

平成 27 年 10 月 27 日

株式会社エネルギー・コミュニケーションズ御中

〒730-0017

広島市中区鉄砲町1番20号

第3ウエノヤビル3階 D号室

電話 082-962-6181

FAX 082-962-6182

特定非営利活動法人 消費者ネット広島  
理事長 吉 富 啓 一 郎



## 申入書兼消費者契約法41条に基づく事前請求書

拝啓 貴社、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当法人は貴社に対し、貴社の光インターネット「メガ・エッグ」の複数年契約（以下、「本件契約」という。）の解約料に関する規約（以下、「本件規約」という。）に関し、平成25年8月26日付及び同年10月24日付各「質問書」を送付し、本件規約の問題点や疑問点を指摘しました。上記各質問書に対しては、貴社からの回答書を受領しておりますが、当法人としては貴社のご回答を受入れることはできないことから、平成26年7月24日付「申入書」（以下、「本件申入れ」という。）を貴社宛に送付しました。

本件申入れは、貴社に対し、第1に本件規約は消費者契約法（以下、「法」という。）に違反するので見直されるよう要請するものであり（以下、「第1の要請」という。）、第2に本件契約時の勧誘において一般消費者に理解できるよう分かりやすく説明するように販売員等に対し指導を徹底されるよう要請するもの（以下、「第2の要請」という。）でした。

これに対し、貴社からの平成26年9月26日付「申入書への回答について」と題する書面においては、第1の要請については、遺憾ながら消極的なご回答でした。

今般、貴社のウェブサイトを見ますと「なお、ご利用開始月を1か月として7か月以降に解約されるお客さまで、移転により当社がサービス提

供できない場合などは、解約違約金が免除されることがあります。」との記載がありました。同記載は本件規約の見直しを念頭におかれたものでしょうか。もし、そうであれば、本件規約の見直しについての具体的な時期と方向性についてお知らせください。また、昨年の本件申入れ後に、貴社が本件規約を含む約款を変更されたところがあれば、最新の約款とともに、その変更部分及び変更理由をご教示下さい。

また第2の要請に対しては、「今回のお申入を真摯に受け止め、今後もより分かりやすい説明に取り組むとともに、販売員等に対する指導もより徹底して参ります」と回答されております。

しかしながら、貴社の前記回答にもかかわらず、本件申入れ後も、後記紛争の要点記載の如く、本件契約の勧誘において問題のある行為が続発し、後を絶たない状況にあります。

つきましては当法人は、貴社に対し、第2の要請について、再度の申入れを兼ねて、法第41条に基づき、本書面を送付致します。本書が到達したときから1週間を経過した後は、当法人は、貴社に対し、法所定の差止請求訴訟を提起することが可能となりますので、ご承知置きください。なお、第1の要請につきましては、貴社のご回答を待って、検討させていただきます。

## 第1 請求の要旨

- 1 消費者に対し、本件契約の勧誘に際し、貴社の提供するインターネット回線（以下、「インターネット回線」という）が利用可能な場所かどうかの確認をすることなく、特定の地域であれば一律に貴社が提供するインターネット回線を利用できる旨告げて勧誘してはならない。
- 2 消費者に対し、本件契約の勧誘に際し、本件契約の受信不能場所があり、受信不能を理由に消費者が本件契約を解約する際にも違約金が発生するのにこれを告げないで勧誘してはならない。
- 3 消費者に対し、本件契約の勧誘に際し、自動更新期間以外に解約する場合には理由を問わず違約金が発生することを告げないで、「毎月の利用料が安くなる」などの利益のみを告げてはならない。
- 4 上記1ないし3記載の行為を容認ないし推奨する内容を記載した文書、図画及び電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。以下

同じ。) (以下、「文書等」という) を廃棄するよう求める。

- 5 貴社の従業員らに対し、上記1ないし3記載の行為を行ってはならないこと及び4記載の文書等を廃棄すべきことを周知徹底させる措置をとるよう求める。

## 第2 紛争の要点

### 1 不当勧誘の状況

貴社の光通信事業（メガエッグ）について、全国各地の消費生活センター等に、その勧誘方法について問題があるとの苦情相談が多数寄せられています。これら苦情等の内容及び当団体が消費者から聴取した内容を総合すると、貴社の勧誘は大要下記のとおり行われています。

