

平成 28 年 3 月 3 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、再発防止措置の実施状況について 3 か月後に報告を要請された事項について、別添のとおり報告いたします。

別添

[平成 27 年 12 月 4 日の行政指導後の状況について]

(1) 販売活動状況

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、光ギガサービスの販売活動を自粛しております。なお、東日本電信電話株式会社（以下、NTT 東日本）、西日本電信電話株式会社（以下、NTT 西日本）より新規及び転用に関する申込受付の停止を受けている状況となります。

(2) 既存のご契約者様への対応状況

1. 弊社より既存のご契約者様へのフォローコールの実施

平成 27 年 12 月 5 日時点のご契約者様に対して、勧誘時の状況の確認の為のフォローコールを実施しております。実施状況については以下のとおりとなります。

	件数	比率
契約者数 (※1)	236, 717 件	100. 0%
フォローコール実施件数 (※2)	134, 030 件	56. 6%
継続利用 (※3)	114, 529 件	48. 4%
オプション解約で継続利用 (※4)	18, 388 件	7. 8%
全解約 (※5)	1, 113 件	0. 4%
フォローコール対応未了 (※6)	102, 687 件	43. 4%

※1 平成 27 年 12 月 5 日時点の契約者総数となります。

※2 平成 28 年 2 月 18 日までに、フォローコールの実施が完了した件数（架電したにもかかわらず、ご契約者様と繋がらなかった件数は除きます。）となります。

※3 フォローコールの結果、サービスの継続利用の意思確認ができた件数となります。

※4 フォローコールにおいて、弊社が改めてサービス内容の説明を行い、オプションのみの解約を行い、光ギガサービスは継続利用の意思確認ができた件数となります。なお、オプションの解約に際しては、解約違約金等の費用がご契約者様側に発生することはございません。

※5 フォローコールの結果、ご契約者様のご希望により、光ギガサービスとオプションを全て解約処理とさせていただいた件数となります。なお、該当案件に関しては、ご申告内容によって、解約違約金や割賦契約の残債等のご負担がご契約者様に発生しない形での解約とさせていただきました。

※6 フォローコールの結果、平成 28 年 2 月末日までに、電話が繋がらなかったご契約者様に対して、平成 28 年 3 月末日までに、フォローコールに準じた内容の DM を発送致します。

2. お客様より弊社窓口への問い合わせ状況

平成 27 年 12 月 8 日より、弊社ホームページにて、具体的な勧奨のケースを列挙し、該当するご契約者様向けに専用のお問い合わせ窓口のご案内（別紙）を行っております。当該専用窓口へのお問い合わせ件数及びお問い合わせ後のご契約者様の光ギガサービス契約の取扱状況については下記のとおりとなります。

お問い合わせ後の サービス契約の 取扱い	お問い合わせ時期及び件数			合計
	平成 27 年	平成 28 年		
	12 月	1 月	2 月	
継続利用	73 件	32 件	35 件（※1）	140 件（※1）
キャンセル（※2）	9 件	1 件	2 件（※1）	12 件（※1）
解約（※3）	103 件	72 件	55 件（※1）	230 件（※1）
総計	185 件	105 件	92 件（※1）	382 件（※1）

※1 平成 28 年 2 月 22 日時点の件数となります。

※2 新規工事または転用完了前に、契約取消しとすることをいいます。

※3 新規工事または転用完了後に、契約を解約することをいいます。

（3）販売再開に向けた状況

1. 弊社は、平成 27 年 12 月 29 日付報告書において報告しております改善のための具体的な取組みのほか、販売再開後は、特に複雑だどご指摘いただいております「切替費用（転用時）」を伴うプランの販売を、全て停止致します。
2. 弊社は、NTT 東日本及び NTT 西日本に対し、今後不適切な勧誘が生じないよう改善策の報告を行い、販売再開に向けた調整を行っております。

（4）販売再開後の報告について

再発防止措置の実施状況については、販売再開後に改めて報告致します。