

2016年8月23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 大阪府中央区石町
一丁目1番1号天満橋千代田ビル
TEL06-6920-2911/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>

ご連絡（要請活動終了のご通知）

当団体は、貴社との間で、以下のとおり要請等に係る交渉を行ってきました。

2015年5月20日 当団体よりプロバイダサービス「iSmart
接続－Fひかり」の契約時の手続き及び会員規
約に関する「お問い合わせ」を送付。

2015年6月15日 貴社から「お問い合わせ」に対する回答書を受
領。

2015年7月22日 当団体より「要請兼再お問い合わせ」を送付。
要請：①8日間以内の初期解除ルールの制定、
②同ルールが適用される8日間について、適切
な方法で記載した書面により告知した日から
起算する、③ホームページ上において、オプシ
ョンの一覧表のページを作成し、web上のオ
プションのアイコンにリンクを張る、以上三点
について求めた。

再お問い合わせ：①コンプライアンスガイドラ
インに違反し処分した代理店数、②「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る」

という内容の苦情の数、③「解約違約金の額」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と主張する理由、以上3点について質問した。

2015年8月25日 貴社から「要請兼再お問い合わせ」に対する回答書を受領。

2016年1月27日 当団体より「再要請兼再々お問い合わせ」を送付。

再要請：①初期解除ルールの導入に伴う利用規約の改定、②「i s m a r t 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を記載する、③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、以上三点について求めた。

再々お問い合わせ：①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、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いるか、②2015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、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、取った対策と新たな対策を取る予定、以上二点について質問した。

2016年2月22日 貴社から「再要請兼再々お問い合わせ」に対する回答書を受領。

2016年4月27日 当団体より「要請(その3)兼お問い合わせ(その4)」を送付。

要請：①再要請の回答にあった書面による確認

の「代替の対策」について、具体的な説明と書面があれば提示を求めた。

お問い合わせ：再々お問い合わせの回答にあった①消費者センターの相談件数が減少傾向にあるとした表の縦軸の目盛の記載と、相談件数のカウント数の根拠、②改正電気通信事業法の施行規則とガイドラインに基づき、大幅に改定するとした貴社の「コンプライアンスに関するガイドライン」の提示、以上二点について質問した。

2016年5月30日 貴社から「要請（その3）兼お問い合わせ（その4）」に対する回答書を受領。

当団体において、貴社からの一連の回答内容を精査しましたが、違約金の金額に関する認識の相違はあるものの、2015年8月3日より初期解除ルールを導入されたこと、オプションの一覧のページをweb上に表記されたこと等の現状に鑑みて、当団体としては、一旦貴社に対する要請活動を終了することといたします。

もっとも、全国の消費生活センターには貴社に対する相談が引き続き入っていると聞いております。したがって、今後とも消費者にとって分かりやすい契約内容と誤解を招くことがない適正な勧誘に努められるよう求めるとともに、今後、消費者等から貴社の契約内容及び勧誘等に関する新たな情報提供があれば、当団体として改めて活動を始めることがあることを念のため付言いたします。

以上