

平成 27 年 12 月 28 日

総務省総合通信基盤局長 福岡 徹 殿

東京都豊島区西池袋一丁目 4 番 10 号
株式会社 Hi-Bit
代表取締役 砂賀 久仁允

平成 27 年 12 月 4 日付総基消第 226 号「光アクセス回線サービスの卸売を受けて提供するサービスに係る販売勧誘方法の改善等について（警告）」において、1 か月以内に報告を要請された以下の事項について、別添のとおり報告いたします。

なお、当社が提供する「光ギガ」以外の電気通信サービスにおいても法令に基づく説明義務、及び不適切勧誘が無いよう遵守徹底するため、別添の措置のうち、サービスの内容や勧誘形態に鑑みて同様に講ずべきと考えられるものについては、同様に講じてまいります。

1. 法第26条の規定に基づく説明義務の順守徹底等

(1) 貴社又は貴社の代理店による本件転用又は本件新規加入に係る電話勧誘においては、少なくとも別紙の 1 に示す法第26条の規定への違反行為が認められたことから、貴社及び貴社の代理店（二次以降の代理店を含む。以下同じ。）において、電気通信役務の契約の締結等に当たり、同条の規定に基づく説明義務の遵守を徹底すること。その徹底に当たっては、法第26条の規定に基づく説明義務に関し、特に以下に留意すること。

ア 法第26条の規定に基づく提供条件の説明を電話によって行う場合には、電話により説明事項を告げる方法によることについての了解の意思表示が利用者から明示的になされる必要があると考えられ、この意思表示を得ることが、電気通信役務の契約の締結等を電話によって行う場合の前提であること

イ サービスの提供主体が貴社である旨や、代理店が説明を行う場合において貴社の代理店である旨を説明することは、利用者が貴社との間で契約を締結する意志を誤認なく形成する上で非常に重要であること

ウ 本件サービスのオプションサービスとして提供する電話サービスは、法第26条の規定に基づく説明義務の対象役務であり、サービスの提供者が貴社である旨や料金等の説明を行うことは、法令上の義務であること

エ 本件転用に係る契約者は、電気通信役務の提供に関する料金のほか、「切替費用」等と称する内容の不明確な経費（その額は、23,400円や43,200円などであり、場合によって異なる。）を36回の分割払いで契約することとされていると認められるが、貴社又は貴社の代理店は、これが何のための経費であるか説明しておらず、このことは、法令上の義務への違反であること

(2) 法第26条の規定の遵守に資する観点から、貴社及び貴社の代理店において同条に規定す

る提供条件の説明を電話によって行う場合には、電話による提供条件の説明を開始する旨を明示し、当該明示に続けて法定の説明事項を全て説明すること（電気通信事業者の氏名又は名称、代理店による勧誘の場合にあつては電気通信事業者及び代理店の氏名又は名称は、通話の冒頭においても説明することが重要である。）。特に、勧誘に当たって複数回の電話をかける場合には、複数回の電話説明に散在する情報のみをもって、説明を行ったものと扱わないこと。なお、複数の電話説明に散在する情報に食い違いや矛盾があり、それらについて明確に訂正がなされていない状態では、法第26条の説明義務が果たされたとは言えない場合があるので、留意すること。おつて、法第26条に規定する提供条件の説明を電話によって行う場合には、電話により説明事項を告げる方法によることについての利用者からの了解が必要である。

2. その他の不適切勧誘を行わないことの徹底

(1) 貴社又は貴社の代理店による本件転用又は本件新規加入に係る電話勧誘においては、別紙の1に示す法第26条の規定への違反行為のほか、少なくとも別紙の2に示す不適切勧誘が認められたことから、貴社及び貴社の代理店が電気通信役務の勧誘を行うに当たって、このような不適切勧誘を一切発生させないよう徹底すること。その徹底に当たっては、これらの不適切勧誘に関し、以下(2)に記載の状況のほか、特に以下に留意すること。

