

平成 26 年 7 月 11 日

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰徳 様

西日本電信電

ご 回 答

2014 年 6 月 11 日付で、貴団体よりいただきました「要請書」につきまして、以下のとおりご回答いたします。

記

弊社では、電気通信サービスが益々高度化・多様化する中で、お客さまに、通信速度等を含めサービス内容をご理解いただいた上で弊社サービスを選択していただけるよう、お客さまにわかりやすい広告表示をめざし、また、弊社サービスを快適に安心してご利用いただけるよう、種々取り組んでいるところでございますが、ご要請のございました 3 点につきましては、別紙のとおりご回答いたします。

<別紙>

ご要請	ご回答
<p>1. 「フレッツ光ネクスト集」の通信速度について、実効速度が低下する要因となる消費者の利用環境（設備状況・混雑状況等）の具体的事例等をホームページ上に掲載し、あわせて「フレッツ光ネクスト集」のトップページ等の目立つところに表示すること。</p>	<p>通信速度が低下する要因につきましては、「フレッツ公式ホームページ」や「フレッツ総合カタログ」等において、「通信速度最大概ね1Gbpsタイプに変更されても、端末、LANケーブル、その他の利用環境・状況等により、実効速度が向上しない場合があります」と掲載するなど、弊社では、お客さまのご利用環境等によって、実効速度が向上しない場合があることをご案内しているところです。</p> <p>また、お客さまから通信速度に関するお問い合わせを頂いた際には、実効速度が低下する要因や推奨環境についてのご案内をさせていただいているところです。</p> <p>これらに加えて、弊社では、通信速度に関するご案内ページを新たに作成し、その中に実効速度が低下する要因となるご利用環境等の具体的事例を掲載するとともに、同ご案内ページへのリンクを、「フレッツ公式サイト」にある「フレッツ光ネクスト スーパーハイスピードタイプ 集」のトップページ等の目立つところに掲載する予定です。</p>
<p>2. 上記内容を掲載したページ上に1Gbpsに対応するインターネット利用環境であるかどうかを消費者自らが確認することができる情報（パソコン・OSの処理能力、ルーター・ハブ等の周辺機器の機能・処理能力、LANケーブルの規格等）（以下「パソコン・周辺機器等の性能等」といいます。）を分かりやすく掲載するとともに、Q&Aの通信速度などに対する質問の回答も、上記内容に揃えること。</p>	<p>通信速度最大概ね1Gbpsに対応する利用環境の確認及び通信速度に関するQ&Aにつきましては、現在、「フレッツ公式サイト」内の“よくあるご質問”で掲載しております。また、お客さまから、通信速度概ね1Gbpsに対応するインターネット環境であるかどうかについてお問い合わせを頂いた際には、実効速度が低下する要因や推奨環境についてのご案内をさせていただいているところです。</p> <p>今後、更なるお客さまサービス向上の観点から、お客さまご自身でご確認いただくための情報を、上記1で新たに作成予定の通信速度に関するご案内ページに掲載する予定です。</p>
<p>3. 消費者及び契約者に対して交付するパンフレット等の広告書面についても、実効速度が低下する要因となる消費者の利用環境（設備状況・混雑状況等）の具体的事例とあわせて、消費者自ら1Gbpsに対応するインターネット利用環境であるかどうかを確認することができる情報（パソコン・周辺機器等の性能等）を分かりやすく記載すること。</p>	<p>通信速度が低下する要因につきましては、上記1で述べましたとおり、弊社のパンフレット「フレッツ総合カタログ」等の中で、「通信速度最大概ね1Gbpsタイプに変更されても、端末、LANケーブル、その他の利用環境・状況等により、実効速度が向上しない場合があります」と掲載するなど、お客さまのご利用環境等によって、実効速度が向上しない場合があることをご案内しているところです。また、「フレッツ総合カタログ」等には、LAN インターフェースについては、「1000BASE-T がお勧めです」と掲載し、1Gbpsに対応するインターネット利用環境をご案内しているところです。</p> <p>ご要請いただきました広告書面への詳細の記載につきましては、視認性の確保の観点から、「フレッツ総合カタログ」等に上記1、2で作成予定の通信速度に関するご案内ページのURLをご案内することで、実効速度が低下する要因となるお客さまの利用環境の具体的事例やお客さま自らが通信速度最大概ね1Gbpsに対応する環境の詳細をご理解いただけるよう変更する予定です。</p>