

平成 27 年 12 月 4 日

株式会社 H i - B i t

代表取締役 三浦 亮 殿

総務省総合通信基盤局長 福岡 徹

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）

貴社が東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社（以下「NTT東西」という。）から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である「光ギガ」（以下「本件サービス」という。）については、総務省に対し、不適切な販売勧誘方法がとられているとの苦情が多数寄せられたことから、総務省は、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号。以下「法」という。）第 166 条第 1 項の規定に基づき、貴社に対して報告を求めたところである（平成 27 年 10 月 1 日総基消第 198 号）。

当該報告の求めに対する貴社からの回答によれば、貴社又は貴社の代理店が行う NTT 東西が提供する光アクセス回線サービスから本件サービスへの乗換え（以下「本件転用」という。）の電話勧誘又は NTT 東西が提供する光アクセス回線サービス以外のサービスを利用している者から本件サービスへの新規加入（以下「本件新規加入」という。）の電話勧誘において、少なくとも別紙のとおり、法第 26 条の規定への違反を含む不適切勧誘が認められた。

貴社が代理店を通じて行う本件転用の電話勧誘については、利用者において申込みを行った認識がないにもかかわらず手続が進められた等の不適切勧誘が認められたことから、総務省は、本年 2 月に、貴社に対し、文書による行政指導（平成 27 年 2 月 27 日総基消第 51 号。以下「前回の指導」という。）により、利用者の意思確認等の徹底や法第 26 条の規定に基づく説明義務の遵守徹底等による販売勧誘方法の改善等を求めたところである。

このような経緯がありながら、本件転用について引き続き法第 26 条違反を含む不適切勧誘が行われ、前回の指導の内容が遵守されていないと判断できることは誠に遺憾であり、本件サービスを含む電気通信役務の勧誘について直ちに下記のとおり是正措置を講ずるよう、強く求める。

本指導は、貴社において下記の是正措置を含む再発防止措置が適切に実施されることを前提としたものであり、当該再発防止措置が十分でなく、貴社が法違反の不適切勧誘を再度行い、電気通信役務の利用者利益を阻害することとなった場合には、法令に基づき厳正

に対処する旨を警告する。

また、今後このような不適切勧誘が生じることがないように、上記で強く求めた下記の是正措置を含む再発防止措置を速やかに講じ、当該再発防止措置の内容については1か月以内に、当該再発防止措置の実施状況については3か月後に報告するとともに、貴社において公表されたい。

## 記

### 1. 法第26条の規定に基づく説明義務の遵守徹底等

(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思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」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っ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。

おって、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定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の情報を入力させ、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。

**貴社又は貴社の代理店において実施されたと認められた不適切勧誘の例****1. 法第 26 条の規定への違反が認められた不適切勧誘**

- ・ 書面に代えて電話で提供条件を説明することの同意が得られていない。
- ・ 光アクセス回線サービスの契約先が貴社に変更されることが説明されていない、又はこれについて虚偽の説明が行われている。
  - － 「NTTとToppa! (※) の利用者を対象としたセットプランが展開された。NTTを使ったままプランを変えると安くなる。」などの説明が認められた。
    - ※ 貴社が提供するISPサービスの名称
- ・ 電話サービスの契約先が貴社に変更されることが説明されていない。
- ・ 代理店による電話勧誘の場合において、貴社の代理店であることが説明されていない。
- ・ サービスの内容が明確に説明されていない（光アクセス回線サービスの乗換えの契約である旨が明確にされていない。）、又はこれについて虚偽の説明が行われている。
  - － 「今後はISPの契約が必要なくなるので、その分安く利用できる」などの説明が認められた。
- ・ サービスの品質に係る制限事項（ベストエフォート型サービスの内容）が説明されていない。
- ・ 電話サービスの利用料金等が説明されていない。
- ・ 本件転用に係る契約者は、「切替費用」等と称する経費を分割払いで契約することとされていると認められるが、これが何のための経費であるか説明されていない。
  - － 本件転用に係る契約者は、「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。）について36回の分割払いで締結することとされていると認められ、貴社の説明によれば、「切替費用」等は、23,400円分については、貴社サービスの加入者が引っ越しをすることになった際の移転工事費を他の加入者とともにも前もって負担するための経費等から構成されると解され、23,400円を超える分については、セキュリティサービスの経費であると解されるが、このような経費の内容が説明されていないことが認められた。
- ・ 3年間の期間拘束契約が自動更新されることが利用者に理解できる形で説明されていない。

