

「利用者視点を踏まえた電気通信サービスの営業活動」 に関する取り組みについて

2012年3月29日

(社)電気通信事業者協会

- 電気通信サービス利用者WGの検討課題で取り上げられている論点の中で、特に「勧誘の在り方」について、TCAでは「勧誘問題対策WG」を立ち上げ、利用者視点を踏まえた営業活動について議論。
- WGを6回開催し各固定通信事業者と「代理店倫理要綱」「再勧誘停止への対応」「工事前無償契約解除の条件」などについて議論を実施。

【審議事項】

●代理店の営業活動に対する倫理要綱の改正

- ・利用者WGの提言内容を踏まえ、「過度・不適切な態様の禁止」、「勧誘拒否のお客様への再勧誘停止」「適合性の原則」、「重要事項説明」等を盛り込んだ内容に改正。

●再勧誘停止への対応

- ・再勧誘を拒否するお客様受付体制を整備し、ホームページで公表し周知を図る。
- ・代理店へ通知し勧誘対象から除外+代理店からの連絡強化を図る。

●工事前無償契約解除の条件

- ・ブロードバンド回線サービスの開通所要期間は約2週間～1か月であり、工事実施前であれば無償契約解除する旨をホームページに公表、重要事項説明に掲載し周知を図る。

【勧誘問題対策WG構成事業者】(五十音順)

- ・NTTコミュニケーションズ株式会社
- ・株式会社ケイ・オプティコム
- ・株式会社ジュピターテレコム
- ・KDDI株式会社
- ・ソフトバンクテレコム株式会社
- ・西日本電信電話株式会社
- ・東日本電信電話株式会社

代理店倫理要綱の改正点、再勧誘停止の対応と工事前無償契約解除を盛り込んだ「利用者視点を踏まえた電気通信サービスの営業活動に関する取り組みについて」を2012年1月31日にTCAホームページで公表 (<http://www.tca.or.jp/>)

代理店倫理要綱の改正点について公表

再勧誘停止対応の実施について公表

工事前無償契約解除の実施について公表

利用者視点を踏まえた電気通信サービスの営業活動に関する取り組みについて

2012年1月31日

社団法人電気通信事業者協会ではこのたび、総務省の利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する提言」を受け、「代理店の営業活動に対する倫理要綱」(<http://www.tca.or.jp/information/morals.html>)を改正することと致しました。主な改正点は、次のとおりです。〈既存の要綱に新たに下線部の内容を追加〉

- 代理店は、過度な回数や不適切な態様での勧誘活動を行ってはならない。また、勧誘の停止を求められた場合は、これに応じなければならない。
- 代理店が広告及びセールストークを行う場合は、真実のみを伝え、虚偽や誇大であったりあいまいな表現で誤解を招くものであってはならない。また、利用者の利用目的、知識・利用経験、属性等を十分考慮し、丁寧な説明を心掛けるものとする。
- 代理店は、契約に際し、利用者に対し、電気通信役務に関する料金その他の概要に関する解約時の注意等列挙しめとした重要事項について、電気通信事業法及び電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインに基づき、説明しなければならない。

又、この改正とともに、ブロードバンド回線サービスを提供する当協会会員の固定通信事業者は、次の取組みを今年2月より順次開始致します。

- 1 再勧誘停止対応の実施
 - ▶ お客様からの再勧誘停止お申出につき、各事業者の電話番号管理データベースにより電話再勧誘停止措置を行う。
対象サービス 主として個人向けブロードバンドアクセス回線サービス
 - ▶ 再勧誘停止要請の連絡先は各事業者のホームページをご覧ください。
 - ▶ なお、以下の留意事項があります。
※再勧誘停止手続きが完了するまで一定の期間(各社毎に異なるが概ね1週間程度)かかる
※事業者の変更、及び契約の電話番号が変更となった場合は、再度ご連絡頂く必要がある
※再勧誘停止のため、ご連絡頂いた電話番号を代理店へ情報提供する
- 2 工事前無償契約解除の実施
 - ▶ お客様からお申出が回線工事の実施前であれば、無償で契約解除(キャンセル)を受付ける。
対象サービス 主として個人向けブロードバンドアクセス回線サービス
対象勧誘形態 事業者及び代理店からの勧誘(電話勧誘、訪問販売等)
 - ▶ 無償契約解除の連絡先は、各事業者の「重要事項説明書」「契約確認書」「開通工事日のお知らせ」、ホームページのFAQや手続き・問合せのページ等をご覧ください。
 - ▶ なお、以下の留意事項があります。
※工事日直前の連絡の場合等、間に合わず工事費等の支払いを要する場合があること
※同一利用者が度重なる申込・キャンセルを行う場合は対象外とする場合があること