- (1) 貴社の契約する代理店の営業担当（以下、「営業担当」という）が消費者の自宅を訪問する。
- (2) 貴社は消費者に対し、下記2以下で述べる不実告知、もしくは不利益事実の不告知を伴う勧誘行為を行っている。

営業担当は、事前の約束も連絡もなく、突如消費者の自宅を訪問しており、その中には1人暮らしの高齢者や、既に他のプロバイダーと契約済の消費者も多く含まれています。

そして、その勧誘は執拗で、消費者が、本件契約の締結や、既に契約済みの他社のプロバイダー契約の切替を約束するまで、なかなか営業担当は立ち退こうとせず、しかも、消費者に対して不実の告知や不利益事実の不告知が行われているため、消費者は正しい情報・知識に基づいて契約締結や契約の切り替えについて判断出来る状況になく、下記述べるように法に反していることは明らかです。

### 2 不実の告知（請求の要旨第1項）

- (1) 請求の要旨第1項について

法4条1項1号は、契約締結の勧誘の際に、重要事項について不実の告知があり、消費者が当該不実の事実を真実と誤信した際は、消費者は契約の申込み又は承諾の意思表示を取り消すことが出来る旨定めています。ここで「重要事項」とは、「契約の目的となるものの質、用途その他の内容」「契約の目的となるものの対価その他の取引条件」（法4条4項）をいいます。また、「事実と異なるこ

とを告げること」とは、真実又は真正でないことを告げることをい  
い、真実でないことにつき主観的認識を有していることまでは必要  
なく、告知内容が客観的に真実又は真正でないことで足り（「逐  
条解説消費者契約法〔第2版補訂版〕」消費者庁消費者制度課編）。

ア、貴社は、転居を予定していた消費者 A から、転居のための本件契  
約の切替えに際し、転居予定先を告げられた際、転居予定先のエリ  
アであれば一律にインターネット回線を利用できる旨説明してい  
ました。ところが、実際に A が当該エリアに転居したところ、イン  
ターネット回線が利用出来ないことが判明しました。

その為、A は、インターネット回線を利用出来るようにするため  
に、開線工事をする事について転居先の賃貸人の了承を得ました  
が、貴社は開線工事を実施しなかったために、A は貴社との契約を  
解約したところ、貴社から解約手数料・違約金合計金 4 万 1 1 9 8  
円の請求を受けています。

イ、また、別の消費者 B は、自宅に突然、営業担当が訪れ、貴社との  
契約を迫ってきましたので、転居予定があることを告げて B が断ろ  
うとするも、営業担当から、「転居先も中国 5 県であれば大丈夫。  
広島県内ならほぼ大丈夫です。広島市中区エリアは 1 0 0 % 大丈夫」  
と告げて、広島県内であればインターネット回線が利用できない場  
所は殆どなく、また、広島市中区であればインターネット回線が利  
用できない場所はないと告げて本件契約の締結を勧誘しました。

ウ、インターネット回線が利用可能な地域（場所）かどうかは、「契  
約の目的となるものの質」であり「取引条件」そのものであり、消  
費者が貴社と本件契約を締結するにあたり、消費者にとってはもっ  
とも重要な関心事であることから、契約の重要事項に該当します。

上記いずれの事例も、貴社は、実際にはインターネット回線の利  
用が不可能な場所であるにもかかわらず、利用可能地域であると告  
げたり、広島市中区においてもインターネット回線が利用不可能な  
地域があるにもかかわらず、これをないと言ったりしており、客観  
的・真実に反する事実の告知であり、不実の告知（法 4 条第 1 項 1 号）  
に該当します。

### 3 不利益事実の不告知（請求の要旨第 2 項、第 3 項）

法4条2項は、事業者が勧誘の際に消費者に対して重要事実を告知しない場合消費者が意思表示を取り消すことが出来る旨定めています。

同項の定める「当該消費者の利益となる旨」とは、当該契約を締結する前と比較して、当該消費者に利益を生じさせるであろうことをいい、また「当該消費者の不利益となる事実」とは、当該契約を締結する前の状態と後の状態とを比較して、当該消費者に不利益を生じさせるおそれがある事実をいい、「当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきもの」とは、事業者の先行行為により、当該重要事項について、当該消費者の不利益となる事実は存在しないであろうと消費者が通常認識するものをいいます（前掲書）。

