

平成 25 年 10 月 9 日

## 回答書

特定非営利活動法人  
京都消費者契約ネットワーク 御中

株式会社ケイ・オブ・ディコム

平成 25 年 9 月 13 日付にていただいた照会書につきまして、下記のとおり回答させていただきます。

### 記

- 1 光ファイバーアクセスサービス契約（以下、光回線サービスという。）について、サービス開始当初から、現在までの①料金、②工事に関する費用（設備撤去費用を含む）、③事務手数料及び④解約精算金等の解約時に発生する契約者の経済的負担の経緯を説明下さい。

※料金の変更時、項目毎、各プランの導入時及び終了時を時系列で説明頂くと分りやすくなります。

[回答]

別紙のとおりとなります。

- 2 通常の契約について下記につき回答下さい。

- (1) 現在（平成 25 年 7 月時点）、光回線サービスを契約後 1 年未満に解約すると設備撤去費用とは別に解約精算金 28,350 円が発生しますが、その金額の根拠。

[回答]

お客様が弊社の eo 光ネット（光回線サービス）に申し込まれる際には提供条件（提供条件・約款）にご承諾いただいておりますが、弊社ではキャンペーンとして『標準工事費無料』（標準工事費相当額 28,350 円\*）を適用する条件として、最低利用期間を 1 年間とさせていただいております。そのため、お客様が最低利用期間経過前に解約された場合には、提供条件にしたがってキャンペーンで無料にした標準工事費相当額を解約精算金（28,350 円）としてご請求しております。

なお、設備撤去費用（全撤去の場合 10,500 円 [設備残置の場合は無料]）につきましては、解約精算金とは別に設備撤去（撤去工事\*）の工事費相当額としてご請求しております。

(\*工事費の内、お客様負担額として設定している金額です。)

- (2) 現在、光回線サービスを契約後 1 年経過の後、解約すると設備撤去費用とは別に解約精算金は不要となりますが、その理由。

[回答]

2 の (1) でご説明いたしましたとおり、ご承諾いただいた提供条件のとおり最低利用期間 1 年間

を経過した場合には、解約時の解約精算金をご請求いたしません。

(3) 100M コースの利用料金は月 5,000 円に設定されています。例えば 8 月目に 4 月分 20,000 円を支払って早期解約することは可能のように思われます。これは可能か。もし可能ではない場合その根拠。

[回答]

2 の (1) でご説明いたしましたとおり、弊社の解約精算金はキャンペーンで無料とさせていただいた標準工事費相当額をお客様にご承諾いただいた提供条件にしたがってご請求するものです（残余期間の支払相当額という精算金の設定ではございません）。またサービス制度上、お客様からの申し出によって月額料金を前もってお支払いいただくという取り扱いは致しておりません。

(4) 1 月目と 11 月目で解約した者の解約精算金が同一なのはどうか。

[回答]

2 の (3) でご説明いたしましたとおり、弊社の解約精算金はキャンペーンで無料とさせていただいた標準工事費相当額をお客様にご承諾いただいた提供条件にしたがってご請求するものです（残余期間の支払相当額という精算金の設定ではございません）。したがって、最低利用期間経過前の解約であれば利用月数に関わらず同一となります。

(5) 11 月目で解約した者の解約精算金が 28,350 円であり、12 月目で解約した者の解約精算金が 0 円であることにはどのような経済的整合性があるか。

[回答]

あくまでキャンペーンで無料とした標準工事費相当額について、申込時の提供条件でお約束いただいた最低利用期間の経過前に解約されたか最低利用期間の経過後に解約されたかで生じる取扱上の差異です。契約申し込み時にご承諾いただいた条件とお考えください。

(6) 設備撤去費用の内訳と会計処理の方法。

[回答]

<設備撤去費用内訳>

回線終端装置のみの撤去（残置撤去）：0 円、引込線撤去を含む全撤去：10,500 円

（工事費の内、お客様負担額として設定している金額です。）

<会計処理>

お客様請求額：売上

3 即割の契約について下記につき回答下さい。

(1) 光回線サービスの即割の場合、契約後 1 年未満に解約すると設備撤去費用とは別に通常の解約精算金 28,350 円よりも 1,800 円高い解約精算金 30,150 円が発生しますが、その金額の根拠。

[回答]

