

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 大阪府中央区石町一丁目
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思われるとの認識のもと、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

平成 24 年 6 月 15 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

西日本電信電話株式会社

ご 回 答

2012 年 5 月 16 日付で、貴団体よりいただきました「再要請及び再々お問い合わせ」について、以下のとおり回答いたします。

【再要請に対する回答】

記

1. 工事開通前の無償解約について

- (1) 工事開通前の無償解約についての、弊社ホームページの掲載は、「フレッツ光公式サイト」内の「よくあるご質問」「サポート・お問い合わせ（各種手続き・解約手続き）」に掲載しております。加えて、今年 4 月から新たに「フレッツ光お申し込みサイト」の「お申し込み」及び「かんたんお申し込み」のお申し込みの注意事項にその内容を掲載するように改善しております。この改善により、「フレッツ光公式サイト」から「ご利用の流れ」「ご検討のお客様」「サービス案内」からお申し込みされる際にも、工事開通前の無償解約の内容をご確認いただけるようになっています。

また、よくあるご質問のキーワード検索にて「解約」で検索いただくと、工事前無償解約も検索することができます。

なお、今回の貴団体からの再要請を踏まえ、ホームページの記載について検証を行い、平成 24 年 6 月 1 日から、工事開通前の無償解約に関する表記を強調するため、文字を太くするなど、よりお客様の目に付くように改善しました。

ホームページの掲載については、今後も継続的に検証を行い更なる改善に努めてまいります。

- (2) ご依頼のありました弊社がお客様からお申し込みを承った後に、お客様が契約内容をご理解・ご確認いただくために送付させていただいています「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」については、別紙のとおり、送付いたします。

なお、工事開通前の無償解約のご案内については、お客様にご覧いただきやすいよう、書面の表紙の中央部に、解約希望時の連絡先番号を含め記載するように見直し、平成24年1月分から実施しておりますのでご確認願います。

2. 再勧誘停止（禁止）について

- (1) お客様からの再勧誘停止（禁止）のお申し出については、弊社の「お客様相談センター」を含め、各受付窓口において受付けておりましたが、加えて、今年2月から、新たに勧誘停止（禁止）専用ダイヤル「0120-019390」を新設し、お客様からの勧誘停止（禁止）のお申し出を専門に受付けております。この専用窓口については、弊社公式ホームページの「お問い合わせ」に「NTT西日本のサービス（フレッツ光等）の勧誘停止に関する登録・お問い合わせ」によりご案内しております。

なお、再勧誘停止（禁止）のお申し出の手続きにあたっては、「本人性の確認」「勧誘停止される販売形態の確認（電話による勧誘または訪問による勧誘、もしくは、電話と訪問による勧誘等）」「お客様情報の確認（勧誘停止される電話番号や住所等）」「お客様情報の弊社販売代理店等への提供承諾確認」が必要となります。現在、お客様相談センターに対するインターネットでのお問い合わせフォームにおいて、再勧誘停止のお申し出・相談があった場合は、弊社から折り返し電話対応等を行い、手続きに必要な事項を確認しておりますが、お客様と連絡が取れないなど確認に時間を要することもあるため、お申し出から勧誘停止（禁止）手続きの即時性を考慮し、本申出については、原則、電話による受け付けとしております。ホームページ上でのメールによる受け付けについては、今後も、検討してまいります。

- (2) 貴団体から提示のご依頼のありました弊社から販売代理店へ送付しております再勧誘停止（禁止）の消費者リストについては、弊社において、各受付窓口等で受付した情報に基づき、「勧誘停止希望ユーザーリスト」として作成しております。

上記リストには、お申し出のあったお客様ごとに、「受付日」「報告支店等」「勧誘停止される販売形態」「勧誘停止する際に必要なお客様情報」（「電話番号」「氏名」「住所」（電話による勧誘停止（禁止）のお申し出の場合は「電話番号のみ」）、加えて上記情報を弊社販売代理店に提供することを承諾いただいた方の氏名を記載しております。弊社は、上記リストを、翌営業日までには全販売代理店に周知し、販売代理店に、勧誘停止（禁止）のための対応をさせています。

「勧誘停止希望ユーザーリスト」を各販売代理店に周知してから、再勧誘停止（禁止）させるまでの手順等につきましては、「再々お問い合わせ」の1②にご回答として記載しておりますので、同回答をご参照ください。

なお、リストの提示については、弊社の営業戦略に関わる事項であるため、差し控えさせていただきます。

【再々お問い合わせ】

1.