ア 利用者が現在利用している光アクセス回線サービス等の料金改訂の連絡であるかのような虚偽の説明を行う、光アクセス回線サービスの卸売を利用したサービスの仕組みについて説明を行わない、又は虚偽の説明を行う、本件サービスの提供に当たってNTT東西の設備を用いる旨や、NTT東西から本件サービス等の利用料の請求書が発送される旨を殊更に強調する等の手法が、利用者において貴社が提供するサービスの勧誘であると認識することを困難にし、契約先や契約内容を誤認させる原因になっていると考えられ、このような手法を用いた勧誘は不適切であること

イ オプションサービスの料金その他の提供条件の説明を行わない、オプションサービスについてほとんど説明を行わずに勝手に加入させる、オプションサービスへの加入が本件サービスを契約するに当たっての必要条件ではないと考えられるにもかかわらず、本件サービスのみを契約するという選択肢を利用者に示さずに強引にオプションサービスを契約させ、本件サービスの料金のみを強調して説明する等の手法が、利用者が契約時に認識していない料金の請求を受ける原因になっていると考えられ、このような手法を用いた勧誘は不適切であること

(2) 貴社又は貴社の代理店による本件転用の電話勧誘においては、利用者を電話で誘導しながらNTT東西のウェブサイトから転用承諾番号を取得させることが常態化しており、このことが、貴社又は貴社の代理店による説明の不実施、説明不足又は虚偽説明と相まって、利用者において本件サービスの提供主体が貴社であるとの認識を持つことを困難にしていると認められる。このため、貴社及び貴社の代理店においては、利用者から特に要望がな

い限り、利用者を誘導しながらNTT東西の転用承諾番号取得用のウェブサイトに入力させ、転用承諾番号を取得させることを行わないよう徹底すること。

3. 貴社及び貴社の代理店による勧誘電話やフォローコール等の通話録音を、現行と同じように、相当の期間貴社において取得・保存すること。
4. 貴社の代理店に対する指導、監督、監査等を徹底し、不適切勧誘が認められた代理店に対しては、契約上の措置を講ずるなど、厳正に対処すること。

別添

〔総基消第 226 号の 1 から 4 について、弊社が取った具体的な措置〕

総基消第 226 号の 1、2 について、平成 27 年 2 月の行政指導後の取り組みにおいてルール化し、その履行状況についても事業所監査や、通話録音のモニタリング、フォローコール等により違反がないか確認をしてきましたが、ルールの徹底が不十分であるとの指摘を受けたことを踏まえ、以下の措置を実施することとしています。

(1) 平成 27 年 12 月 5 日以降、全ての販売活動について改善が確認出来るまでの間、停止をしています。

(2) 電話勧誘方法の変更

販売活動の再開後について、電話勧誘の方法を[別紙 1](#)の「重要変更点①」に示す方法（弊社が指定する重要事項説明のための書類を発送し、当該書類に沿って説明事項を全てまとめて説明した後に、お客様において転用承諾番号を取得してもらう仕組み）にすることとしています。

その際、送付する書類には、以下の事項を分かりやすく記載することとしています。

- ・電気通信事業法 26 条に基づく説明義務の対象役務（FTTH サービス、ISP サービス、電話サービス等）に係る法定の説明事項（「期間拘束・自動更新月契約」、「切替費用等」（※）の説明を含む。）

※サービスによっては、「切替費用」のほか、「セキュリティサービス費用」を 36 回の分割払で契約することが必要な場合がある（以下、「切替費用」及び「セキュリティサービス費用」を併せて「切替費用等」という）。

- ・上記以外のオプションサービスの内容、料金等

さらに、[別紙 1](#)の「重要変更点①」で弊社が行う「③申込確認」において、以下の事項をお客様へ確認することとしております。

- ・重要事項説明について、お客様との認識相違がないか（転用の場合は、NTT 東西との契約が解約となる旨の確認を含む）
- ・オプションサービスについての確認
- ・お客様において転用承諾番号を取得しているか
- ・キャンセル対応期間

