

F V N Oの消費者トラブル削減への 取組み

F V N O委員会・消費者関係タスクフォース
2017.6.22

F V N O
委員会

F V N O 事業者が交流し、共有する課題について行政及びNTT東西等と意見交換し、その解決を働きかける等の活動を通じて、電気通信市場における競争を促進し、サービスの多様化、料金の低廉化等を促進。

- ・ F V N O 事業に関する情報収集、調査及び研究
- ・ F V N O 事業に関する政策及び制度に関する提言等

委員長：荻堂 盛修（TOKAIコミュニケーションズ）

副委員長：白神 真美（インテック） 福島 守司（ティーガイア）

◆ 構成員（27社） 昨年24社

(株)アイエフネット、あくびコミュニケーションズ(株)、(株)朝日ネット、(株)インターネットイニシアティブ、(株)インテック、(株)NTTぷらら、GMOインターネット(株)、ジェットインターネット(株)、ソニーネットワークコミュニケーションズ(株)、ソフトバンク(株)、(株)ティーガイア、(株)TOKAIコミュニケーションズ、トナミ運輸(株)、トランスコスモス(株)、(株)Hi-Bit、(株)ハイホー、(株)光通信、(株)日立システムズ、ビープラッツ(株)、ビッグローブ(株)、富士通(株)、(株)PRESIDE、ニフティ(株)、(株)フォーバルテレコム、丸紅テレコム(株)、(株)U-NEXT

◆ オブザーバー

総務省（事業政策課、データ通信課、消費者行政第一課、電気通信技術システム課 番号企画室）、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ(株)、(株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ、電気通信サービス向上推進協議会

消費者関係
タスクフォース
2017.4.15
設置

総務省の「ICTサービス安心・安全研究会・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の結果において、FVNOの課題とされている事項の整理および対応。
その他事業者の消費者トラブルに関する課題の整理と対応の検討。

主査：山田 敏雅（U-NEXT） 副主査：岡本 憲樹（Hi-Bit）

◆ 構成員（14社）

◆ オブザーバー：総務省消費者行政第一課、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)
国民生活センター

光コラボに関するトラブル解決には、消費者と事業者の知識と理解レベルを近づけることが必要と想定し、以下の取組みを実施予定である。

【事業者向け「重要事項説明のポイントとトーク集」

事業者には、特に電話勧誘に関する重要事項説明の消費者理解を促進するためのポイントとトーク例を記した資料を作成し周知する予定。

【消費者向け「図解リーフレット」】

I T全般から光コラボ等に関する技術的仕組みや契約について記した資料を作成し配布する予定。

特に、消費者のITの知識を上げながら、光コラボを紐解く、ユニバーサルデザインを採用。

1. 重要説明事項の説明のポイント①

重要事項および留意される点を記載しています。

項目	説明のポイント
①フロント名乗り編	・会社名（事業者名と代理店名）+ 担当者の名乗り ・勧誘の目的の告知 ・勧誘に関する消費者の承諾 電話の説明で良いかどうか等 ・重要事項説明のパーミッションの説明
②各種事前確認の編	・ご契約者様情報の確認
③サービス、契約時の条件説明の編	民間事業者が契約先で、独自料金体系やサービスを展開していることを説明し、説明用の資料等で「NTTのフレッツは解約となり、自社が提供する●●との契約に切り替わる」と明確に伝えること、NTT東西のサービスは、各サービスの特徴をわかるように説明のこと ・サービスプラン、オプションの説明 ・料金の説明 初期、月額、NTTオプション、単独サービス、総額、総額等 ・料金条件の説明（割引、キャンペーン等） ・条件付きサービスの説明 ISP付帯ありメアド残さない等 ・NTTフレッツ光を解約し、光回線・光電話の契約先が切替る説明 ・プロバイダー変更の説明 プロバイダーが切り替わり、元プロバイダー解約が必要、違約金がかかる場合がある、メールアドレスが変わる等 ・契約期間の説明 2年契約の自動更新等 ・請求方法の説明 クレジット・まとめて支払、請求元等 ・ベストエフォートの説明 通信速度など通信環境が変わる等 ・帯域制御について

1. 重要説明事項の説明のポイント②

重要事項および留意される点を記載しています。

項目	説明のポイント
④ 契約手続き編	・契約までの流れの説明 NTT東西と自社の手続きの流れ、契約書面等の発送等 ・切替番号（転用承諾番号）の取得の説明 消費者が自ら取得など取得時の注意事項等 ・切替（転用）期間の説明 切替開始から切替完了までの日数及び完了日 ・契約成立日の説明 書面受領タイミング、書面到着後や郵送後等、契約解除にも関係するため、消費者の理解を促してください。
⑤ やめたい時の条件説明の編	【切替（転用）中】 ・切替（転用、工事）完了前無償キャンセルの説明 切替（転用）完了までなら無償キャンセルが可能なこと 【切替（転用、工事）完了後】 ・初期契約解除の説明 契約書面受領後8日以内ならキャンセル可能なこと、利用したサービス料金、契約解除までに行われた工事の費用、事務手数料がかかることがあること、電話番号が変わること等 ・解約時・他社乗換時など通常解約の説明 更新月以外の解約は解約違約金がかかる、電話番号が変わる等
⑥ 問合せ先編	・カスタマーセンターの説明 電話番号、メールアドレス、営業時間等 ・代理店の連絡先の説明 電話番号、営業時間等
⑦ 契約の承諾編	・契約の承諾 チェックシートなどを活用
⑧ 目視ツールの活用	NTTのHPの図式、目視ツールを郵送及びダウンロード、その他説明用資料を活用し説明

