

2012年10月30日

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部消費者行政課 御中

経済産業省商務情報政策局
商取引・消費経済政策課 御中

消費者庁消費者政策課 御中

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 望 書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使することを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されております(組織概要についてはホームページをご参照ください)。

当団体は、御省及び御庁に対して、以下のとおり要望いたしますので、ご検討のうえ、適切にご対処いただきますようお願いいたします。

(要 望 事 項)

下記1または2の法的な規制をすること。

記

- 1 電気通信事業法に規定する電気通信事業者が行う役務の提供を、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という）の適用除外としないこと。
- 2 電気通信事業者が行う訪問販売や電話勧誘販売について、特商法と同様に、クーリングオフ制度や再勧誘禁止規定等を設けること。

（要 望 の 理 由）

1 要望に至る経緯

当団体は、電気通信事業者が行う光回線サービスの勧誘・契約をめぐって、各地の消費生活センターなどに消費者からさまざまな苦情や相談が多数寄せられていることから、この問題について調査・検討を行って参りました。

まず、被害実態を究明し状況を改善すべく、サービスを提供する事業者に対し、2011年4月26日付け書面による問い合わせを行い、これに対する事業者の回答について、さらに再度の問い合わせや要請を行うという形で交渉を行ってきました（添付書類1～8参照）。その中でも、当団体としては、代理店による不適正な勧誘や電話等による執拗な再勧誘、さらに解約に関する諸問題を中心に検討してきました。

当団体の上記問い合わせや要請に対して、事業者は、一部改善に応じたり、自主的に改善に向けての取組みを行っています。

しかし、このような事業者による取組みにもかかわらず、国民生活センターの発表した「PIO-NET にみる2011年度の消費生活相談・年度別にみた上位商品・役務等別相談件数（2010～2011年度）」によると、PIO-NETに登録された、消費者からのインターネット接続回線に関する相談件数は、2010年度12,663件に対し、2011年度13,925件と増加しており、決して事態が沈静化しているとはいえない状況にあります。

そこで、当団体としては、事業者や事業者団体の自主的な対応だけでは、これ以上の状況改善を期待することはできず、法的な規制が必要であると判断し、本要望に至りました。

2 要望の必要性・相当性

（1）事業者の自主的な取組み状況とその効果

事業者によれば、2008年ころから代理店に対する指導・監督を強化してきたという回答を得ており、特に2011年には不適正な営業活動の撲滅を目指し、一層の強化を行ってきたとのこと。しかし、事業者が作成している勧誘マニュアル等は営業上の秘密を理由に開示されないなど、改善措置の具体的内容や実効性まで詳細に検証することはできませんでした。

事業者としては、契約締結後もサービス開始のための工事までは、消費者からの解約申し出に無償で応じるなど一定の改善措置を講じています。もっとも、当団体は、事業者に対し、その告知方法を改善するよう要請し、それに応じた改善も認められるものの、いまだ消費者基本法5条1項2号の規定の趣旨に照らし、事業者としての責務を十分に果たしているとはいえません。また、執拗な再勧誘の問題についても、事業者が一応の措置を講じていることは窺われますが、これについても、当団体から適切な告知方法等の改善を要請しているところです。

ところが、事業者が自主的に改善をはじめた2008年、あるいは一層の強化を行ったという2011年以降も、P I O-N E Tに登録された消費者の相談件数は減少しておらず、事業者が改善措置を講じたことによる効果は、ほとんど結果として表れていないと判断されます。

(2) 要望の内容

以上のとおり、光回線サービスの勧誘・契約をめぐるトラブルに関して、事業者が自主的に改善措置を講じてきたことは認めるところですが、それにもかかわらずトラブルは依然として沈静化していません。

電気通信事業の分野においても新たな通信サービスが開発されたり、契約に関する新たな割引サービス等が販売されているところ、これらについて多数の代理店による大規模な電話勧誘販売や訪問販売が行われ、依然として多数の消費者相談が寄せられている事実からすれば、電気通信事業についても、特商法と同様の規制が必要であると考えられます。

電気通信事業者が提供するサービスは複雑であり、消費者が勧誘時にすべての契約内容を理解することは現実に困難であることからすれば、特商法に規定されているクーリングオフ制度の適用を認めることが必要不可欠です。

