

消費者保護ルールの在り方に関する検討会
「省令改正案」および「ガイドライン改正案」
に対する意見

2021年10月4日
株式会社QTnet

QTnetについて

所在地(本店)

福岡県福岡市中央区天神

設立年月日

1987年7月1日

主要拠点

【支店】九州各県庁所在地(沖縄除く)、
北九州支店、広域営業支店
東京支店

【お客さまセンター】福岡

【サービスオペレーションセンター】福岡

The logo for QTnet, with 'Q' in red and 'Tnet' in blue.

経常収益

662億円(2020年度)

株主

九州電力株式会社(100%)

提供サービス



ビビック

光インターネットサービス



スマートフォンサービス
(全国)



マンション一括受電サービス



法人のお客さま向けサービス



デジタルマーケティング

5年連続1位

2021年 J.D.パワー 固定ブロードバンド回線サービス 顧客満足度 九州No.1

BBIQは
お客様満足度

九州

No.1



J.D. パワー“固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度 No.1”

出典：J.D.パワー2017-2021年 固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査。2021年調査は固定インターネット回線を家庭で利用している九州エリアの1,500名からの回答による。Jdpower-japan.com

「省令改正案」および「ガイドライン改正案」 に対する意見



【論点①】電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化

(p4)電気通信事業者等が書面交付と代替的方法の両方を提示した上で、消費者が代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となる。(中略) ※利益供与が書面交付以外の方法を選択することを直接的な条件にしない場合であっても、書面交付を選択した場合、結果として当該利益供与を受けることができない場合はこれに該当する。他方、代替的方法によることにより書面交付の場合よりも早期に契約締結が可能なこと自体は、利益供与には該当しない。

電話勧誘における説明書面交付が、一律対応での義務化ではなく、

**お客さまのご希望によって臨機応変な
対応が可能となった点について**

賛同 いたします。

【論点①】賛同理由

コロナ禍でのテレワーク増加のため、固定インターネットの需要が高まっており、1日でも早い開通を希望されるお客さまもいらっしゃいます。

- ✓ 書面を見ながらゆっくりと検討したい方
- ✓ Webで確認できるため、書面交付は必要ない方
- ✓ 以前ご利用されていた等の理由で内容を把握されている方
- ✓ とにかく1日でも早い開通をご希望の方

頻度の多少にかかわらず

**様々なお客さまのご要望にお応えすることが
お客さまのご満足につながる**

と考えております。



【論点②】利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化

(p9)③「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置」について

「遅滞なく」とは、利用者が解約手続を開始した時点から円滑に終了するまでに通常要する期間を超えないという趣旨である。

そのための適切な措置としては、(ア)ウェブ上で解約できるようにすること、(イ)十分なオペレーターを配置した上で電話により解約できるようにすること、(ウ)解約予約を受け付けること等が考えられる。

利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置に関する記載について、



賛同

いたします。



【論点②】賛同理由

お客さまのご希望どおりに、遅滞なく解約するための措置は必要と考えます。

ただし、Webでの解約完結には以下の問題点もございます。

- ✓ お客さまのお申込み・ご利用状況によって、解約時の重要事項が異なる
- ✓ 画面スクロール等によって重要事項が見落とされる可能性
- ✓ 本来解約する必要のないお客さまの不要な解約を招く
- ✓ 賃貸住宅において工事手続きをとらないまま退居することによるトラブル
- ✓ ご家族のどなたかが解約手続きをされたのか分からなくなるケース

今回、遅滞なく解約できるようにするための措置については

**お客さまの混乱を招かない選択肢
をいただけたことに感謝いたします。**

【論点③】期間拘束・自動更新等の条件

(p2)なお、拘束期間については、それが不当なものでない限り、電気通信事業法の消費者保護ルール上特段の制約はない。しかし、消費者保護の観点からは、拘束期間は24か月以内であることが望ましい。

期間拘束プランに関し、消費者保護ルール 上での制約を設けない点について、

賛同

いたします。

【論点③】賛同理由

提供サービスに過度な規制を設けることは、事業者同士の競争を阻害し、多様なメニュー展開に歯止めをかける結果につながります。



お客さまの様々なご要望にお応えし

ニーズに合ったメニューを展開することが、
お客さまのご満足につながる と考えております。

【論点④-1】期間拘束契約に係る違約金等に関する制限(開設工事費)

(p10)③開設工事費(第2号八)

他に転用できない電気通信設備として総務大臣が告示する(ア)加入者側終端装置、(イ)光コンセント、(ウ)引込線を設置するために必要な工事に通常要する費用についても、契約期間(期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間)に応じて低減した額を上限として利用者に請求することができる。

開通工事費を分割して月額料金に乘せ換えることが前提。

意見を述べます

- ✓ 当社では、長期にご利用いただくことを前提として、開通工事費を実際に発生した金額よりも大幅に安く設定しており、月額料金への乗せ換えもしていません。**長期利用いただけるお客さまには、開通工事費も月額料金も安いため、始めやすく続けやすいメニュー**となっております。
- ✓ 一方、短期で解約された方には、相応の工事費をお支払いいただいたいと考えております。

【論点④-1】修正案

お客さまの中には、「長く利用する予定だから、月額料金が安い方が良い」という方もいらっしゃいます。



どのように工事費を徴収するかは、いかにお客さまに選ばれるメニューを作るかという事業者間競争の範疇であり、

自由に設定できる形が望ましい と考えます。

【論点④-2】期間拘束契約に係る違約金等に関する制限(撤去工事費)

(p10)④撤去工事費(利用者の求めに応じて行うものを除く。)(第2号二)

上記③の設備の撤去工事費に要する費用についても利用者に請求することができる。ただし、解約時にこれを一括して利用者に請求することはスイッチングの阻害要因となることから、事業者都合により行う場合については、開設工事費と同様に契約期間(期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間)に応じて低減した額を上限として利用者に請求できることとしている。

発生するか分からない工事費を予め利用者にご負担いただく。

意見を述べます

- ✓ 将来発生するかどうか分からない工事費の金額を予め月額料金に乘せ換えることは、お客さまにとって違和感があるものと推察いたします。
- ✓ また、ずっとご利用いただけるお客さまにとっては、**月額料金が不要に高くなる**結果となります。



【論点④-2】修正案



やめる予定がないから
月々の料金が安い方が
助かるわ～。

撤去にかかる費用については、

**発生したお客さまにのみ、お支払いいただくのが
本来あるべき姿である**

と考えます。

ご清聴ありがとうございました。

