

光回線の卸売サービスに係る消費者保護の取組

平成27年4月20日
事務局

光回線の卸売サービスに係る消費者保護の取組について

NTT東西の光回線サービスに関するガイドラインの策定(総務省)

- ・光回線の卸売サービスに係る電気通信事業者や代理店の行為について、電気通信事業法の適用関係を明確にするため、「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」を策定(平成27年1月21日から意見公募。2月27日に確定。)
- ・電気通信事業法上問題となる提供条件の不実施(26条違反)や、苦情等の処理の不実施(27条違反)について、光回線の卸売を活用したサービスにおいて想定される具体例を列挙。

営業活動の自主基準の改定(電気通信サービス向上推進協議会)

- ・光回線の卸売サービスが提供されること等を踏まえ、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を改定し、解説を追加(本年1月27日。改定後の名称:「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」)

※改定内容には例えば以下が含まれる。

- ーサービス乗換えの場合に、①既に契約している他サービスの契約解除の申込みが必要になることを説明すること、②違約金等の不利益事項の有無について確認するよう注意喚起に努めることを追加
- ー他事業者名を騙ること、他事業者やその提供するサービスを想起させるような名称の名乗り、他事業者の代理店であるかのような誤認を与えるような説明等を禁止
- ー光サービスにおけるサービス提供前無償キャンセルについて、光回線の卸売サービスを利用したサービス(転用)についても適用
- ー自主基準違反の疑義がある場合、協議会が調査し、違反が認められた場合には是正を求めること、また、当該事案を公表することがある旨の規定を追加

業界団体に対する要請(総務省)

- ・光回線の卸売を受けた消費者向け光回線サービスの提供に当たり、総務省は、電気通信事業者協会、テレコムサービス協会、日本インターネットサービスプロバイダー協会、日本ケーブルテレビ連盟、全国携帯電話販売代理店協会に対し、消費者保護の取組を要請(本年1月28日)
- ・要請内容は、NTT東西の光回線サービスに関するガイドラインや業界自主基準の遵守徹底、契約時の利用者の意思確認の徹底等

FVNO委員会の設置(テレコムサービス協会)

- ・テレコムサービス協会が、光回線の卸売サービスに関する情報収集や提言等を行う場として、NTT東西とNDAを締結している会員企業を構成員とするFVNO委員会を設置(本年4月16日に第1回会合)

経緯

- 2/1以降、総務省（電気通信消費者相談センター）、消費生活相談センターに対して、Hi-BitとU-NEXTの2社による不適切な電話勧誘の事案の苦情が寄せられる。また、NTT東には、この2社について、申し込んだ覚えがない等のクレームが多く入電。**典型的なものは、他社のコラボサービスを利用しようとしてNTT東に転用承諾番号を申し込んだ際、H社やU社に既に転用手続きが進んでいることから発覚するもの。**
 - （ケース①）NTTの名前をだして単なるプラン変更であるかのような話法を用いるケース。
 - （ケース②）利用者自らが「転用承諾番号」の申込みを行う必要があるところ、代理店が利用者から契約者情報を聞き出し、本人に成りすまして転用承諾番号の申込みを行っているケース

→ **本人がH社やU社に申し込んだ意識がない又は不十分**

行政指導

- 総務省は、電気通信事業法第166条に基づき、2社に対して報告徴収を実施。報告（H社からは2/20、U社からは2/24）において、**利用者が申込みを行った認識がないのに転用の手続きが進められた事案や、利用者がサービスの提供主体についての認識がないのに転用の手続きが進められた事案等、26条の説明義務違反等が認められた。**

（参考）

 - ・NTT東や、消費生活相談センターから指摘のあった事案は、H社は44件のうち27件について、U社は28件のうち17件について、利用者に申込みの意思が認められずキャンセル扱い。
 - ・2社とも、転用申込みを行った全件について電話確認を実施。一部利用者に申込みの意思が認められずキャンセル扱い。一部代理店の販売活動を停止。
- 2月27日、**文書による「行政指導（公表）」を行い、利用者の意思確認の徹底、電気通信事業法26条に基づく説明義務の遵守徹底、代理店指導の徹底、再発防止策の策定等を求めた。**

光回線の卸売サービスを活用したサービス(例)

✓ NTT東西がサービス卸活用事業者として公表しているのは全82者。(NTT東西公式HP上の情報に基づく)