**2. その他の不適切勧誘**

- ・ NTT東西からの連絡であると誤認させるような紛らわしい、又は虚偽の説明が行われている。
  - － 「プランが変更になる」、「NTTの方で割引が始まった」、「料金が改定された」

- など、NTT東西が提供するサービスのプラン変更の案内であると誤認させるような説明が認められた。
- －「フレッツ光の件での案内」、「NTTフレッツ光回線利用環境の件での案内」など、NTT東西との間で契約を締結する光アクセス回線サービスについての案内であると誤認させるような説明が認められた。
  - ・ 契約先の変更の勧誘であることを隠すような紛らわしい、又は虚偽の説明が行われている。
    - －「毎月の料金の改定とその適用時期についての御連絡」、「インターネット接続環境改善の御案内」などの説明が認められた。
    - －「NTTのインターネットに、Hi-Bitがインターネットを速くするサービスと値下げするサービスを付加して提供」と案内するなど、本件転用の後もNTT東西との契約が継続すると誤認させるような説明が認められた。
  - ・ 本件転用が必要な手続であると誤認させるような説明が行われている。
    - －「今後、インターネットをやめる必要のないお客様に関しては、御変更の手続をさせていただいている」、「料金が安くなるだけで皆さん変更いただいている」、「皆様同様お願いします」などの説明が認められた。
  - ・ 本件サービスの提供に当たってNTT東西の設備を用いることや、NTT東西から本件サービス等の利用料の請求書が發送されること（※）を殊更に強調し、「御安心ください」などと述べること等により、NTT東西との契約関係が残ると誤認させるような説明を行っている。
    - ※ NTT東西が貴社に提供している料金請求代行業務が利用される場合には、本件サービス及び本件サービスのオプション料金については、NTT東西から利用者に対して請求書が發送される。
  - ・ 利用者において契約先が貴社であるとの認識がないことが明らかであるにもかかわらず、そのまま強引に契約の手続を進めている。
  - ・ 利用者が現在支払っている正確な料金を確認することのないまま、「今よりも安くなる」と断定的に案内している。
  - ・ 転用や転用承諾番号について全く説明が行われていない、又は十分な説明が行われていない。
  - ・ 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中で、ウェブサイト上の注意事項について虚偽の説明を行い、又はウェブサイト上の注意事項を読み飛ばさせ、「同意する」の欄にチェックを入れさせる等して取得手続を進めさせている。
  - ・ オプションサービスについて、内容や料金の説明を全く行うことなく、勝手に加入させている。
    - －「サポートレスキューネクスト」と称する月額980円でインターネットの検索の

代行等を行うオプションサービスを含む複数のオプションサービスに、内容や料金の説明を行うことなく、勝手に加入させていることが認められた。

- ・ オプションサービスについて、「サポート」などと称し、最大2か月無料であるとして強引に加入させている。オプションサービスの契約は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が利用者に対して示されていない。
- ・ 利用者が70歳以上の高齢者であることを認識しつつ、申込用紙の高齢者向けの確認欄に強引に記入を行わせていると考えられる説明が行われている。

－申込用紙において、契約締結に先立って家族に連絡することの要否を問う欄があると推定される場所、当該欄に、家族への連絡が不要である旨の記入を行わせていると考えられる案件が認められた。