

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



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はありますが、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おり指導を実施し、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>

⑤	<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>
⑥	<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>
⑦	<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に、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>
⑧	<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きます。

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きます。

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。