

2016年1月27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
TEL. 06-6920-2911 FAX. 06-6945-0730
E-mail: info@kc-s.or.jp
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

再要請兼再々お問い合わせ

当団体において、貴社が運営されているプロバイダサービス「iSmart 接続-Fひかり」について検討し、2015年7月22日付「要請兼再お問い合わせ」を送付したところ、貴社より2015年8月15日付「要請兼再お問い合わせに対する回答書」を頂きました。

これを受けまして、当団体において、上記2015年8月15日付「要請兼お問い合わせに対する回答書」の内容と実施状況を精査しました。

当団体は、2015年7月22日付「要請兼再お問い合わせ」において、貴社に寄せられている「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かかわらず契約したことになっている」という内容の苦情について、2014年4月1日からの3ヶ月間と、2015年4月1日～6月30日までの3ヶ月間の件数の推移に関し貴社に対して質問しましたが、貴社の回答によれば、減少はしているものの、根絶できているというレベルにはありませんでした。

また、当団体で新たに入手したデータによれば、2015年に、全国の消費生活センターに寄せられた貴社とのプロバイダサービス契約に関する消費者からの相談件数は、依然として高い水準にあることも判明しています。

これらのことを踏まえて、当団体は、改めて下記の「再要請」及び「再々お問い合わせ」を行います。

なお、本「再要請」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ので、念のため申し添えます。

つきましては、貴社におかれましては、本「再要請兼再々お問い合わせ」に対するご回答を、2016年2月26日までに、書面にて、当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。

貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

なお、既に当団体から貴社にご連絡しておりますとおり、本「再要請兼再々お問い合わせ」は公開の方式で行わせていただきます。

したがって、本「再要請兼再々お問い合わせ」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。

詳しくは、既にご送付させていただいている「KC'sの『お問い合わせ』『申入れ』事業における活動方針について」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせください。

記

再 要 請

1. 要請の趣旨

(1) 2015年8月15日付「要請兼再お問い合わせに対する回答書」における「利用規約ならびにお客様に送付する重要事項説明書につきましては、2015年8月3日をもって、重要事項説明書到着日から初日不算入で8日間以内（同書作成日から11日間以内）を初期契約解除期間と定めたものに改訂いたしました」とのご回答どおりに、利用規約についても速やかに改訂されるよう求めます。

(2) あわせて、web上の「ismart接続-Fひかり」説明ページ
[\(http://www.forvaltel.co.jp/ip/ismart_f/\)](http://www.forvaltel.co.jp/ip/ismart_f/)
[\(http://www.fit-ismart.com/\)](http://www.fit-ismart.com/)

に記載されている「注意事項」にも、初期契約解除期間を定めている旨を記載するよう求めます。

(3) 貴社と消費者とのプロバイダサービス契約について、消費者が、契約内容を正確に確認したうえで契約締結しようとしていることを書面にて確認できる手続を取ることを求めます。

具体的には、貴社が消費者に対して「登録通知書」と「重要事項説明書」を送付する前に、「契約確認書（仮称）」なる書面を消費者に送付し、これから締結しようとする契約内容を消費者自身が正確に確認できる手続（「契約確認書（仮称）」の内容が正しければ、消費者が確認印を押印して貴社に送付する）を、新たに加えることを求めます。

2. 要請の理由

(1) 2015年8月15日付「要請兼再お問い合わせに対する回答書」でご回答いただいた改訂の実施の有無について、当団体で調査しましたところ、貴社のweb上で重要事項説明書については、初期契約解除期間を定めたものに改訂されていましたが、利用規約の改訂は確認できませんでした。web上の記載漏れかも知れませんが、上記回答書でご回答いただいたとおり、利用規約の改訂も速やかに実施されることを求めます。

(2) 該当する画面上の「注意事項」の冒頭には、「最低利用期間内にご解約された場合違約金が発生致します」とのみ記載されており、これだけでは「初期契約解除期間」が定められていることがよく分かりません。

そこで、消費者にわかりやすく伝えるために、web画面上もあわせて記載されることを求めます。

(3) 当団体が、新たに入手した貴社とのプロバイダサービス契約に関する消費者からの相談内容を精査した結果、「契約しなかったのに登録通知書が届いた」、「安くなると勧誘されたが、以前より高くなった」、「契約したつもりがないが、利用料金請求書が送られてくる」などの苦情が数多く寄せられていることが分かりました。

つまり、合意のうえ締結されたはずの契約であるにもかかわらず、貴社と消費者との間で契約締結の有無や契約内容について、認識が大きく食い違っているケースが少なくないということです。

このようなことから、当団体は、貴社に対する消費者からの相談件数が依然として高い水準にある主たる要因は、貴社と消費者との間で契約締結及び契約内容についての意思確認が適切になされていないことに求められると考えています。

現在のところ、貴社もしくは貴社の代理店は、主に電話にて消費者の契約締結及び契約内容について意思確認をされていると思われませんが、上記のように、消費者から、契約意思がないのに「登録通知書」が送付されてきた、とか、契約していない内容である、といった共通した相談が数多く寄せられている現状に鑑みますと、現在の貴社もしくは貴社の代理店の消費者に対する契約締結の有無や契約内容についての意思確認の方法には、極めて問題があるといわざるを得ません。

そこで、当団体としては、貴社に対し、消費者が、貴社との契約締結及び契約内容について正確に意思確認できる適切な方法として、今回要請した手続を速やかに取ることを求めます。

なお、上記の相談内容については、消費者の誤認が、貴社の不実告知や不利益事実の不告知により発生していることも疑われるところであり、そのよ

うな事実が確認された場合、消費者契約法12条に基づく差止請求を行う可能性もあることを申し添えます。

再々お問い合わせ

1. これまでの当団体と貴社とのやり取りの中で、貴社は、消費者とのプロバイダサービス契約に関するトラブル防止のために、「コンプライアンスに関するガイドライン」の遵守をはじめとした代理店に対する講習会の実施等の対策を取っていると伺っていますが、この様な対策を取っているにもかかわらず、消費者からの相談件数が依然として高い水準にある原因をどのように考えておられるのかをお聞かせください。
2. 2015年4月25日に「コンプライアンスガイドライン」を改定して以降、貴社と消費者とのプロバイダサービス契約に関する相談件数を減少させるために、貴社が取った対策があればお聞かせください。また、今後新たな対策を取る予定があれば、その内容をお聞かせください。

以上