

2015年7月22日

株式会社フォーバルテレコム  
代表取締役 谷井 剛 様

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  
【連絡先（事務局）】担当：袋井  
〒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  
E-mail: info@kc-s.or.jp  
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

#### 要請兼再お問い合わせ

当団体において、貴社が運営されているプロバイダサービス「iSmart 接続-Fひかり」について検討し、2015年5月20日付「お問い合わせ」を送付しましたところ、貴社より2015年6月15日付「お問い合わせに対する回答書」を受領しました。

当団体において、貴社からの「お問い合わせに対する回答書」を検討しました結果、貴社に対して下記のとおりWeb上の表記及び利用規約の改善をさせていただくよう、改めて要請するものです。なお、本「要請」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。

また、貴社に対し、さらにお問い合わせしたい点がございまして、「再お問い合わせ」記載の質問にご回答いただきますよう併せてお願いいたします。

つきましては、本「要請兼再お問い合わせ」に対する貴社のご回答を、2015年8月28日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既に貴社にご連絡いたしておりますとおり、本「要請兼再お問い合わせ」は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本「要請兼再お問い合わせ」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。※

※詳しくは、前回送付の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』事業における活

動方針について」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせください。

## 記

### 【要 請】

#### 1 要請の趣旨

- (1) 消費者とのプロバイダサービス契約について、8日以内の初期解除ルールを認めるよう求めます。
- (2) 初期解除ルールができる期間（8日間）は、貴社あるいは貴社代理店が消費者に対し、初期解除ルールについて適切な方法で記載した書面により告知した日から起算するよう求めます。
- (3) 貴社ホームページ上において、オプションの一覧表のページを作成し、web上のオプションのアイコンにリンクを張るよう求めます。

#### 2 要請の理由

##### (1) ・ (2) 初期解除ルール条項の規定について

電気通信事業者が行うサービスは特定商取引法の適用対象外とされているため、貴社が提供するプロバイダサービスに関する契約にクーリング・オフの規定は適用されません。

しかし、電気通信事業者であっても、不意打ち性の高い電話勧誘販売や訪問販売を行う場合に、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。内閣府消費者委員会の2012年12月11日付「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」や、2014年12月に発表された総務省 ICT サービス安心・安全研究会報告書「～消費者保護ルールの見直し・充実～～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」などにおいて、電気通信事業者の提供するサービスについても初期解除ルールが認められるべき、とされています。特に、事業者側が消費者のパソコンを遠隔操作して契約手続を進める場合は、一層の配慮が必要と考えられます。

従って、本来貴社プロバイダサービス「i S m a r t 接続－F ひかり」の勧誘は、特定商取引法における消費者保護の諸規定（訪問販売であれば第3条～6条、9条、電話勧誘販売であれば第16条～21条、24条）に則って行われるべきものといえます。

今般、電気通信事業法等の一部を改正する法律が成立し、8日以内の初期解除ルールが法律によって規定されることとなりました。そこで、貴社に対

して、上記法律の施行を待たずに、直ちに初期解除ルールに関する条項を規定のうえ、実施されるよう要請いたします。

### (3) オプション一覧表について

当団体が国民生活センターに対して申請し、取り寄せた情報によると、貴社が提供する「iSmart接続-Fひかり」の、オプション契約についての苦情が多く寄せられています。

w e b 上において、貴社の提供するオプションの種類が、唯一具体的に表記されているのは、以下の部分です。



### お客様会員+

[2015/03/20] iSmartひかりにお申込み頂いた方向けの「もっと還元アイスマキャンペーン」を開始いたしました。詳細につきましては[こちら](#)をご覧ください。

[2014/12/08] iSmart接続-Fひかりのオプションサービス「iSmart TV with U-NEXT」を提供開始いたしました。詳細につきましては[こちら](#)をご覧ください。

[2014/08/06] iSmart接続-Fひかりのオプションサービス「インターネットセキュリティ」を提供開始いたしました。詳細につきましては[こちら](#)をご覧ください。

[2014/04/01] iSmart接続-Fひかりのオプションサービス「しっかり安心プラン」を提供開始いたしました。詳細につきましては[こちら](#)をご覧ください。

[2014/04/01] iSmart接続-Fひかりのホームページを公開いたしました。

表題は「iSmart接続お知らせ」となっており、一般の消費者が貴社のサービスをチェックするために閲覧する際、オプションの一覧とは気付きにくい表記になっています。また、このw e b サイトは貴社ホームページにリンクが張ってある「ブランドサイト」であり、貴社ホームページにはオプションの具体的内容に関する表記がありません。

一方でこのw e b サイトには、以下のような表記があります。

## 特徴



メールアドレス10個  
利用可能 (無料)



スパムフィルタ、メール転送  
ずっと無料



1GBのホームページ  
ずっと無料



オプションサービス  
「パソコンソフト使い放題」など  
※今後、続々追加予定です!

4つのアイコンの右下、「オプションサービス「パソコンソフト使い放題など」には、何のリンクも張ってありません。

貴社ホームページにも以下の表記がありますが、同様に何のリンクも張ってありません。



「i S m a r t 接続－Fひかり」のオプション一覧を閲覧しようとする消費者は、双方のアイコンをクリックするものと考えられます。消費者に対する分かりやすい情報提供のために、貴社の提供するオプションの一覧表のページを作成し、双方のアイコンにリンクを張るよう要請します。

#### 【再お問い合わせ】

1. 貴社の「コンプライアンスガイドライン」(本年4月25日改訂)に違反し、勧誘活動の停止措置等の処分を受けた代理店があれば、直近1年の件数、処分内容及び処分理由を教えてください。
2. 貴社に寄せられている「プロバイダ契約またはオプション契約をした覚えがないにもかかわらず契約したことになっている」という内容の苦情について、2014年4月1日～6月30日まで(3ヶ月間)の件数及び2015年4月1日～6月30日まで(3ヶ月間)の件数をそれぞれ教えてください。
3. 利用規約第9条に定める「解約違約金の額」が、消費者契約法第9条1号のいわゆる「平均的損害」を超えないものとなっていると主張する理由付け

において、①最低利用期間中の「平均的な解約月時点」の利用料売上の総額を挙げているのはなぜですか。また、「同業他社の解約違約金の額」を考慮あるいは参考にして、「平均的損害」の検討をしたことはありますか。

以上