また、電気通信事業者による電話勧誘は、消費者から見れば、他の特商法で規制される業種による電話勧誘と、何ら変わりのないものであることから、電気通信事業法においても再勧誘の禁止（特商法第17条）、もしくはそれと同等の規制を及ぼすことが必要かつ相当です。

よって、総務省の「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」においても言及されているとおり、法的な規制により本件被害の防止及び救済を図るのが相当と判断し、上記要望事項のとおり要望する次第です。

以上

(添 付 書 類)

- | | | |
|---|--------------|---------------|
| 1 | 2011年4月26日付け | お問い合わせ |
| 2 | 2011年8月25日付け | 再お問い合わせ |
| 3 | 2012年2月27日付け | 要請書 |
| 4 | 平成24年3月22日付け | ご回答 |
| 5 | 2012年5月16日付け | 再要請及び再々お問い合わせ |
| 6 | 平成24年6月15日付け | ご回答 |
| 7 | 2012年7月25日付け | 再々要請書 |
| 8 | 平成24年9月13日付け | ご回答 |

2011年4月26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1-1-1

天満橋千代田ビル2号館

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)

お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使することを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました(組織概要についてはホームページをご参照ください)。

さて、当団体は、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・検討を行っております。

つきましては、貴社に対し下記の通り質問させていただきますので、本年5月31日までに文書でご回答いただきますようお願いいたします。

貴社よりご回答なき場合は、当団体で検討した結果に基づいて、問題点等を公開にて「申入れ」させていただくこともあります。「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、「申入れ」以降のすべての経緯とそ

の内容を当団体ホームページ等で公表いたします。なお、「申し入れ」時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、一度当団体の担当者と面会のうえ協議を行いたいというお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

また、当団体は、本「お問い合わせ」についてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、本「お問い合わせ」を機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、勧誘についての指導・監督体制が強化され勧誘方法も変更されるなど、一定の解決に至った場合にはその時点で、本「お問い合わせ」の内容及び解決結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※当団体の活動方針については、詳しくは別添の「KC's の『お問い合わせ』『申し入れ』事業における活動方針について」をご参照ください。

記

第1 「フレッツ光」の勧誘行為及び代理店との契約について

1 勧誘行為の主体

消費者に対する「フレッツ光」の勧誘は、主に電話あるいは訪問の方法によって行われているようですが、これらの勧誘行為は貴社が委託する代理店が行う他に、貴社自身あるいは貴社が出資する会社等も行っていますか。

2 代理店の数、代理店の選考基準

貴社が「フレッツ光」の勧誘を委託している代理店の数は、現時点でいくつですか。また、貴社はどのような基準によって代理店を選考・決定していますか。

3 再委託

貴社が「フレッツ光」の勧誘を代理店に委託する場合、再委託（二段階以上に渡る委託を含む）を認めていますか。再委託や再々委託を認めている場合、それぞれどのような基準で認めていますか。

4 代理店契約の内容

貴社と代理店との代理店契約は、成約数に応じて委託報酬が増加する内容となっていますか。また、代理店の不当勧誘などを理由に、代理店契約を解除で

きる条項はありますか。さらに、代理店の再委託や再々委託を認める条項がありますか。いずれも代理店契約書を提示のうえご説明ください。

5 勧誘マニュアル等の存否及び内容

貴社あるいは代理店（再委託や二段階以上に渡る委託を含む。以下同じ）が勧誘を行うに際して、消費者に説明すべき事項やその説明方法あるいは禁止事項など、勧誘者が順守すべき事項を定めた勧誘マニュアルやガイドライン、あるいはそれに類するものを貴社において作成していますか。作成している場合にはそれを提示のうえ、その内容をご説明ください。

6 勧誘方法等の指導

上記マニュアル等の他、貴社として勧誘方法等について何らかの指導や監督をしていますか。指導や監督をしている場合は、その内容を教えてください。特に代理店の再委託や再々委託を認めている場合は、再委託や再々委託した代理店による勧誘方法等について、どのような指導や監督をしているのかを教えてください。

7 勧誘対象者の選び方

勧誘対象者は、代理店において独自に選んでいるのでしょうか。それとも貴社の管理する勧誘対象者リスト等によって、代理店に指示をしているのでしょうか。貴社が代理店に指示をしている場合、勧誘対象者を選ぶ基準を教えてください。

