

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

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