なお、上記の取組み内容につきましては、電気通信サービス向上推進協議会で協議中の自主基準へも反映すべく検討中です。

- お客様からの再勧誘停止要請の連絡先を各固定通信事業者のホームページで公表し受付を実施。
- 再勧誘停止お申出につき、各事業者の電話番号管理データベースにより電話再勧誘停止措置を実施。

<各社公表状況一覧>

事業者名	公表場所	公表タイトル	URL	受付電話番号
NTT東日本	・公式HPの「お知らせ」	・フレッツ光サービス等の勧誘停止登録の受付について	http://www.ntt-east.co.jp/	0120-849-994
NTT西日本	・公式HPの「お問合せ」	・NTT西日本のサービス(フレッツ光等)の勧誘停止に関する登録・お問合せ	http://www.ntt-west.co.jp/share/inquire.html#inq07	0120-019-390
NTTコミュニケーションズ	・公式HPの「お問合せ」	NTTコミュニケーションズのサービスの勧誘中止の登録・お問合せ	http://506506.ntt.com/customer/index.html	0120-506506
KDDI	・トピックス&インフォメーション	・auひかりサービスの電話による勧誘停止の受付について	http://www.kddi.com/corporate/index.html?bid=we_we_homesc_3001	0077-777
ソフトバンクテレコム	ODN HP「各種ご案内」	・「再勧誘停止に関するご登録・お問合せ」	http://www.odn.ne.jp/support/	0088-222-37
J:COM	・公式HPの「再勧誘停止のお申し出について」	再勧誘停止のお申し出について	http://www.jcom.co.jp/	0120-999-000
ケイ・オプティコム	・公式HPの「お問合せ」	勧誘停止のお申し出について	http://www.k-opti.com/	0120-996-821

<各社ホームページに再勧誘停止受付先を公表中>

ONTT東日本

フラッグ光サービス等の勧誘停止登録の受付について

平成24年2月1日
東日本電信電話株式会社

NTT東日本におきましては、弊社の提供するサービス(フラッグ光等)に関する勧誘の電話や訪問につきましては、お電話もしくは停止して欲しい旨のご依頼を頂いた場合、これまで再勧誘停止登録を行ってきたところですが、この度、新たに再勧誘停止登録を受け付ける専用の窓口を開設することになりました。

つきましては、弊社及び弊社代理店からのフラッグ光等に関する勧誘の電話や訪問は、下記窓口までご連絡ください。

勧誘停止登録受付窓口

電話番号：0120-540-504
営業時間：平日午前8時～午後6時まで
休業日：土日・祝日・年末年始

- ・勧誘停止手続きが完了するまで、概ね1週間程度かかります。
- ・番号ポータビリティ(事業者の変更)や停止登録された電話番号が変更となった場合は、再度登録申請が必要です。
- ・勧誘を停止するごあたり、停止登録いただいた電話番号及び住所・氏名等お客様情報を弊社代理店等へ提供させていただきますので、予めご了承ください。
- ・新サービス提供時等には、ご案内差し上げる場合がございます。

ONTT西日本

ONTT西日本のサービス(フラッグ光等)の勧誘停止に関する登録・お問い合わせ

お客様相談センター(勧誘停止登録ダイヤル)

0120-019390

受付時間：午前9時～午後9時
休業日：土曜、日曜、祝日、年末年始(12/29～1/3)

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。
※電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします。

<留意事項>

- ・勧誘停止手続きが完了するまで、概ね1週間程度かかります。
- ・事業者の変更(番号ポータビリティや停止登録された電話番号が変更となった場合は、再度登録申請が必要です。
- ・勧誘を停止するごあたり、(停止登録)既、電話番号及び住所・氏名等お客様情報を弊社代理店等へ提供することについて、ご了承ください。

ONTTコミュニケーションズ

NTTコミュニケーションズ個人のお客様向けサイト
506506.ntt.com

NTTコミュニケーションズのサービスの勧誘中止の登録・お問い合わせ

弊社若しくは弊社の代理店からの電話勧誘について、中止をご希望されるお客様は、当該お電話番号を以下までご連絡ください。
(本問合せはメールフォームではなく、電話でお申し込み)