第2 消費者からの苦情対応・消費者保護の取組みについて

1 苦情対応窓口と苦情相談体制

代理店による「フレッツ光」の勧誘や契約締結に関するトラブルについて、消費者からの苦情対応窓口はどこですか。貴社が対応窓口になることはありますか。

貴社が苦情対応窓口になる場合は、どのような相談体制となっているのかを教えてください。

2 「フレッツ光」に関する苦情の数及び内容

「フレッツ光」の勧誘や契約に関して貴社に苦情が寄せられている場合、2010年度（2010年4月1日から2011年3月31日まで）の件数及びその具体的内容を教えてください。

3 再勧誘の苦情

消費者が勧誘拒否あるいは契約しない意思を明示しているのに、同じ代理店あるいは別の代理店から勧誘を受けたという苦情や、既契約者に対しても勧誘

の電話がかかってきたという苦情が、貴社に寄せられたことはありますか。

貴社において、このような再勧誘の苦情に関する措置を講じていますか。措置を講じている場合は、その内容を教えてください。

4 勧誘時の説明の苦情

消費者から、サービスを受けるのに必要な機器のレンタル費用等を含めた利用料金、契約に際してなされた景品や割引サービスの内容、解約の条件等について、勧誘時の説明との齟齬や説明不足を問題とする苦情が、貴社に寄せられていますか。

貴社において、このような勧誘時の説明に関する苦情への措置を講じていますか。措置を講じている場合は、その内容を教えてください。

5 代理店契約の解除

代理店による勧誘に関するトラブルにより、貴社が代理店契約を解除したことはありますか。契約解除したことがある場合は、2010年度（2010年4月1日から2011年3月31日まで）の件数及びその具体的内容を教えてください。

6 特定商取引法の適用除外と勧誘トラブル

電気通信事業者が行う電気通信事業法第2条第4号に規定する役務の提供は、特定商取引法の適用除外となっているため、クーリングオフや勧誘を拒否する意思を示した消費者に対する再勧誘禁止等の適用がないため、「フレッツ光」の代理店による同一家庭に対する度重なる勧誘などに関する苦情やトラブルが増加しているという見解があります。貴社として、特定商取引法の適用除外となっていることに起因する弊害をカバーするための対応策を講じていますか。

7 電気通信事業法が求める説明義務

貴社が消費者との間で「フレッツ光」の契約を締結する場合、電気通信事業法に定める所定の説明義務等を履行しなければなりません。貴社は、勧誘時に所定の説明義務等が履行されているか否かをどのようにして確認していますか。また、同法所定の説明義務等が履行されておらず、同法違反と認められる場合、貴社はどのような対応をしていますか。消費者との関係及び代理店との関係に分けて説明してください。

以上

2011年 8月 25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
E-mail: info@kc-s.or.jp
HP: http:// www.kc-s.or.jp

再お問い合わせ

フレッツ光の勧誘等をめぐる問題について、当団体の2011年4月26日付け「お問い合わせ」に対し、平成23年6月15日付け「『お問い合わせ』に対する回答書」をいただきました。

しかしながら、貴社回答書では「お問い合わせ」記載のすべての質問にご回答いただけておりません。また、回答書を踏まえて新たな質問もございますので、下記の通りあらためて質問させていただきます。

つきましては、本年9月30日までに文書でご回答いただきますようお願いいたします。ご回答は、各質問に対応する形でお願いいたします。ご回答いただけない質問がある場合は、その理由を具体的にご説明ください。

なお、「お問い合わせ」でもお伝えしておりますが、貴社よりご回答なき場合は、当団体で検討した結果に基づいて、問題点等を公開にて「申入れ」させていただくこともあります。「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として消費者契約法第12条に基づいて行う裁判外の差止請求を含む場合があります。公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、「申入れ」以降のすべての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公表いたします。

また、当団体は、本「再お問い合わせ」についてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、本「再お問い合わせ」を機に貴社が私ど

もご協議いただき、その結果、一定の解決に至った場合にはその時点で、本「再お問い合わせ」の内容及び解決結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

記

第1 代理店との契約について

1 代理店の数

貴社が「フレッツ光」の勧誘を委託している代理店の数は、現時点でいくつありますか。一次代理店、二次代理店それぞれにつきご回答ください。

2 代理店の選考

(1) 代理店の選考基準について、ご回答いただいたもののほかにどのような基準がありますか。また、一次代理店と二次代理店で選考基準の違いを教えてください。さらに、審査手順について具体例を示してご説明ください。

