

2015年8月25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

株式会社フォーバル
コンプライアンス担当部長 秋

「要請兼再お問い合わせ」に対する回答書

2015年7月22日付けでいただきました「要請兼再お問い合わせ」について、以下、ご回答申し上げます。

《要請(1)》

消費者とのプロバイダサービス契約について、8日以内の初期解除ルールを認めるよう求めます。

《要請(2)》

初期解除ルールができる期間(8日間)は、貴社あるいは貴社代理店が 消費者に対し、初期解除ルール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。

《ご回答》

(1)と(2)を合わせてご回答いたします。

利用規約ならびにお客様に送付する重要事項説明書につきましては、2015年8月3日をもって、重要事項説明書到着日から初日不算入で8日間以内(同書作成日から11日間以内)を初期契約解除期間と定めたものに改訂いたしました。

《要請(3)》

貴社ホームページ上において、オプションの一覧表のページを作成し、WEB 上のオプションのアイコンにリンクを張るよう求めます。

《ご回答》

現在ページ作成の作業に入っております。2015年10月中旬頃にリリースする予定です。

《再お問い合わせ. 1》

貴社の「コンプライアンスガイドライン」(本年4月25日改訂)に違反し、勧誘活動の停止措置等の処分を受けた代理店があれば、直近1年の件数、処分内容及び処分理由を教えてください。

《ご回答》

処分を実施した代理店は61社となります。

処分の内容は改善指示勧告、改善報告書の提出、勧奨活動の停止となります。

処分の理由はいずれも「コンプライアンスガイドライン」で例示した不適切な勧奨活動がなされたものと判断できたためとなります。

《再お問い合わせ. 2》

貴社に寄せられている「プロバイダ契約またはオプション契約をした覚えがないにもかかわらず契約したことになっている」という内容の苦情について、2014年4月1日～6月30日まで(3ヶ月間)の件数及び2015年4月1日～6月30日まで(3ヶ月間)の件数をそれぞれ教えてください。

《ご回答》

■ 2014年4月1日～6月30日まで(3ヶ月間)
98件となります。

■ 2015年4月1日～6月30日まで(3ヶ月間)
69件となります。

《再お問い合わせ. 3-①》

①利用規約第9条に定める「解約違約金の額」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と主張する理由付けにおいて、最低利用期間中の「平均的な解約月時点」の利用料売上の総額を挙げているのはなぜですか。

《ご回答》

弊社のISP事業は個々の注文単位においても「投資先行・回収型」の収益モデルでございますので、以下の考え方で「最低利用期間中の『平均的な解約月時点』の利用料売上の総額」を「解約違約金の額」の算定の根拠の一つとしております。

サービス提供ならびにユーザー獲得に要する費用 ※各種インフラ(インターネット回線、申込エントリー、代理店管理、請求業務)およびそれらに携わる人工や販売手数料等の費用の合計	\cong	「平均的な解約月時点」の利用料売上の総額	+	解約違約金の額
--	---------	----------------------	---	---------

《再お問い合わせ. 3-②》

②また、「同業他社の解約違約金の額」を考慮あるいは参考にして、「平均的損害」の検討をしたことはありますか。

《ご回答》

「同業他社の解約違約金の額」については、弊社サービスの解約違約金の額を定めるにあたり参考にいたしました。但し「平均的損害」の検討に当たっては、他者の算出根拠を知る由が無かったため、その面における考慮あるいは参考の対象とすることはできませんでした。

以上