カスタマーズフロント
電話番号：0120-500506
営業時間：午前8:00～午後9:00(土日祝日含む、年末年始は除きます)
※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。
※電話番号をお確かめのうえ、お問い合わせのないようお願いいたします。

<留意事項>

- ・再勧誘中止手続きが完了するまで一定期間がかかります。
- ・事業者の変更、電話番号が変更となった場合は、お手数料ですが再度ご連絡ください。
- ・販売代理店による再勧誘を停止するため、ご連絡いただいたお客様情報を提供している販売代理店へ提供させていただきますので、予めご了承ください。
- ・新サービス提供時等には、ご案内差し上げる場合がございます。

ソフトバンクテレコム

ODNサービスの再勧誘停止に関する登録・お問合せ

ODNサービスに関する勧誘を中止する場合、以下ODNサポートセンターにて承ります。

0088-222-375 [通話料無料]
オペレーターによる受付時間 10:00～18:00です。

※ひかり電話でのお問合せ番号0800-2228-375

お電話でのお問い合わせについて

混雑が予想される時間帯
10:00～11:00

左記の時間帯はお電話が繋がりにくい場合がございます。
混雑が予想される時間帯を除くお電話ください。

- ・勧誘停止手続きが完了するまで、概ね1週間程度かかります。
- ・番号ポータビリティ(事業者の変更)や停止登録された電話番号が変更となった場合は、再度登録申請が必要です。
- ・新サービス提供時等には、ご案内差し上げる場合がございます。

OKDDI

ホーム>トピックス&インフォメーション>auひかりサービスの勧誘停止登録の受付について

トピックス&インフォメーション

auひかりサービスの勧誘停止登録の受付について

2012年2月20日
KDDI株式会社

KDDIでは、auひかりサービスに関する勧誘の電話につきまして、お客様が再度の勧誘について停止をご希望される場合は、KDDIお客さまセンターにて承ります。

下記までご連絡ください。

<KDDIお客さまセンター>
TEL 0077-777 無料

受付時間 9:00～20:00(土・日・祝日も受付)
上記番号がご利用できない場合0120-22-0077へおかけください。

- ※ 勧誘の取りやめ手続きが完了するまで一定期間(約1週間程度)かかる場合がございます。
- ※ 事業者の変更(番号ポータビリティ)及び契約の電話番号が変更となった場合は、再度ご登録をお願いいたします。
- ※ 再勧誘を避けたいため、ご連絡いただいたお客様の番号を弊社代理店へ提供する場合もございます。
- ※ 新サービスの提供時等には、ご案内差し上げる場合がございます。

OJ:COM

感動を生む、新しい世界を。 The Entertainment Company **J:COM**

HOME お得なバック ケーブルテレビ インターネット 電話 キャンペーン テレビ番組情報 カスタマーサポート

お知らせ
お知らせ/お知らせ/再勧誘停止の受付について

再勧誘停止のお申し出について

J:COMサービスの勧誘を受けたお客様で、再度の勧誘について停止を要請される場合は、弊社ホームページのFAQコーナーにて承ります。

なお、勧誘停止の手続きより即日(約1週間程度)かかる場合がございますのでご了承ください。
また、勧誘停止後の電話番号が変更となった場合は、お手数料ですが、再度ご連絡いたします。

・ホームページ
お申し出はご自宅でもお問合せいただけます。

・フリーコール 0120-999-000
【受付時間】年中無休 9:00～21:00

0ケイ・オプティコム

お申し込み、お申し込みはこちら。

個人向けサービス 法人向けサービス 提携サービス/ネット/サポート お申し込み/サポート

サービス概要 0120-019390

HOME ケイ・オプティコムからのお知らせ 2012年 2月20日 お知らせ 勧誘停止のお申し出について

勧誘停止のお申し出について

お客様各位

2012年2月10日
株式会社ケイ・オプティコム

弊社サービスの電話での勧誘の電話で勧誘される場合は、専用窓口にて承ります。ご希望の場合は下記までご連絡ください。

お問い合わせ先

【受付時間】9:00～18:00(年中無休)

- ・ 固定電話、携帯電話、PHSからも 0120-096-021(通話料無料)
- ・ 携帯電話とフリーコールからもご利用いただけます。09-4150-9150(通話料あり)

※ 勧誘停止の手続きが完了するまで一定期間(約1週間程度)かかる場合がございます。
※ 勧誘停止後の電話番号が変更となった場合は、お手数料ですが、再度ご連絡いたします。

