

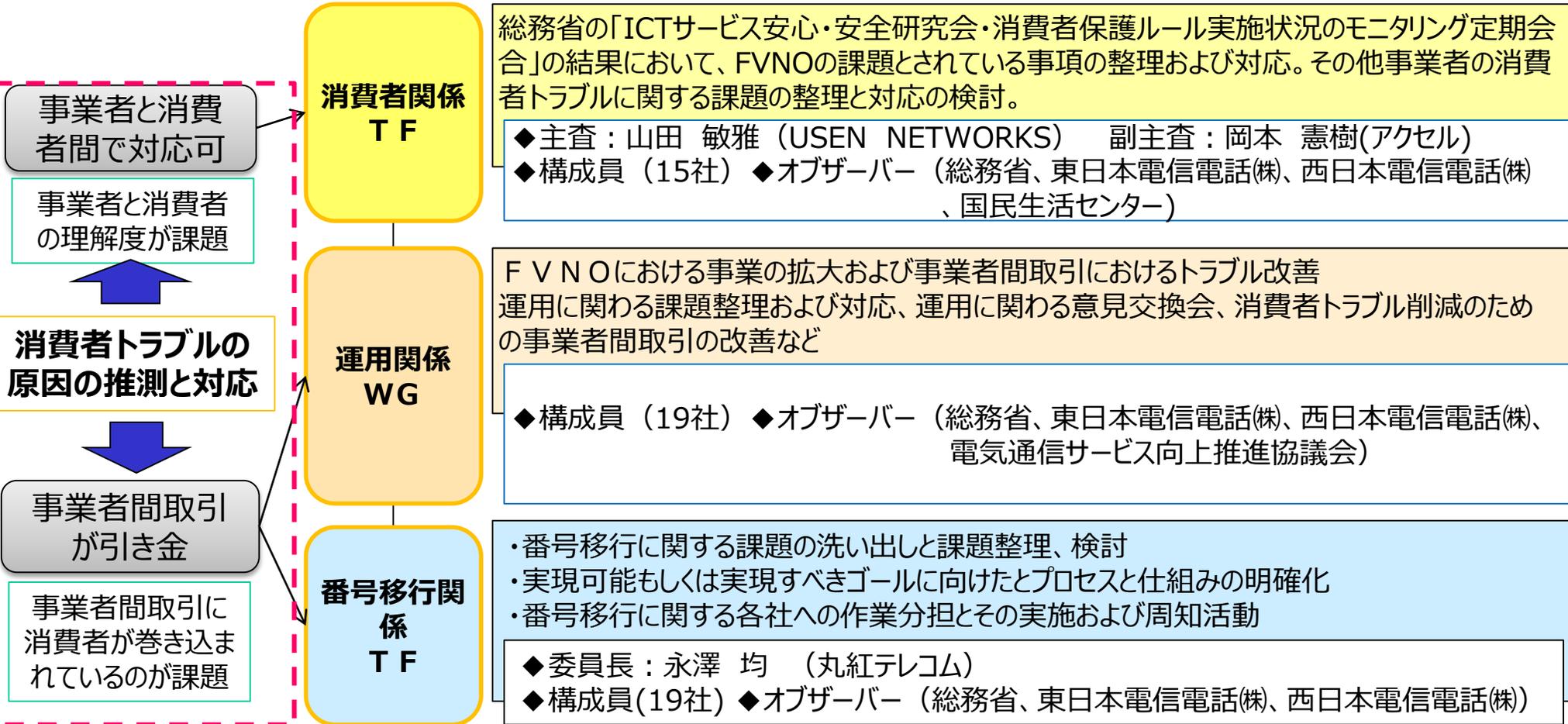
F V N O 委員会の消費者に関する活動

2018年2月1日

F V N O 委員会・消費者関係 T F

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)



