

F V N O 委員会の消費者に関する活動

2018年2月16日

F V N O 委員会・消費者関係 T F

テレコムサービス協会・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 N T T 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。

- ◆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（29社） ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、NTTコミュニケーションズ(株) (株)NTTドコモ、大手家電流通協会、電気通信サービス向上推進協議会）

消費者目線

事業者と消費者間で対応可

事業者と消費者の理解度が課題

消費者トラブルの原因の推測と対応

事業者間取引が引き金

事業者間取引に消費者が巻き込まれているのが課題

消費者関係 T F

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（15社） ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、国民生活センター）

運用関係 W G

F V N O における事業の拡大および事業者間取引におけるトラブル改善運用に関わる課題整理および対応、運用に関わる意見交換会、消費者トラブル削減のための事業者間取引の改善など

- ◆構成員（19社） ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)、電気通信サービス向上推進協議会）

番号移行関係 T F

- ・番号移行に関する課題の洗い出しと課題整理、検討
- ・実現可能もしくは実現すべきゴールに向けたプロセスと仕組みの明確化
- ・番号移行に関する各社への作業分担とその実施および周知活動

- ◆委員長：永澤 均（丸紅テレコム）
- ◆構成員(19社) ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)）

1. 事業者向け「重要事項説明のポイントとトーク集」の作成および配布

【目的等】

光コラボの営業（特に電話勧誘）に関わる説明等について、消費者理解を促進することで、消費者トラブルの解消を目的としています。特に、消費者とのコミュニケーションが必要な事項を重要説明事項から抜粋して、説明項目ごとに、ポイントとトーク例を記載しています。

（説明項目の区分）

- ①フロント名乗り・あいさつ・営業編 ②各種事前確認編 ③サービス契約時の条件説明編 ④契約手続き編
⑤やめたい時の条件説明編 ⑥問合せ先編 ⑦契約の承諾編 ⑧後確認編 ⑨目視ツールの活用

【対象】 コラボ事業者の営業およびサポートの方、代理店

【情報共有・配布先】

コラボ事業者、通信団体、総務省、NTT東西、国民生活センターへ（平成29年10月1日）

2. 消費者向け「図解リーフレット」の作成

【目的等】

消費者の光回線の利活用に関する理解度の向上を目的として、光コラボや転用について、仕組みや契約、チェックポイントを図解で説明しています。

【対象】 一般消費者（特に高齢者や知識の少ない方）、コラボ事業者の営業およびサポートの方、代理店

【情報共有・配布先の予定】

コラボ事業者、通信団体、総務省、NTT東西、国民生活センター等

3. 事業者向け 別冊「NGトークの手引き」の作成

【目的等】

営業トークの中で誤認を与えやすく消費者トラブルになりやすいトークの改善を目的としています。（第3回モニタリング定期会合のご提案）「重要事項説明のポイントとトーク集」の別冊としてNGトーク例と改善方法等を記載。

【対象】 コラボ事業者の営業およびサポートの方、代理店

(1) 目的

光コラボレーションの電話勧誘に関する消費者からの苦情が、総務省や国民生活センター、各地の消費生活センター等へ、多く寄せられており、総務省が、各地域の消費生活センターや関係事業者を集めて開催する消費者支援連絡会等においても、トラブル解決のための議論がなされている状況です。

具体的には、電話勧誘における営業トークにおいて、消費者にNTT東西と誤認させたり、消費者の現在の利用状況を確認しないまま「安くなる」との料金訴求を行うなど、適切とは言えないと考えられる様々なトークによるトラブルが継続していることを鑑み、トラブルの原因となるトークを改善することにより、事業者と消費者の相互理解が進み、消費者トラブル(光コラボレーションの営業活動における苦情)を削減することを目的として、「重要事項説明とトークの手引き」の別冊として、「NGトークの手引き」(以下、本手引き)を作成しています。

(2) 誤解やとトラブルを生みやすい営業トーク(NGトーク)について

本手引きは、光コラボレーションの電話勧誘において、問題となっている営業トークを取り上げ、その問題点と本来あるべき(望ましい)トークについて、その一例について記載いたします。