(2) 貴社の定める選考基準を満たす限り、必ず代理店として承認することになるのでしょうか。

(3) 代理店となることを希望する業者について、拒否したことはありますか。あるとすればその件数や理由を教えてください。

3 代理店の報酬

(1) 代理店の報酬はどのように定めていますか。具体的な算定式を示してご説明ください。

(2) 複数の方法がある場合、なぜそれぞれの方法が使われているのですか。また、今後は、いずれか一つの方法にする予定はありますか。

(3) 工事施工後に契約が解除された場合、代理店の報酬に影響しますか。

4 契約書

一次代理店との契約書及び二次代理店の契約書をご提示ください。

第2 工事施工業者について

1 工事施工の主体

工事を施工する業者は貴社と直接契約をしている業者に限るのでしょうか。代理店と契約している業者もありますか。

2 工事施工業者の選考基準

貴社はどのような基準によって工事施工業者を選考・決定していますか。

代理店と契約している業者があれば、貴社は工事施工業者の選考・決定に関与していますか。

3 契約関係

工事施工に際し、消費者、施工業者、貴社の契約関係はどのようになっていますか。契約書を示してご説明ください。

4 工事施工業者に対する苦情

工事施工業者が「フレッツ光」の勧誘や契約について消費者から苦情を受けた場合、貴社はどのような対応を取るようになっていきますか。具体的にご説明ください。

第3 消費者からの苦情対応・消費者保護の取組みについて

1 苦情対応窓口

代理店による「フレッツ光」の勧誘や契約締結トラブルについて、消費者からの苦情対応窓口として、①「お客様相談センター」を示しておられますが、そのほかにも、②NTTの一般的な相談窓口116、③光専用窓口0120-116-116、④各支店相談窓口、⑤代理店相談窓口、⑥その他の窓口は、苦情対応窓口となっていないでしょうか。

2 苦情等の管理状況

(1) 上記①から⑥の窓口には、苦情等の申出結果を記録するカード等（例えば「相談カード」）はありますか。

(2) 上記①から⑥の窓口は、苦情等の申出結果を記録するカード等の項目入力基準を共有していますか。

例えば、消費者からの申出を苦情と問い合わせに分ける判断基準を共有していますか。判断基準があればどのようなものか教えてください。

(3) さらに、苦情内容による分類はどのように行っていますか。

3 「フレッツ光」に関する苦情の数及び内容

(1) 「フレッツ光」の勧誘や契約に関して、2010年度（2010年4月1日から2011年3月31日まで）に寄せられた申出件数について、貴社が把握する方法での分類毎の件数をお知らせください。

件数は、上記①から⑥の全ての窓口での相談件数ですか。全てでないとするならばどの相談窓口の件数かを明らかにしてください。

(2) 「フレッツ光」の勧誘等に関する苦情や問い合わせとして件数を把握していないのであれば、それはなぜですか。また、今後も把握するつもりがないのかどうかご回答ください。

4 再勧誘の問題

(1) 勧誘停止（禁止）の情報は、どのようにして代理店の営業担当者まで周知

- してありますか。また、周知するのにかかる時間はどれくらいですか。
- (2) 代理店が適切に勧誘停止（禁止）の情報を提供していない場合がありますか。その場合、貴社はどのような措置をとっていますか。
- 5 勧誘時の説明の問題（工事実施前の確認）
- (1) 貴社が、工事実施前に消費者に送る「初期工事割引（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」をご提示ください。
- (2) 消費者は、工事実施前であれば無条件に解約できるのでしょうか。そうであるなら、そのことはどのように告知していますか。
- (3) 2010年度に工事実施前に解約となった件数をその理由毎に教えてください。また、勧誘時の説明に原因があった場合は、勧誘を行った代理店に対して取った措置も教えてください。
- 6 代理店契約の解除（前回の「お問い合わせ」と同質問）
- 代理店の勧誘に関するトラブルにより、貴社が2010年度に代理店契約を解除あるいは営業停止等の処分を行った件数及びその具体的内容を教えてください。
- 7 特定商取引法の適用除外と勧誘トラブル（前回の「お問い合わせ」と同質問）
- 電気通信事業者が行う電気通信事業法第2条第4号に規定する役務の提供は、特定商取引法の適用除外となっているため、クーリングオフや勧誘を拒否する意思を示した消費者に対する再勧誘禁止等の適用がないため、「フレッツ光」の代理店による同一家庭に対する度重なる勧誘などに関する苦情やトラブルが増加しているという見解があります。貴社として、特定商取引法の適用除外となっていることに起因する弊害をカバーするための対応策を講じていますか。

