

再照会書

平成25年 11月 27日

西日本電信電話株式会社 御中

内閣総理大臣認定適格消費者団体

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

理事長 高 寫 英 弘（京都産業大学法務研究科教授）

（連絡先）

〒604-0847

京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地

ヒロセビル4階

担当 事務局長 長野浩三（弁護士）

TEL 075-211-5920 / FAX 075-251-1003

当NPO法人は、消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、2007年12月25日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

当NPO法人では、インターネット回線サービスの加入契約につき、利用者の保護を図り、適正な契約を促進するため、調査を行っております。

当NPO法人は、貴社に対し、平成25年9月13日付照会書により、貴社の「フレッツ光」と呼ばれるインターネット回線サービスにおける「どーんと割」、 「光もっともっ」と割」に伴う解約金に関し照会を行い、平成25年10月7日付で貴社からのご回答をお受けいたしました。

しかし、同ご回答においては「更新後も含め、各解約金の額は、契約時、解約時及び更新時にかかるコスト・損失、サービス提供等にかかるコスト、割引額等を勘案し、設定さ

せていただいております」とのご説明がなされるにとどまり、定められた解約金の額が適正であることについての根拠が明確ではなかったため、この点に関し、下記のとおり再度の照会を行わせていただきます。

つきましては、本書到達後3週間以内に文書でご回答ください。なお、本照会の内容、貴社のご回答の有無・内容、本照会以降の経緯・内容等を当NPO法人ホームページ上で公表することがありますので、その旨ご承知おきください。

記

フレッツ光 ネクストファミリー・スーパーハイスピードタイプ隼において「光もつともつと割」を利用した場合、設備撤去費用とは別に

契約後1年未満に解約すると解約金10,500円

契約後1年経過の後2年経過未満で解約すると解約金5,250円

契約後2年経過の後3年経過未満で解約すると解約金31,500円

契約後3年経過の後4年経過未満で解約すると解約金21,000円

契約後4年経過の後5年経過未満で解約すると解約金10,500円

契約後5年経過の後6年経過未満で解約すると解約金31,500円

契約後6年経過の後7年経過未満で解約すると解約金21,000円

契約後7年経過の後8年経過未満で解約すると解約金10,500円

契約後9年経過の後3年毎の期間満了までに解約すると解約金10,500円

が発生することとなっています。

このような、「光もつともつと割」における解約金について以下の各事項につき回答下さい。

- 1 上記解約金の設定につき、勘案された①契約時、解約時及び更新時にかかるコスト・損失、②サービス提供等にかかるコスト、③割引額等とはどのような内容を示すものか、具体的にご回答ください。

2 上記の①契約時、解約時及び更新時にかかるコスト・損失②サービス提供等にかかるコスト③割引額等を貴社がどのように算定して解約金を設定したのか、その算定の根拠又は計算式等を明確にしてご回答ください。

特に、契約後1年未満の解約及び契約後9年経過の後の解約における解約金が10,500円であるのに対し、契約後2年経過の後3年経過未満の解約及び契約後5年経過の後6年経過未満の解約における解約金は31,500円となっておりますが、このような金額の著しい差異がどのような理由で生じたものかご説明下さい。

3 上記の根拠又は計算式は、どの時点で検討されたものですか。最終的な検討結果が出された具体的年月を教えてください。

4 上記根拠又は計算式により設定された解約金は、消費者契約法9条1号の定める平均的な損害の額とどのような関係にあるのかご回答ください。

5 1月目と12月目で解約した者、また、13月目と23月目で解約した者など、解約者によって利用期間が大きく異なる場合にも同一の解約清算金が徴収されることとなっております。

この点、例えば月単位で解約金を定めれば、解約した顧客間の公平をより図ることが可能と思われませんが、このような方法をとらず、年単位で一律の解約金を定める理由があればご回答ください。

6 光もつともつ割は契約後2年経過、5年経過、8年経過、以降3年間経過毎に自動延伸されることとなっておりますが、長期間の契約期間において貴社が相当の利益を得ており、算定される平均的な損害の額も異なると考えられる自動延伸後であっても、何故、自動延伸前と同様の解約金を徴収することが適正と考えられるのか、自動延伸前・自動

延伸後の解約において発生する平均的な損害について、貴社がどのように理解されているのかを明確にして、その理由をご回答ください。