

2012年10月23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
TEL06-6945-0729 FAX06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp/](http://www.kc-s.or.jp/)

ご連絡（要請等終了のご通知）

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、貴社に対し、下記のとおりお問い合わせ及び要請を行ってきました（詳細な経緯については、当団体のホームページをご覧ください。）。

記

| | |
|-------------|---|
| 2011年4月26日 | 当団体より「フレッツ光」の勧誘行為及び代理店との契約、消費者からの苦情対応・消費者保護の取組みについての「お問い合わせ」を送付 |
| 2011年6月15日 | 貴社から「お問い合わせ」に対する回答を受領 |
| 2011年8月25日 | 当団体より「再お問い合わせ」を送付 |
| 2011年10月14日 | 貴社から「再お問い合わせ」に対する回答を受領 |
| 2012年2月27日 | 当団体より「要請書」を送付 |
| 2012年3月22日 | 貴社から「要請書」に対する回答を受領 |
| 2012年5月16日 | 当団体より「再要請及び再々お問い合わせ」を送付 |
| 2012年6月15日 | 貴社から「再要請及び再々お問い合わせ」に対する |

回答を受領

2012年7月25日 当団体より「再々要請書」を送付

2012年9月13日 貴社から「再々要請書」に対する回答を受領

以上の経過を経て、貴社が「フレッツ光」の工事前無償解約や再勧誘停止（禁止）に関する案内をホームページ上で分かりやすく表示するなどの一定の改善措置を実施されたことを当団体は評価し、一旦、貴社に対する要請等の活動を終了することと致しましたので、本書を以て貴社にお知らせ致します。

もっとも、当団体から貴社に対する2012年2月27日付け「要請書」で要請しましたとおり、契約内容が決して単純とは言えない「フレッツ光」サービスの契約においては、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なく、貴社及び貴社代理店による消費者に対する勧誘は、特定商取引に関する法律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べきである、という当団体の見解に変わりはありません。

今後も依然として「フレッツ光」の契約に関する勧誘等をめぐる苦情が多数寄せられる場合は、改めて対応させて頂くことがありますので、念のため申し添えます。

以上