第4 適正な営業活動の推進に向けた取組みの強化とその成果の確認について

1 問題の把握

販売代理店による不適正な営業活動はどのくらいあるのか、また不適正な営業活動の具体的内容について、貴社はどのように調査、確認していますか。一次代理店と二次代理店とを区別してご説明ください。

2 取組み強化による成果の確認

取組み強化による成果は、苦情内容毎に申出件数の減少などに表れると思われませんが、貴社では年々取組みを強化することによって、不適正な営業活動は減少していますか。また、貴社ではどのような方法で成果を確認しているのかを教えてください。

以上

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 大阪府中央区石町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・検討を行ってきました。

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件にのぼり、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

平成 24 年 3 月 22 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
〒650-0892 大阪府大阪市東淀川区西淀川 1-1-1

ご 回 答

2012 年 2 月 27 日付けで、貴団体よりいただきました「要請書」について、下記のとおり回答いたします。

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、お客様により便利で安心してサービスをご利用いただくためには、お客様お一人おひとりに弊社サービス内容を十分にご理解していただいた上での確に選択していただくための取組みが、一層求められているものと認識し、かねてより、適正な営業活動を行うべく、CS活動に取り組んでまいりました。

しかしながら、弊社「フレッツ光」をご利用いただくお客様が増加していく一方で、誠に遺憾ながら、一部販売代理店による不適正な営業活動によりお客様にご迷惑をおかけしたケースがございました。弊社は、かかる事態を重く受け止め、状況を改善すべく、従来より、適正な営業活動（CS）に向けた取組みの強化に努めておりますので、まずは、弊社の取り組みについてご説明させていただきました上で、貴団体からの要請にご回答させていただきます。

弊社は、従来から弊社と販売代理店との契約書にて、カタログ等を用いお客様にサービス内容や料金を正確に説明するよう義務付けるとともに、営業上行ってはならない事項を列記し、禁止してきたところでありますが、不適正な営業活動の撲滅を目指し、平成 20 年度からより具体的に禁止事項を示し、解説を盛り込んだマニュアル等を作成の上、販売代理店への周知徹底を行ってまいりました。また、平成 21 年度からは弊社社員による販売代理店に対する立入り点検の実施、平成 22 年度から弊社社員による販売代理店に対する集合

研修の実施や、各地域の消費生活センターへの訪問による、意見交換・情報収集の実施等を行い、トラブル事例の実態把握、再発防止のための販売代理店指導に取り組んでまいりました。また、これと並行して、平成 21 年度より、広告作成に関するマニュアルを作成し、不適正な表示例を具体的に示し、お客様にサービス内容や料金について正確にご理解いただけるようなチラシを作成するよう販売代理店に指導を行ってまいりました。

さらに、上記両マニュアルについては記載内容を毎年見直して改定することにより、内容の充実を図っており、特に平成 23 年度については、「更なる適正な営業活動の推進」「不適正な営業活動の撲滅」を目指し、禁止事項抵触時における販売代理店に対するペナルティの強化、CS 研修・CS テストの実施、日常の立入り点検等の強化等を盛り込み、更なる営業活動の適正化に取り組んでおります。また、年度半ばにして、新たに禁止すべき事象等が発生した場合には、改定をまたず、その都度、弊社の認めている再委託先である二次代理店を含む全販売代理店へ周知し、再発防止の指導を行っております。

平成 23 年度における販売代理店指導の根幹となります両マニュアルの主な内容ですが、まず、販売代理店に対するペナルティについては、従来から発生した事案の内容に応じて、契約解除・営業停止等のペナルティを課しておりましたが、平成 23 年度からは、その適用基準をさらに厳格化するなど、より厳しい内容に改定しております。

次に、アウトバウンド型営業活動への参入条件の厳格化について、テレマーケティング営業活動における事前申請書提出の必須化、並びに事前 CS 研修の受講、CS テスト合格、禁止事項遵守の誓約書提出者のみ、オペレーターとして営業活動を認める仕組みの構築等により、これまで以上に参入条件を厳しくしております。