2. フォローコールの推奨（後確）

勧誘後に、お客様の契約意思や契約内容の確認（フォローコール）を行うことで、お客様との契約等に関するトラブルを削減することができます。一部コラボ事業者でも実施しており、効果を上げています。

- ・フォローコールの体制

コラボ事業者の責務で、営業担当者とは別の部署もしくは別のご担当からのフォローコールの実施をお願いします。

- ・確認事項

主な重要説明事項の③～⑦の確認および、契約成立のタイミングの説明および確認をお願いします。

- ・お知らせ事項

説明と契約内容が違ったとき等の連絡先や対応の説明をお願いします。

また、契約書面をよく読んで契約内容に間違いがないか確かめるように促してください。

* 特に、契約内容の説明不足や疑問がある時の問合せ方法を説明し、お客様の意向に沿った（キャンセルができる等）説明をお願いします。

3. 悪質な代理店の対応について

名乗り時に、会社名や営業の目的を話さない代理店がありますので、代理店の指導の徹底をお願いいたします。

悪質な場合は、光コラボ事業者を含めて、国民生活センターおよび総務省と連携し注意等することがあります。

4. 用語説明

通信業界や省庁等で日常的に利用されている言葉ですが、消費者には、馴染みが少ないものがあります。より理解が進む言葉を補足定義し、説明のポイントを記載しています。

用語	補足定義	用語の説明
転用	切替	NTT東西のフレッツ光から、光コラボ事業者が提供する光回線サービスに契約を切り替えること。
転用承諾番号	切替番号	〇〇に切替するための手続きに必要な番号。
初期契約解除制度	-	契約書面受領後から8日間の間は、お客様がその御都合のみによりご契約解除できる制度。
プロバイダー	インターネットへの接続契約	インターネットに接続するために必要なサービス。
重要事項説明	-	法律やガイドライン等で定められた、事業者が説明し、消費者が理解すべき事項
フレッツ光 光電話等	-	各サービスの特徴をわかるように、電話サービス、各種プランについては、NTT東西の商品名を使って案内
無線LANルータ	-	有線（光回線）を無線（Wi-Fi）に変える機器
リモートサポート	-	別の場所からリモートでパソコンやスマートフォンを操作し、操作等を支援するサポートのしくみ
光コラボ事業者	-	NTT東西の光ファイバー回線を利用した新たなビジネスモデル（光コラボレーションモデル）を採用し、光回線サービスを提供するNTT東西とは異なる事業者のことです。

記載事項（作成中）

1. 光回線とインターネットの説明

光回線がインターネットにつながるの？ 光回線と転用の説明

2. 契約からサービス利用までの流れ、切替（転用）の手続き

3. やめたい時の方法と注意点

- ①転用までであれば無償キャンセルルールを利用
- ②契約書面受領後8日以内であれば、初期契約解除制度の利用
- ③お客様ご自身の都合で解約の場合

4. 用語の説明

わかり難い用語の説明

5. 知っておこうチェックポイント（案） 消費者が確認すべきポイントを記載

○契約の切替について

- ・別の事業者との新たな契約になること。NTT東西の契約が解除されること。
- ・現在契約しているプロバイダーとの解約が必要な場合があること。

○切替（転用）手続きについて

- ・切替番号（転用承諾番号）は、消費者本人が取得すること。

○契約内容の確認について

- ・新規追加・事業者から届いた書類（契約書等）やメールはすぐに開封し、契約内容を確認すること。
- ・新たな契約内容、料金、オプションサービスの有無などを確認すること。
- ・新たな契約内容は、現在の契約内容とは異なる場合があること。

○解約・キャンセルについて

- ・切替（転用・工事）前であれば、キャンセルが可能であること。
- ・初期契約解除制度の対象であれば、違約金はかからないが、工事費等が発生することがあること。
- ・自己都合で解約する場合、解約料(違約金)および工事費等が発生することがあること。
- ・解約する場合には、解約料（違約金）が発生する場合があること。

○別の事業者のサービスに替わる時

- ・NTT東西から光コラボ事業者に切替後で、NTT東西や他の事業者に移る場合は、新規契約になり、別途工事が必要で、電話番号は変更になる場合があること。

6. 困ったときのF A Qと問合せ先

- ・F V N O 委員会と電気通信サービス向上推進協議会にF A Qを掲載
- ・NTTの光コラボについて
- ・光回線の仕組みと切替についてサービス向上推進協議会に掲載

7. 各事業者の問合せ先

- ・電気通信サービス向上推進協議会に消費者用の連絡先リストを掲載