

2014年6月11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/>

要請書

当団体は、貴社の提供する「フレッツ光」の高速タイプである「フレッツ光ネクスト隼」の広告表示について情報が寄せられたことを受けて、これについて調査・検討を行ってきました。そのうえで、貴社に対し、2013年12月2日付「ご連絡」を送付し、貴社から同月24日付「ご回答」をいただきました。当団体は、貴社「ご回答」を受け、さらに検討いたしました結果、下記のとおり、消費者保護の観点から改善の必要があると考えております。

そこで、貴社におかれましては、本要請の趣旨をご理解いただき、速やかに適切な措置を講じていただきますよう要請いたします。

本要請に対する貴社のご回答を、来る2014年7月11日までに、書面にて当団体事務局まで送付くださいますようお願いいたします。貴社の誠実かつ迅速な対

応をお待ちしております。なお、本要請書は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請です。

また、本件については、本要請及び事後の手続は、すべて公開の方式で行わせていただきます。したがって、本要請の内容及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本要請以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

1 要請の趣旨

- ① 「フレッツ光ネクスト隼」の通信速度について、実行速度が低下する要因となる消費者の利用環境（設備状況・混雑状況等）の具体的事例等をホームページ上に掲載し、あわせて「フレッツ光ネクスト隼」のトップページ等の目立つところに表示すること。
- ② 上記内容を掲載したページ上に、1 G b p s に対応するインターネット利用環境であるかどうかを消費者自らが確認することができる情報（パソコン・OSの処理能力、ルーター・ハブ等の周辺機器の機能・処理能力、LANケーブルの規格等）（以下「パソコン・周辺機器等の性能等」といいます。）を分かりやすく掲載するとともに、Q&Aの通信速度などに対する質問の回答も、上記内容に揃えること。
- ③ 消費者及び契約者に対して交付するパンフレット等の広告書面についても、実効速度が低下する要因となる消費者の利用環境（設備状況・混雑状況等）の具体的事例等とあわせて、消費者自ら1 G b p s に対応するインターネット利用環境であるかどうかを確認することができる情報（パソコン・周辺機器等の性能等）を分かりやすく記載すること。

2 要請の理由

- (1) 要請の対象とした広告表示等

貴社が提供する「フレッツ光ネクスト集」については、貴社ホームページ等で、回線速度の最大値が概ね1 G b p sであることを大きく表示したうえで、この数値が従来型との比較において、著しく大きいことが強調されています。

そのうえで、注意書き等により小さく「最大概ね1 G b p sとは技術規格上の最大値であり、実効速度とは異なる」旨の記載がなされております。

<http://flets-w.com/cpn/ad/>より抜粋

(2) 要請に至った事情

当団体の調査によれば、貴社が注記しているとおおり、実効速度は様々な要因により制約を受けるため、通常、各家庭での実効速度が1 G b p sとなることはほとんどないと考えられます。

他方、インターネット接続サービスは比較的新しく複雑な技術であるため、一般の消費者は詳しい知識を持たない場合が多く、また、これまで技術進歩に

よって通信速度が著しく速くなってきた経緯から、「フレッツ光ネクスト隼」についても契約を切り替えるだけで従来型のサービスより相当速くなると期待する消費者が多いと考えられます。

実際、「フレッツ光隼に契約を切り替え、ギガビットLANに対応しているパソコンでLANケーブルもCAT7を使っているが、実測値を計測できるサイトで確かめたところ、数十Mbpsしか出ない」との相談が当団体に寄せられています。

このような状況に鑑みると、現在の貴社の広告表示等では、通信速度について消費者に過度の期待を抱かせるなど、誤解を招く可能性が高いと考えられます。

そこで、当団体としては、消費者自らが、実効速度が低下する具体的要因を知ることができ、かつ、利用環境について個別に1Gbpsに適した利用環境であるかどうかを容易に確認できるように、貴社の広告表示等を改善する必要があると考えます。

(3) まとめ

以上のような観点から、貴社の広告表示等が消費者にとってより分かりやすいものとするべく、例えば、貴社が扱うサービス（回線部分）を図示したり、共有する回線利用者の人数の最大値、必要なパソコン・周辺機器等の性能等、プロバイダーから提供される設備条件、実効速度が向上しなかった・低下した・改善されたなどの各事例等を、ホームページ上のより分かりやすいところに掲載するなどして、前記「要請の趣旨」に沿った改善を要請するものです。

以上