

平成14年2月8日  
総基料第28号

ビー・ビー・テクノロジー株式会社  
代表取締役社長 孫 正義 殿

総務省 総合通信基盤局長  
鍋 倉 真

### DSLサービスのための回線解除手続の遅延について

標記について、貴社が提供するDSLサービスを申し込んだ利用者が、貴社との契約解約を申し出たが、貴社が東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社（以下「NTT東西」という。）に設備撤去の申込みをしていない等のために、他社に申し込めないという苦情が、総務省に設置している電気通信消費者相談センターに対し多数寄せられている。同センターに昨年12月1日から12月25日までに寄せられた本件に関する苦情189件について調査したところ、利用者が契約解約を申し出た日から、貴社がNTT東西に対し設備撤去の申込みをするまでの期間は、平均27日であった。

したがって、貴社においては、利用者からの契約解約の申出がなされた際には、迅速かつ確実にこれを処理するとともに、利用者に対し適切な説明ができるよう、顧客管理及び事務処理手続といった社内体制の整備を行い、1か月以内に報告されたい。

なお、貴社がNTT東西に対し設備撤去のための申込みをしてから、NTT東西が貴社に対し設備撤去を行った旨の報告をするまでの期間は、平均11日であった。その要因として、工事完了から完了報告をするまでに相当の日数を要していることが挙げられるところ、NTT東西に対しては、NTT東西社内の業務支援システムと他のDSL事業者から回線開通申込みを受け付けるシステムを接続することにより工事完了報告までの期間を短縮するよう、行政指導を行ったところである。