

2019年11月28日

株式会社イーエムアイ
代表取締役 小川 祐一郎 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藤井 克裕

【連絡先（事務局）】担当：安本

〒540-0024 大阪府中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室

TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730

e-mail info@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の中止を申し入れたり、団体訴権を行使する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構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、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、さらに2017年6月21日には、特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律第65条第1項）に認定されました（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

さて、当団体は、貴社の運営するプロバイダサービスMOUの契約解除料について、貴社（2019年9月10日付会社分割前は株式会社クイック）に対し、2018年9月6日付「お問い合わせ」、2019年2月1日付「再お問い合わせ」、2019年5月29日付「再々お問い合わせ」、2019年8月28日付「お問い合わせ（その4）」を送付し、貴社から、2018年9月12日付「回答書」、2019年2月28日付「回答書」、2019年6月25日付「回答書」、2019年9月26日付「回答書」を受領しました。

当団体は、以上の貴社回答を受け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、2019年12月25日までに書面にて当団体事務局までご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ありますとおり、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

貴社が定める「旧2年割つなぎ放題コース」及び「旧3年割つなぎ放題コース」の契約更新月以外での契約解除料（「旧2年割つなぎ放題コース」は1万5000円、「旧3年割つなぎ放題コース」は2万円）を、消費者契約法9条1号の平均的損害を超えないものに変更するよう求めます。

2 要請の理由

(1) 要請の必要性（これまでの経緯）

プロバイダサービスMOUの契約解除料については、2015年7月8日付け「申入れ兼要請書」により、当団体から、当時の運営会社である株式会社DEXに対し、平均的損害を超えないものに変更するよう申入れをしたのに対し、同年7月23日付「回答書」により、同年10月1日から契約解除料を、2年割プランについては15,000円から9,500円に、3年割プランについては20,000円から9,500円にそれぞれ改訂する予定であるとの回答を受けましたので、この点に関する当団体の申入れ活動はいったん終了しました。

しかしながら、遅くとも2018年5月ころには、プロバイダサービスMOUのホームページ上に2年割の契約更新月以外での契約解除料が15,000円、3年割の契約更新月以外での契約解除料が20,000円との記載がされていることが判明したため、当団体は、本件に関する活動を再開いたしました。

現在、プロバイダサービスMOUのホームページ上には2年割、3年割の契約更新月以外での契約解除料はいずれも9,500円であると記載されていますが、これらとは別に「旧2年割つなぎ放題コース」、「旧3年割つなぎ放題コース」について、契約更新月以外での契約解除料としてそれぞれ15,000円と20,000円を申し受けるとの記載がなされてい

ます。

要するに、貴社においては、2015年10月1日から、契約更新月以外での契約解除料を9,500円とした「2年割」「3年割」という新たなプランを設定したにすぎず、既存のプランに対する契約解除料はまったく変更していないということになります。しかも、「旧2年割つなぎ放題コース」や「旧3年割つなぎ放題コース」は、自動更新となるため、契約解除料について有利な定めのある新プランに変更をすることもできません。

(2) 要請の相当性

以上からすると、当団体からの2015年7月8日付「申入れ兼要請書」による契約解除料に関する申入れ（既存の契約に対する申入れ）に関して、貴社は何ら対応されていないこととなります。そこで、当団体としては、貴社に対し、改めて同じ趣旨で本要請を行うものです。

「旧2年割つなぎ放題コース」の契約更新月以外での契約解除料は、月額利用料の18.75月分、「旧3年割つなぎ放題コース」では30.77月分にも相当するものであり、しかも、契約更新後の3年目、4年目以降も同じ契約解除料がかかることに鑑みれば、かかる契約解除料は消費者契約法9条1号の「事業者が生ずべき平均的損害」を超える可能性が高いと考えられます。

また、2015年7月23日付「回答書」では、2年割プランの平均解約月数は12か月とされていますが、残りの契約期間12か月を満了した場合に生じる料金を契約解除料が上回っており、このことから平均的損害を超える可能性が高いと考えられます。この点、3年割プランも同様であります。

よって、当団体は、要請の趣旨のとおり、規定の変更を求めるものです。

以上