また、営業手法が訪問の場合についても、テレマーケティングの場合と同様に、事前 CS 研修の受講、CS テストの合格、禁止事項遵守の誓約書提出者のみ、営業担当者として営業活動を認め、弊社が認定する「販売代理店証明書」を発行するとともに、当該証明書を常時携帯及び営業活動時におけるお客様に上記証明書の提示を義務付けております。

また、販売代理店向け CS 研修については、改定したマニュアル類を教材として、弊社主催で地域毎に集合形式で研修を実施しております。今年度からは、新規参入の販売代理店に対する研修を一次代理店に義務付けるとともに、四半期毎には傘下の二次代理店への研修を義務付けるなど、昨年度以上の取組みを実施しているところであります。

さらには、弊社社員が日常的に販売代理店の活動拠点を訪問する際に、お客様からの苦情のあった事例を禁止事項・注意事項として記した「CS トピックス」を用いて、販売代理店の営業担当者に直接的に周知、注意喚起するほか、訪問時に点検ポイントに対するチェックを行う等、歯止めとしての点検活動についても取組みの強化をしています。

その他、弊社自らも、消費生活センター等へ寄せられるお客様からのお申し出等について、相談員へのヒアリング等を行い、お申し出の内容が確認できたものについては、実例として前述のマニュアルに禁止事項等として記載しているほか、マニュアルを遵守の上作成している販売代理店の「営業トークスクリプト」への即時反映を指導し、販売代理店へ

の周知・指導を強化しております。

このように適正な営業活動（CS）に向けて取組んでいる中、貴団体からの2011年4月26日付け「お問い合わせ」及び同年8月25日付け「再お問い合わせ」を受領いたしましたので、弊社は、それぞれのお問い合わせに対して、2011年6月15日付け及び同年10月14日付けで上記取組み内容を含め「ご回答」差し上げるとともに、貴団体からのご意見等を真摯に受け止め、一層の改善に努めてまいったところです。

加えて、貴団体からの「要請書」においても引用されております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、業界団体で検討されております営業活動に関する自主基準等に則り、適正な営業活動等を推進してまいります。

つきましては、弊社は、今後も、引き続き、適正な営業活動ルールの充実とその実効性向上に向けて、弊社自身による販売代理店への立入点検の一層の強化による販売代理店営業担当者一人一人に対する適正な営業活動の徹底を推進するとともに、お客様が必要とされる情報については、お客様にお渡しする書面や弊社ホームページへの掲載内容の見直しなど、電気通信事業を担う事業者としてお客様に安心して通信サービスをご利用いただくよう尽力していく所存であります。

なお、貴団体からの要請事項について、弊社から貴団体へ前々回・前回の回答と一部重複する内容もございますが、別紙のとおり改めて回答させていただきます。

<別紙>

	内容	回答
①	<p>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。</p>	<p>弊社と販売代理店とで締結する契約等においては、各種の法令遵守の条項を設け、義務付けており、義務違反に抵触する事実が判明した場合は、契約解除等のペナルティを課しております。</p> <p>適正な広告表示につきましては、お客様の誤認を未然防止すべく、弊社において広告作成に関するマニュアル類を作成し、販売代理店へ配布の上、禁止すべき不適正な広告表示事例、或いは広告表示において記載すべき注釈事項等を具体的に示し指導しております。</p> <p>また、弊社は、販売代理店に対して、広告作成時において上記マニュアル類規定事項の遵守状況をチェックする運用体制をとらせており、お客様にサービス内容・料金等について正確にご理解いただける広告表示を作成するように販売代理店を指導しております。</p> <p>販売代理店は個社の営業戦略・営業活動として弊社以外の商材とのセット販売等を実施している場合がありますが、弊社としては、販売代理店の営業戦略は尊重するものの、弊社サービスに関する広告表示について上記のと通りの指導を実施し、景品等についても、法令順守を義務付けるとともに、上記マニュアルや販売代理店向け集合研修において、提供可能な景品の指導や、景品・特典類に関する不利益情報の明記等、お客様の誤認を防止するための措置を徹底するよう指導しております。</p>
②	<p>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。</p>	<p>営業活動時（訪問営業、電話勧誘時含むすべての営業活動時）におけるお客様への勧誘目的および販売代理店名の告知については、契約等において義務化しており、義務違反に抵触する事実が判明した場合は、契約解除等のペナルティを課しております。</p> <p>さらに訪問営業活動時には営業担当者には、「販売代理店証明書」の携行、提示を義務付けており、販売代理店名の告知および勧誘目的の伝達の徹底を指導しております。</p> <p>また、弊社においては、販売代理店向け集合研修、営業担当者向け CS テスト等を実施することにより、適正な営業活動の推進に向け、販売代理店への指導を強化しております。</p>
③	<p>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。</p>	<p>弊社においては、勧誘非希望のお客様に対する継続した勧誘行為を禁止しており、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。なお、これに抵触する事実が判明した販売代理店に対しては、契約解除等のペナルティを課しております。</p>
④	<p>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。</p>	<p>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、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、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。</p> <p>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。</p> <p>今後も更なる周知徹底の迅速化を指導し、当該お客様への再勧誘禁止の徹底に努めてまいります。</p>