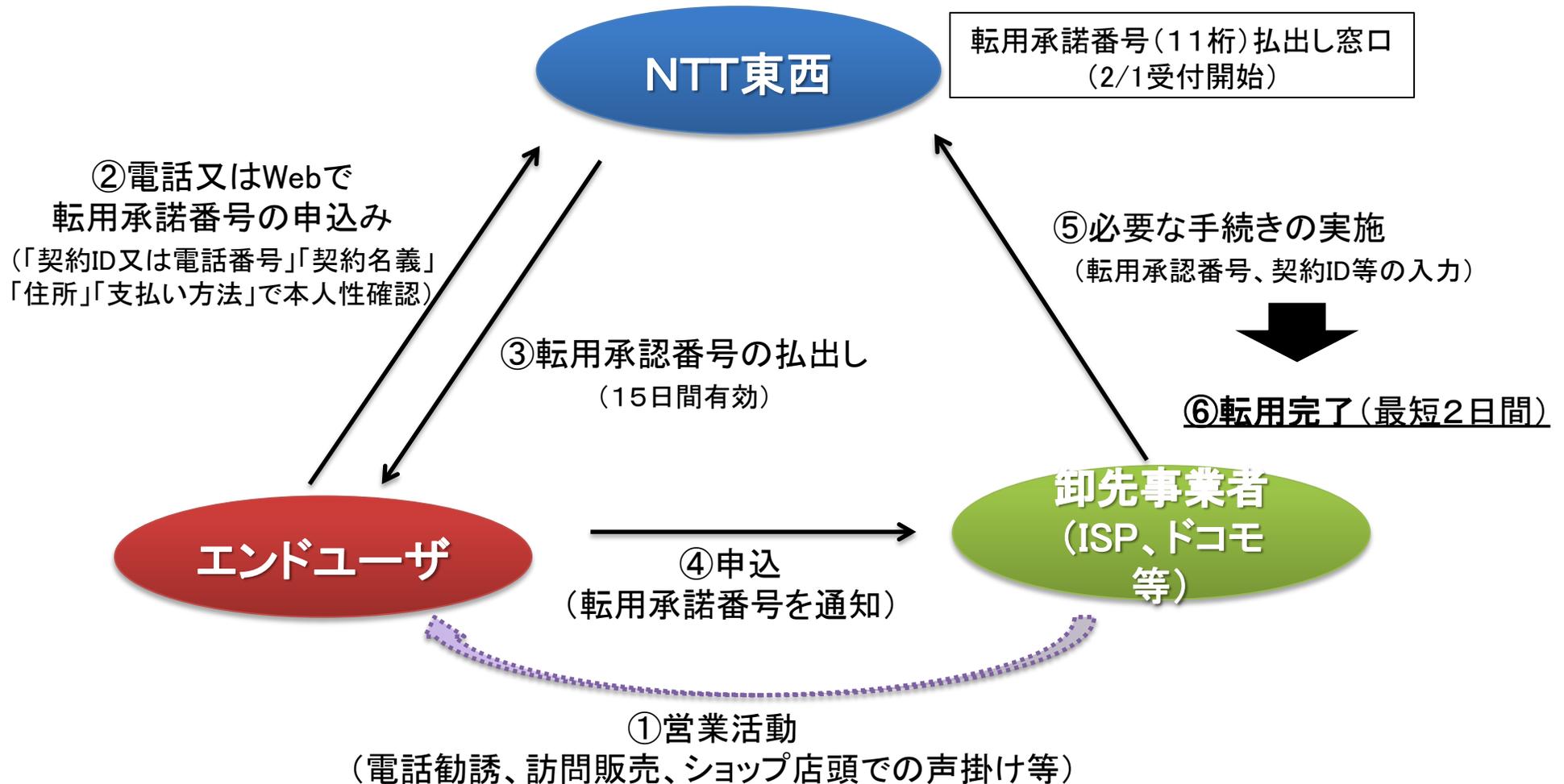
※ 2015年4月1日現在

	事業者名	サービス名	サービス開始時期	光回線料金※	概要
ISP/ MVNO	ビッグローブ	ビッグローブ光	2月1日	5,180円	・ISPと光回線のパッケージ販売 ・MVNOとのセットで、1台200円引き
	インターネットイニシアティブ (IIJ)	IIJmioひかり	3月2日	4,960円	・ISPと光回線のパッケージ販売 ・MVNOとのセットで、光回線600円引き
	ニフティ	@nifty光	3月1日	5,200円	・ISPと光回線のパッケージ販売 ・auスマホ等とのセットで、光回線最大1,200円引き
	So-net	So-net光 コラボレーション	2月9日	5,200円	・ISPと光回線のパッケージ販売 ・auスマホ等とのセットで、光回線最大1,200円引き
MNO	NTTドコモ	ドコモ光	3月1日	5,200円 <small>(ISP料金一体型(タイプA))</small>	・モバイルと光回線のセット販売 ・モバイルとのセットで、最大3,200円引き
	ソフトバンク	Softbank光	3月1日	5,200円	・モバイルと光回線のセット販売。 ・モバイル最大2,000円注引き、光回線最大1,424円引き <small>注:税込価格</small>
CATV	TOKAIケーブルネットワーク	@ひかりdeネット N	3月1日	5,100円	・ISPと光回線のパッケージ販売
	宇都宮ケーブルテレビ	UCATV光	3月1日	5,400円	・ISPと光回線のパッケージ販売
その他 NTT グループ	NTTコミュニケーションズ	OCN 光	2月5日	5,100円	・ISPと光回線のパッケージ販売。 ・MVNOとのセットで、1台200円引き
	NTTぷらら	ぷらら光	2月23日	4,800円	・ISPと光回線のパッケージ販売 ・MVNOとのセットで、1台200円引き
	(参考) NTT東日本	フレッツ 光ネクスト ファミリー・ギガラ ンタイプ	—	5,800円	※プロバイダOCN選択の場合
異業種	T-MEDIAホールディングス	TSUTAYA光	3月12日	4,500円 <small>(プロバイダ料金は別途)</small>	・光回線と動画配信サービスのパッケージ販売 ・映画が月20本まで無料で視聴可能
	総合警備保障(ALSOK)	未定	未定	—	—

※ 特に記載が無い限り、戸建て向け・ISP一体・長期契約割引適用後の金額(税抜)。
モバイルとのセット販売時の割引額、各種キャンペーン割引等は含まない。

光サービスの「転用」手続きについて

