

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おります「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ございますが、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の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/chuujikou.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の「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、PIO-NET業務のサポート用電子掲示版「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させ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。

