

ご 連 絡

2025年11月13日

株式会社 Cloud-Unit

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 : 086-230-6800

H P : <https://okayama-con.net/>

e-mail : npo-syohinet-okayama@sunny.ocn.ne.jp

前略

1 令和7年9月3日付で送付いただいた貴社回答書および改訂後の「イースネット利用規約」を受領いたしました。当法人からの質問書（2024年11月15日付）に対し、ご回答をいただきましたことに感謝申し上げます。

2 ご回答によれば、イースネット契約規約第25条第1項第6号中の「または後見開始の審判を受けた場合」の文言を削除されたとのこと、また今後も後見開始の審判を受けたことのみを理由に契約を解約しない旨を明示されたことを確認いたしました。

この改定は、消費者契約法8条3項の趣旨に沿うものであり、適切な対応と考えております。

一方で、第4条に関しては、文言の誤記訂正のみが行われ、「届出が弊社に到達した日の翌月末日に契約が終了する」との条項自体は維持されるということです。

3 当法人としては、以前の申入書でもお伝えしたとおり、解約の効力発生日を一律に翌月末日とする貴社規定は、消費者が解約を申し出た後も最長で約日60間にわたり利用料の支払い義務を負う結果となり、消費者に不合理な経済的負担を課すおそれがあると考えております。

貴社は、OEM提供元への接続料の支払等、事務処理上の必要性を理由として当該期間設定を正当化されていますが、こうした理由は、消費者の契約終了の自由を制約するほどの合理的な必要性を基礎づけるものとはいえません。

消費者契約法10条は、消費者の権利を制限し、または消費者の義務を加重する条項のうち、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものは無効であると定めていま

す。

したがって、解約の効力発生までの期間が事務処理上の合理的範囲を超えて長く設定され、消費者に過大な負担を与える場合には、同条に抵触する可能性があると考えます。

貴社の規定によれば、消費者が月初に解約を申し出た場合でも契約終了は翌月末日となり、最長で約60日間の料金支払いが継続します。

当法人において主要なインターネット接続事業者の契約規約を確認したところ、解約申出から契約終了までの期間を一律に「翌月末」と定めている例は見当たりません。

例えば、BIGLOBE 光では「毎月25日までの申出は当月末、26日以降は翌月末に退会」とされ（BIGLOBE 光重要事項説明）、Yahoo! BB 光フレッツコースでは「解除の意思表示が当社に到達した月の月末をもって解除される」と定められています（Yahoo! BB 会員規約第16条）。また、NURO 光コースでは「解除手続完了時」または「当月末」を終了時点として選択でき（NURO 光コース契約約款第17条第2項）、ドコモ光では「通知月から翌月末までの間で解除日を指定できる」と規定されています（IP 通信網サービス契約約款第16条第6項）。

これらの事例はいずれも、消費者の申出から約1か月以内に契約終了が可能な仕組みであり、貴社のように翌月末日と一律に定める方式は、他社と比較しても消費者に不合理な経済的負担を課し、消費者の利益を一方的に害するおそれがあります。

したがって、事業者側の合理的な必要性との均衡を考慮しても、現行の規定は消費者契約法10条の趣旨に照らし、再検討を要するものと考えます。

4 つきましては、消費者の不合理的負担を回避する観点から、契約終了時期の取扱いについて改定を行ってください。

具体的には、契約終了時期を「解約の届出が到達した月の末日」とする方法や、「届出が到達した月から翌月末までの間で、消費者が解約日を指定できる」旨の条項を設ける方法などが考えられます。

5 以上の通りですので、本件について、貴社のご検討結果および今後の対応方針を文書にてお教えてください。

草々