① 勧誘停止（禁止）のお申し出がありましたお客様に対する再勧誘の停止（禁止）の義務については、これまでも回答させていただいたとおり、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義務付けております。

② お客様から販売代理店へ再勧誘停止（禁止）のお申し出があった場合、お申し出を受付けた販売代理店（担当者）は、お客様に弊社及び他の販売代理店へお客様情報の提供を行うことについて同意を得た上、原則的には即日、弊社に対してお申し出のあったお客様情報を提供します。弊社は、販売代理店より提供されたお客様情報に基づき、前述の「勧誘停止希望ユーザーリスト」を作成し、全販売代理店に周知します。そして、各販売代理店は、弊社より受領した「勧誘停止希望ユーザーリスト」の情報を、各販売代理店が保有する自社データベースに反映させることにより、各販売代理店の営業担当者が、お申し出のあったお客様に対して販売勧奨することを止めさせます。なお、弊社では、定期的に販売代理店活動拠点へ立ち入り調査を実施しておりますが、立ち入り調査の際には、弊社への通知漏れがないか、弊社が周知した勧誘停止希望ユーザーリストの情報が適正に販売代理店のデータベースに反映されているか、また、訪問販売の営業担当者が用いているデータは最新の勧誘停止希望ユーザーリストに対応したデータであるか否か等をチェックし、勧誘停止対応後のデータベースに応じた営業活動を実施しているか等の点検を行っております。

また、「勧誘停止希望ユーザーリスト」に掲載されているお客様への再勧誘等遵守事項違反の場合は、重大な違反として、弊社販売代理店に対し、「契約解除」等のペナルティーを課しております。

③ 販売代理店に再勧誘停止（禁止）のお申し出があった場合には、「再々お問い合わせ」の1②に記載いたしました手順で、販売代理店は原則的には即日、弊社に対

してお申し出のあったお客様情報を提供し、弊社は速やかに勧誘停止希望リストを作成、翌営業日までには販売代理店に対し「勧誘停止希望ユーザーリスト」を連携・周知し、販売代理店が保有するデータベースに「勧誘停止希望ユーザーリスト」の内容を反映させております。ただ、営業担当者の勤務形態等の関係もあり、代理店に上記リストが渡ってから、全ての営業担当者に周知されるまでには数日間を要する場合もあるようです。

については、弊社は、販売代理店に対し、「勧誘停止希望ユーザーリスト」を渡したときには、上記リストの内容を速やかに反映させるとともに、営業担当者への周知期間を極力短縮するよう、今後も販売代理店を指導して参ります。

2.

- ① お客様から、弊社もしくは販売代理店に勧誘停止（禁止）のお申し出があった場合は、「再要請に対する回答」2（1）第2段落に記載いたしました勧誘停止（禁止）に必要な情報をご確認させていただきますが、その際には、お申し出いただいた情報を、勧誘停止目的のために弊社及び弊社の他の販売代理店等へ提供してもよいからお尋ねし、お客様よりご同意いただけた場合にのみ勧誘停止の対応をしております。

なお、お客様からご同意が得られない場合には、販売代理店等に情報提供できないため勧誘を停止できないことをご説明し、お客様にご再考いただくよう努めております。

- ② 弊社では、お客様から勧誘停止（禁止）のお申し出があった場合の確認すべき事項（情報）や、勧誘停止の目的のために、弊社及び弊社の他の販売代理店等に当該情報提供することについてご了承いただくという取り扱いは、弊社にお申し出があった場合と、販売代理店等にお申し出があった場合とで区別しておりません。

したがいまして、弊社は、販売代理店に対し勧誘停止のお申し出があった場合にも、販売代理店において勧誘停止（禁止）に必要な情報（勧誘停止ユーザーリストに入力すべき情報）をお客様よりご確認させていただくとともに、ご提供いただいた情報を、勧誘停止目的のために弊社及び他の販売代理店等に提供することについてご同意いただくよう指導しております。

上記内容は弊社が販売代理店に提供しておりますマニュアルに記載しており、弊社主催の販売代理店への研修等でも周知徹底をしております。

なお、マニュアルの提示については、弊社の営業戦略に関わる事項が記載されているため差し控えさせていただきます。

3.

