

2016年4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)

#### 要請（その3）兼お問い合わせ（その4）

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、2016年1月27日付「再要請兼再々お問い合わせ」を送付したところ、貴社より2016年2月22日付「再要請兼再々お問い合わせに対する回答書」をいただきました。

これを受けまして、当団体において、上記「再要請兼再々お問い合わせに対する回答書」の内容を精査しました。

「再要請」に対するご回答のうち、「利用規約」については、2015年8月3日をもって、「fit コール インターネット接続サービス利用規約」が改訂されていることを確認いたしました。また、web上の「iSmart 接続-Fひかり」説明ページの「注意事項」にも、初期契約解除期間を定めている旨が記載されていることを確認いたしました。

一方、同じく「再要請」の「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、新たに加えること」については、ご回答内容に不明な点があります。あわせて、「再々お問い合わせ」へのご回答内容についても、ご確認したい点があるため、改めて下記のとおり「要請（その3）兼お問い合わせ（その4）（以下本「要請兼お問い合わせ」といいます。）」を行います。

なお、本「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、本「要請兼お問い合わせ」に対するご回答を、2016年6月3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「要請兼お問い合わせ」は公開の方式で行わせていただきます。したがって、本「要請兼お問い合わせ」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。

## 記

### 要請

#### 1. 要請の趣旨

2016年2月22日付「再要請兼再々お問い合わせに対する回答書」では、当団体が要請した「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を、新たに加えること」について、「事業運用の効率性を損ない、ひ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といたしました。」とのご回答でした。

この文面だけからは、「代替の対策」の内容が不明ですので、貴社が採られている「代替の対策」は、例えばどういう立場の人がどういう書面を用いて行うのか、具体的に教えてください。書面があればご提供ください。

#### 2. 要請の理由

2016年1月27日付「再要請兼再々お問い合わせ」でも指摘させていただいたように、現在のところ、貴社もしくは貴社代理店は、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、依然として消費者から、「契約意思がないのに登録通知書を送付されてきた」「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問題があるといわざるを得ません。

そのため、当団体が要請した「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を、新たに加えること」に対する貴社の「代替の対策」

が、本当に実効性のある対策であることが極めて重要であると考えられることから、その具体的内容を明らかにするよう求めるものです。

なお、貴社もしくは貴社の代理店と消費者との契約について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起因することも疑われるところであり、もしそのような事実が確認された場合は、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重ねて申し添えます。

### お問い合わせ

1. 2016年2月22日付「再要請兼再々お問い合わせに対する回答書」では、「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」とありますが、当団体が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1ヶ月あたりの相談件数は、むしろ「増加」傾向にあると理解しています。

この点、貴社が「減少のトレンド」の根拠としている「表」には、相談件数に相当する「縦軸」の「目盛」が記載されておられません。「縦軸」の「目盛」を記載した「表」を、改めてご提示ください。

また、「消費者センター相談案件（数）」は、どこから入手した数値なのか、こういった内容の数値なのかを具体的にご説明ください。

2. 同じく上記「再要請兼再々お問い合わせに対する回答書」では、「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」の「今後実施予定の対策」として、「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」とされています。

ご存じの通り、すでに総務省の「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」が公表されているところですので、貴社において大幅改訂された「コンプライアンスに関するガイドライン」をご提示ください。

以上