

平成27年11月4日

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 様

株式会社エネルギア・コミュニケーションズ
営業本部 コンシューマ営業部長 目黒 裕



「申入書兼消費者契約法41条に基づく事前請求書」への回答について

謹復 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

平成27年10月27日付で、貴法人よりいただきました「申入書兼消費者契約法41条に基づく事前請求書」(以下、本件書面という。)について、ご回答申し上げます。

1. 第1の要請について

当社の光インターネットサービス「メガ・エッグ」につきましては、お客さまからの声やご要望を参考に、サービスの事業性等も考慮したうえで、随時、サービス内容や提供条件等の見直しを行っております。

このうち、複数年契約の解約料に関する規約(以下、本件規約という。)に関しては、平成27年2月に、それまでの5年契約プランよりも契約期間の短い、新たな3年契約プランを追加したほか、平成27年7月には、解約料に関する適用条件について、料金や当社サービス提供エリア外への移転に伴う解約時の取り扱い条件を緩和するなどの見直しを行いました。

変更内容の詳細および最新の約款については、別紙のとおりです。

2. 第2の要請について

貴法人からの本件書面によりますと、当社代理店の営業担当が「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おり、当社が、これらの行為を容認ないし推奨する内容を記載した文書等を使用して、組織的に反復継続して行われてきたものとされています。

まずもって、当社は、上記のような行為を容認ないし推奨しておらず、当社が上記内容を記載した文書等を作成した事実は存在せず、同文書等を当社が使用することを認めた事実も存在いたしません。

また、当社は、当社代理店に対しても、上記のような行為を容認ないし推奨しておらず、当社代理店に対して上記内容を記載した文書等の作成および使用等を認めた事実も存在いたしません。

むしろ、当社は、以前から、代理店との間で締結している代理店契約において「虚偽、誇大、あいまいな表現を用いる等をして顧客の誤解を招くような広告宣伝または

表示」を行うことを禁止し、「顧客からの、代理店の所為に起因する苦情の申し立てが多い」代理店については当社から契約を解除し得る条項を設け、上記のような行為を禁止しております。

更に、当社は、代理店に対して、一般社団法人電気通信事業者協会作成の「代理店の営業活動に対する倫理要綱」および電気通信サービス向上推進協議会作成の「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を遵守するよう求め、その旨の研修も行っております。

現時点において、当社は、当社代理店がこのような文書等を作成または使用している事実を確認することができておりませんが、仮に、このような行為を行っている当社代理店が存在する場合には、厳正な措置をもって対処する所存です。

つきましては、貴法人において、このような文書等を確認されているようでしたら、その文書等を使用している当社代理店を特定するための情報をお教え頂きますようお願いいたします。

なお、当社代理店に対しては、前回回答後も引き続き、お客さまに対してより分かりやすい説明に取り組むよう、定期的に当社から営業担当に対して教育・指導を徹底して実施しております。また、今後とも当社代理店のみならず、当社従業員も含めて、請求の要旨第1項から第3項のような行為を行わないよう周知徹底してまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

敬白

平成26年9月以降に実施した複数年契約の解約料に関する制度見直しについて

1. 見直し概要

当社では、お客さまの声や要望等を踏まえ、以下のような、複数年契約の解約料に関する制度見直しを実施した。

お客さま等からの声・要望	見直し時期	制度見直しの内容・理由
■契約期間が5年より短いプランが欲しい	平成27年2月	◇光ネット〔ホーム〕(1ギガサービス) および光ネット〔マンション〕(1ギガサービス/100メガサービス)の複数年契約は、従来5年契約のみであったが、より多くのお客さまに選択していただけるよう、平成27年2月から、新たな「3年契約」プランを追加した。
■解約料の金額が安いプランが欲しい ■解約料の金額を安くして欲しい	平成27年2月	◇新たな「3年契約」プランは、5年契約プランよりも契約期間が短いことから、解約料も低く設定し、他社並みの最大3万円とした。
	平成27年7月	◇光ネット〔ホーム〕の「5年契約」プランの解約料は、従来、契約後1年未満の解約時が5万円、同じく1年～2年未満の解約時が4万円であったものを、お客さまの負担軽減のため、いずれも他社並みの3万円に変更した。
■転居などで契約を継続できない場合は解約料を免除してほしい	平成27年7月	◇「転居」については、お客さまが予測できない場合もあることから、当社の提供エリア外への「転居」により解約される場合、ご利用期間が「7ヶ月目以降」のお客さまについては、転居の事実を確認のうえ、解約料を免除する運用に変更した。 (免除条件は、総合カタログならびに契約申込書に添付の重要事項説明書およびチェックシートに記載している。)