(1) 請求の要旨第2項について

ア、消費者Cは、貴社と本件契約を締結する際に、インターネット回線が利用不可能な地域があることについては、何の説明も受けておらず、また、契約を解約する際には、違約金が発生することの説明も受けておらず、「毎月の利用料が安くなる」と説明を受けていました。

Cが居住していた賃貸家屋が地震の影響で住めなくなり、転居を余儀なくされ、同じ区内に転居しました。

ところが、転居先では、インターネット回線が使えないエリアであることが判明したので、解約を申し入れたところ、貴社から5万円の解約料を請求され、Cは障害年金が振り込まれる口座からの引落しで分割払いをさせられました。

イ、2015年5月3日、消費者Dが営業担当から突然の自宅訪問を受け、勧誘を受け、契約申し込みをしました。

Dは、他社とは光通信の契約をしていませんでした。営業担当による説明の際には、期間内の解約をした場合の解約料金の説明がありました。申込後2、3週間で工事するという説明を受けましたが、工事は6月末になり、それ以後、使用していました。

ところが、急にDは、9月5日に佐伯区から西区に転居することになり、転居先は本件契約の対応エリアでないことが判明しました。

Dは、貴社から、対処法として、他の利用できるエリアの居住者への名義変更、または対応エリアへの転居を示され、解約をした場合は、解約金30,000円と工事費用38,000円を支払う必

要があると言われました。

ウ、貴社が消費者に対して述べた、貴社と本件契約を締結すれば、今よりも毎月の利用料が安くなるという事実は、消費者にとっては、本件契約を締結する前よりも利用料が安くなるという利益を生じさせる重要事実にあたります。

また、本件契約を利用できないエリアが存在すること、及び当該エリアに引っ越すことを理由に本件契約を解約する際には、解約金が発生するという事実は、本件契約締結前よりも消費者にとって不利益を生じさせる事実ですから、不利益となる事実該当します。

そして、毎月の利用料が安くなるという経済的メリットを前面に押し出された勧誘を受けた消費者は、貴社と契約することでかえって違約金が発生するような事態に陥るような不利益となる事実は存在しないであろうと通常考えるものです。

したがって、これは不利益事実の不告知（法4条2項）に該当します。

## （2）請求の要旨第3項

ア、消費者Eは、2011年7月に家電量販店でパソコンを購入した際、貴社との間で本件契約を締結すればパソコンの代金9万円が4万くらいになると言われ貴社とインターネット利用契約を締結しました。

本件契約締結から1年経ったころ貴社から電話があり、「5年契約にすれば回線利用料が安くなる」と言われました。

Eは高齢で、持病のパーキンソン病が悪化し、インターネットの利用ができなくなってきたので、2013年12月、貴社に解約の連絡をし、2014年1月17日解約手続き完了となり、同年5月、貴社から解約金4万2000円及び未納回線利用料9571円の合計金5万1571円の請求を受けました。

しかし、5年契約に延長された契約書面は作成されておらず、Eは契約書面も受取っていません。

イ、貴社が消費者に対して述べた、本件契約を締結すれば、今よりも毎月の利用料が安くなるという事実は、当該消費者にとっては、本件契約を締結する前よりも利用料が安くなるという利益を生じさせる重要事実にあたります。

また、契約期間の途中で本件契約を解約する際には、解約金が発生するという事実は、本件契約締結前よりも消費者にとって不利益を生じさせる事実ですから、不利益となる事実に該当します。

そして、毎月の利用料が安くなるという経済的メリットを前面に押し出された勧誘を受けた消費者は、貴社と契約することでかえって違約金が発生するような事態に陥るような不利益となる事実は存在しないであろうと通常考えるものです。

したがって、これは不利益事実の不告知（法4条2項）に該当します。

#### 4 従業員に対する周知・徹底（請求の要旨第5項）

また、上記に掲げた不当勧誘行為及び不当な勧誘行為を容認乃至推奨する内容を記載した文書等の使用は、貴社内部において、長年にわたり組織的に反復継続して行われてきたものです。このような体制を抜本的に改めさせるためには、単に法人として貴社にその停止や共有物の廃棄を命じるだけでなく、従業員をしてその停止や共有物の廃棄を行わさせるよう周知徹底をして命じなければ、上記不当勧誘行為が再び行われるおそれが高いといえます。

