

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」などが必要となります。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、本申し出については、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。

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お尋ねし、お客様よりご同意いただけた場合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、弊社にお申出があった場合と、販売代理店等にお申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、お申込を受け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 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 ※8	
						月額利用料 ※6	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	2	1	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				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	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	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	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)						5,800円 (税込6,090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	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	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)			17,000円 (税込17,850円)		
ビジネスタタイプ	最大 最大 1Gbps	同左	100BASE-T			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西日本取寄ビルから、お客さま宅まで最大1Gbps (1,000Mbps) の光回線をご提供し、複数のお客さまで共有するサービスです。お客さま宅内に設置する回線終端装置 (ONU)、宅内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、最大1Gbpsですが、お客さま宅内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機能・処理能力、電線の影響等) 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流れるため、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100BASE-T、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ー等に同時に接続できる数です。
- ※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・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お申し込みでない場合は、別途工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ーとの契約およびインターネットサービスプロバイダー利用料が別途必要となります。
- ※6 本表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、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 初期導入費用には、契約料800円 (税込840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。(1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。(1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6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。(1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か月以上経過した場合)、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。
- ※請求額総額が1円未満の端数がある場合は、切り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、品質確保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きます場合があります。一時中断が発生する場合は、電子メールおよび弊社ホームページにてお知らせします。(URL: <http://www.ntt-west.co.jp/info/construction/>)
- ご利用のパソコン環境 (OS) 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)、宅内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ー) 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、複数のプロバイダー、もしくは同一のプロバイダー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。
- お客さまのご利用形態によっては、複数のプロバイダー、もしくは同一のプロバイダー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各ソフトウェ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、各ソフトウェ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過失により漏洩、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すすめします。
- 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をご確認ください。
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方式で宅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、構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。