- ① 弊社は、販売代理店に対して、お客様のインターネットに対するご理解度は区々である以上、お客様に弊社のサービス内容（サービス内容や料金・利用条件、解約金等）を正確にご理解いただき、必要性等についてご判断いただくためには、当該お客様のインターネットに対するご理解度に応じて、丁寧にご説明することを義務付けております。特に、プロバイダーやIP等の用語をご存知ない等インターネットに対して十分な情報をお持ちでないと思われるお客様に対しては、より一層の丁寧なご説明をし、お客様にサービス内容のご理解・納得していただいた上で、お申込を受付けるように指導しております。

また、高齢者に対しては十分な配慮が必要との認識から、弊社は、丁寧な商品説明を実施した上で、お申込み時には、必ずお申込み内容（サービス内容や料金・利用条件、解約金等）について、ご不明な点の有無をお伺いするとともに、お申込み内容を再度確認し、インターネットを必要とされているのか慎重にご判断いただき、お申込みをされるか否かの意思確認を再度行うこととし、適宜、ご家族の方へもご利用の意思確認をするように指導しています。

特に、65歳以上を目安とする高齢者の方については、「介助者がいる場合」や「詳しいことはよく分からない」等の発言をされているときには、本人の了解とは別に「家族等の了解」をとることを販売代理店に義務付け、その旨マニュアル等に記載しています。

加えて、弊社が主催する販売代理店研修において、高齢者に関する具体的事例をケーススタディとして取り上げ、問題点、留意するポイントなどを販売代理店に指導し、高齢者に対する適正な営業活動実施に向け、指導徹底に努めております。

なお、マニュアルの提示については、弊社の営業戦略に関わる事項が記載されているため差し控えさせていただきます。

「フレッツ・あっと割引(料金サービス)」について

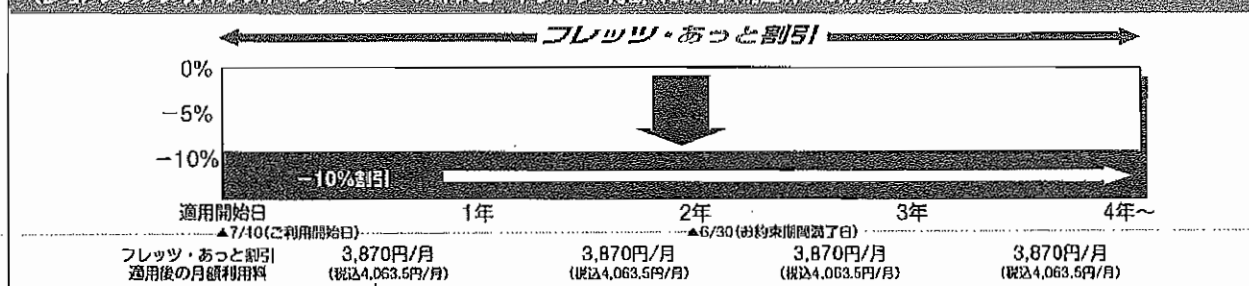
フレッツ 光ネクスト版

「フレッツ・あっと割引」概要

割引の対象となるお客さま	「フレッツ 光ネクスト(インターネット接続サービス)」を2年間ご利用いただくことをお約束いただいたお客さまに割引料金(月額利用料を10%割引)で提供いたします。【お申し込み制】
割引内容	月額利用料 10%割引(ご利用をお約束いただいた期間以降も継続して10%割引)
適用開始時期について	●ご利用開始と同時に本割引をお申し込みの場合、ご利用開始日から割引適用開始(適用開始日はご利用開始日) ●ご利用開始後に本割引をお申し込みの場合、お申し込み日から割引適用開始(適用開始日はお申し込み日)
メニュー、品目変更について	フレッツ 光ネクスト/フレッツ 光ライト※/フレッツ・光プレミアム/Bフレッツ/フレッツ・ADSL(いずれもインターネット接続サービス)間およびメニュー内の品目変更の場合は適用開始日を引き継ぎます。 ※ただし、旧メニューの廃止と新メニューの新設を同時に申し込みいただいた場合に限ります。 ※廃止回線が1回線、新設回線が2回線の場合は、どちらの回線に適用開始日を引き継げるか、お客さまに選択していただきます。 ※フレッツ 光ライトへの品目変更については割引内容が月額利用料から420円(税込)割引となります。

月額利用料

(参考) フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ 月額4,300円(税込4,515円)の場合



