

F V N O 委員会の消費者に関する活動

2018年6月28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 WG

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. NGトークへの対応について

（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」の修正及び配布）

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、（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担当者、代理店の販売員 等

【周知先】 NTT東西会社を通して周知、FVNO委員会・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. 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」の作成及び配布）

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・配布先の予定】

NTT東西会社を通してコラボ事業者へ配布、関係団体、国民生活センター、消費者支援連絡会等

（平成30年7月中旬を目途）

3.高齢者の方への電話勧誘における対応について

【高齢者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、前回、平成30年2月16日開催の第4回モニタリング定期会合における、「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、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。

【年代確認及び丁寧な対応（例）】

- 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：電話勧誘時に受注見込みがあった場合や受注した場合、もしくは後確認の時
なお、年齢確認のトークについては、検討のうえ記載
- 高齢者の場合に実施する対応（例）
 - ・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））
 - ・説明書面を送付のうえ、再度の説明の実施
 - ・契約事項の再確認（連絡先、初期契約解除、環境確認、契約意志等）
 - ・ゆっくりと丁寧に説明する など

【各コラボ事業者への周知等について】

- 「重要事項説明のポイントとトーク集」に追記の上、周知予定（平成30年7月中旬を目途）

4. 初期契約解除制度の説明徹底について

F T T Hの電話勧誘時の高齢者等への苦情対策として、「電話勧誘時はもとより、後確認においても、契約意思確認のほか、初期契約解除の説明・認識確認を徹底」との指摘（平成30年2月16日 第5回モニタリング定期会合）等を踏まえ、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（案）】

○実施タイミング

電話勧誘時に受注見込みがあった場合や受注した場合、もしくは後確認の時

○推奨するトーク例（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良く読んでください。

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、元のサービスに戻ろうとしても、

- ・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

可能性がありますので、こちらも注意願います。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◇◇へご連絡ください。

※消費者への理解を深めるための「図解リーフレット」の配布と同時に事業者への周知を徹底。

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 	<p>NTTの名前を出すことで、NTTと思い込ませてしまうトーク</p> <p>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。</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 	<p>「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</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に錯覚させる話をすることで、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。</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。 ・NTTのご利用ありがとうございます。等 	<p>「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</p> <p>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。</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。 ・速度や利用環境は変わらない。 ・支払先が変わらない。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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①フロント名乗り・あいさつ営業編 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な方が〇〇光回線にかわる。 ・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 	<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。</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>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ①フロント名乗り・あいさつ営業編 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 	<p>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</p> <p>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。</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 	<p>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</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>オプションの契約が必須と思込ませるトーク</p> <p>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。</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 	<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。</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
- 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

【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
- 事業者向け別冊「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（改訂版）」の周知・配布
平成30年6月下旬
- 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