの勧誘による相談は減少していますが、同社に代わって株式会社アシストの勧誘による相談が寄せられるようになっており、消費者から多数の相談が寄せられている状況は改善されていません。

(2) 無条件解約制度の必要性

電気通信事業者が行うサービスは特定商取引法の適用対象外とされているため、貴社が提供するプロバイダサービスに関する契約にクーリングオフの規定は適用されません。

しかし、電気通信事業者であっても、不意打ち性の高い訪問販売や電話勧誘販売を行う場合に、消費者の利益擁護に十分配慮すべきという要請は、電気通信事業者以外の事業者の場合と何ら変わるところがありません。消費者委員会の2012年12月11日付「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」や、総務省 ICT サービス安心・安全研究会報告書「～消費者保護ルールの見直し・充実～～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」などにおいて、電気通信事業者の提供するサービスについても無条件解約が認められるべき、とされています。特に、事業者側が消費者のパソコンを遠隔操作して契約を進める場合は、一層の配慮が必要と考えられます。

従って、本来貴社プロバイダサービス「MOU」の勧誘は、特定商取引法上の電話勧誘販売や訪問販売における諸規定に則った形で行われることが望ましいといえます。

(3) クーリングオフに関する諸規定

特定商取引法では、電話勧誘販売や訪問販売による場合、8日間のクーリングオフ期間が定められ、クーリングオフに関する案内は、「赤字・赤枠・8ポイント以上の活字」で記載しなければならないとされています。

当団体は、貴社の勧誘行為に関しても、特定商取引法の消費者保護規定に準ずるべきと判断しており、上記のとおり要請します。

【再お問い合わせ】

1. 旧規約第17条（2年割）について

貴社は、本年2月25日付の改定会員規約において、2年割に関する条項を削除されました（旧規約第17条）。そこで、2月25日をもって2年割そのもの及び2年割契約者の契約更新月以外の解約の場合における15,000円の契約解除料はなくなったのでしょうか。

また、本年2月24日以前の2年割契約者が、契約更新月以外に解約した場合、契約解除料は請求されるのでしょうか。

2. 第34条について

貴社は、本年2月25日付の改定会員規約において、第34条を新たに規定されました。同条項を規定された理由をお聞かせください。

また、同条項はいわゆる「サルベージ条項」と言われるもので、強行法によって禁じられない限り、事業者の権利を拡張し、義務を免れることを要求するものであり、結果として消費者契約法第10条の適用を可能な限り排除する性質を有するものです。

これによって事業者は、たとえ問題条項や無効条項であっても、そのリスクを契約者に転嫁して事業者の有利性を確保することが可能となることから、当団体としては問題のある条項であると考えています。この点についての貴社の見解をお聞かせください。

以上