

2012年5月16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 大阪市中央区石町一丁目  
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/>

### 再要請及び再々お問い合わせ

当団体は、電気通信事業者が行うサービスについて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適用がない中、貴社の「フレッツ光」の契約に関する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の認識のもと、2012年2月27日付で貴社に対し「要請書」を送付しました。

これに対し貴社からは、同年3月22日付で「ご回答」をいただきました。貴社はその中で“貴団体からのご意見を真摯に受け止め”“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からも「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）が出されておりますので、弊社は、これを厳粛に受け止め”と述べられています。

当団体は、貴社の「ご回答」を検討いたしました結果、貴社が問題の所在を認識し、その解消に最大限努めるというのであれば、消費者保護の観点から、なお改善の余地があるものと判断しております。

以上の観点から、貴社に対し、下記のとおり、再度要請及び質問をさせていただきますので、2012年6月15日までに文書にてご回答いただきますようお願いいたします。

#### 【再要請】

##### 1 工事開通前の無償解約について

- (1) 貴社「ご回答」別紙⑥の中で、「工事開通前の無償解約については、弊社ホームページ及び工事前にお客様に送付させていただく書類（中略）等に記載し、周知しているところ。」とあります。

しかし、当団体で調査した結果、貴社ホームページ上では、消費者の立場からして、工事開通前の無償解約のことが一見して分かりやすい箇所に表示されているとは見受けられません。貴社が提供する光回線を利用したサービスである「フレッツ光」に関する契約は、消費者にとって相当に複雑な契約であるため、契約締結後も工事開通前

に無償解約ができることは、消費者にとって必要な情報です。したがって、消費者が容易に認識できるように表示されていないことは、消費者基本法第5条第1項第2号の規定の趣旨に照らして、貴社の事業者としての責務を十分果たしているとはいえず問題があります。そこで、当団体は、貴社に対し、改めて以下の措置を講じるよう要請いたします。

貴社ホームページ上の「フレッツ光公式サイト」及び「フレッツ光お申し込みサイト」内の「ご利用までの流れ」や「よくあるご質問」等の画面の分かりやすい箇所に、工事開通前の無償解約について消費者が明瞭に判読できるように表示すること。

- (2) また、貴社が消費者に送付している書類を確認したいので、「初期工事費割引（料金サービス）の解約金及びサービス内容・料金等についてのご案内」等の工事開通前の無償解約について記載された書類一切を、当団体宛にご送付願います。

## 2 再勧誘禁止について

- (1) 当団体は、上記再勧誘禁止等の義務化とあわせて、貴社において再勧誘禁止の消費者リストを作成すること及び速やかに代理店へ通知を徹底することを要請いたしました。しかし、貴社「ご回答」別紙④では、「また、弊社は、販売代理店に対し、当該お客様に係る勧誘禁止を契約書において義務付けるとともに、当該お客様の情報を代理店の保有する独自データベースに速やかに反映するよう指導しております。」とあり、貴社における再勧誘禁止の消費者リスト作成の有無が分かりません。消費者保護の観点から、貴社と各代理店との間で勧誘を拒否した消費者に関する情報共有の徹底化を図ることが必要かつ効果的と考えられるため、貴社に対し、改めて以下の措置を講じるよう要請いたします。

消費者の勧誘拒否に関する情報を適切に提供すべく、勧誘拒否の受付専用窓口を設け、貴社ホームページ上の「よくあるご質問」等の画面の分かりやすい箇所に当該専用窓口の電話番号を表示し、あわせて貴社ホームページ上でメールによる勧誘拒否の受付も可能にすること。

- (2) また、貴社作成の再勧誘禁止の消費者リストの有効性を確認したいので、貴社において使用している再勧誘禁止の消費者リストの一部を提示してください。なお、提示いただく際は必要に応じて個人情報等を削除等してください。

### 【再々お問い合わせ】

- 1 貴社「ご回答」別紙③で「弊社においては、（中略）販売代理店に対しても、契約等において再勧誘の禁止等を義務化しております。」とあり、同別紙④で「お客様からの勧誘停止（禁止）のお申し出をいただいた場合には、（中略）弊社は販売代理店には翌営業日

までには周知・連絡しております。」とあります。これらの回答に関して、以下の点についてご教示下さい。

- ① 勧誘を拒否した消費者に対する再勧誘禁止の義務とは、勧誘行為を行った販売代理店に限らず、全ての販売代理店に課された義務という理解でよろしいでしょうか。
- ② 消費者から販売代理店に対して勧誘拒否の申出があった場合、当該勧誘拒否の情報を貴社作成の再勧誘禁止の消費者リスト及び全販売代理店の独自データベースへ反映させるまでの仕組みについて具体的に教えてください。
- ③ ②でいう仕組みにおいて、消費者が販売代理店に勧誘拒否の申し出があった場合、全販売店にその内容が告知・徹底されるまでに要する期間をご教示ください。

2 貴社「ご回答」別紙④で「当該お客様より、販売代理店に対するお客様情報提供のご承諾をいただいた上で」とあります。この回答に関して、以下の点についてご教示下さい。

- ① 消費者から貴社に対して勧誘拒否の申出があった場合、貴社はいつどのようにして消費者に対して情報提供承諾の意思を確認していますか。
- ② 消費者から販売代理店に対して勧誘拒否の申出があった場合も、同様に販売代理店において情報提供承諾の意思を確認しているのでしょうか。情報提供承諾の意思確認について、販売代理店に対するマニュアル等があれば提示してください。

3 貴社「ご回答」別紙⑤で「なお、高齢者への営業活動に関しては、マニュアル類において、サービス内容や必要性等についてご理解を得られるように一層丁寧にご説明をすることや、適宜、ご家族の方へのご利用の意思確認をいただくことを義務付けており、高齢者への配慮等への指導徹底を行っております。」とあります。この回答に関して、以下の点についてご教示下さい。

- ① 貴社が高齢者への営業活動に関して設けているルールについて、具体的にご説明ください。また特に使用しているマニュアル等があれば確認したいので提示してください。

以上