1. 事業者向け資料の作成及び周知

①「重要事項説明のポイントとトーク集」

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載。

※周知済み

NGトークに関するトークの追記。

※周知済み

②「NGトークの手引き」

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。

※周知済み

【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）

2. 分離型ISPサービスの苦情への対応（JAIPAからの要請）

【要請文】

- 平成29年度モニタリングの評価・総括におきまして、分離型ISPサービスについては前年度比11.9%の増となったことから、「（一社）日本インターネットプロバイダー協会においては、会員事業者に対して、電話勧誘適正化推進のため、苦情等傾向分析結果等の情報を共有し、注意喚起を図るとともに、各事業者及び同協会においては、消費者保護の充実のための取組の強化が求められる。」とされました。
- これに関し、総務省様から本年7月23日に当協会宛に上記を踏まえた対応についての要請文書が発出されました。
- 当協会では会員に対してヒアリングを行いました。分離型はそもそも販促していないので、新規獲得による苦情はほとんどない、という回答が大半でした。（会員外の事業者による勧誘活動の可能性はあります。）
- 分離型ISPサービスに対する苦情として分類されたものの多くFTTHサービスの光コラボの転用テレマに関わると推測されるため、FVNO委員会宛に苦情の改善にむけ連携した対処を申し入れます。
- 具体的にはFVNO委員会で作成している「NGトークの手引き」に、ISPについての不適切な勧誘についても一項目を入れることを要請します。
- 今回アンケート結果から、多くの分離型ISPでは勧誘行為を行っていないことから、電話勧誘の苦情の起因となる可能性は少ないと考えます。



「重要事項説明のポイントとトーク集」にて記載

○契約時の条件説明編

・プロバイダー変更の説明

プロバイダーが切替わり、元の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

3. 消費者向け理解向上への対応

①「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。

※周知済み（10万部配布）

【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（P I O - N E T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。

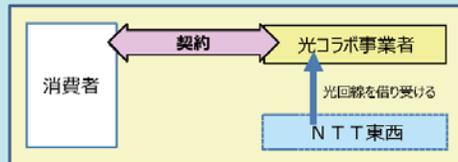


光コラボレーションモデル(光コラボ)って何？

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ことで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】



- 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、
 【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】



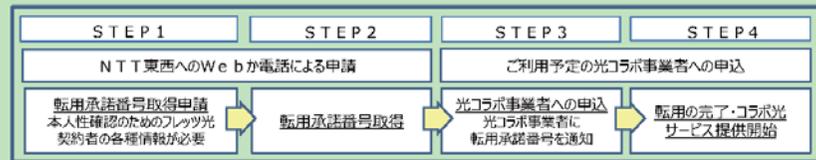
転用承諾番号(てんようしょうだくばんごう)って何？

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。

ここがポイント

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

ここがポイント

- チェック 【1】 **初期契約解除制度(しまき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します。

「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)

4. 高齢者への電話勧誘における対応

F T T Hの高齢者への電話勧誘で発生する苦情対策として、依然として光コラボ等の電話勧誘による高齢者の苦情が多いことから、以下の条件を目安とした年齢確認を実施し、概ね70歳以上の方であった場合、より丁寧な対応を実施する。なお、概ね70歳未満であっても、利用者の判断能力等の状況に応じて適切な対応を実施することとする。

年代確認及び丁寧な対応

- 高齢者の対象年齢 : 概ね70歳以上
- 年齢確認の実施タイミング : 電話勧誘時に受注した場合、もしくは後確認の時

高齢者の場合に実施する対応

電話勧誘時に受注した場合、あるいは後確認の実施時に、まず、年齢を確認するとともに、概ね、70歳以上のお客様の場合、以下の確認を実施。

今後の対応

事業者へ周知済み

【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

4. 高齢者への電話勧誘における対応【電話対応の推奨例】

① お客様に特に重要な事項に関する説明の実施

② ゆっくりと丁寧に説明

③ 契約意思の再確認

特に契約時にポイントとなる、「事業者が変更になること」、「利用中のメールアドレスが使えなくなる、プロバイダの契約解除料（違約金）がかかる場合があること」、「初期費用と月額総支払額」、「初期契約解除制度」、「事業者等の連絡先」等について説明し、理解が得られたかどうか契約意思の再確認する。