2. 複数年契約の解約料に関する制度見直しに伴う約款変更について

複数年契約の解約料に関する制度見直しに伴う、「IP通信網サービス契約約款」の主な変更箇所は、次ページ以降のとおり。

【参考1】

約款名称とサービス種別の対照表

約款名称	サービス種別
コース1	光ネット〔ホーム〕(100メガ)
コース2	オフィス
コース3	二種マンション
コース4	光アクセス
コース5のプランA	光ネット〔マンション〕(100メガ-FTTH)
コース5のプランB	光ネット〔マンション〕(100メガ-VDSL)
コース5のプランC	光ネット〔マンション〕(100メガ-LAN)
コース6	光ネット〔ホーム〕(1ギガ)
コース7	光ネット〔マンション〕(1ギガ-FTTH)
コース8	ビジネス

【参考2】

約款名称とサービスコース名称の対照表

約款名称	サービスコース名称
カテゴリ1	スタンダードコース
カテゴリ2	ファミリーコース
カテゴリ3	ファミリーコースプラス
カテゴリ4	ホームライト
カテゴリ5	光ネットミニ

「IP通信網サービス契約約款」の主な変更部分（赤字アンダーライン）

備考

料金表

第1表 料金

第1 有線アクセスサービスに係るもの

1 適用

(13) コース1の複数
年利用の申
出に係る料金
の適用
(複数年契約割
引)

ア 当社は、コース1のカテゴリ-2、カテゴリ-3またはカテゴリ-4に係るIP通信網サービス契約の契約者から、当社が別に定める条件に従い、次表の区分別に規定する期間の継続利用（以下、「複数年契約」といいます。）の申出があった場合には、その申出を承諾した日から、複数年契約期間中において、IP通信網契約に係る料金のうち、料金表第1表（料金）第1（有線アクセスサービスに係るもの）2料金額2-1基本料に規定する料金額から、次表に規定する額を減額して適用します。

なお、カテゴリ-4以外の5年契約の6年目以降の5年間は、長期継続利用者としての割引（以下、「長期利用割引」といいます。）を適用します。それ以降も再度、同条件を適用します。

月額

細目	契約種別		継続利用する期間(複数 年契約期間)	割引額 (税込額)
カテゴリ-2 または カテゴリ-3	3年契約		複数年契約を当社が承諾した日から、3年間	500円 (540円)
	5年 契約	5年目 まで	複数年契約を当社が承諾した日から、5年間	1,100円(1,188 円)
		6年目 以降	上記5年間終了後6年目 以降の5年間(長期利用 割引適用)	1,400円(1,512 円)
カテゴリ-4	5年契約		複数年契約を当社が承諾した日から、5年間	381円 (411円)

イ 当社は複数年契約期間が満了する場合は、複数年契約期間が満了する日の翌日（以下「更新日」といいます。）から、再度、複数年契約期間を更新して適用します。

ウ 複数年契約期間には、IP通信網サービス契約者回線の移転に伴って、契約者回線が利用できなかった期間又は利用停止があった場合の期間を含むものとします。

エ 当社は、複数年契約の適用を受けている契約者回線について、そのIP通信網サービス契約の解除があった場合、コース1またはコース6のカテゴリ-2またはカテゴリ-3以外の品目もしくは細目への変更があった場合、又は利用の休止もしくは一時中断があった場合は、複数年契約を廃止します。

オ 当社は、IP通信網サービス契約の契約者から複数年契約の契約種別変更について申出があった場合には、当社がその申出を承諾した日から、変更後の契約種別による複数年契約の適用を開始し、その前日に変更前の複数年契約を廃止します。

カ IP通信網サービス契約者は、複数年契約期間の満了前に複数年契約の廃止があった場合、又は(14)に定める複数年契約割引を含む5年契約から3年契約への契約種別変更があった場合には、原則次表に規定する料金額を当社が定める期日までに支払っていただきます。ただし、更新

ホーム(100メガ)
複数年契約
に係る条項

「IP通信網サービス契約約款」の主な変更部分（赤字アンダーライン）

備考

日から30日間（以下「更新期間」といいます。）に複数年契約の廃止があった場合、もしくは更新期間に3年契約から5年契約への契約種別変更があった場合はこの限りではありません。