以上

○「工事前無償契約解除の実施」について、各固定通信事業者の「重要事項説明書」「契約確認葉書」「開通工事日のお知らせ」、ご利用者向けホームページのFAQや手続き・問合せのページ等で公表。

事業者名	公表場所	公表タイトル	URL
NTT東日本	フレッツ公式HP「よくあるご質問」	一度申し込みを行ったサービスの申し込みを取り消したいのですが、工事費などの費用はかかりますか？	http://flets.com/faq/service/010200.html#tg1010200
NTT西日本	フレッツ公式HP「サポート・お問合せ」	解約手続き電話番号ご案内	http://flets-w.com/support/procedure/kaivaku/tel.html
NTTコミュニケーションズ	OCN公式ホームページ	申込を取り消す場合、工事費などの費用はかかりますか？	http://www.ocn.ne.jp/hikari/wflets/attention/ http://www.ocn.ne.jp/adsl/flets/attention/
KDDI	・KDDI個人のお客様用HP「よくあるご質問」 ・auひかり説明事項(重要) ■ 共通編	・auひかりの申し込みを取り消したいのですが、キャンセル料はかかりますか？ ・その他 宅内工事の実施前に、お客様より申込み取消のご連絡をいただい場合、キャンセル料は請求いたしません。	http://cs119.kddi.com/faq/1032/app/servlet/qadoc?QID=009818 http://www.auone-net.jp/service/connect/ftth/attention/index.html
ソフトバンクテレコム	・ODN HP「サポートページ」(重要事項説明にも掲載済)	「・その他注意事項 〇〇サービスを工事実施前に解約された場合、ODN月額料金などは請求いたしません。ただし、お申し込み・解約を繰り返し行った場合や、工事日の直前に解約のご連絡をいただいた場合などは、この限りではありません。」	・ODN フレッツ光コース(注意事項) http://www.odn.ne.jp/course/flets_h/notice.html ・ODN ADSLコース(注意事項) http://www.odn.ne.jp/course/adsl/notice.html
ケイ・オプティコム	公式ホームページ	ご利用にあたっての注意事項 6. 解約のご確認	http://eonet.jp/home/net/flow/notice.html
J:COM	重要事項説明書	J:COMサービスご加入に関する重要事項説明	http://www.jcom.co.jp/jcom/urayasu/yakkan_list.html

<各社ご利用者向けホームページに工事前無償契約解除の実施を公表中:抜粋>

ONTT東日本

FLET'S.com フレッツ公式ホームページ [東日本大震災に関する情報](#) NTT東日本

【フレッツ 光ネクスト】お申し込み(ご契約) [前の質問](#) | [次の質問](#)

Q 一度申し込みを行ったサービスの申し込みを取り消したいのですが、工事費などの費用はかかりますか？

A インターネット回線など、サービス開始のために工事が必要とされるサービスについて、工事実施までの間に申し込み取り消しを行った場合については、費用は発生いたしません。

ONTT西日本

○ 解約手続き電話番号ご案内

開通前のお申し込み取り消しや、開通後のご解約をご希望の場合は下記までご連絡ください。
なお、工事実施前のご解約のお申し出をいただいた場合は、契約に関するNTT西日本へのお支払いは発生いたしません。

0120-116116

受付時間：午前9時～午後9時
土曜・日曜・祝日も受付中です。(年末年始12/29～1/3を除きます)
※午後5時以降のお問い合わせについては、翌日以降に対応させていただきます。
※電話番号をおぼつかめの際は、お間違えのないようお願いいたします。

OKDDI

au auお客さまサポート KDDI株式会社

au → au one net → auひかり → KDDI → au one → お問い合わせ → MINDのお客様

よくあるご質問

Q auひかりの申し込みを取り消したいのですが、キャンセル料はかかりますか？ [印刷](#) [閉じる](#)

A 宅内工事の実施前にお客様より申込み取消のご連絡をいただいた場合、キャンセル料は請求いたしません。申込み取消の際は、申込みのプロバイダのサービスセンターへご連絡ください。尚、度重なる申込み・キャンセルを行う場合はキャンセル料を請求させていただく場合があります。

○ソフトバンクテレコム

ODN [サイトマップ](#) [ODNトップ](#)

ODN内 [検索](#)

■ご利用にあたっての注意事項

○その他注意事項

フレッツ光サービスを工事実施前に解約された場合、ODN月額料金などは請求いたしません。ただし、お申し込み・解約を繰り返し行った場合や、工事日の直前に解約のご連絡をいただいた場合などは、この限りではありません。