

平成29年5月1日

回答書

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 御中
担当 袋井 殿

株式会社 D E X
代表取締役 福岡 寛記
〒163-0023東京都新宿区西新宿
新和ビルディング
TEL : 03-5909-0566 FAX : 03-5909-0567

冠省 貴法人の2016年5月2日付通知書（以下、「本件通知書」という）に対し、当社は、以下のとおり回答致します。

- 1 当社は、本件通知書に対し、10日以内に、回答しなかったことをお詫び致します。
当社は、平成28年5月21日、電気通信事業法の一部を改正する法律が施行された時点以降、貴法人が当社に要請していました「書面の交付及び初期契約解除制度の導入」を実施しておりました。
すなわち、当社は、平成28年5月21日以降、新規顧客に対し、別紙の「ご契約内容のご案内兼設定通知書」及び別紙の「MOUインターネット重要事項説明書」を郵送しております。
別紙の「ご契約内容のご案内兼設定通知書」の裏面には、「初期契約解除制度のご案内」が記載されています。
別紙の「MOUインターネット重要事項説明書」の1頁には、「ご案内の商品は初期契約解除制度の対象商品です。1. お申し込み後に届くご契約に関する書類をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間、書面によりご契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発した時に、生じます。2. この場合、お客様は、①損害賠償もしくは違約金その他金銭等を請求されることはありません。②ただし、ご契約解除までの期間においての（1）サービス提供を受けた場合の費用 （2）初期費用 （3）工事が実施された場合の費用は請求されます。（1）（2）（3）にかかわる金額は、ご契約に関する書類に記載された金額となります。③また、契約に関連した弊社が金銭等を受領している際には、上記②の（1）（2）（3）で請求する料金等を除いた金額をお客様に返還いたします。」と記載されています。

- 2 当社は、平成26年4月8日以降に契約した消費者について、契約締結後（インターネット接続利用後）5日間以内に、初期契約解除制度と同様の対応を実施しておりました。また、平成27年10月1日以降に契約した消費者については、5日間から10日間以内に期間を延長し、初期契約解除制度と同様の対応を実施しておりました。
- 3 なお、インターネット上で閲覧できるMOUの会員規約（制定日 平成20年8月15日、改定日 平成26年2月25日）には、初期契約解除制度の記載がなされていませんでした。そこで、当社は、平成29年4月28日インターネット上で閲覧できるMOUの会員規約に初期契約解除制度が実施されていることを記載しました。
- 4 以上のとおり当社は、貴法人の要請に真摯に対応致しました。したがって、貴法人のホームページにおいて、貴法人の要請に対し改善されたので、当社に対する要請活動を終了した旨を掲載して下さるようお願い致します。

以上

MOU インターネット重要事項説明書

ご案内の商品は初期契約解除制度の対象商品です。

1. お申し込み後に届くご契約に関する書類をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間、書面によりご契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発送した時、生じます。
2. この場合、お客様は、①損害賠償もしくは違約金その他金銭等を請求されることはありません。②ただし、ご契約解除までの期間においての（1）サービス提供を受けた場合の費用（2）初期費用（3）工事が実施された場合の費用は請求されます。（1）（2）（3）にかかわる金額は、ご契約に関する書類に記載された金額となります。③また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際には、上記②の（1）（2）（3）で請求する料金等を除いた金額をお客様に返還いたします。

1. ご契約にあたって

1. MOU インターネットをご利用いただくためには、別途、以下のサービスにご加入いただく必要があります。
東日本電信電話株式会社（以下「NTT 東日本」といいます。）、西日本電信電話株式会社（以下「NTT 西日本」といいます。）及びその関連会社（以下、総称してあるいは個別に「NTT」といいます）のフレッツ・サービス
2. MOU インターネットの提供区域は、NTTがフレッツ・ADSL サービス、及びフレッツ光サービスを提供している地域のうち、当社の定める範囲とします。ただし、地域名はNTTの使用するものに準じます。
3. 最新の「MOU インターネットサービス契約約款」については、当社 Web サイト(URL: <http://www.mou.ne.jp/>)にてご確認ください。
4. 新規お申し込み時に発行させていただきました「ユーザーID およびパスワード」は、お客様サポートセンターにお問い合わせいただいた際に、契約者ご本人であることを確認するために利用する場合がありますので、お忘れにならないようご注意ください。また、第三者の方へ番号を開示しないでください。