- 「転用」とは、NTT東西が提供する光回線サービスから卸先の事業者（光コラボレーション事業者）が提供する光回線サービスに乗り換える人のために、NTT東西が特別に用意した手続き。
- サービスを乗り換えるためには、通常は、既存のサービスを解約し、新たなサービスを一から契約する必要があるが、NTT東西では、円滑な乗換えを促進するため、「契約ID」や「ひかり電話番号」はそのまま、工事も不要となる簡便な「転用」という手続きを用意。



光サービス(光回線サービス)の乗換えにあたっての注意点!

NTT東西が2月1日から光サービス(光回線サービス)の「卸売」を開始しました。この「卸売」の提供を受けて、たくさんの事業者が光サービスを一般消費者向けに提供することになりました。

光サービスでは、これまでも口頭契約による利用者の意思確認の不徹底、契約解除料・期間拘束の説明がない等の苦情・相談が多くあります。

今回、卸売の提供を受けた多くの事業者が、電話勧誘等により光サービスの営業活動を行うことが予想されます。このサービスは、従来の工事等を伴う光サービスへの乗換えとは異なり、「転用」という簡易な手続きによりサービス乗換えが可能となります。事業者からの説明が十分でない場合には、利用者が十分に理解しないまま手続きが完了してしまい、利用者が意図しない結果となるケースもでてくると思われます。

総務省において、乗換えにあたっての注意点をまとめましたので参考にしてください。事前にサービス内容や契約条件を十分ご確認ください!

ポイント!!

- ① サービス提供者がNTT東西から変更になります。ただし、オプションサービスは、サービスによっては、引き続きNTT東西より提供されます。
(NTTや今のプロバイダからの電話であるかのような電話勧誘も予想されます。)
(オプションサービスの扱いは乗換え先の事業者により異なります。詳細は事業者を確認してください。)
- ② 今のプロバイダに契約解除の申込みが必要なケースがあります。その場合、通常は契約解除料が発生します。 (契約解除料(違約金)は、プロバイダで異なるが、5千円程度のことが多いです。)
- ③ サービスの乗換えにより、メールアドレスが変更になることがあります。
- ④ サービスの乗換えが完了すると、「やっぱりNTT東西のサービスに戻りたい」「やっぱり(更に)別の事業者のサービスがいい」となったとき、契約解除料が発生したり、電話番号が変わったり、工事が発生したりすることがあります。
(乗換え完了後は、その乗換え先の事業者と契約した状態になるので、NTT東西に戻るのも(更に)別の事業者に行くのも、その契約を解除して、新たに別の契約をすることになります。)