解約金について

お客さまがお約束期間内に解約される場合は解約金が必要となる場合があります。

(ご契約サービスごとの解約金)

■平成22年2月1日以降に「フレッツ・あっと割引」をお申し込みのお客さま

ご契約サービス(いずれもインターネット接続サービス)	契約満了月日(※1)までの残り期間	
	2年~1年	1年未満
フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ ファミリー・ハイスピードタイプ	10,000円(税込10,500円)	5,000円(税込5,250円)
フレッツ 光ネクスト ファミリー・エクステタイプ	15,000円(税込15,750円)	7,500円(税込7,875円)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ マンション・ハイスピードタイプ	7,000円(税込7,350円)	3,500円(税込3,675円)
フレッツ 光ネクスト マンション・エクステタイプ	12,000円(税込12,600円)	6,000円(税込6,300円)
フレッツ 光ネクスト ビジネスタイプ	50,000円(税込52,500円)	25,000円(税込26,250円)

■平成22年1月31日以前に「フレッツ・あっと割引」をお申し込みのお客さま

ご契約サービス(いずれもインターネット接続サービス)	契約満了月日(※1)までの残り期間	
	2年~1年	1年未満
フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ	5,000円(税込5,250円)	2,500円(税込2,625円)
フレッツ 光ネクスト マンションタイプ	3,500円(税込3,675円)	1,750円(税込1,837.5円)
フレッツ 光ネクスト ビジネスタイプ	50,000円(税込52,500円)	25,000円(税込26,250円)

※1: 割引適用開始日を含む月の23ヶ月後の月末日

※転移される場合について

- ① 移転先においても「フレッツ・あっと割引」対象サービスを継続して、「フレッツ・あっと割引」をご利用いただく場合は、解約金支払いの対象とはなりません。
- ② 移転先において、NTT西日本の「フレッツ・あっと割引」がご利用できない場合(NTT西日本エリア内の「フレッツ・あっと割引」対象サービス未提供エリア、NTT東日本エリア、海外等)は、解約金のお支払い対象とはなりません。
(詳しくは、弊社販売担当者へお問い合わせください)

「フレッツ・あっと割引」に関する留意事項

- (1) お客さまがお約束期間内に解約される場合は所定の金額をお支払いいただきます。(詳細は「解約金について」をご参照ください)
- (2) 契約料および工事費、屋内配線利用料、回線終端装置利用料、機器利用料、24時間出張修理オプション利用料については、本割引の対象外(通常料金)となります。
- (3) 本割引と「期間限定割引」との二重適用はできません。「期間限定割引」を適用されているお客さまは「期間限定割引」終了後に本割引を適用いたします。「期間限定割引」適用対象外のお客さまは、適用開始日から本割引を適用いたします。
- (4) 料金表示については、商品毎の消費税込の総額を表示しています。複数の商品をお買い求めの場合、お手元で計算された額と実際の請求額が異なる場合がございます。また、請求額総額で1円未満の端数がある場合は、切捨てとさせていただきます。