(3) 本手引きの利用において

本手引きは、光コラボレーションに係る営業活動等の際に発生する苦情に関する主な苦情を元に、あるべきトークや説明すべき事項を掲載していることから、各社におかれましては、電気通信事業者として、電気通信事業法や消費者保護ガイドライン等の法令に従い、説明義務等を履行頂きますよう、お願いいたします。

誤解やトラブルを生みやすい主な営業トーク(NGトーク)について、以下の通りに分類しています。誤解を生まないようにお客様に話をすることが大切です。【1】NTT誤認、【2】環境訴求(変わらない)、【3】料金比較(今より安くなる)、【4】なりすまし(転用承諾番号を代理で取得、誘導)、【5】オプション販売、【6】偽りの名乗り

NGトーク区分	苦情となるNGトークのイメージ	苦情の原因と説明	トーク集	
【1】NTT誤認	①NTT騙り	<ul style="list-style-type: none"> ・NTTの〇〇と申します。 ・NTTの取引先(関連会社)です。 ・NTTの代理店の〇〇と申します。 ・NTTの光ファイバーを利用した〇〇です。 ・NTTと契約している〇〇です。等 	<p>NTTの名前を出すことで、NTTと思い込んでしまうトーク。</p> <p>事実の事もあるが、NTT名の出すことで、NTTを連想させNTTからの電話だと思い込んでしまう。また、自社(事業者名+代理店名)の名乗り、勧誘目的(自社〇〇光の案内)を明確にしないと、NTTと思わせてしまう。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①フロント名乗り・あいさつ営業編 ⑥問合せ編 ⑧後確認編
	②フレッツ騙り	<ul style="list-style-type: none"> ・フレッツが安く利用できるようになりました。 ・フレッツ光の値下げのご案内です。 ・フレッツ光の変更で電話しました。等 	<p>フレッツ光をサービス名を出すことで、NTTだと思い込んでしまうトーク。</p> <p>お客様がフレッツ光をご利用されていることを前提に、あたかもNTTがフレッツ光のお客様に連絡しているかのような錯覚させる話をするので、NTTからの連絡と思い、フレッツ光のサービス変更などと思いこんでしまう。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①フロント名乗り・あいさつ・営業編
	③挨拶・御礼(ありがとう)	<ul style="list-style-type: none"> ・フレッツ光をご利用いただきありがとうございます。 ・フレッツ光でお世話になっております。 ・光インターネットの件でお世話になっております。 	<p>フレッツ光やNTTのご利用に対する御礼や挨拶でNTTだと思い込んでしまうトーク。</p> <p>フレッツ光やNTTのご利用に対する御礼や挨拶を述べることで、あたかもNTTがNTTのサービス(フレッツ光等)を利用するお客様に対して、日頃のご愛顧の挨拶や御礼の連絡しているかのような錯覚に陥らせ、NTTからの連絡と思い込んでしまう。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①フロント名乗り・あいさつ・営業編
【2】環境訴求	①変わらない(そのまま)	<ul style="list-style-type: none"> ・今と変わらない。そのままいい。 ・設備が変わらない(しかし速度など変わる)。 ・支払先が変わらない、支払先が変わるだけ。等 	<p>変わらない部分のみ強調し他も変わらないと勘違いをさせるトーク。</p> <p>フレッツ光ご利用のお客様への「転用」のご案内の時、および、新規のお客様への「〇〇光」のご案内する時に、「今と何も変わらない」とのトークを行い、お客様の現在のインターネット利用環境が全く変わらない(フレッツ光とNTT契約など)と思い込ませてしまう。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①フロント名乗り・あいさつ・営業編
	②一体的な環境変化(囲い込み)	<ul style="list-style-type: none"> ・マンションのいっしょの方皆が…光回線にかわる。 ・建物単位(マンション)で回線の変更があった。 ・地域単位で光回線に変更があった。 ・皆、光回線にかわる、マイグレーションが終了する。等 	<p>すべての人が使っているような錯覚を利用した強制力が働くトーク。</p> <p>光コラボ回線や、他インターネットサービスへ変更する理由ではないにも関わらず、「周辺一帯が光回線に変わるので、お客さまもコラボ光に入る必要がある」などと言うと、お客様に光コラボ回線への変更が必ず必要だと思い込ませてしまう。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①フロント名乗り・あいさつ・営業編
