

F V N O 委員会の消費者に関する活動

2018年 1 1 月 1 5 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 (27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 (USEN NEXTWORKS) 副主査：岡本 憲樹(アクセル)
- ◆構成員 (17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

- ◆主査：インテック (予定) 副主査：ティーガイア (予定)
- ◆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))

- (株) アイエフネット
- (株) アクセル
- あくびコミュニケーションズ (株)
- (株) 朝日ネット
- (株) イーエムアイ
- (株) インターネットイニシアティブ
- (株) インテック
- (株) H2
- (株) NTTぷらら
- (株) クイック
- 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)
- SORAシム (株)
- (株) ティーガイヤ
- (株) TOKAIコミュニケーションズ
- トランスコスモス (株)
- ニフティ (株)
- (株) ハイホー
- (株) 光通信
- (株) 日立システムズ
- ビッグローブ (株)
- 富士通 (株)
- (株) フォーバルテレコム
- 丸紅テレコム (株)
- (株) USEN NEXTWORKS

1. NGトークへの対応

事業者向け別冊「NGトークの手引き」の作成 「重要事項説明のポイントとトーク集」の修正および配布

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、「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担当者、代理店の販売員 等

【周知先】 NTT東西会社を通して事業者へ周知
FVNO委員会およびテレコムサービス協会の会員へ周知
その他関係機関へ配布（国民生活センター、総務省）
（6月下旬に周知・配布済み）

誤解やと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、以下の通り分類しています。

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 ※NTTとの表記はNTT(東西)を含みます。	トーク集
【1】 NTT 誤認	①NTTを騙る	<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 	NTTの名前を出すことで、NTTと思い込ませてしまうトーク 電話勧誘されるサービスに関係なく、NTTの名を出すことで、NTTを連想させNTTからの電話だと思い込ませてしまう。(誤った内容と一部事実の内容を混在させ、NTTからの連絡だと思わせるケースなど)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)を明確にしないために、NTTだと思い込ませてしまう。	①フロント名乗り・あいつ営業編 ②問合せ先編 ⑧後確認編
	②フレッツ光を騙る	<ul style="list-style-type: none"> ・フレッツ光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 	「フレッツ光」などサービス名を出すことで、NTTだと思い込ませてしまうトーク 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に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込ませてしまう。	①フロント名乗り・あいつ営業編
	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。 ・NTTのご利用ありがとうございます。等 	「フレッツ光」やNTTの利用に対する御礼や挨拶でNTTだと思い込ませてしまうトーク フレッツ光やNTTの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からの連絡だと思い込ませてしまう。	①フロント名乗り・あいつ営業編
【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。 ・速度や利用環境は変わらない。 ・支払先が変わらない。等 	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 フレッツ光ご利用のお客様への「転用」のご案内時、および、新規のお客様への「〇〇光」をご案内する際に、現在の利用環境を把握することなく、「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(フレッツ光やNTTとの契約が継続するなど)と思い込ませてしまう。	①フロント名乗り・あいつ営業編 ③サービス契約時の条件説明編
	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皆さんが…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) ・今の電話が使えなくなる。等 	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 光コラボ回線や、他のインターネットサービスへ変更する必然性はないにも関わらず、「周辺一帯が光回線に変わるので、お客様もコラボ光に入る必要がある」などと説明し、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。	①フロント名乗り・あいつ営業編
【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 	料金が必ず安くなると思わせるトーク 現在の正確な利用料金を確認せず、根拠なく「料金が安くなる」と言うことで、お客様に「現在よりも料金が安くなる」と思わせて、契約に誘導する。	①フロント名乗り・あいつ営業編 ③サービス契約時の条件説明編
【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"> ・(営業担当者の)私が代わりに転用承諾番号を取得するので、契約者名と住所、電話番号、回線IDと支払方法について教えて欲しい。 ・(取得の目的と意味を説明せずに)NTTに契約者名と住所、電話番号、回線IDと支払方法をお伝えし、番号を貰って欲しい。等 	転用承諾番号取得の意味を説明せず、お客様が契約先変更を理解しない中で転用に導くトーク 転用時には、フレッツ光が解約となり、NTT東西からコラボ事業者に変更となるのに伴い、その契約変更を円滑に行うために転用承諾番号を取得する必要がありますが、お客様が、転用(契約先変更等)を理解しないうち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)させて、転用処理を完了してしまふ。	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。等 	一定期間無料のオプションを無期限に無料だと思い込んでしまうトーク コラボ光の提案と合わせて提案するオプションサービスがどのようなサービスか？ また、無料の期間や無料期間終了後の月額利用料金などの説明が不十分であるために、お客様がサービス内容や料金等の諸条件を理解しないうちにオプションサービスを契約し、後に支払いが生じている事が判明した時などの際にトラブルとなる。	④契約手続き編
	②オプションの契約が必須	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇光を契約するには、〇〇サービスをセットでご購入いただく必要があります。 ・〇〇サービス(オプション・他社サービス)は、コラボ光とセットの契約となります。 ・〇〇サービス(オプション・他社サービス)を契約いただくと、光回線を、実質負担少なく(安く)ご利用いただけます。等 	オプションの契約が必須と思わせるトーク 光コラボレーション事業者がコラボ光の提案と合わせてオプションサービスを提案する際に、オプション契約が必須であるかのようなトーク、もしくはコラボ光と一体の契約であるかのトークにより、お客様の認識・判断の無いまま必要のないオプションサービスを契約してしまふ。	④契約手続き編
【6】 偽りの 名乗り	①事業者名・代理店名を偽る	<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。 ・(有名な)△△会社です。等 	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 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と誤認させる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ませてしまふ。	①フロント名乗り・あいつ営業編