フレッツ 光ネクスト (インターネット接続サービス) のご案内

フレッツ 光ネクスト版

サービス内容・料金について

サービスプラン (いずれもインターネット接続サービス)	下り 通信速度 ※1	上り 通信速度 ※1	インター フェース ※2	PPPoE セッション数 ※3	セキュリティ 機能 ライセンス数 ※4	毎月のご利用料金 ※5			初期導入費用 ※6	
						月額利用料 ※7	屋内配線 利用料 ※7	回線終端装置 等利用料		
ファミリータイプ	最大 100Mbps	同左	100BASE-T			4,300円 (税込4,515円)	200円 (税込210円)	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)	
ファミリー・ハイスピードタイプ	最大 200Mbps	同左	100BASE-T			4,300円 (税込4,515円)	200円 (税込210円)	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)	
ファミリー・エクスペスタタイプ	最大 最大 1Gbps	同左	100BASE-T			6,200円 (税込6,510円)	200円 (税込210円)	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)	
マンションタイプ (ひかり配線方式 をご利用の場合)	プラン1 (注1)	最大 100Mbps	同左	100BASE-T	2	1	3,100円 (税込3,255円)	-	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
	プラン2 (注2)						2,600円 (税込2,730円)			
	ミニ (注3)						3,900円 (税込4,095円)			
マンション・ ハイスピードタイプ	プラン1 (注1)	最大 200Mbps	同左	100BASE-T	2	1	3,100円 (税込3,255円)	-	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
	プラン2 (注2)						2,600円 (税込2,730円)			
	ミニ (注3)						3,900円 (税込4,095円)			
マンション・ エクスペスタタイプ	プラン1 (注1)	最大 最大 1Gbps	同左	100BASE-T	2	1	5,000円 (税込5,250円)	-	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)
	プラン2 (注2)						4,500円 (税込4,750円)			
	ミニ (注3)						5,900円 (税込6,095円)			
マンションタイプ (VDSL方式を ご利用の場合)	プラン1 (注1)	最大 100Mbps	同左	100BASE-T	2	1	3,100円 (税込3,255円)	-	600円 (税込630円)	20,800円 (税込21,840円)
	プラン2 (注2)						2,600円 (税込2,730円)			28,600円 (税込30,030円)
	ミニ (注3)						3,900円 (税込4,095円)			
マンションタイプ (LAN方式を ご利用の場合)	プラン1 (注1)	最大 100Mbps	同左	100BASE-T	2	1	3,100円 (税込3,255円)	-	-	12,700円 (税込13,335円)
	プラン2 (注2)						2,600円 (税込2,730円)			17,000円 (税込17,850円)
	ミニ (注3)						3,900円 (税込4,095円)			27,900円 (税込29,295円)
ビジネスタタイプ	最大 最大 1Gbps	同左	100BASE-T			40,000円 (税込42,000円)	200円 (税込210円)	900円 (税込945円)	27,900円 (税込29,295円)	

- ※1 「フレッツ 光ネクスト」は、NTT西日本販売エリアから、お客さままでを最大1Gbps (1,000Mbps) の光回線で接続し、複数のお客さまで共有するサービスです。お客さま室内に設置する回線終端装置 (ONU)、室内VDSL装置の技術規格は、フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ・マンションタイプの場合、最大100Mbps、フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ、マンション・ハイスピードタイプの場合、最大200Mbps、フレッツ 光ネクスト ファミリー・エクスペスタタイプ、マンションエクスペスタタイプ、ビジネスタタイプの場合は、最大1Gbps ですが、お客さま室内での実効速度を示すものではありません。インターネットご利用時の速度は、お客さまのご利用環境 (パソコンやルーター等の接続機器の性能・処理能力、電波の影響等) や回線の混雑状況、ご利用時間帯によっては数Mbpsになる場合があります。フレッツ 光ネクスト ファミリー・エクスペスタタイプ、マンション・エクスペスタタイプをご利用で、かつ、地デジIP再送信サービス等の提供エリアにお住まいのお客さまは、他サービスの通信が優先して遅れるため、実効速度が制限される場合があります。なお、該当エリアは変更される場合があります。
- ※2 パソコン等の端末インターフェースは、フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ・マンションタイプの場合、100BASE-Tまたは10BASE-Tです。10BASE-Tでもご利用可能ですが、最大通信速度が10Mbpsとなります。フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプ、マンション・ハイスピードタイプ、ファミリー・エクスペスタタイプ、マンション・エクスペスタタイプ、ビジネスタタイプの場合、100BASE-T、または10BASE-Tです。100BASE-T、10BASE-Tでもご利用可能ですが、最大通信速度がそれぞれ100Mbps、10Mbpsとなります。
- ※3 PPPoEセッション数とは、インターネットサービスプロバイダ等に同時に接続できるセッション数です。
- ※4 セキュリティ機能ライセンス数とは、セキュリティ機能を利用できるパソコン (OS) 等の数です。また、複数台で利用される場合は、セキュリティ機能ライセンス・プラス (有料) をお申し込みいただくことにより、フレッツ 光ネクスト ファミリータイプ、ファミリー・ハイスピードタイプ、ファミリー・エクスペスタタイプ、マンションタイプ、マンション・ハイスピードタイプ、マンション・エクスペスタタイプの場合は最大20ライセンス、フレッツ 光ネクスト ビジネスタタイプの場合は最大50ライセンスまで追加することができます。なお、フレッツ 光ネクストと同様に申し込みでない場合は、別途工事費が必要となります。
- ※5 インターネットのご利用にあたってはインターネットサービスプロバイダとの契約およびインターネットサービスプロバイダ利用料が別途必要となります。
- ※6 本家の月額利用料は通常料金です。各種割引については、弊社ホームページ (URL: <http://flets-w.com/>)、リーフレット等をご確認ください。
- ※7 屋内配線利用料の他に加算料800円 (税込840円) が必要な場合があります。(マンションタイプ、ファミリー・ハイスピードタイプ、マンション・ハイスピードタイプ、マンション・エクスペスタタイプは除く)
- ※8 初期導入費用は、契約料900円 (税込940円) と工事費が含まれています。なお工事費は、工事の内容によって異なる場合があります。
- (注1) 集合住宅またはビル単位のユーザー以上のお申し込みが見込まれる場合にお申し込みいただけます。(ユーザーからお申し込みいただけます)
- (注2) 代表者 (管理組合さま等) からのお申し込み、集合住宅またはビル単位の16ユーザー以上のお申し込みが見込まれる場合にお申し込みいただけます。(ユーザーからお申し込みいただけます)
- (注3) 集合住宅またはビル単位の8ユーザー以上のお申し込みが見込まれる場合にお申し込みいただけます。(ユーザーからお申し込みいただけます)
- なお、マンションタイプ (ひかり配線方式) をご利用の場合、各プランの提供条件となるユーザー数は、マンションタイプ、マンション・ハイスピードタイプ、マンション・エクスペスタタイプの合計ユーザー数となります。
- ※プラン1、プラン2、ミニの契約者が1契約となった場合 (NTT西日本が通知してから3ヵ月以上経過した時)、月額利用料を9,000円 (税込9,450円) に変更いたします。
- ※() 内の金額は商品毎の消費税込の総額を表示していますが、複数の商品をお買い求めの場合、お半円で計算された額と実際の請求額が異なる場合があります。
- ※請求額総額で1円未満の端数がある場合は、1捨捨てさせていただきます。