④ 転用承諾番号の取得

転用承諾番号の取得について、お客様からの求めが無い限り、電話での転用承諾番号取得の誘導を行うことはせず、お客様自ら正しく理解した上で取得する。また、webで取得の際は、NTTのwebページにある転用手続きに関する確認事項等を読むようご案内する。

⑤ 通話録音による通話内容のモニタリング確認

高齢者への電話勧誘実施時には、通話録音を実施し、サンプル抽出などにより通話内容の確認を実施する。問題があった場合には、しかるべきお客様対応や応対品質向上に向けた改善等を実施する。

⑥ 「後確認時の高齢者向け理解度チェックリスト」を活用した確実な説明の実施

後確認時の高齢者向けの説明用として、説明必須項目を網羅した「後確認時の高齢者向け理解度チェックリスト」を活用し、お客様への確実な説明・確認を実施する。

⑦ 後確認等の実施時に「お客様理解が不十分」と認識した場合の対応

A. 80歳以上のお客様の場合

後確認等の実施時に「お客様理解が不十分」と認識した場合、無償キャンセルを実施

B. 80歳未満のお客様の場合

後確認等の実施時に「お客様理解が不十分」と認識した場合、必ず再度重要な事項等を適切に説明し、ご本人様の契約意思の再確認を行う。

4. 高齢者への電話勧誘における対応 【概ね70歳以上の方の場合、「同居家族の有無」について確認】

《トーク例》（お客様の状況等により、①、②のいずれかを選択）

- ①ご家族に確認させて頂きたいのですが、同居の方はいらっしゃいますか？
- ②今回のお申込みは、同居のご家族に、ご認識いただいておりますか？

○同居家族がいる場合

同居家族への確認の実施（意思確認のダブルチェック（本人＋同居家族））

※お客様がご希望されない場合等を除く

電話勧誘の場合は、**親族等に電話を代わっていただく、あるいは販売担当者から親族等に電話しサービス内容の説明**等を実施し、親族の方にも同意を得る。訪問説明時にも同居家族、親族等に同席してもらいサービス内容の説明等を実施するとともに、親族の方にも同意を得る。

○同居家族がいない場合等

別居家族への確認の実施（意思確認のダブルチェック（本人＋別居家族））

※お客様がご希望されない場合等を除く

電話勧誘の場合は、**販売担当者から親族等に電話しサービス内容の説明**等を実施し、親族の方にも同意を得る。訪問説明時にも別居家族、親族等に同席してもらいサービス内容の説明等を実施するとともに、親族の方にも同意を得る。

4. 高齢者への電話勧誘における対応理解度チェックシート（イメージ）

	主な説明必要事項	優先	要旨	ポイント
1	電気通信事業者名、担当者名、電話の目的等		必ず最初に事業者名、担当者名を名乗り、（お申込み頂いたサービスの内容確認である）目的を伝え、たうえで対応。	事業者名、担当者名、電話した目的をしっかりと伝える。
2	申込みのサービス内容、オプション内容		電話勧誘した日時、及びその際にお申込み頂いたサービスの内容について確認する。	電気通信役務（サービス）の内容①名称、②種類、④品質、⑤その他付帯条件等
3	（転用の場合） サービス等の契約先が切替わる旨 NTTは解約、新規契約先は、〇〇会社	◎	光サービスや契約先が変更先の事業者へ切り替わる旨を確認する。	NTT東西を継続と誤解していないかを確認する。
4	インターネットリテラシーの確認 インターネットを利用するか 利用なしなら、キャンセル受付！	◎	お客様のインターネットの利用状況等を確認することでインターネットリテラシーを推測し、下記の状況に応じてより丁寧な対応をする。 ・光インターネットのご契約が初めての場合 ・お客様自身がインターネットを利用しない場合 ・利用用途を理解されていない場合	各種質問で、インターネットのリテラシーを確認。適合性も基づいた説明をする。
5	同居ご家族等	◎	他の同居のご家族等がおられるか確認し、おられる場合、その方にご説明できないかを確認して対応する。 ※お客様がご希望されない場合を除く	他のご家族の方に説明する等の調整を実施する。
6	（書面を送付しているの場合） 申込み確認書面等の到着の有無		お申込み後、申込み内容に関する書面を速やかに送付しているか確認する。	後確認をどのタイミングで実施するか、また、各事業者のスタンス等による
7	サービス、オプションの利用料金	○	お申込みの光回線、オプションサービス等の利用料金について、再説明しその認識について確認する。	書面が到着している場合、書面で対応
8	工事費等 （その他実費等）		お申込みの光回線、オプションサービス等の工事料金を再説明し、その認識について確認する。	申込確認書面等が到着している場合、その書面で説明することが望ましい