(3) 勧誘時の話法等について、[別紙 1](#) 及び [別紙 2](#) のとおり、代理店等に示す詳細なルール（トークレギュレーションや NG ワード集）を策定・変更しています。代理店に示すトークスクリプトもこれらに沿ったものに変更致します。トークレギュレーションや NG ワード集における、行政指導において留意すべきとされた点に係る対応状況は以下のとおりです。

- ・総基消第 226 号の 1. (1) アについて、上記 (2) に記載のとおり、商品についての簡単な説明の後に興味を持っていただけたお客様にのみ、提供条件の概要等を記載した書面を送付し、当該書面の到着を待って、再度当該顧客に電話連絡をとり、当該書面に沿って提供条件の概要等の説明を行うよう変更しております。また、最初の電話で商品案内の電話をすることの許可をいただくこととしています。
- ・総基消第 226 号の 1. (1) イについて、冒頭で株式会社 Hi-Bit の代理店と名乗るよう変更しております。
- ・総基消第 226 号の 1. (1) ウについて、電話サービスについても法定の説明事項の説明を徹底する旨を追記しています。この説明は、上記 (2) のとおり、郵送する書面に沿って行い、説明内容には電話サービスの提供元が弊社に変更となる旨（転用の場合）や料金の説明が含まれます。
- ・総基消第 226 号の 1. (1) エについて、切替費用等に関しては、郵送された書面に沿って以下の事項を説明することとしています。また、以下の内容は非常に複雑なものであるため、郵送する書面にはこの内容を分かり易く記載することとし、トークレギュレーション等においては、当該書面に沿った説明を、利用者が切替費用等の内容を正確に理解できるように極力丁寧に行うことを求めています。なお、これまで、切替費用とセキュリティサービス費用を合計したものを単に「切替費用」などと案内していましたが、今後は、これらを分けて説明するように致します。
 - ① 切替費用の内容は以下の i. 及び ii. により構成されること
 - i. 光ギガの契約に変更してから 3 年間、利用者においてサービスタイプの変更（品目変更）や、移転に伴う工事を行った場合に、品目変更や工事の費用に充当するための費用
 - ii. フレッツ光を利用するための NTT 東西との契約を、光ギガを利用するための Hi-Bit 社との契約に契約変更するための手数料であって、「本サービスの利用料金」に含まれる「事務手数料（初回のみ）3,000 円」及び「光ギガ契約料 800 円」とは異なる費用
 - ② 費用は、上記 i.、ii の合計が、23,400 円（税別）であり、月額 650 円の 36 回の分割払い契約となること。
 - ③ 3 年間の契約期間中に光ギガを解約した場合、切替費用の残債（残月数分×650 円）が、9,975 円の違約金とは別に、一括で請求されること
 - ④ 光ギガファミリー 59 プラン、光ギガマンション 48 プラン以外を契約する場合は、切替費用の分割払契約を締結する必要があること。
 - ⑤ 光ギガの契約に変更してからの 3 年間、サービスタイプの変更（品目変更）や、移転に伴う工事が一切発生しなかった場合であっても、切替費用の免除、割引、払い戻し等はなされないこと。
 - ⑥ 切替費用に加えて「セキュリティサービス費用」が生じる場合には、セキュリティサ

ービス費用について以下を説明すること。

- ・「セキュリティサービス費用」は、お客様の端末で使用するセキュリティソフト購入のための費用であること
- ・費用は 19,800 円（税別）であり、切替費用の分割払い契約とは別の、月額 550 円の 36 回の分割払い契約となること
- ・光ギガNEWファミリー56プラン、光ギガNEWマンション45プランの場合は、セキュリティサービス費用の分割払い契約を締結することが通常であること
- ・3年間の契約期間中に光ギガを解約した場合、9,975 円の違約金や切替費用の残債の一括請求とは別に、セキュリティサービス費用の残債（残月数分×550 円）が一括で請求され、原則として残債の免除等はなされないこと。