2. 消費者理解向上への対応について

消費者向け「図解リーフレット」の作成および配布（平成30年7月下旬から配布開始）

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担当者、代理店の販売員 等

【情報共有・配布先】

NTT東西会社を通してコラボ事業者へ配布、関係団体へ配布

国民生活センター（POI-NET掲載）

全国消費生活相談員協会（会員および会員が所属する消費者センターへ配布）

全国地域婦人団体連絡協議会（各支部および会員に配布）

消費者支援連絡会（参加者への配布）、希望者への配布

【掲載先】 <https://www.telesa.or.jp/guideline>

光コラボレーションモデルってなあに？

(インターネット(光回線)の光コラボレーションモデルの仕組みと注意点について)

光コラボレーションモデル(以下、光コラボ)というインターネット(光回線)のサービス提供モデルについて、ご存知ですか？
現在、NTT東西から光回線を借り受けた「光コラボレーション事業者(以下、光コラボ事業者)」と呼ばれる様々な電気通信事業者が営業活動を展開していますので、その仕組みと注意点について、ご説明します。

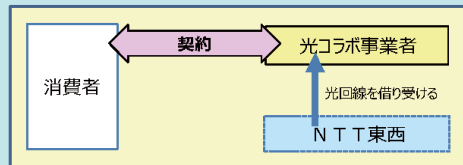


光コラボレーションモデル(光コラボ)って何？

NTT東西から光回線を借り受けた電気通信事業者(光コラボ事業者)が、**自社のサービスとしてオプションサービスと合わせるなどにより光回線を提供するモデルのこと。**

※ 光コラボ事業者については裏面下段のホームページアドレス参照

【光コラボのサービス提供イメージ】



- ここがポイント**
- チェック 【1】 **光コラボ事業者がサービス提供元(契約先)となります。**
- チェック 【2】 NTT東西が提供するフレッツ光は**光コラボではありません。**

光コラボ事業者は、自社が提供する光回線サービス(以下、コラボ光)などについて
(1)「新規販売」や(2)「転用」などにより、営業活動を展開しています。



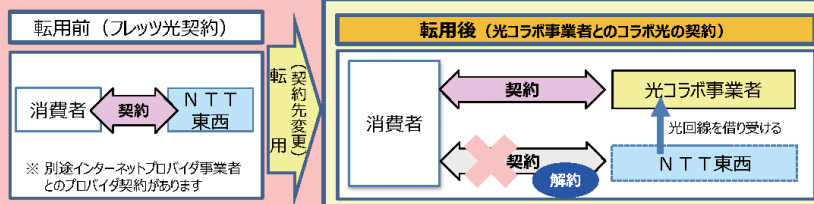
転用(てんよう)って何？

NTT東西のフレッツ光をご利用中の消費者の方が、光回線設備はそのまま新たな工事を
※実施することなく、光コラボ事業者との契約になる手続きのことです。
フレッツ光の契約は解約となります。(※一部、工事が必要な場合もあります。)



- チェック 転用した場合、
- チェック 【1】 **フレッツ光の契約が解約**となります。
- チェック 【2】 **契約先がNTT東西から光コラボ事業者に変更**となります。