【3】料金比較	①価格訴求(安くなる)	<ul style="list-style-type: none"> ・他社が値上げしたが、うちはかわらない。 ・料金が安くなる。 ・フレッツ光が安くなります。 ・現在の利用料は〇〇円くらいと思われませんが、△△円になります 等 	<p>価格有利を強調した料金が必ず安くなると思わせるトーク。</p> <p>現在の正確な利用料金を確認して勧誘するサービスとの比較をせず、根拠なく「料金が安くなる」と言うことで、お客様を価格比較のみに誘導し、契約に誘い込む。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①フロント名乗り・あいさつ・営業編
【4】なりすまし	①転用承諾番号取得(事業者が代理orお客様の理解を得ない)	<ul style="list-style-type: none"> ・(取得の目的と意味を説明せずに)NTTに契約者のお名前とご住所、電話番号、回線IDと支払方法をお伝えして、番号を貰って欲しい。 ・(営業担当の)私が代わりに転用承諾番号を取得するので、契約者のお名前とご住所、電話番号、回線IDと支払方法について教えて欲しい。 	<p>転用時の転用承諾番号取得の意味を説明せずに転用に導くトーク。</p> <p>転用時には、転用承諾番号を取得する必要があります。お客様に対して、転用により、NTTから当該のコラボ光への変更となることを意味を気付かれないように、転用承諾番号を取得(代理取得、電話誘導、Web誘導、遠隔操作など)して、転用処理を完了する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ④契約手続き編
【5】オプション販売	①無料訴求のオプション付与	<ul style="list-style-type: none"> ・××オプションサービスは無料(後で有料)なのでつけておきます。 ・お得なサービスが現在無料なのでお使いください。いつでもやめられます。 	<p>一定期間無料のオプションを永遠に無料だと思い込んでしまうトーク。</p> <p>光コラボレーション事業者様がコラボ光を提案する際に、オプションサービスに関してどのようなサービスなのか? また、無料期間の終了後、いくらかかるなどの説明が不十分であったために、お客様がしっかりと認識しないうちに、オプションサービスを付与しているために、費用が掛かった際に、トラブルとなる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ④契約手続き編
【6】偽りの名乗り	①事業者名・代理店名サービスを偽る	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットサポートの××です。 ・光サポートセンターの△△です。 ・△△会社(〇〇サービス)です。(関係のない大手会社やサービスを名乗る。) 	<p>偽った事業者名や代理店名、誤認を誘導するサービス名や会社名等を名乗るトーク。</p> <p>本当の事業者名・代理店名・サービス名を話さないことや、NTTと間違ふことを前提としたサービス名・会社名を名乗ることにより、偽った事業者名や代理店名もしくはNTTからの連絡と思い込んでしまう。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①フロント名乗り・あいさつ・営業編

【消費者関係 T F 開催日時】

- 第1回会合 平成29年4月 25日(火) 16:00 ~ 18:00
- 第2回会合 平成29年5月10日(水) 10:00 ~ 12:00
- 第3回会合 平成29年5月22日(月) 16:30~18:00
- 第4回会合 平成29年5月29日(月) 16:30~18:00
- 第5回会合 平成29年6月8日(木) 17:30 ~ 19:00
- 第6回会合 平成29年 9月 1日(金) 13:00 ~ 14:30
- 第7回会合 平成29年11月7日(火) 16:30 ~ 17:30
- 第8回会合 平成30年1月31日(水) 16:00 ~ 17:30
- 第9回会合 平成30年2月13日(火) 17:00 ~ 18:30

【他対応】

- 「重要事項説明のポイントとトーク集」の周知 平成29年10月 1日
- 各地の消費者支援連絡会への出席及び対応
平成29年度上期および下期