

総基料第124号
平成13年4月25日

西日本電信電話株式会社
代表取締役社長 浅田 和男 殿

総合通信基盤局長
金 澤 君

DSLサービスの営業活動等における改善について

ISDN回線の電話回線への変更及び回線名義人確認に関して、イー・アクセス株式会社から平成13年4月2日付けで総務大臣に対して、貴社の対応が円滑な営業を妨げている旨の電気通信事業法第96条の2に基づく意見申出がなされた。

この件について調査を行った結果、イー・アクセス株式会社が具体的な問題として指摘した次のような事実があったと認められる。

- ① イー・アクセス株式会社の顧客が、同社のDSLサービスに加入するためには、貴社のISDN回線を電話回線へ変更する必要がある。その際、当該顧客は貴社の営業窓口である「116番」窓口へ変更の申込みを行うことになるが、「116番」窓口において、
 - ア) 問い合わせの顧客の利用意向にかかわらず、貴社の「フレッツADSL」へ強引に加入勧誘を行ったり、
 - イ) 「当社のフレッツADSLであれば、工事期間を短縮する」といった勧誘を行ったりする事例が見られた。
- ② 電話の優先接続(マイライン)においては、申込書に「回線名義人の住所」記載まで求めておらず、名義人確認を非営業部門から電話をすることで対応しているのに対し、ADSLの申込者については、「回線名義人の住所」記載まで求め、名義人確認も申込者側で「116番」に電話をしないと対応しないこととしていることから、結果として、名義人確認に時間がかかっている

る。

これらについて検討した結果、貴社において一部改善措置を提案しつつあるが、下記のとおり改善の措置を講じることとし、講じる措置について速やかに報告されたい。

記

- 1 「116番」の営業窓口での対応については、貴社は、競争事業者から営業妨害を行っているといった指摘を受けたことは真摯に受け止めるべきであり、改善が求められる。
したがって、例えば、顧客が行うISDNから電話への移行の手続や回線の名義人確認の問い合わせへの対応は、「116番」とは異なる非営業部門で取り扱うよう改めるなど、必要なファイアウォールの設定を行うべきである。
- 2 ADSL申込者について料金請求等の取扱いのため名義人の確認を行うことは必要としても、優先接続の取扱いにかんがみれば、名義人の「住所」の記載は不可欠とは考えられない。したがって、これを不要とする等、優先接続と同様の対応とすべきである。