サービスの留意点

◆サービス全体について◆

- 本サービスはベストエフォート型のサービスであり、一定の通信速度を保証するものではありません。ネットワークが混雑した時、通信速度が数Mbpsになる場合があります。なお、別途ご契約いただくことで、品質保証型のアプリケーションサービスをご利用いただくことができます。
- 弊社設備増設等の工事に伴い、ご利用を一時中断させていただく場合があります。ご利用メールおよび弊社ホームページにてお知らせいたします。
(URL: <http://www.nit-west.co.jp/info/construction/>)
- ご利用のパソコン環境 (OS等) により、一部機能が制約される場合があります。
- お客さまがご利用のブロードバンドルーター (ひかり電話対応ホームゲートウェイ以外のルーター) を回線終端装置 (ONU)、室内VDSL装置に接続し、ご利用いただく際は、ルーターをIPv6ブリッジモードにしない場合、IPv6を利用したサービスをご利用できない場合があります。
- お客さまのご利用形態によっては、同時に接続した複数セッション (複数のインターネットサービスプロバイダ) を使い分けることができない場合があります。
- お客さまのご利用形態によっては、複数のプロバイダ、もしくは同一のプロバイダに複数セッションで接続する場合、接続できない場合があります。
- 本サービスのご利用に必要なおソフトウエアをパソコンにインストールする過程や使用する過程または、その結果において、各ソフトウエアを原因として発生したパソコン (ハード、ソフト) 及びパソコンと接続されている機器類のハード、ソフトを含みます) の障害、不具合等については、弊社は如何なる責任も負いません。ただし、その原因が弊社の重大な過失による場合を除きます。
- お客さまID、アクセスキー等はお客さま固有の情報であるため、管理には十分ご注意ください。
- 万が一、これらがお客さまの損失により漏洩、盗難などされ、損害が発生した場合でも、弊社はその責任を負いません。
- 市販のコンピューターウイルス対策ソフトをご利用のパソコンについては、コンピューターウイルス対策ソフトの種類や設定によっては、サービスをご利用いただけない場合もございます。
- セキュリティツールは、フレッツ 光ネクストのセキュリティ対策ツールをインストールしてご利用になることをお奨めします。
- 本サービスをご利用の際、お客さまのパソコンのOSが本サービスに対応しているOSである必要があり、OS等によっては本サービスをご利用いただけない場合があります。最新の対応OS一覧情報については、以下の弊社ホームページにてご確認ください。
URL: <http://flets-w.com/next/>
- 本サービスで、フレッツ・プラス、フレッツ・v6アプリ、フレッツ・オフィス(ワイド)、フレッツ・グループ (いずれもオプション) はご契約できません。

