

平成 27 年 4 月 28 日

公益社団法人 全国消費者生活相談員協会 御中

東京都千代田区神田神保町 1-103

東京パークタワー2F

株式会社ハイホー

代表取締役社長 小林 弘



回答書

平成 27 年 3 月 30 日付貴信（「申入書（是正の要請）」）について、以下の通り回答いたします。

1. 卸事業者との契約関係について

今回ご指摘のあった「hi-ho モバイルコース・WiMAX」（以下「本件サービス」）は、UQ コミュニケーションズ株式会社の「UQ 卸通信サービス」の卸提供を受ける株式会社ネットワークコンサルティング社から、弊社が再卸提供を受け顧客に提供しているサービスです。

本件サービスは、弊社がネットワークコンサルティング社と締結した「UQ 卸通信サービス利用契約書」（以下「卸契約」）に基づき提供されており、弊社顧客が本件サービスを契約した場合、弊社とネットワークコンサルティング社との間に個別の回線契約が締結され、弊社顧客が本件サービスを解約した場合、同様に弊社とネットワークコンサルティング社間で個別の回線契約が解約されることとなります。

2. 弊社が違約金を請求せざるを得ない事情について

「卸契約」においては、回線毎の最低利用期間が定められており、弊社は弊社顧客との契約内容において同一の最低利用期間を定めております。弊社顧客が最低利用期間内に本件サービスを解約した場合、それに伴い「卸契約」における該当回線の契約が解約されることとなりますが、その際、弊社からネットワークコンサルティング社に対して違約金（回線廃止料）の支払い義務が発生する旨「卸契約」に定められております。

平成 26 年 10 月 27 日付けで公表された WiMAX サービスの仕様変更時において、弊社とネットワークコンサルティング社は協議を持ちましたが、結果として、弊社からネットワークコンサルティング社への違約金（回線廃止料）の支払義務は免除されることがなかったため、弊社としてはやむなく弊社顧客の違約金支払義務を維持いたしました。

なお、弊社からネットワークコンサルティング社に支払う違約金（回線廃止料）は、弊社が弊社顧客

に課する違約金を上回っております。このため、当該違約金の額は、消費者契約法第9条第1号にいう、「当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」には該当いたしません。

3. 弊社の対応について

弊社としては、本件サービスは弊社が運用しておらず、その仕様に関与できない性質のものであるために、電気通信事業法第26条に基づく提供条件の説明の一環として、UQ コミュニケーションズ株式会社により本件サービスのエリア変更が為される旨も示しているところであり、また、違約金算定については前項に記述したとおりであることから、弊社の関連契約条項が消費者契約法第9条又は第10条に反するものとは認識しておりません。

しかしながら、本件サービスの利用顧客にとって好ましくない仕様変更であることは事実であるため、契約者の負担無しで同等のサービスへ乗換えを可能とする対処について、ネットワークコンサルティング社等と協議、検討をして参りました。

弊社が検討している具体策については、現時点ではまだ確定していないことから、本書面には詳細を記載できませんが、平成27年5月中には開始できるよう準備を進めているところであり、内容が確定しましたら、再度ご報告いたしたいと存じます。

以上のとおり回答いたします。