2. ご利用にあたって

1. MOU インターネットは、インターネットプロトコルによるインターネット接続サービスです。
2. ベストエフォート方式を採用しているため、実際にインターネット接続を行った際の実績の速度を保証するものではありません。回線の混雑状況、ご利用の環境などにより通信速度が異なります。
3. ネットワークへの過大な負荷が生じるのを防ぐため、一度に大量のデータを送受する通信が一定期間継続された場合、通信速度を制限させていただくことがあります。

3. サービスプランについて

プラン名	月額利用金額	最低ご利用期間
フレッツ光つなぎ放題 ファミリータイプ	1,800円（税抜）	6ヶ月
フレッツ光つなぎ放題 マンションタイプ	1,800円（税抜）	6ヶ月
2年割 フレッツ光つなぎ放題 ファミリータイプ	950円（税抜）	2年間

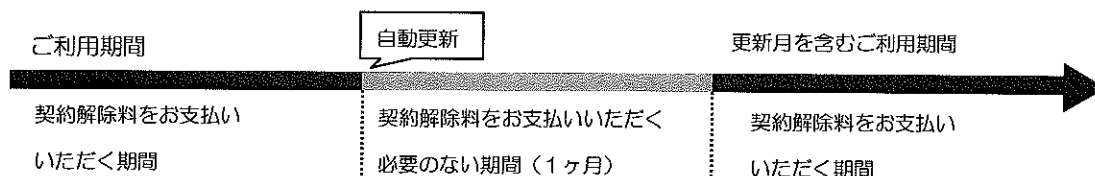
2年割 フレッツ光つなぎ放題 マンションタイプ	800円（税抜）	2年間
3年割 フレッツ光つなぎ放題 ファミリータイプ	650円（税抜）	3年間
3年割 フレッツ光つなぎ放題 マンションタイプ	650円（税抜）	3年間

※初回のご利用料金と合わせて事務手数料として、金 3,500 円（税抜）をご請求させていただきます。

4. ご利用期間について

最低利用期間中の解約について、「フレッツ光つなぎ放題 ファミリータイプ/マンションタイプ」は残存期間のご利用料金（不課税）、「2年割 フレッツ光つなぎ放題 ファミリータイプ/マンションタイプ」、「3年割 フレッツ光つなぎ放題 ファミリータイプ/マンションタイプ」は、いずれも9,500 円（不課税）の契約解除料が発生いたしますのでご注意ください。

＜契約解除料をお支払いいただく場合の考え方＞



5. 料金のお支払いについて

1. お支払い方法について

(1) お支払方法は、次のいずれかの方法によるお支払となります。

- ① クレジットカード ② 預金口座振替 ③ その他当社が定める方法

(2) お支払い方法で、「預金口座振替」をご選択された場合は、200 円/月、お支払い方法のご登録がお済みでない場合は 334 円/月の請求手数料をご負担いただけます。

2. 料金のご請求について

(1) MOU インターネットの料金は、毎月 1 日から月末までのご利用分を、翌月にご請求させていただきます。

(2) 当社指定の支払期日までにお支払いが確認できない場合は、年 14.5%の延滞利息を請求させていただくほか、利用停止させていただくことがあります。また、利用停止期間中の月額基本料金等の料金につきましては、請求させていただきます。

3. 請求書・領収書等について

当社は、当社ホームページにおいてお客様の請求内容・支払明細を開示します。

6. ご契約内容の変更・解約について

1. 契約内容の変更、解約される場合は「0120-929-871」までご連絡ください。

お引越などで、住所・連絡先に変更があった際には、必ずご連絡いただきますようお願いいたします。

2. 当社が提供するオプションサービスは、MOU インターネットを解約すると全て解約となります。

3. 毎月 15 日までに解約に係わる処理が完了したものについては当該処理のあった月の末日に利用契約の解約があったものとして扱います。

8. その他

1. MOU インターネットのサービス内容は予告なく変更することがあります。
2. 本重要事項説明書に記載している金額（契約解除料は除きます）はすべて税抜金額になります。

9. サービス提供会社・お問合せ先

コールセンターを設けておりますのでご不明な点がございましたら、下記窓口までご連絡をお願いいたします。

株式会社 DEX MOU インターネットサポートセンター

0120-929-871（携帯電話不可） 03-5909-0560（携帯電話・公衆電話）

受付時間：10：00～19：00（年末年始除く）