2 の (1) の考え方を基本にしつつも、即割の場合は通常と違い、2 年間のご利用を条件として承諾いただいております。

即割の場合は2年間のご利用をお約束いただくことを条件として、1年目は通常の場合と比べて月額料金で100円（1年目の割引額：100円×12カ月＝1,200円）、2年目は月額料金で50円（2年目の割引額：50円×12カ月＝600円）、すなわち2年間合計で1,800円を通常の場合よりも割引かせていただいております。この1,800円が通常の解約精算金との差額に相当します。

即割を申し込まれるか、通常の申し込みをされるかは、お客様の選択となります。

なお、設備撤去費用（全撤去の場合10,500円〔設備残置の場合は無料〕）につきましては、通常の場合と同様、解約精算金とは別に設備撤去（撤去工事）の工事費相当額としてご請求しております。

(2) 現在、光回線サービスを契約後1年経過の後、解約すると設備撤去費用とは別に通常の解約精算金0円よりも14,775円高い解約精算金14,775円が発生しますが、その金額の根拠。

[回答]

2年間のご利用をお約束いただくことを条件として、標準工事費相当額である通常の解約精算金(28,350円)の半額(14,175円)に2年目の割引料金の合計額600円(月額での割引額50円×12カ月＝600円)を加えた14,775円を解約精算金としております。

(3) 100Mコースにおいて、例えば22月目に2月分10,000円を支払って早期解約をすることは可能のように思われます。これは可能か。もし、可能でない場合その根拠。

[回答]

2年間のご利用をお約束いただくこととそれを前提とした解約精算金の設定金額が通常と異なる以外は、2の(3)と同様の考え方でございます。

(4) 1月目と11月目で解約した者の解約精算金が同一なのはどうか。また、12月目と23月目で解約した者の解約精算金が同一なのはどうか。

[回答]

2年間のご利用をお約束いただくこととそれを前提とした解約精算金の設定金額が通常と異なる以外は、2の(4)と同様の考え方でございます。

4 長割の契約について下記につき回答下さい。

(1) 光回線サービスの長割の場合、それぞれの解約精算金の金額の根拠。

[回答]

3年目以降のご契約についてさらに継続して3年間のご利用をお約束いただくことを条件として通常の料金から割り引いた金額を3年経過前に解約された場合には解約精算金としてお返しいただくという考え方で、100Mコースの場合(通常月額料金4,900円)を例にとると解約精算金はそれぞれ以下のとおりとなります。

(3年目～5年目) 3年目途中で解約：150円(月額での割引額)×36カ月＝5,400円

4年目途中で解約：150円(月額での割引額)×24カ月＝3,600円

5年目途中で解約：150円(月額での割引額)×12カ月＝1,800円

(6年目～8年目) 本来通常の料金からの割引額が増える(月額での割引額：400円)ため、解約精算金は増加するところではありますが、長期にご利用いただいていることを勘

案して3年目～5年目の場合と同額としております。  
(以降3年ごとに同じ。)

(2) 長割の制度設計と即割の制度設計の相違とその理由。

[回答]

即割は新規のお客様を対象とした制度であり、2年間のご利用をお約束いただくことを条件として標準工事費相当額をキャンペーンとして無料とすることに加え、一定額の割引をご提案させていただいているものです。

長割は既に2年間ご利用いただいたお客様(通常・即割問わず)を対象とした制度であり、3年目以降も継続して3年間のご利用をお約束いただくことを条件として一定額の割引をご提案させていただいているものです。

一定期間のご利用をお約束いただいた場合の割引という意味では、即割・長割の基本的な制度設計に相違はございません。

(一定期間の利用を約束するかわりに月額料金を少しでも安く利用したいというお客様のご要望に応えた割引制度です。)

いずれも、あくまでお客様が新規申し込み時、あるいは3年目以降の契約継続時に自らご選択いただいた場合に適用されるものでございます。

(3) 長割の自動更新時に更新前と同様の解約精算金を徴収する理由(すでに長期間拘束したのだから解約精算金を徴収するのは不当ではないか。)

[回答]

長割更新月の翌月に解約した場合に再度解約精算金が発生するのは、新たに継続して長割の3年間のご契約をお客様にお約束いただいている場合で、自動更新によって更に長割のご契約をいただくか否かは、お客様の選択となります。

なお、『3年目から5年目まで』よりも『6年目から8年目まで(以降3年毎)』のほうが割引額は大きくなりますが、長期にご利用いただいていることを勘案して4の(1)に記載のとおり解約精算金としては『3年目から5年目まで』と同額に設定させていただいております。

以上