4. 高齢者への電話勧誘における対応理解度チェックシート（イメージ）

	主な説明必要事項	優先	要旨	ポイント
9	プロバイダ変更、解約手続き、違約金	○	プロバイダが切替わり、メールアドレスが変わる、元のプロバイダへの解約手続き、違約金が発生する可能性について認識を確認する。	プロバイダ変更等に認識を再確認
10	違約条件等その他の重要説明事項		お申し込み頂いた光回線、オプションサービスの違約条件（違約金等）の認識について確認する。	違約金や違約事項等についての再確認
11	（実施している場合）事業者や代理店独自で提供する〇〇光の加入特典等		お申し込み頂いた事業者や代理店が独自で加入特典キャンペーン等を実施している場合、その内容を説明する。	事業者や代理店独自のキャンペーン、特典等についての認識を再度確認
12	初期契約解除の説明		初期契約解除の対象となっているサービスの場合、その旨を説明する。	初期契約解除制度に関するお客様の認識について再度確認
13	（支払方法等）その他当該事業者独自の取組等		お申し込み頂いたサービスの請求・支払方法等についてお客様に確認する。	その他、事業者独自の事項等についての確認
14	事業者等の問合せ先	◎	事業者等の問合せ先（連絡先、メールアドレス、営業時間等）を説明する。	事業者等の問合せ先の再確認
15	全体の確認		最後に全体を通じて不明点がないか確認	

5. 初期契約解除制度の説明徹底について

F T T Hの高齢者等への電話勧誘の対応時に、お申込後（契約書面到着後）8日以内であれば、契約者の意思で解約できる「初期契約解除制度」について、電話勧誘時及び後確認実施時に、初期契約解除制度の説明、認識確認を以下のイメージにて実施願います。

<説明内容等>

1. 実施タイミング

電話勧誘時に受注した場合、もしくは後確認の時

2. トーク例（本重要事項説明のポイントとトーク集から抜粋）

契約書を受領した日を含む8日目まで解約申出できる「初期契約解除」というもので、違約金はかかりませんが、日割りされた基本料金や工事費、手数料がかかる場合もあります。詳しくは契約書の記載をお読み頂けますか。

今回お申し込みの2年契約プランでは、これ以外の解約になりますと、契約後25、26ヶ月目となる更新月を除き違約金〇万円がかかりますのでご注意願います。なお、切替（転用）が完了した場合、初期契約解除によって解約し、元のサービスに戻る際も、

- ・元サービスへの復帰は、ご自身の手続による新たな契約となり費用が別途生じる
- ・電話番号が変更となる
- ・復帰に時間がかかる

ことがありますので、こちらもご注意願います。

解約の申出や相談、不明な点があれば弊社コールセンター〇〇〇—〇〇〇〇へご連絡ください。

6.事業者向け資料が活用されているかの検証

消費者トラブルを削減することを目的に、事業者向け下記の資料を提供しています。

- ①「重要事項説明のポイントとトーク集」
- ②「N Gトークの手引き」

下記、意見が寄せられたため、資料が営業現場まで届いて活用されているかを検証し、資料の作成方法や提供方法を検討しています。

- ・代理店の営業は知らなかった。
- ・本当に末端まで理解しているのか。
- ・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。