◆フレッツ 光ネクスト マンションタイプについて◆

- VDSL方式で室内装置と電話回線などを重畳してご利用になる場合、ご利用いただけないサービスがあります。
- VDSL方式をご利用の場合、屋内配線設備の回線距離または設備状況などにより、通信の伝送速度が著しく低下・変動する状態や符号誤りが発生する状態、または全く利用できない状態となる場合があります。

2012年7月25日

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長 村尾 和俊様

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 大阪府中央区石町一丁目
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/>

再々要請書

当団体の2012年5月16日付け「再要請及び再々お問い合わせ」に対し、貴社から同年6月15日付け「回答書」をいただきました。

それにより、貴社が当団体の要請に対応し、一定の改善措置を講じたことを確認できました。しかしながら、貴社の改善措置について当団体で検討しましたところ、なお改善の必要があると考えられるとの結論に至りました。依然として消費者から多数の苦情が寄せられている現状に鑑み、以下の通り再度要請いたしますので、2012年8月24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。

記

1 要請の趣旨

- ① 貴社が消費者に送付する書面の表紙に記載されている工事開通前の無償解約の案内を赤字・赤枠に変更すること
- ② 消費者にとって重要な案内となる工事開通前無償解約の案内や再勧誘の停止（禁止）に関する案内をまとめてホームページ上に掲載し、あわせてトップページの目立つところにそれを表示すること。
- ③ 再勧誘停止の専用ダイヤルについて、国民生活センター及び各地の消費生活センターに告知すること。

2 要請の理由

(1) 書面による案内

当団体は、貴社が消費者に送付する書面の表紙に工事開通前の無償解約の案内を記載するよう変更したことは、適切な改善措置であると考えております。

しかし、当団体は、貴社及び貴社の代理店が行う営業活動は、電話勧誘販売や訪問販売が中心であることから、そのような営業活動に対しては、実質的に特定商取引法と同等の規制を及ぼすのが相当と考えております。

例えば、特定商取引法のクーリングオフに関する案内は、「赤字・赤枠・8ポイント以上の活字」で記載することにより、申込者の注意を促すこととなっています。

この点、貴社における工事開通前の無償解約は、消費者にとってクーリングオフと同様の効果を持つため、当団体は、特定商取引法の趣旨に照らし、上記同様の方法で記載するよう要請いたします。

(2) ホームページによる案内

貴社ご回答によれば、フレッツ光の公式サイト上の「よくあるご質問のキーワード検索にて『解約』で検索いただくと、工事前無償解約も検索することが

できます。」とありますが、フレッツ光の公式サイト上のページの中ほどのある「よくある質問」コーナーの『質問事例集』のサイトで検索してもヒットしません。フレッツ光の公式サイト上のページの右肩にある「よくある質問」で「解約」を検索するとサイト内検索で277件がヒットし、それをたどれば解約手続き電話番号に行き着きます。検索しないと解約手続き電話番号がわからない現在のシステムは、不適切です。

そこで、消費者がより容易に手続きができるよう、適切な改善を要請いたします。

(3) 再勧誘停止（禁止）について

当団体は、貴社が再勧誘停止（禁止）の専用ダイヤルを新設し、これに関する案内を貴社ホームページに掲載したことは、適切な措置であると考えております。

しかし、ホームページ上の案内は、消費者ができるだけ容易に目に付くところに掲載されるべきですが、現在の掲載態様では、その案内を求める消費者が決してスムーズには見つけられないものと思われまます。また、その専用ダイヤルの存在自体が、広く社会に認知されているとは言えない状況です。

そこで、一般の消費者に広く告知するとともに、多くの相談が寄せられている国民生活センター及び消費生活センターに専用ダイヤルを告知するよう要請します。

以上

平成 24 年 9 月 13 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

西日本電信電話株式会社

ご 回 答

2012 年 7 月 25 日付で、貴団体よりいただきました「再々要請書」について、以下のとおり回答いたします。

記

貴団体の 3 つの要請について、弊社において検討した結果、それぞれについて、次のとおり、改善いたしました。

1. 弊社がお客様からお申し込みを承った後に、お客様が契約内容をご理解・ご確認いただくために送付させていただいています「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」の工事開通前の無償解約の案内については、お客様にご覧いただきやすいよう、書面の表紙の中央部に、解約希望時の連絡先番号を含め記載しているところですが、今回、検討した結果、お客様にその旨をご確認いただくために、一層、お客様の目に留まるように改善いたしました。

