

平成27年4月22日

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 様
担当 袋井 様

回 答 書

株 式 会 社 D E X _____

〒163-0224東京都新宿区西新宿

新宿住友ビル

TEL : 03-5909-0566 FAX : 03-5909-

「2015年3月25日付申入れ 兼要請 兼再お問い合わせ」について、下記のとおり、
回答致します。

1. 会員規約第16条 ドメインに関する特則 第2項に関して

弊社では、会員規約第16条 ドメインに関する特則の第2項に関して、「廃止」及び「加入したプランを他のプランに変更する場合」の記述の削除の必要性はないと判断しております。以下に理由を述べます。

- ① 弊社では、国内及び海外の指定事業者のレジストラ（以下、「レジストラ」という）に、ドメイン名の登録を依頼しております。会員がドメインを「廃止」する場合、弊社では、レジストラに対し、ドメイン名の登録の廃止を依頼する事務手続きが発生します。
- ② 弊社では、WEB及びメールサーバは、データセンターに専用サーバを保有しており、さらに、サーバ運用保守会社に、保守及びメンテナンスを依頼しているため保守費用を支払っております。
- ③ 弊社では、会員がドメインを「廃止」する場合、サーバ運用保守会社に対し、会員のWEB及びメールサーバの設定の削除を依頼する事務手続きが発生します。
- ④ 弊社では、会員が使用するドメインをレジストラから、年契約で約500円から3000円で仕入れております。また、WEB及びメールサーバの設定には、1件あたり約5000円の費用が発生します。ドメインの仕入れは、全レジストラ共通で、年契

約であるため、最低利用期間の契約が無い場合、弊社は赤字となります。

[ドメインに関する補足説明]

ドメインには、第1レベルドメイン、第2レベルドメインがあります。
例えば、ABC.com では、「.com」が第1レベルドメイン、「ABC」が第2レベルドメインに該当します。

第1レベルドメインのうち、「.com」等の generic TLD の仕入れ価格は、1年につき約500円です。第1レベルドメインのうち、「.jp」等の属性型（組織種別型）の仕入れ価格は、1年につき約3000円です。また、第2レベルドメインは、会員の希望するドメインをレジストラに申請し、取得するため、仕入れ価格は希望するドメインごとに異なります。

- ⑤ 会員が「加入したプランを他のプランに変更する場合」、弊社では、PPPoE 接続情報（ユーザーID・パスワード）を発行し、暗号化 PDF に変換して、会員にメール送信をする事務手続きが発生します。また、メールのご利用のない会員には、PPPoE 接続情報（ユーザーID・パスワード）を郵送で発送する事務手続きが発生します。

[加入したプランを他のプランに変更する場合に関する補足説明]

「加入したプランを他のプランに変更する場合」には、(a)ドメインなしプラン⇒ドメインなしプラン (NTT の回線種別の変更)、(b)ドメイン付きプラン⇒ドメインなしプランがあります。いずれの場合も上記⑤の事務手続きを行います。

上記①～⑤において、ご説明したとおり、会員がドメインの「廃止」及び「加入したプランを他のプランに変更する場合」において、弊社では、事務手続き及び費用が発生します。

そのため、ドメインの「廃止」及び「加入したプランを他のプランに変更する場合」において、弊社が会員から費用を徴収することには、合理的な理由があります。

また、ドメインの契約をされる会員は、ホームページの公開を目的とする方、法人又は事業主の方であるため、最低利用期間内に解約をされる方は少数です。実際に、最低利用期間より前に解約し、解約手数料を負担された会員は、過去7年間で5件以内です。

上記回答を再度、ご検討頂けますよう、お願い致します。

2. プロバイダ契約サービスについて、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要請に関して

プロバイダサービス契約について、8日以内の無条件解約による契約解除が法律によって規定されるかどうか、未確定ですので、弊社は、現時点では、同業他社の動向を見なが

ら、クーリングオフを規約に定めるか否か、検討を継続します。