

2016年5月2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  
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730  
E-mail : info@kc-s.or.jp  
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

## 通知書

当団体の申入れや要請等に対する貴社のご対応に関して、以下のとおり通知ないし要求をさせていただきます。

### 1. 当団体と貴社とのやりとりの経緯

- ・当団体の2015年7月8日付「申入れ兼要請書」に対して、貴社より、同年7月23日付「回答書」において、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。」との回答あり。
- ・当団体が10月1日以後に貴社のwebサイトを閲覧したところ、プロバイダサービスの会員規約が改定されていなかったため、当団体から貴社に対して、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」を送付する。
- ・これに対して、貴社より、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」と延期し、その理由について「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」と同じ説明あり。
- ・これを受けて、当団体は、2016年1月27日付「要請書」において、「書

面の交付及び初期契約解除制度の導入」及び「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」を求める。

- ・上記文書の回答期限である同年2月26日になっても回答がないため、当団体から3月11日に電話にて貴社に連絡を入れたところ、3月18日に貴社から連絡があり、「今は年度末で忙しいので、回答は早くて来月いっぱいになるが、それも約束できない」との回答あり。
- ・現在に至るも貴社からの回答なし。

## 2. 貴社に対する要求

上記のような貴社の一連の対応を見る限り、当団体に対して約束された事項を守らず、また、そのことについて正当な理由も認められません。現況では本年5月の改正電気通信事業法の施行まで、貴社からの回答が得られないままに終わるおそれもあります。

当団体としては、貴社の真摯かつ誠実な対応が見られないことに遺憾の意を表明するとともに、2016年1月27日付「要請書」の要請の趣旨(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」を再度強く求めます。あわせて、2016年1月27日付「要請書」に対する貴社の回答を本書到達後10日以内に当団体必着でご送付ください。

以上