よって、従業員に対する周知徹底措置もまた、不当勧誘行為の停止及び予防のために必要不可欠であるといえます。

#### 5 したがって、当団体は、本書をもって、法12条2項に基づき、上記不当勧誘行為の差止及び同行為の予防措置について、請求の要旨のとおり請求します。

### 第3 その他の事案

また、上記以外にも貴社による不当な契約勧誘行為や説明について全国各地の消費生活センター等に下記のような相談事例が寄せられています。いずれも貴社による不適切な行為であることは明らかですから、今後は同様の行為が発生しないよう具体的な方策を講じて頂きたいと申入れを致します。

#### 1 消費者Fの自宅に、貴社の代理店を名乗る営業担当が突然来て「この辺りに光回線が開通するので署名の協力をしてくれないか。」と行ってきました。

F は、自分は契約などしたくないし、署名にも協力したくないといったんは断りましたが、しつこく勧誘されたので署名だけなら良いということで最終的に応じてしまいました。

後日、貴社より「この度はご契約ありがとうございます」との電話がありました。F は「契約していない。」と言ってはっきりと断りましたが、「キャンセルということで処理しておきます。」と言われました。

このことから、F が署名をするよう求められた書面は本件契約書であったと考えられますが、営業担当は、書面が本件契約書であることについて、特に説明を行っていません。

- 2 消費者 G の自宅に営業担当が訪れ、「NTTと中電が取り決めをして、光電話を設置することになった。光電話にするため、モデムの交換が必要である。モデムの交換をしたいので、承諾して欲しい。」と話し、書面を示してきました。G は、モデムの交換の承諾書であれば問題はないと思い、書面に署名をしました。

しかし、G が署名をした書面は、本件契約書でしたが、代理店は書面が本件契約書であることについて、特に説明を行っていません。

- 3 消費者 H の自宅に営業担当が訪れ、本件契約の勧誘をしてきました。H は他社とプロバイダ契約締結済みであり、他社との契約解除の手続を行うことが面倒である旨告げると、その営業担当は当方で他社との契約解除を行うと告げてきました。

そこで、H が貴社と本件契約を締結したところ、その際にヒアリングシートと確認票を交付されていますが、それら書面の内容の説明は行われていません。

その後、H が契約中のプロバイダーから契約継続の連絡があったので解約の有無を尋ねたが、解約されていないということであったので、自ら解約手続きを行うことになりました。

貴社の対応に不信を感じた H が、本件契約の解約を申し入れたところ、貴社からは、解約に際しては違約金が発生する旨告げられました。

- 4 消費者 I は、貴社との間で5年の本件契約を締結していたところ、期間中で使用料2か月分を払えず、利用停止となりました。

その際、I は貴社から、未払分を払えば利用を再開できるとの話を



聞いたため、金銭的に余裕ができたなら利用料を支払おうと考えていましたが、利用料を支払っていなかったところ、Iのもとに債権回収会社から9万5038円の支払請求の通知が届きました。Iが貴社に確認したところ、本件契約は、既に強制解約となっており、請求金額は、違約金5万円に加え、インターネットサービスを利用できないにもかかわらず利用停止期間中の数か月分の利用料をも含むものとなっていました。

5 消費者Jの自宅を貴社の代理店の営業担当が訪れました。Jは貴社の勧誘を受けて、その場で契約することを決め、契約書に記入しました。

その際、Jが従前から使用していたNTTの番号の継続利用を希望したため、契約書にも継続利用の欄にチェックをしました。

その後、Jが確認をしたところ、電話番号は、知らないうちに電話番号は継続利用してきたものではなく、新規の番号を使用する内容に変更されていました。

Jが担当者に連絡をすると、「お客様に確認をして変更をしました。」と言われ、会社に渡した原本の継続利用部分を二重線で消され、新規番号利用欄にチェックをされていました（相談者の複写の控えは訂正前のまま）。

第4 訴えを提起する予定の裁判所  
広島地方裁判所

以上