【転用の実施イメージ】



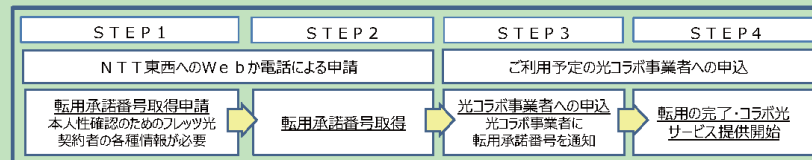
転用承諾番号(てんようしょうだくばんごう)って何？

転用を実施するためには、NTT東西から転用承諾番号を取得のうえ、光コラボ事業者への転用の申込みが必要です。



- チェック 転用承諾番号の取得は、NTT東西へのWebか電話による
申請が必要であり、**契約者本人による取得が必要。**

【転用承諾番号取得→転用完了までのイメージ】



※ 転用承諾番号の取得等に関する詳細は、NTT東西のホームページ等にてご確認ください。
NTT東：<https://flets.com/app4/input/index/>
NTT西：<https://flets-w.com/collabo/>



やめたい時や困った時はどうすればいいの？

【1】(契約したけれど)やめたい時



- チェック 【1】 **初期契約解除制度(しょまけいやくかいじょせいど)**って何？
契約書面の受領日を初日とする**8日間が経過するまでは**、お申込みの電気通信事業者の合意なく**利用者の都合のみにより契約解除**できる制度。
※ **お申込みの光コラボ事業者に連絡し、申し出る必要があります。**
※ 契約解除した場合、それまでに利用したサービス利用料や一定の工事費、事務手数料を支払う必要がありますが、それ以外の契約解除料(違約金)を支払う必要がありません

【2】その他困った時ややめたい時
お申込みの光コラボ事業者にご連絡願います。

「転用時」の主な留意事項



【1】転用時の主な留意点

- チェック 1. **フレッツ光の契約が解約**となり、**契約先がNTT東西から光コラボ事業者に変更**となります。
- チェック 2. **利用中のメールアドレスが使えなくなったり、プロバイダの契約解除料(違約金)がかかる**場合があります。
- チェック 3. **現在の利用料金から必ず安くなるわけではないため、現在と新たなサービス料金の確認**が必要です。

【2】フレッツ光からコラボ光への転用後、フレッツ光の再契約が他社のコラボ光へ変更する場合の主な留意点

- チェック 1. **新たに工事等を実施する必要やそれらの費用がかかる**場合があります。
- チェック 2. 契約していた光コラボ事業者からの**契約解除料(違約金)がかかる**場合があります。
- チェック 3. ひかり電話をご利用の場合、**ひかり電話の電話番号が変更**となる場合があります。

※ 上記詳細は、お申込みの光コラボ事業者などご確認ください。(光コラボ事業者一覧(一部除く)は以下ホームページ参照)
<https://flets.com/collabo/list/> (NTT東との卸契約事業者)
<https://flets-w.com/collabo/list/index.php> (NTT西との卸契約事業者)

○ 高齢者の方への電話勧誘における対応について

F T T Hの高齢者の方への電話勧誘で発生する苦情対策については、第4回モニタリング定期会合（平成30年2月16日）において、「電話勧誘の際に、相手（利用者）の年代確認を適切に実施（話法の検討・徹底）」との指摘等を踏まえ、年齢確認の実施タイミング、同居家族への確認など、対応方法を検討中。

- ・11月中には検討終了し、各団体や事業者に周知予定

○トラブル削減のための各リリース事項の検証P D C A

モニタリング定期会合および消費者支援連絡会、各消セン等からの課題にもとづき、対応として様々なツールを各事業者に周知していますが、消費生活相談員等から「代理店の方は知らなかった、本当に末端まで理解しているか？ いいことをしているのに相変わらず同じトラブルがある」等の意見が多く寄せられています。

そのため、本当に必要な方に届いて理解されているか？ 検証し、課題があれば改善を行い、よりトラブルが出にくい環境を作ることを目的に検討を開始。

- ・11月2日～実施企画の検討
- ・1月下旬～サンプリングにて検証
- ・2月下旬～必要な事業者へのアンケート
- ・3月下旬～検証作業

【消費者関係 T F 開催日時】

- 第1回～第7回 平成29年4月 25日(火)～平成29年11月7日(火)
- 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
- 第10回会合 平成30年3月28日(水) 10:00 ～ 11:30
- 第11回会合 平成30年4月19日(木) 10:00 ～ 11:30
- 第12回会合 平成30年6月14日(木) 10:00 ～ 11:30
- 第13回会合 平成30年7月20日(金) 17:00 ～ 18:30
- 第14回会合 平成30年7月20日(金) 17:00 ～ 18:30

【対応事項】

- 「重要事項説明のポイントとトーク集」の作成および周知
平成29年10月周知済み
- 別冊「N Gトークの手引き」、「重要事項説明のポイントとトーク集(改訂)」の周知
平成30年6月下旬周知済み
- 消費者向け「図解リーフレット」の作成及び配布
平成30年7月下旬から配布開始
- 各地の消費者支援連絡会への出席及び対応
平成30年度上期、平成30年度下期予定