

2016年2月22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  
担当 袋井 様

株式会社フォーバルテレコム  
コンプライアンス担当部長 秋山 直隆

### 「再要請兼再々お問い合わせ」に対する回答書

2016年1月27日付けでいただきました「要請兼再々お問い合わせ」について、以下、ご回答申し上げます。

#### 【いただきました再要請の趣旨とご回答】

(1) 2015年8月15日付「要請兼再々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。

#### 《ご回答》

前回回答いたしましたとおり、同日をもって利用規約も改訂しております。  
お手数ですが再度「fiコール インターネット接続サービス利用規約」([http://www.forvaltel.co.jp/download/pdf/internet\\_connect.pdf](http://www.forvaltel.co.jp/download/pdf/internet_connect.pdf))の第23条をご確認いただけますようお願いいたします。

(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.fi-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。

#### 《ご回答》

本年2月5日に記載いたしました。

(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。

#### 《ご回答》

要請いただいた手法につきましては、「要請兼再々お問い合わせ」に記載された「要請の理由」と同様の主旨で、既に弊社内でも検討いたしました。事業運用の効率性を損ない、引いてはその効率性から生じ還元される利用者利益を損なうものと判断し、代替の対策を採ることいたしました。

また本年5月に施行される、消費者保護を大幅に強化した改正電気通信事業法および施行規則とガイドラインで具体的に制定される説明義務と書面交付義務については、遵守の漏れの無いよう対策を準備しております。

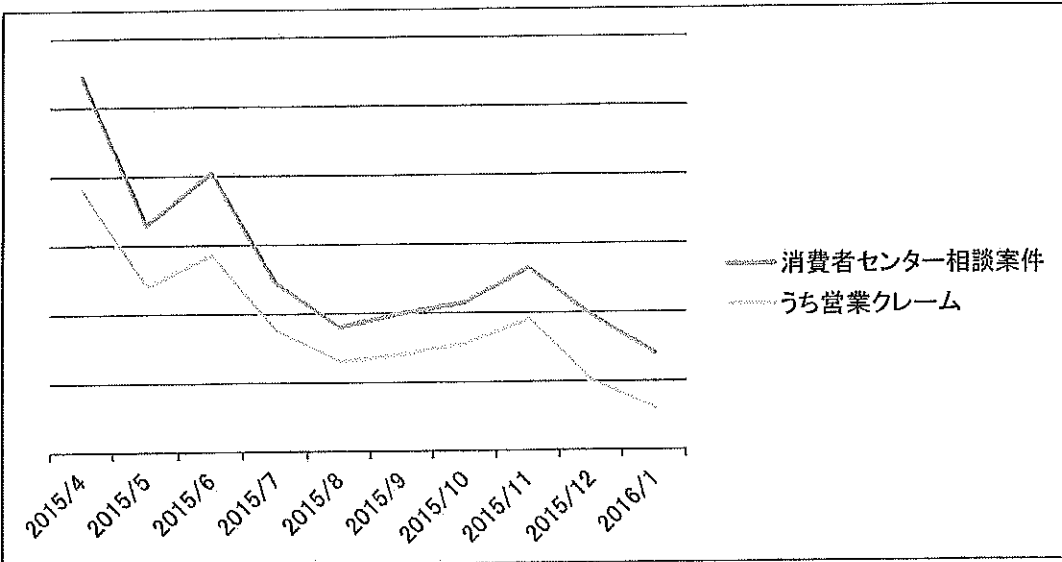
実施中の対策ならびに今後実施予定の対策につきましては、本書後述の「再々お問い合わせ」2項をご参照ください。

【いただきました再々お問い合わせとご回答】

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。

《ご回答》

従前回答いたしました対策において、弊社集計の消費者センターへの相談件数は下表のとおり減少のトレンドを示しておりますが「根絶」には至っておらず、「根絶」を目指すところは弊社も貴団体と同じであり、忸怩たる思いでおります。その原因といたしましては、新規代理店および未経験者による就業により、コンプライアンスおよび弊社の代理店に対するレギュレーションへの認識が甘いまま勧奨活動が行われているもの、と想定しております。これについては、対策通達の漏れが無いが、代理店との定例会においてチェックしております。



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。

《ご回答》

従前ご回答のもの合わせ、以下ご回答いたします。

■ 実施中の対策

- ・全代理店に対する「コンプライアンスに関するガイドライン」の発出ならびに遵守の要求。
- ・全代理店の営業責任者を招集し、コンプライアンス講習会を実施。不参加代理店は勧奨活動を停止。
- ・消費者センターへの相談案件のうち、営業クレーム案件については代理店から当該通話ログを回収し、消費者センターからの申告内容と照合の上、指導および措置を実施。
- ・契約意思確認行為の二重化(勧奨担当者とは別の従業員による契約意思の確認)
- ・初期契約解除ルールを導入。
- ・営業クレーム専用のフリーダイヤルの設営と告知。

■ 今後実施予定の対策

本年5月に施行される、消費者保護を大幅に強化した改正電気通信事業法および施行規則とガイドラインを遵守した事業運営を行うべく、「コンプライアンスに関するガイドライン」も大幅改訂し、稼働中の全代理店に講習会で告知の上、遵守の要請をいたします。

以上