1 契約回線ごとに

細目	契約種別	複数年契約を当社が承諾した日または更新日から起算した利用期間	料金額(税込額)
カテゴリー2 または カテゴリー3	3年契約	1年未満の解除	15,000円(16,200円)
		1年～2年未満の解除	10,000円(10,800円)
		2年～3年未満の解除	10,000円(10,800円)
	5年契約	1年未満の解除	<u>30,000円(32,400円)</u>
		1年～2年未満の解除	<u>30,000円(32,400円)</u>
		2年～3年未満の解除	30,000円(32,400円)
		3年～4年未満の解除	20,000円(21,600円)
カテゴリー4	5年契約	1年未満の解除	20,000円(21,600円)
		1年～2年未満の解除	16,000円(17,280円)
		2年～3年未満の解除	12,000円(12,960円)
		3年～4年未満の解除	8,000円(8,640円)
		4年～5年未満の解除	4,000円(4,320円)

H27.7.1
ホーム(100メガ)
5年契約の
解約料変更

キ 当社は、料金表通則の3、4、7および8で規定するとおり、前項アに規定する割引額をその利用日数に応じて日割します。

(14)コース6、コース8の複数年利用の申出に係る料金の適用(コース6複数年契約割引)

ア 当社は、コース6のカテゴリー2またはカテゴリー3、コース8のプランAに係るIP通信網サービス契約の契約者から、当社が別に定める条件に従い、次表の区分別に規定する期間の継続利用（以下、「複数年契約」といいます。）の申出があった場合には、その申出を承諾した日から、複数年契約期間中において、IP通信網契約に係る料金のうち、料金表第1表（料金）第1（有線アクセスサービスに係るもの）2料金額2-1基本料に規定する料金額から、次表に規定する額を減額して適用します。

なお、3年契約では4年目以降の3年間および7年目以降の3年間、5年契約では6年目以降の5年間は、長期継続利用者として割引（以下、「長期利用割引」といいます。）を適用します。それ以降も再度、同条件を適用します。

月額

契約種別	継続利用する期間 (複数年契約期間)	細目	割引額 (税込額)
3年契約	3年目まで	コース6のカテゴリー2またはコース8のプランA	1,524円(1,645円)
		コース6のカテゴリー3	1,595円(1,722円)

ホーム(1ギガ)
/ビジネス
複数年契約
に係る条項

H27.2.1
ホーム(1ギガ)
/ビジネス
3年契約
割引額追加

「IP通信網サービス契約約款」の主な変更部分 (赤字アンダーライン)

備考

	6年 目ま で	1度目の更新後3年間 (長期利用割引適用)	コース6の カテゴリ2ま たはコース8の プランA	1,824円(1,969円)
			コース6の カテゴリ3	1,895円(2,046円)
	7年 目以 降	上記終了後7年目以降 の3年間(長期利用割 引適用)	コース6の カテゴリ2ま たはコース8の プランA	2,124円(2,293円)
			コース6の カテゴリ3	2,195円(2,370円)
5 年 契 約	5年 目ま で	複数年契約を当社が承 諾した日から、5年間	コース6の カテゴリ2	1,824円(1,969円)
			コース6の カテゴリ3	1,896円(2,047円)
	6年 目以 降	上記5年間終了後6年目 以降の5年間(長期利用 割引適用)	コース6の カテゴリ2	2,124円(2,293円)
			コース6の カテゴリ3	2,196円(2,371円)

(つづき)
H27.2.1
ホーム(1ギガ)
/ビジネス
3年契約
割引額追加

イ 当社は複数年契約期間が満了する場合は、複数年契約期間が満了する日の翌日(以下「更新日」といいます。)から、再度、複数年契約期間を更新して適用します。

ウ 複数年契約期間には、IP通信網サービス契約者回線の移転に伴って、契約者回線が利用できなかった期間又は利用停止があった場合の期間を含むものとします。

エ 当社は、複数年契約の適用を受けている契約者回線について、そのIP通信網サービス契約の解除があった場合、契約中の品目もしくは細目以外への契約変更があった場合、又は利用の休止もしくは一時中断があった場合は、複数年契約を廃止します。ただし、次の場合はこの限りではありません。