⑥	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>お客様にサービス内容や料金について正確にご理解いただくために、カタログ等の営業ツールを弊社にて用意し、営業に際しては、書面を示して、サービス内容や料金に加え、解約時の違約金等重要な事項をお客様に口頭でご説明するようマニュアル類にて規定しております。また、お客様目線に立った営業活動を推進する観点から、事実と異なる内容での勧奨禁止、誤解を生む営業トークの禁止、及びお申し込み内容の確認の徹底などについて、営業担当者を指導するとともに、代理店に対しては、上記内容を契約等において義務化しております。</p> <p>加えて、お申し込みを承った後に、お客様が契約内容を十分にご理解いただけるように、サービス内容、解約金、および工事開通前の無償解約に関する案内を盛り込んだ「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」を弊社より直接お客様に書面にて送付し、お客様にお申し込み内容をご確認いただけるようにしております。</p> <p>また、今後、訪問営業時においては、代理店の取り扱い分を含め、書面交付による重要事項のご説明及びお客様によるお申し込み内容のご確認の徹底に努めてまいります。</p> <p>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。</p>
⑦	<p>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。</p>	<p>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「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」等に記載し、周知しているところです。今後も、周知徹底に努めてまいります。</p>
⑧	<p>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、消費者から苦情・相談窓口を一本化且つワンストップ化すること。</p> <p>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</p> <p>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。</p>	<p>弊社では、高度化・多様化するサービス内容に応じて、お客様のニーズにワンストップで迅速、適切に対応させていただくため、内容に応じた専門相談窓口を設けており、それぞれの受付部門が責任を持って対応させていただいています。</p> <p>各種専門相談窓口の連絡先（着信無料）は、お客様にお渡しする書類（開通時のご案内や請求書等）に、当該内容について必要とされる専門相談窓口の連絡先をご案内するとともに、弊社ホームページにおいても掲載し周知しております。</p> <p>加えて、お申し出の連絡先がご不明な場合などを含め弊社に関するご意見、ご要望、お問合せについての総合相談窓口として「お客様相談センター」を設けており、対応させていただいております。なお、お客様にとって必要な対応を的確に行うため、お客様のお申し出内容が専門的な知識や情報が必要とされる場合には、最適な専門窓口から対応させていただく場合もございます。</p> <p>それぞれのご相談窓口にお申し出をいただいたご意見、ご要望等については、弊社の「お客様相談センター」を主管するウィズ カスタマー活動推進室において、一元的に集約し、サービス品質の改善等に取り組んでいます。</p>
⑨	<p>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。</p>	<p>弊社においては、クーリング・オフ類似の制度として、工事開通前の無償解約があります。お客様からお申し込みをいただいてから開通工事完了までに一定期間（10日か</p>

ら2週間程度)を要しており、仮に、何らかの理由により開通前において、お客様から申し込みキャンセルのお申し出をいただいた場合には、無償解約をさせていただいております。

また、お申し込み後、弊社からお客様に送付する書類「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」により、お客様においてサービス内容・契約条件等を再確認いただきますとともに、お申し込み内容についてお客様にご再考いただけるようにしており、その結果、解約をご希望されるお客様については、前述のとおり、無償解約でご対応させていただいております。

なお、弊社としては、総務省の「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」の中で示されているように、そもそも、契約解除につながるような問題事例が発生することのないように、お客様お一人おひとりがサービス内容を十分に理解し的確に選択していただくことが最優先と考え、各種の取組みに努めているところです。