

平成28年3月7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の再質問書」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。

「申入書兼消費者契約法41条に基づく事前請求書」へのご回答および補足説明につきまして、ご理解いただきまして誠にありがとうございます。当社が、不正勧誘行為を容認ないし推奨している事実はなく、当社がそのような行為を容認ないし推奨する文書を作成した事実も存在しないことについて、ご理解いただけたことかと思えます。

さて、平成28年1月26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の再質問書」（以下、本件書面という。）について、下記のとおりご回答申し上げます。

敬白

記

1. 質問事項1について

当社の光インターネットサービス「メガ・エッグ」の解約手続きは、お客さまセンターにて受付しております。

この受付時に、お客さまから解約の申し出を受けた場合、当社は、お客さまのご契約内容、解約手続きに必要な情報、及び解約理由を必ず確認しております。

そして、解約理由が転居によるものであれば、当社は、免除となる要件に該当するかどうかの確認を更に行い、要件に該当すればその旨のご案内を必ずしております。

2. 質問事項2について

1のとおり、要件に該当するケースについては、当社からご案内の漏れが無いようお客さまから解約の申し出を受けた場合に確認する情報をマニュアル化しております。

また、解約料に関する対応についてもマニュアルに反映しております。

マニュアルへの反映は、運用を開始した平成27年7月1日となります。

なお、本運用については、確実に実施しているかなど、定期的にチェックを行い、都度教育・指導しております。

何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

以上