

照会書

平成 25 年 9 月 13 日

株式会社 ケイ・オブティコム 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 畠 英 弘（京都産業大学法務研究科教授）

（連絡先）

〒 6 0 4 - 0 8 4 7

京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町 5 2 9 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 N P O 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 N P O 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。

貴社は、「eo 光ネット」と呼ばれるインターネット回線サービスの提供を行っており、同サービスの利用者向けの割引サービスとして「即割」、「長割」を提供されておりますが、同割引サービス利用に伴う解約金に関し、下記のとおり照会をいたします。

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 N P O 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

- 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かりやすくなります。

- 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。
- （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。
- （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、可能ではない場合その根拠。
- （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。
- （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。
- （６）設備撤去費用の内訳と会計処理の方法。

- 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。
- （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。

(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，可能ではない場合その根拠。

(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。

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。

(2) 長割の制度設計と即割の制度設計の相違とその理由。

(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であるから解約精算金を徴収するのは不当ではないか。）。