- (1) コース6のカテゴリ2からコース6のカテゴリ3へ契約変更した場合
- (2) コース6の3年契約からコース8のプランAの3年契約へ契約種別変更した場合

オ 当社は、IP通信網サービス契約の契約者から複数年契約の契約種別変更について申出があった場合には、当社がその申出を承諾した日から、変更後の契約種別による複数年契約の適用を開始し、その前日で変更前の複数年契約を廃止します。

カ IP通信網サービス契約者は、複数年契約期間の満了前に複数年契約の廃止があった場合、又は5年契約から3年契約への契約種別変更があ

「IP通信網サービス契約約款」の主な変更部分 (赤文字アンダーライン)

備考

った場合には、原則次表に規定する料金額を当社が定める期日までに支払っていただきます。ただし、次の場合はこの限りではありません。

- (1) 更新日から30日間 (以下「更新期間」といいます。) に複数年契約の廃止があった場合
- (2) 更新期間に契約変更があった場合はこの限りではありません。
- (3) コース8のプランAの3年契約、プランE、プランF、プランGへ契約変更した場合

1 契約回線ごとに

契約種別	複数年契約を当社が承諾した日または更新日から起算した利用期間	料金額 (税込額)
3年契約	1年未満の解除	30,000円 (32,400円)
	1年～2年未満の解除	20,000円 (21,600円)
	2年～3年未満の解除	10,000円 (10,800円)
	4年～5年未満の解除	30,000円 (32,400円)
	5年～6年未満の解除	20,000円 (21,600円)
	6年～7年未満の解除	10,000円 (10,800円)
	7年目以降の更新期間以外の解除	10,000円 (10,800円)
5年契約	1年未満の解除	<u>30,000円 (32,400円)</u>
	1年～2年未満の解除	<u>30,000円 (32,400円)</u>
	2年～3年未満の解除	30,000円 (32,400円)
	3年～4年未満の解除	20,000円 (21,600円)
	4年～5年未満の解除	10,000円 (10,800円)

キ 当社は、料金表通則の3、4、7および8で規定するとおり、前項アに規定する割引額をその利用日数に応じて日割します。

H27. 2. 1
ホーム(1ギガ)
/ビジネス
3年契約
解約料追加

H27. 7. 1
ホームが王
5年契約の
解約料変更

(15) コース5およびコース7の複数年利用の申出に係る料金の適用 (複数年契約割引)

ア 当社は、コース5およびコース7のカテゴリ1、カテゴリ2またはカテゴリ3に係るIP通信網サービス契約の契約者から、当社が別に定める条件に従い、次表の区分別に規定する期間の継続利用 (以下、「複数年契約」といいます。) の申出があった場合には、その申出を承諾した日から、複数年契約期間中において、IP通信網契約に係る料金のうち、料金表第1表 (料金) 第1 (有線アクセスサービスに係るもの) 2料金額2-1基本料に規定する料金額から、次表に規定する額を減額して適用します。

なお、3年契約では4年目以降の3年間および7年目以降の3年間、6年目以降の5年間は、長期継続利用者として割引 (以下、「長期利用割引」といいます。) を適用します。それ以降も再度、同条件を適用します。

月額

細目	契約種別		継続利用する期間(複数年契約期間)	割引額 (税込額)
<u>カテゴリ1</u>	<u>3年契約</u>	<u>3年目まで</u>	<u>複数年契約を当社が承諾した日から、3年間</u>	<u>100円 (108円)</u>

H27. 2. 1
マンション(1ギガ/100メガ)
複数年契約に係る条項
3年契約
割引額追加

「IP通信網サービス契約約款」の主な変更部分（赤文字アンダーライン）

備考

		6年目 まで	1度目の更新後3年間 (長期利用割引適用)	200円 (216円)
		7年目 以降	上記終了後7年目以降の 3年間(長期利用割引適 用)	400円 (432円)
カテゴリー2 およびカテ ゴリー3	3年 契約	3年目 まで	複数年契約を当社が承 諾した日から、3年間お よび1度目の更新後3年 間	200円 (216円)
		6年目 まで	1度目の更新後3年間 (長期利用割引適用)	300円 (324円)
		7年目 以降	上記終了後7年目以降の 3年間(長期利用割引適 用)	500円 (540円)
カテゴリー1	5年 契約	5年目 まで	複数年契約を当社が承 諾した日から、5年間	200円 (216円)
		6年目 以降	上記5年間終了後6年目 以降の5年間(長期利用 割引適用)	400円 (432円)
カテゴリー2 およびカテ ゴリー3	5年 契約	5年目 まで	複数年契約を当社が承 諾した日から、5年間	300円 (324円)
		6年目 以降	上記5年間終了後6年目 以降の5年間(長期利用 割引適用)	500円 (540円)

