

平成27年7月8日

株式会社ハイホー
代表取締役 小林 弘一 様

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 吉川萬里子



ご 連 絡

本協会からの平成27年3月30日付「申入書」、同年6月3日付「ご連絡」に対し、貴社からは、平成27年4月28日付「回答書」、同年5月25日付「中間報告書」、同年6月29日付「回答書」をいただきました。ご対応ありがとうございます。

本協会が改善・是正を要望していました貴社の「hi-ho モバイルコース-WiMAX」の仕様変更に伴う対応（2014年10月27日付貴社発表「WiMAX サービス仕様の変更について」に関する対応）につきまして、貴社から、契約者の負担なく類似サービスへの乗換えを可能とする2種類の施策を開始し、それぞれ契約者へ案内した旨の回答をいただきました。

本協会の申入れにより、上記サービス仕様変更に伴う対応について一定の是正が図られた点を評価し、今回の申入れについては一旦処理を終了することにいたします。

なお、本協会としましては、事業者側の事情によりサービス仕様変更がなされた場合には解約手数料を徴求しない取扱いにするなど、消費者の利益を不当に害することのない対応が必要だと考えております。つきましては、貴社におかれましても、引き続きまして、より消費者に負担の少ない、公正妥当な規約を検討されたく要望いたします。

本協会は、今回の申入れについては一定のご理解と改善が得られたものと評価しておりますが、今後も、貴社が消費者に対して交付または通知する書面の内容や実際の運用が法の趣旨に沿った適正なものであるかについて絶えず関心を持って注視し、もし違法・不当な運用があれば改めて是正の申入れ等を行う所存ですので、その旨申し添えます。

また、従前よりお知らせしておりますとおり、貴社のご対応を含む本件の一連の経過、貴社からの回答書及びその内容につきましては、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することも併せて申し添えます。

(本件に関する連絡先)

〒103-0012

東京都中央区日本橋堀留町2-3-5 グランドメゾン日本橋堀留101

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室

TEL: 03-5614-0543 FAX: 03-5614-0743