具体的には、工事前無償解約の案内について①枠線を細線から太線とし、②本枠内記載内容の趣旨の案内を枠内上部に新たに表記いたしました。

なお、新様式での発送は 10 月 1 日から予定しております。（新様式については、別途資料を参照願います。）。

2. 工事前無償解約の案内と再勧誘の停止（禁止）に関する案内について、まとめてホームページ上に掲載し、あわせてトップページの目立つところにそれぞれ表示するよう要請されている点につきましても検討させていただきましたが、ご契約をお申込みいただいたもののキャンセルを検討されているお客様向けのご案内と、弊社からの販売勧奨の停止をご希望されるお客様のご案内をまとめて掲載することは却って分かりにくいのではとの懸念から、まとめての表示はいたしません。いずれの案内もお客様にとって重要な案内と認識しておりますので、それぞれの案内を、必要とされるお客様に分かりやすくご案内するために、以下のとおり改善しました。

(1) 工事前無償解約の案内については、貴団体のご指摘を踏まえ、再検証を行い、フレッツ光公式サイト内のページ内容と検索方法の更なる改善を行いました。

具体的には、

- ① 工事前無償解約の案内について、トップページの右側に配置している「お客さまサポート」の一覧の「各種お手続き」メニューボタンを選択して入った「各種お手続き」ページに、「各種お手続き」の一覧を新設し、一覧にある「解約手続きについて」のテキストリンクを選択すれば、解約手続きに関する案内が容易に確認いただけるように改善しました。

また、同様に、各ページ上部にあるナビゲーションの「お客さまサポート」のメニューボタンを選択して入った「お客さまサポート」ページの「各種お手続き」の一覧にも「解約のお手続き」のメニューボタンを新設し、お客さまが解約手続きについて、容易に確認いただけるように改善しました。

<参照> 「各種お手続き」URL: <http://flets-w.com/support/procedure/>
「お客様サポート」URL: <http://flets-w.com/support/>

- ② 「工事実施前にご解約のお申出をいただいた場合は、契約に関するNTT西日本へのお支払いは発生いたしません」の案内を、「解約時の注意事項」ページの上部に新たに追加掲載しました。

なお、「各種お手続き」ページの上部に記載しておりました工事前無償解約のご案内については、上記①の改善に伴い「各種お手続き」の一覧にある「解約手続きについて」のリンク先である「解約手続きについて」の案内の枠内に、掲載箇所を変更しました。

<参照> 「解約時の注意事項」URL:

<http://flets-w.com/support/procedure/kaiyaku/chuuijikou.html>

- ③ フレッツ光公式サイト上のページの中ほどにある「よくあるご質問」コーナーの『質問事例集』のサイトにおいて「取消し」で検索できるようになっておりましたが、ご指摘いただきましたとおり「解約」でも検索できるように改善いたしました。
- ④ フレッツ光公式サイト「コンシェルジュ」の「質問する」に「申込みの解約」または「申込みの取消し」等を入力し、質問していただくと解約の連絡先についてご案内するようになっておりましたが、案内内容を再検証し、「工事前無償解約」について新たに記載しました。

(2) 再勧誘停止の専用ダイヤルのご案内については、前回、回答しているとおり、公式ホームページのトップページの「お問い合わせ」を選択いただくと2階層目にその案内を表示しており、お客様が容易にご確認いただけるように掲載しておりますが、加えて、フレッツ光公式ホームページでもご確認いただけるように改善いたします。

具体的には、トップページ右側に配置している「お客様サポート」の一覧にある「お問い合わせ先一覧」のメニューボタンを選択して入る「お問い合わせ」ページに「勧誘停止登録ダイヤルについて」の案内を新規に掲載するように改善します。(9月中旬予定)

- 3. 再勧誘停止の専用ダイヤルの国民生活センター様及び各地の消費生活センター様への告知については、弊社から国民生活センター様に対して、当該専用ダイヤルの設置と電話番号及び留意事項等について周知し、あわせて、国民生活センター様から各地の消費生活センター様へ周知していただくよう依頼しました。

なお、国民生活センター様から各地の消費生活センター様へ、P I O-N E T業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」により、弊社の再勧誘停止の専用ダイヤルの設置についてお知らせしていただいております。

今後も、ホームページの掲載等について、お客様にとって分かりやすい情報提供に努めてまいります。

