

平成 28 年 4 月 4 日

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

理事長 池本 誠司様

神奈川県横浜市港北区新横浜 3-1-9

アリーナタワー 7F

株式会社ピーシーデポコーポレーション

総務部 部長 木村 真



回答書

貴団体より送付されました平成 28 年 3 月 28 日付「差止請求書」に関しましてご認識の相違とは思いますが、弊社と致しましては、お客様の利益を最優先に考え、下記の通りご回答申し上げます。

記

本件、本プランの条項（以下、規約）につきまして、貴団体からのご指摘を踏まえ、以下の 2 点につきまして平成 28 年 8 月を目途に規約の改定を致します。

- 1、 36 ヶ月経過後の解約金につきましては経過年毎に段階的に引き下げる
- 2、 解約金が 0 円のプランを新設しお客様が選択できるようにする（月額も変更）

【内容】

まず前提として、弊社が提供している本プランの具体的な内容についてご説明致します。本プランは、単に端末の一種であるスマートフォンを購入したお客様に対して、回線の利用をして頂くことだけを目的としたものではなく、そのお客様に対して包括的なサポートサービスを提供することに主眼があります。具体的なサポートの内容としては、後述「【参考】」欄に詳細に記載しております。

弊社がお客様に対してこのような包括的なサポートサービスを長期的に安定して提供するためには、機材やシステムの設備を整えることだけでなく、店頭での会員様対応に関わる技術者（人材）の確保が必要となります。そのような体制整備には非常に大きな費用がかかっております（特に、日進月歩で進化していくデバイスやソフトウェアに関するサポート体制を整えるためには、継続的に体制整備のための資本投下をしております）

弊社としては、そのような体制を維持するためには、会員様に、できるだけ長期的な契約をしていただき、安定した収入を得ることが必須となります。

また、お客様としても、本プランのような包括的なサポートサービス提供を比較的月額利用料で受けられるということは大きなメリットがあります。（同様のサポートサービスを、個別に受けようとするれば、もちろん費用は割高となります）

このような本プランの特殊性からすれば、長期的な契約（当初 36 ヶ月間、更新後、12 ヶ月間）を前提とすることはやむを得ず、途中解約の際に解約金を受領することには十分な合理性があると考えております。また併せて、36 ヶ月以上利用していただくことを前提に長期契約割引として、端末料金（サービス加入機器本体を含む）や、月額料金及びサポート料金を割引しているため、36 ヶ月以上後も損害が発生しないということはありません。

他方で、通信回線自体を提供するいわゆるキャリアでは、そのような高度なサポートサービスを提供しているわけではありませんので、キャリアのプランと本プランとを同列のものとして扱うことは不適切です。また、キャリアのプランでは、スマートフォンのような端末の購入に合わせて契約期間が設定されることが多いのに対して、本プランでは端末の機種変更を行っても継続的にサポートサービスを提供する体制を整えておりますので、キャリアの契約期間と一致しないことは当然に予定されています。

実際に、サポートを必要とされて、来店される会員様は、全店合計で毎月 14,000 名様を超えており、現在も増加傾向にありますし、サポートサービスの内容は後述「【参考】」欄記載のとおり多岐にわたります。

しかしながら、弊社としても、貴団体からのご指摘の事項を真摯に受け止め、会員様に誤解を招くような点は改善して参る所存です。会員様に長く安心してご利用いただけるよう、加入からの経過年と共に段階的に解約金を減らすよう改定を致します。

なお、解約金が 0 円（解約月の条項のない）の契約を新設し、お客様のプラン選択の幅を広げるように致します。

【参考】

本件の弊社サポートにご加入の会員様につきましては以下のサポートをご提供しております。

■スマートクラウド

アプリで写真と連絡帳をバックアップし、いつでもどこでも様々なデバイスからアクセスできるクラウドサービスです。10GB までサービス料金内にご利用いただけます。

■セキュアブラウザ設定サービス

安全なインターネット接続を行うためのセキュリティ Web ブラウザを設定いたします。

■ozzioID アカウント設定

メンバー専用のメールアドレスを発行し、設定します。

■初期設定 AppleID 登録

iPhone の初期設定と、すぐにお使いいただくために AppleID の登録を行います。

■テザリング設定サービス

サービス対象機器の iPhone を利用して、ゲーム機、パソコン等をインターネットに接続できるように設定いたします。

■基本操作店頭説明、クイックレクチャー

基本操作の説明を、ワンポイントアドバイスいたします。店頭にて詳しい専門スタッフが 1 日 1 回 10 分にて承っております。

■トラブル リストアサービス

「インターネットにつながらない」「おかしい表示が出る」など、トラブルが発生した際、購入時の状態に再設定・リストアします。

店頭なら何度でも会員様価格で行います。

■携帯アドレス帳 iPhone 移行サービス

携帯電話に登録されたアドレス帳を移行し、新しい端末でご利用いただけるようにいたします。

■iPhone とパソコン同期 (iTunes 設定)

音楽を iPhone に入れたり、写真を取り込めるように設定します。

■iPhone 安心パック

端末紛失時の交換保証、水濡れ破損時のデータ復旧サービス、お客様のパソコンへのデータバックアップ設定を行います。

■買換え時データ再設定サービス

お買換えされる際、元の端末から新しい端末へデータの移し替えを行います。

■思い出スマートビデオ

お客様がお持ちのビデオテープや miniDV、8mm テープなどのホームビデオを専用アプリからいつでも閲覧できるように設定いたします。

■LINE サポート

買換え時に、元の端末で使用していた LINE アカウント情報と基本データを引継ぎます。トーク履歴の移行 (iTunes パソコン経由) も有償で対応します。

■スマートデバイスサポート

無料国際インターネット電話サービス (Skype) や Twitter・Facebook などのサービス加入機器を便利にお使いいただける様々なサポート設定が、会員様優待価格で受けることができます。また、常に新しいバージョンでご利用いただけるように OS のアップグレードを行います。

■AppleWatch サポート

店頭でお持ちの AppleWatch のサポートをいたします。

■遠隔ロック、遠隔消去

パソコン・スマートフォンなどを紛失してしまった際に、遠隔操作でデバイスにロックをかけたりデータを消去することができます。

■インターネットショッピングサポート

弊社が提供するインターネットショッピングサイト「PC デポ特選モール」でのネットショッピングをサポートいたします。各社ショッピングサイトのアカウント登録や設定を店頭でお手伝いし、すぐにご利用いただける状態でお渡しいたします。また、クイックレクチャーにてお買い物方法やご不明な点などを説明いたします。

※プランにより付帯の有無は異なります。

貴団体からの差止請求書に対する回答は以上のとおりです。ご不明点ございましたら何なりとご質問下さい。この度は、大変貴重なご意見を頂戴しありがとうございました。

今後とも会員様に末永く安心してご利用いただけるサービスをご提供できるよう努めてまいりますので、弊社サポートへのご理解を賜りますようお願い致します。

以上