

2012年2月27日

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長 大竹 伸一 様

適格消費者団体（略称 KC's）
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳 
【連絡先（事務局）】担当：西島
〒540-0033 大阪市中央区石町1丁目
1番1号天満橋千代田ビル
TEL 06-6945-0729 FAX 06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

要 請 書

当団体は、貴社が提供されている光回線を利用したサービス「フレッツ光」に関する契約について、その勧誘等をめぐって消費者からさまざまな苦情が多数寄せられていることから、この問題について調査・検討を行ってまいりました。

そのうえで、貴社に対し、2011年4月26日付でお問い合わせ書を送付し、貴社からは同年6月15日付で回答をいただきました。貴社からの回答を踏まえ、同年8月25日付で貴社に対し、再お問い合わせ書を送付し、貴社からは同年10月14日付で回答をいただきました。当団体は、貴社からの再回答を受けてさらに検討いたしました結果、貴社からの再回答を踏まえてもなお、下記のとおり消費者保護の観点からさらなる改善の必要があると考えております。

そこで、貴社におかれましては、本要請の趣旨をご理解いただき、速やかに適切な措置を講じていただきますよう要請いたします。

本要請に対する貴社のご回答を、来る2012年3月23日までに、書面にて当団体事務局まで送付くださいますようお願いいたします。貴社の誠実かつ迅速な対応をお待ちしております。なお、本要請書は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請です¹。

また、本件については、後述するように、大規模な勧誘行為が深刻な消費者問題を引き起こしていると思われること等にも鑑み、本要請及び事後の手続き

¹ ただし、今後、法12条に基づく申入れを行う場合があります。

はすべて公開の方式で行わせていただきます。したがって、本要請の内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本要請以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

1 是正措置の内容

- ① 勧誘における消費者の誤認等を防止すべく、代理店(二次代理店を含む。以下同じ。)の行う広告表示の内容や景品・特典等について、貴社において事前に把握しておくこと。
- ② 代理店が電話あるいは消費者の自宅等を訪問して勧誘をするに際しては、その勧誘に先立って、消費者に対し、契約締結について勧誘をする目的である旨及び代理店名を告知させること。以上の内容を貴社と代理店との契約上の義務とすること。
- ③ 勧誘を拒否した消費者に対し引き続き勧誘行為をし続けること、及び勧誘を拒否した消費者に対する再勧誘を禁止すること。以上の内容を貴社と代理店との契約上の義務とすること。
- ④ 貴社において再勧誘禁止の消費者リストを作成し、速やかに代理店への通知を徹底すること。なお、既に同リストの作成及び通知の仕組みが存在するのであれば、代理店に通知するまでの期間を短縮するよう見直すこと。
- ⑤ 契約成立前に、消費者が契約内容を十分理解できるよう、必ずサービス内容・対価・解約など重要事項に関する説明書を交付のうえ、対面かつ口頭で契約内容を説明すること。特に、高齢者に対しては、不必要な契約とならないための明確なルールを設けること。
- ⑥ 現在の約款第39条、第41条の工事開通前の無償解約について、ホームページに掲載したり、契約書や上記説明書に記載するなどして、消費者に対する告知を徹底すること。
- ⑦ 勧誘や契約に関して苦情・相談を申し出た消費者を、いわゆる「たらい回し」にすることがないように、消費者からの苦情・相談窓口を一本化且つワンストップ化すること。その苦情窓口をテレビコマーシャルや新聞広告、ホームページなどの方法により周知すること。さらに、消費者基本法第5条第1項第4号の趣旨に則り、消費者からの苦情・相談情報は、貴社において一元管理し、適切に対応すること。
- ⑧ 一定期間内であれば無条件に契約解除できるクーリング・オフ類似の制度の導入を検討すること。

2 問題の発生

本件は、貴社の提供する「フレッツ光」サービスの勧誘・契約に起因する問題です。「フレッツ光」サービスについては、貴社代理店の訪問や電話により、消費者に対する大規模な勧誘がなされているところ、総務省の「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」の「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」（平成23年12月）によれば、2010年度のPIONEER（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録されたインターネット通信サービスに対する苦情・相談件数は14,841件ののぼり、2009年度対比で136%となっています（同提言7頁）。また、上記提言によれば、電気通信サービスに関する相談内容のうち、「解約」「電話勧誘」に関する相談が最も多く、次いで「説明不足」と判断された販売方法に関する相談が多くなっていると指摘されており（上記提言9頁）、代理店による電話勧誘等によって日常的に顧客獲得を行っている貴社に対する苦情・相談も、決して減少していないことをうかがわせる内容となっています。

3 貴社の取り組みとその成果

これまでの当団体の問い合わせに対する貴社の回答から、貴社が本件について消費者保護の必要性を理解し、代理店に対する指導・監督の強化など一定の措置を講じてきたことはうかがうことができます。

しかし、上記提言が昨年12月に出されたこと、また引き続き当団体にも情報提供が続いていることを鑑みても、本件に関して事態が鎮静化したとはいえ、依然として消費者問題として深刻な状態が継続しているものと判断されます。

4 是正措置の必要性

貴社の「フレッツ光」のような電気通信事業者が行うサービスについては、特定商取引法の適用対象外とされており、クーリング・オフや再勧誘禁止などの規定が適用されません。

しかし、特に契約内容が決して単純とは言えない本サービスの契約の場合、電気通信事業者であっても、不意打ち性の高い訪問販売や電話勧誘販売を行う場合に、消費者の利益擁護に十分配慮すべきという要請は、電気通信事業者以外の事業者の場合と何ら変わるところがありません。従って本来貴社及び貴社代理店による消費者に対する勧誘は、特定商取引法上の電話勧誘販売や、訪問販売における諸規定に則った形で行われることが望ましいと言えます。また、特に貴社の場合は、公的サービスを担ってきた沿革などから消費者の信頼は大きく、代理店による勧誘であっても、消費者は貴社に対するの

と同様の信頼を寄せており、そのことが本件の問題を助長している面も否定できません。

以上のことから、貴社代理店による「フレッツ光」に関する勧誘、契約については、依然として消費者からの苦情相談が多数寄せられている現況に鑑み、早急に適切な措置を講じる必要性が高いと考えられます。よって、貴社に対して、上記1のとおり要請いたします。

以上