イ 当社は複数年契約期間が満了する場合は、複数年契約期間が満了する日の翌日（以下「更新日」といいます。）から、再度、複数年契約期間を更新して適用します。

ウ 複数年契約期間には、IP通信網サービス契約者回線の移転に伴って、契約者回線が利用できなかった期間又は利用停止があった場合の期間を含むものとします。

エ 当社は、複数年契約の適用を受けている契約者回線について、そのIP通信網サービス契約の解除があった場合、契約中の品目もしくは細目以外への契約変更があった場合、又は利用の休止もしくは一時中断があった場合は、複数年契約を廃止します。ただし、コース5またはコース7の同コース内のカテゴリー1からカテゴリー2またはカテゴリー3およびカテゴリー2またはカテゴリー3への契約変更および、コース5からコース7へのカテゴリー1からカテゴリー2またはカテゴリー3およびカテゴリー2またはカテゴリー3への契約変更については、この限りではありません。

オ 当社は、IP通信網サービス契約の契約者から複数年契約の契約種別変更について申出があった場合には、当社がその申出を承諾した日から、変更後の契約種別による複数年契約の適用を開始し、その前日で変

「IP通信網サービス契約約款」の主な変更部分 (赤字アンダーライン)

備考

更前の複数年契約を廃止します。

カ IP通信網サービス契約者は、複数年契約期間の満了前に複数年契約の廃止があった場合、又は5年契約から3年契約への契約種別変更があった場合には、原則次表に規定する料金額を当社が定める期日までに支払っていただきます。ただし、更新日から30日間(以下「更新期間」といいます。)に複数年契約の廃止があった場合、もしくは更新期間に契約変更があった場合はこの限りではありません。

1 契約回線ごとに

細目	契約種別	複数年契約を当社が承諾した日または更新日から起算した利用期間	料金額(税込額)
カテゴリー1	<u>3年契約</u>	<u>1年未満の解除</u>	<u>3,500円(3,780円)</u>
		<u>1年～2年未満の解除</u>	<u>2,500円(2,700円)</u>
		<u>2年～3年未満の解除</u>	<u>1,500円(1,620円)</u>
		<u>3年～4年未満の解除</u>	<u>3,500円(3,780円)</u>
		<u>4年～5年未満の解除</u>	<u>2,500円(2,700円)</u>
		<u>5年～6年未満の解除</u>	<u>1,500円(1,620円)</u>
		<u>7年目以降の更新期間以外の解除</u>	<u>1,500円(1,620円)</u>
	5年契約	1年未満の解除	11,000円(11,880円)
		1年～2年未満の解除	9,000円(9,720円)
		2年～3年未満の解除	7,000円(7,560円)
		3年～4年未満の解除	5,000円(5,400円)
4年～5年未満の解除		3,000円(3,240円)	
カテゴリー2 およびカテゴリー3	<u>3年契約</u>	<u>1年未満の解除</u>	<u>7,000円(7,560円)</u>
		<u>1年～2年未満の解除</u>	<u>5,000円(5,400円)</u>
		<u>2年～3年未満の解除</u>	<u>3,000円(3,240円)</u>
		<u>3年～4年未満の解除</u>	<u>7,000円(7,560円)</u>
		<u>4年～5年未満の解除</u>	<u>5,000円(5,400円)</u>
		<u>5年～6年未満の解除</u>	<u>3,000円(3,240円)</u>
		<u>7年目以降の更新期間以外の解除</u>	<u>3,000円(3,240円)</u>
	5年契約	1年未満の解除	17,000円(18,360円)
		1年～2年未満の解除	14,000円(15,120円)
		2年～3年未満の解除	11,000円(11,880円)
		3年～4年未満の解除	8,000円(8,640円)
		4年～5年未満の解除	5,000円(5,400円)

H27.2.1
マンション(1ギガ/100メガ)
スタンダードコース
3年契約
解約料追加

H27.2.1
マンション(1ギガ/100メガ)
ファミリーコース/ファミリーコースプラス
3年契約
解約料追加

キ 当社は、料金表通則の3、4、7および8で規定するとおり、前項アに規定する割引額をその利用日数に応じて日割します。