

平成28年1月26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



## 再質問とご回答のお願い

拝啓 貴社，ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて，昨年は，当法人より送付させて頂いた「申入書兼消費者契約法41条に基づく事前請求書」について，貴社より，回答書（「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）を受領し，さらに2度にわたりご来所のうえ補足のご説明を頂きました。

貴社のご回答並びに補足説明において，貴社が本件約款の見直しや勧誘行為の適正化のための具体策を講じていることについては承知致しました。また個別の不当勧誘の事例については，代理店や被害者の氏名など勧誘行為が特定できる情報を提供すれば，貴社として事実関係を調査の上，然るべき対応をされることについても承知致しました。

当法人としましては，貴社からのご回答並びに補足説明を踏まえ，今後の方針等につき検討しているところではありますが，以下の点につきまして再質問をさせていただきます。

### 【質問事項】

- 1 本件契約の解約を利用者が申出た場合に，解約理由が転居によるものかどうかについて確認することは，貴社の必須の事務とされているのでしょうか。
- 2 上記1に関連して，本件契約の解約を個別の利用者から受け付ける際，貴社の担当者が解約を受け付ける手続もしくは手順に変更はあったの

でしょうか。変更があったとすれば変更前と変更後の手続（手順）の流れ及び事務マニュアルをお示し下さい。

- 3 上記2において、マニュアルがない場合は、本件契約の解約手続の流れについて、実演によって再現して頂くことは可能でしょうか。

**【質問事項の趣旨】**

転居を理由として利用者が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」といいます。）を継続できない場合について、貴社は平成27年7月より、「ご利用期間が『7ヵ月目以降』のお客様については、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。）」とのことですが、かかる運用の変更については約款に明記する予定はないとのことでした。そうであれば、個別の解約事例において、免除の要件に該当するケースにも関わらず、免除されない場合が生じるのではないかと懸念致します。

当法人としては、実際に本件契約について解約を申し出た個別の利用者に対し、解約に際して上記運用の変更について周知徹底を図っているのかどうか、例えば、利用者から本件契約につき解約の申出があった場合、当該利用者の方から転居に伴う免除の申出を併せてしない限り、貴社においては個別の利用者に対し上記運用の変更を教示することはないのではないか、という懸念が払拭できないので念のため質問させていただきます。次第です。

以上の点につきまして、貴社よりご回答を賜りたいと思います。  
よろしくお願い申し上げます。

敬具