

2015年5月20日

株式会社フォーバルテレコム
代表取締役 谷井 剛 様

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

【連絡先（事務局）】担当：袋井

〒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)

お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

さて、当団体に貴社の運営されるプロバイダサービス「i S m a r t 接続ーFひかり」の契約に関する情報が寄せられ、当団体にて貴社の上記会員規約条項および契約手続の内容について検討しております。

つきましては、貴社に対し、下記のとおり質問がございますので、2015年6月19日までに文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

今後、貴社より期日までに何らかの回答をいただけない場合は、回答がなかった旨を公開させていただくこととなります。

このたびの「お問い合わせ」を機に、当団体担当者と面会の上協議を行いたいとお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

また、当団体は、貴社との交渉経緯等を勘案の上、公開にて（当団体ホームページ等への掲載を含みます）不当条項の使用停止などの「申入れ」をさせていただく場合がありますので、予めご承知おきください（当団体の活動方針については、詳しくは別添の「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をご参照ください）。

記（質問事項）

I 契約時の手続に関して

遠隔操作によるプロバイダの変更に関しては、独立行政法人国民生活センターが同変更の勧誘等に関するトラブルの増加を受け、2014年9月18日付けで注意喚起を発表しています（国民生活センターホームページをご参照ください）。また、総務省は、遠隔操作によるプロバイダの変更作業を行っている電気通信事業者2社に対し、同変更に関して不適切な勧誘を行っていたことを理由に、2015年1月28日付けで行政指導を行った旨発表しました。さらに、前文にもあるとおり、当団体に対し、遠隔操作による「i Smart 接続－Fひかり」へのプロバイダの変更作業に関する情報提供がありました。

そこで、貴社に対して、以下の通り質問いたしますので、ご回答ください。

なお、「3」から「13」の質問については、「貴社が自ら契約を勧誘される場合」と「貴社の代理店が契約を勧誘される場合」の各々についてご回答ください。

1. 貴社の契約件数のうち、貴社自らの勧誘により成約した件数と代理店の勧誘により成約した件数の割合は、各々何%でしょうか。直近1年間の契約件数の割合でお教えてください。
2. 「i Smart 接続－Fひかり」へのプロバイダ変更の勧誘を代理店に委託している場合の代理店数をお教えてください。また、貴社が直接代理店契約を締結していない代理店が存在していますか（例えば第2次、3次代理店など）。
3. 「i Smart 接続－Fひかり」の契約を獲得する営業活動の中で、電話勧誘が占める割合は何%でしょうか。直近1年間の契約数の割合でお教えてください。また、他の営業行為（勧誘方法）による契約件数の割合もお教えてください。
4. 勧誘を行うに際して、消費者に説明すべき事項やその説明方法あるいは禁止事項など、勧誘者が順守すべき事項を定めた勧誘マニュアルないしそれに類するものを作成していますか。作成している場合はそれを提示のうえ、その内容につきご回答ください。

5. 上記マニュアル等の他、貴社として勧誘方法等について勧誘者に何らかの指導をしていますか。指導している場合には、その内容をお教えてください。
6. 勧誘対象者はどのように選んでいるのでしょうか。
7. 当団体への情報提供者のケースでは、貴社は、契約時に消費者のパソコンを遠隔操作しておられます。「i S m a r t 接続－Fひかり」の契約時において、パソコンを遠隔操作する割合は何%でしょうか。
8. 電話勧誘の場合、どの時点で貴社とプロバイダ契約及びオプション契約が成立したことになるのでしょうか。遠隔操作を行う場合と遠隔操作を行わない場合の各々についてお教えてください。
9. 直近一年間において、プロバイダ契約時にオプションも併せて契約した契約者の割合をお教えてください。
10. 消費者はどのようにして解約金や月あたりの支払額などの契約内容（オプション契約を含む）を確認できるようになっていますか。契約成立前と契約成立後の各々についてお教えてください。消費者に交付している書面等がある場合は、それを提示のうえ、ご回答してください。
11. 貴社は、契約勧誘時に大手電話会社の関連事業者と消費者に誤認されないよう、何か対策をしておられますか。
12. プロバイダ契約時における遠隔操作や代理店の勧誘に関し、消費者から何らかの苦情や問い合わせがありますでしょうか。苦情等がある場合、それを受けて貴社営業部門又は代理店に具体的に指示された事項があればお教えてください。
13. 消費者からプロバイダ契約またはオプション契約をした覚えがないにも関わらず契約したことになるといった苦情等がある場合、貴社はどのようにしてプロバイダ契約及びオプション契約の成立を確認していますか。
14. 消費者からクーリングオフの申出があった場合、貴社はこれに応じていますか。クーリングオフに応じている場合、その内容（起算日、期間など）をお教えてください。

Ⅱ 利用規約に関して(2015年5月19日現在、貴社ホームページ上に掲載されているものを基にしています)

15. 貴社が運営されるプロバイダサービス「iSmart接続-Fひかり」の利用規約(以下「利用規約」といいます。)第6条では、「本サービスは基本サービスとオプションサービスからなり、その種類は別途定めるとおりとします。」と記載されています。貴社ホームページの「iSmart接続-Fひかり」解説ページのオプションの説明を見ても、「パソコンソフト使い放題など ※今後、続々追加予定です!」とあるだけで、具体的な説明がありません。

そこで、①本文書が届いた時点での、貴社が設定されているオプションサービスの一覧をご提示ください。②貴社が設定されているオプションサービスは、どのように勧誘対象者に、情報提供されているのでしょうか。具体的なWebページやチラシなどあれば併せて提供いただきますようお願いいたします。

16. 利用規約第9条では、最低利用期間が設けられています。最低利用期間を設ける理由及び期間を24ヶ月あるいは36ヶ月と設定された理由をお教えください。

17. 利用規約第9条では、利用期間に応じて、それぞれ解約違約金の額が定められていますが、解約違約金の額の設定にあたって、それが消費者契約法第9条1号のいわゆる「平均的損害」を超えないものとなっているかどうかを検討されていますか。検討されている場合は、「解約違約金」が同条1号に抵触しないと考える理由を具体的にご説明ください。

18. 消費者からの契約申込の方法について、利用規約第10条第1項に記載されている「別途定める方法」をお教えください。同条第2項の「利用申込にあたり、本人確認のための資料等を提出していただく場合」とはどのような状況か、お教えください。

19. 電話勧誘によってプロバイダ契約をした場合、利用規約第11条に記載されている利用開始日はいつになるのでしょうか。

20. 利用規約第25条に記載されている「料金およびその計算方法」をお教えください。

以上