

2016年5月30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

「要請(その3)兼お問い合わせ(その4)」に対する回答書

2016年4月27日付けでいただきました「要請(その3)兼お問い合わせ(その4)」につきまして、以下、ご回答申し上げます。

【いただきました要請の趣旨とご回答】

《要請の主旨》

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。

《ご回答》

契約内容を含む契約意思の確認に関する代替の対策につきましては、改めて前回回答分の再掲とその補足をもって、今回の回答とさせていただきます。

■ 実施済みならびに実施中の対策

- ・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。
- ・本年 4 月に稼働中の全代理店の営業責任者を招集し、「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」の「第2章 契約前の説明義務(法第 26 条)関係」を中心としたコンプライアンス講習を実施。不参加代理店は勧奨活動を停止。
- ・契約意思確認行為の二重化(勧奨担当者とは別の上位職者による契約意思の確認)
- ・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、代理店から最初の契約意思確認の通話ログならびに上位職者による 2 回目の契約意思確認の通話ログを回収し、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。
- ・初期契約解除ルールの導入。
- ・営業クレーム専用のフリーダイヤルの設営。
- ・重要事項説明書の送付の際、不適切な勧奨行為は申告いただきたい旨およびクーリングオフ可能な旨を謳った、上記フリーダイヤルの案内のチラシを同封。

【いただきましたお問い合わせとご回答】

《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。

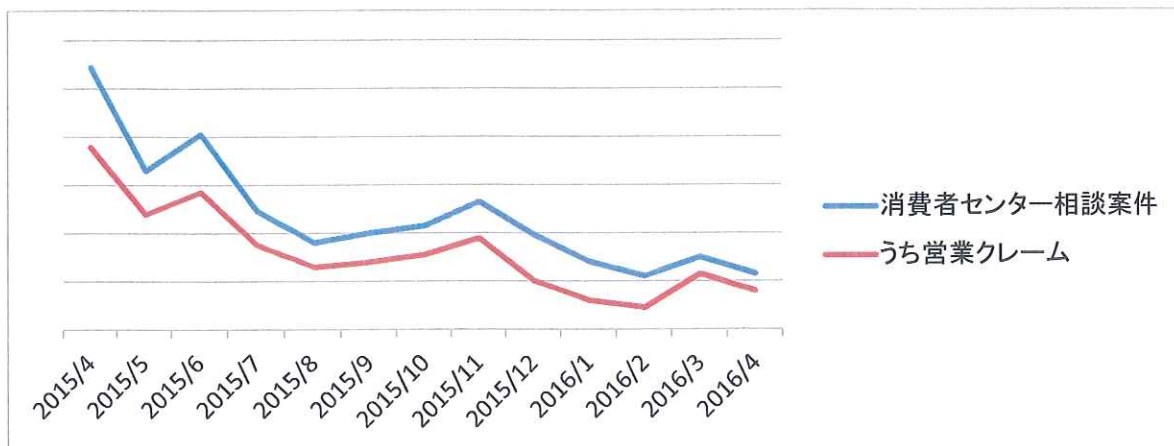
この点、貴社が「減少のトレンド」の根拠としている「表」には、相談件数に相当する「縦軸」の「目盛」が記載されておられません。「縦軸」の「目盛」を記載した「表」を、改めてご提示ください。また、「消費者センター相談案件(数)」は、どこから入手した数値なのか、どういった内容の数値なのかを具体的にご説明ください。

《ご回答》

■ 消費者センター相談案件数を記載した表について

トレンドを示すグラフと、そのリソースとなる件数を記載した表を掲載いたしました。

・トレンド



・件数

	2015/4	2015/5	2015/6	2015/7	2015/8	2015/9	2015/10	2015/11	2015/12	2016/1	2016/2	2016/3	2016/4
消費者センター相談案件	109	66	81	49	36	40	43	53	39	28	22	30	23
うち営業クレーム	76	48	57	35	26	28	31	38	20	12	9	23	16

■ 消費者センター相談案件数の入手(集計)方法について

まず各地の消費者センターから弊社に報告をいただいた案件を集計し、対応を行い把握した内容を踏まえ、「うち営業クレーム」の件数を切り出しております。

上記表中の件数と、貴団体が把握している弊社関係の消費者センター相談案件数の間にもし大きな乖離があれば、貴団体の件数入手先をご教示いただければ幸甚でございます。

《お問い合わせ 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、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。

《ご回答》

「コンプライアンスに関するガイドライン」の附則として、「改正電気通信事業法の消費者保護ルールに則った営業トークのチェック・改善のお願い」と銘打ち定めた書面を交付し、前出のとおり、本年4月に稼働中の全代理店に対しコンプライアンス講習を行いました。

内容は「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」の

- ・第2章 契約前の説明義務(法第26条)関係
- ・第6章 電気通信事業者等の禁止行為(法第27条の2)関係
- ・第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置(法第27条の3)関係

を中心に構成したとしたものになっております。

但し同書面につきましては、弊社と代理店間の契約の守秘義務に係るものと判断し、その提示は控えさせていただきます。

以上