※ 新規契約の場合には、切替費用は生じないものの、工事費 25,200 円、無線 LAN 機器費用 9,000 円、セキュリティサービス費用 19,800 円について、36 回の分割払い契約の締結があるため（工事費の分割払い契約は必須、無線 LAN 機器費用の分割払い契約はお客様の選択による、セキュリティサービス費用は、光ギガNEWファミリー56プラン、光ギガNEWマンション45プランの場合は分割払い契約を締結することが通常）、これらに関しても、費用の内容、料金、3年間の契約期間中に解約した場合における残債請求等について、正確に理解できるよう、極力丁寧に説明すること。

- ・総基消第 226 号の 1.（2）について、上記（2）のとおり、提供条件の概要の説明は、お客様に郵送された書面に沿って行うこととしており、その際、法定の説明事項は全てまとめて説明することとしています。
- ・総基消第 226 号の 2.（1）アについて、NTT東西のサービスであると誤解を招かないよう、誤認を与える表現を禁止ワードとして明記し、転用の場合には、明確に「NTT 契約は解約となり、株式会社 Hi-Bit との契約となる」という説明を行うようにしております。
- ・総基消第 226 号の 2.（1）イについて、お客様が契約時に認識していない料金の請求を受けることのないよう、オプションサービスについても提供元や、商品名、内容、料金、オプションサービスも含めた合計料金の説明も行うよう明記、また、オプションを付帯しない選択肢があると分かる案内を行った上で、お申し込みいただけるかを伺うよう変更しております。
- ・総基消第 226 号の 2.（2）について、電話を繋いだまま転用承諾番号の取得の案内をする行為は、お客様から明確なご要望をいただいた時のみとし、仮にお客様からの要望を受けて NTT東西のウェブサイトを通じた転用承諾番号の取得を案内する場合には、当該ウェブサイトに記載された注意事項等をご確認いただく事を必ず促した上で、お客様が確認し終えた事を確認するよう変更をしております。

（4）上記（2）及び（3）の改善措置の履行を含む代理店における適切な勧誘の履行の確認

の為、監査体制の強化をしております。

- ・通話録音のモニタリング監査について、これまで週単位で代理店1社当たり弊社から指定した10件の通話録音を提出してもらい、モニタリング監査項目のチェックを行っていましたが、件数を10件から20件へ増やし、また、モニタリング監査項目についても、切替費用等の説明をすること、郵送した書面に沿った説明により重要事項をご理解いただいた上で転用承諾番号の取得案内をすること、オプションサービスの説明をすること等を明記しております。
- ・これまで弊社が四半期に1回以上行っていた事業所への立ち入り監査について、頻度を維持するとともに、監査の内容について、勧奨時のトーク確認を行うことに重点を置くために、監査チェックシートにトークレギュレーション等の履行確認をすることを明記しております。また、弊社が行う事業所監査とは別に、外部機関（特定非営利活動法人日本テレマーケティング保護協会）による抜き打ちでの事業所監査を四半期に1回実施することとしています。監査項目には、トークレギュレーション等の履行確認が含まれます。
- ・監査の結果、問題が発覚した場合、当該代理店は、改善が確認出来るまでの間、稼働停止とし、弊社への改善報告書の提出を求めるとしています。

総基消第226号の3について、現行と同じように弊社又は弊社の代理店による勧誘電話、フォローコールの通話録音を行い、1年間保存することとしています。

総基消第226号の4について、1（3）で説明した弊社による販売活動監査や、録音のモニタリング、フォローコールを通じて不適切勧誘が認められた場合、これまでは代理店に対し、指摘、指導を行ってきましたが、今後は、稼働停止、代理店手数料の減額、契約解除等の措置を実施することとしています。

[その他、不適切な勧誘についての状況を把握するために弊社が取った具体的な措置]

平成27年2月以降これまでにご契約をいただいているお客様について、不適切勧誘がなかったか状況の把握をするため、フォローコールを実施しております。お客様より不適切な勧誘があると申告のあった契約については、契約の全て、もしくは一部オプションサービスの無償解約の対応を実施しております。