

2016年1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 大阪府中央区石町

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)

## 要請書

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中止の申し入れや、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、その後貴社と文書でやり取りを行いましたが、その中で当団体の2015年7月8日付「申入れ兼要請書」に対して、貴社から同年7月23日付「回答書」をいただきました。

上記回答書には、適切な方法で記載した書面により告知した日から8日以内に行使用することができる初期解除ルールの実施について、「10月1日頃までに実施する予定です。弊社における事務手続き及び代理店への告知等の為、上記実施には、準備期間が必要となることをご了承ください。」と明記されていまして、当団体が10月1日以後に貴社のwebサイトを閲覧しましたが、プロバイダサービスの会員規約は改定されていませんでした。そこで、当団体から、初期解除ルールの実施の有無、実施予定、遅延の理由を問う2015年10月28日付「ご連絡」を送付したところ、貴社は、同年11月14日付「回答書」において、初期解除ルールの実施時期を「電気通信事業法の一部を改正する法律が施行されるまで」と延期され、その理由についても「弊社における事務手続き及び代理店への告知等の為、上記実施には、準備期間が必要となることをご了承ください。」と上記7月23日付「回答書」と同じ説明をしております。

以上のような経緯を踏まえまして、当団体において今後の対応を検討した結果、下記の要請を行うこととなりました。

なお、本「要請書」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「要請書」に対する貴社のご回答を、2016年2月26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。

すでに貴社にご連絡しておりますとおり、本「要請書」は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本「要請書」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

### 1 要請の趣旨

- (1) 消費者とのプロバイダサービス契約について、速やかに電気通信事業法等

の一部を改正する法律に基づく「書面の交付及び初期契約解除制度」を導入するよう求めます。

- (2) 前項の制度導入前であっても、平成27年10月1日以降に契約した消費者については、契約締結書面受領後8日以内は、初期契約解除制度と同様の対応をすることを求めます。

## 2 要請の理由

- (1) 2015年7月8日付「申入れ兼要請書」に対する貴社の同月23日付「回答書」によれば、貴社は、同年10月1日頃までに、「書面の交付及び初期契約解除制度の導入」を実施する予定とのことでした。しかし、平成28年1月26日現在、貴社は、未だ「書面の交付及び初期契約解除制度」を導入しておりません。

また、貴社は、上記2015年7月23日付「回答書」及び同年11月24日付「回答書」において、「書面の交付及び初期契約解除制度」の導入には、貴社における事務手続き及び代理店への告知等の為、準備期間が必要である旨を回答していますが、既に初期解除制度導入のための準備期間として相当の期間が経過していると考えられます。

したがって、改正法の施行を待たずに、速やかに「書面の交付及び初期契約解除制度」を導入するよう求めるものです。

- (2) 上記のように2015年10月1日頃の実施予定が、貴社の事務手続き及び代理店への告知等のために遅延している状況に鑑みれば、貴社において「書面の交付及び初期契約解除制度」の導入がされる前であっても、2015年10月1日以降の契約については、「書面の交付及び初期契約解除制度」と同様の対応をするよう求めるものです。

以上