

2022年10月24日

株式会社イースプラント 御中
代表取締役 東山 大樹 殿

〒700-0026 岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者ネットおかやま
理事長 河田 英正
TEL : 086-230-1316
FAX : 086-230-6880
HP : <https://okayama-con.net/>

申 入 書

1 はじめに

当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、司法書士および弁護士らで構成し、消費者契約法（平成12年法律第61号）第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。当法人の活動の一環として、消費者契約の約款や広告表示等の内容を検討し、その適正化のための提言を行っています（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

2 概要及び回答のお願い

当法人が得た情報から、貴社が提供されていますインターネットプロトコルによるインターネット接続サービス「イースネット」（以下、単に「イースネット」といいます。）につきまして、規約等を確認したところ、消費者契約法（以下「消契法」といいます。）に違反しているのではないかとの疑義が生じたので、後記4記載のとおり申入れを行わせて頂きます。

つきましては、本書面到達後、1ヶ月を目処に貴社のご見解について書面にてご回答いただきますようお願いいたします。

また、貴社の交付されている書面には、特定商取引に関する法律（以下「特商法」といいます。）上の問題が存在しますので、この点も合わせて指摘いたします。

3 申入れの内容

(1) はじめに

当法人がイースネットに関する規約等を確認したところ、イースネット契約規約上の規定が消契法8条の3に違反する疑いがあります。

(2) 違反の内容 1

(ア) イースネット契約規約の規定

貴社のイースネット契約規約25条は以下のとおり規定しています。

会員が以下のいずれかの項目に該当する場合、弊社は当該会員に事前に何ら通知または催告することなく、本サービスの提供の停止及び会員資格の取消・解約をすることができます。

...

- 5 個人の会員若しくは法人及びその他の団体の代表者である会員について破産の申立があった場合または後見開始の審判を受けた場合

(イ) 消契法の規制について

消契法8条の3は事業者と消費者との契約について後見開始の審判を受けたことのみを理由として当然に解約する条項は無効としています

(ロ) イースネット契約規約が消契法の規定に反すること

上記イースネット契約規約25条6号は、契約者である個人が後見開始の審判を受けた場合に解約する内容になっているため、消契法8条1項1号に該当し、無効となると考えます。

(3) 違反の内容2

- (ア) 貴社のイースネット契約規約4条（会員が行う契約の解約）は以下のとおり規定しています。

「会員は本サービスにおける会員契約を解約しようとする場合は、電話での連絡または郵送にて届け出をするものとし、当該届け出が弊社に到達した日の翌月末日に会員契約があるものとしします」

(イ) 消契法の規制について

消契法10条は、法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方向的に害するものは、無効としています。

- (ロ) イースネット契約規約4条は契約者の解約方法及び契約の終了時期を制限する内容です。この規定からすれば場合によって契約者による解約の届け出から契約が終了するまでに最長で約2ヶ月要することになり、その間の利用料が生じます。また消費者が期間内に解約した場合には、イースネット会員規約9条2項により違約金の支払い義務も生じます。

イースネットはインターネットのプロバイダ契約であり、契約規約を確認する限り同契約によるサービスの提供を行うにあたって貸与した物品もなく契約を終了するための特別な手続があるとも考えられず、契約が終了するまでに長期間を要する合理的な理由はないと考えられます。

イースネット契約規約4条が存在することによって消費者が契約の申し出を行ったにもかかわらず容易に契約を終了させることができません。また、違約金も貴社が継続したならば得られたはずの利用料を補填する趣旨のものであると考えられることからすれば、消費者の解約の申し出が貴社に到達してから契約を終了するまでの期間、貴社は実質的に利用料を二重に取得しているといえます。

そうするとイースネット契約規約4条は、消費者に一方的に不合理な負担を強いる条項で信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものといえ消費法10条に違反し無効であると考えます。

4 まとめ

以上のとおり、当法人としては貴社が提供されているサービスの契約規約は、消費法に違反する状態となっているものと考えております。

したがって

- ① イースネット契約規約25条5号に定める解約事由について、消費者が後見開始の審判を受けた場合に解約とする内容を削除する
- ② イースネット契約規約4条を消費者から解約の届け出が行われた場合にただちに契約が終了する内容に変更する

よう消費法12条3項により申し入れる次第です。

5 指摘事項

また、貴社の交付する書面についての問題点を指摘いたします。

- (1) 貴社はイースネットのサービス提供に際し、これに付随するオプション契約として「イースパック」「イースサポート」との名称のサービス（以下「オプションサービス」といいます。）を提供されています。

特商法は、訪問販売や電話勧誘販売等、一定の勧誘類型について消費者保護の観点からクーリング・オフ等の規定を設けておりますが、電気通信事業者が行う「電気通信役務」については特商法の適用が除外されています（特商法26条1項8号ニ、特商法施行令5条別表2、32）。

貴社の提供するイースネットそのものは「電気通信役務」に該当するものですが、オプションサービスは、端末の修理、端末操作について遠隔操作による補助や、パソコンの設定作業等の作業料の割引サービスを提供することを内容とするものであり「電気通信役務」に該当しません。特商法の適用除外とされる対象は、上記のとおり「電気通信役務」に限定されているため、オプションサービスの契約に際しては特商法の規定が適用されることとなります。

ここで、当法人が把握している事例において、貴社がイースネット及びオプションサービスの契約締結の勧誘を行うに際し、消費者に電話にて契約締結の勧誘を行う、電話勧誘販売（特商法2条3項）の方法により行っていることが判明しております。

したがって、貴社は今後も電話勧誘販売の方法によりオプションサービスの契約を行う可能性が高いと思われませんが、その際には特商法の規制に従う必要があり、契約書面等に

においてクーリング・オフに関する事項等を記載する必要があります（特商法18条、19条）。

当法人が確認したところ、貴社はオプションサービスの契約に際し、電気通信事業法26条の2で義務づけられた書面を交付するのみであり、特商法に関する記載が全くなされておられません。

- (2) 貴社は、電話勧誘販売の方法によりオプションサービスの契約の勧誘及び契約締結を行うに際し、特商法の適用がなされることを前提とした書面作成及び交付の必要がありますので、当法人としてその旨指摘させていただきます。

以上