

F V N O 委員会の消費者に関する活動

2020年2月4日

F V N O 委員会・消費者関係 T F

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（25社） ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話、西日本電信電話、NTTコミュニケーションズ、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）

番号移行関係
TF

- ・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

- ◆主査：永澤 均（丸紅テレコム）
- ◆構成員(13社) ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話、西日本電信電話、NTTドコモ）

消費者関係
TF

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 NETWORKS） 副主査：岡本 憲樹(アクセル)
- ◆構成員（18社） ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話、西日本電信電話、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

- ◆主査：小林 寛丈（フォーバルテレコム） 副主査：松本了一(ティーガイア)、手塚秋人(インテック)
- ◆構成員（19社） ◆オブザーバー（総務省、東日本電信電話、西日本電信電話）

総務省「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合(第7回、令和元年6月25日開催)」において、電気通信サービスの苦情相談については、FTTHサービスの比重が最も高いこと、また「電話勧誘」が過半数を占めていることが指摘されており、更には総務省「消費者保護ルールの検証に関するWG」においても、「不適切な営業活動を行う販売代理店への対策」「高齢者のトラブルへの対応」などが求められ、FVNO委員会にて作成した「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」の光コラボレーション事業者及び関連する販売代理店への周知徹底についても、総務省から再周知の要請があった。

□ 総務省「消費者保護ルールの検証に関するWG」報告書案の個別論点事項

1. 不適切な営業を行う販売代理店等への対策
2. 高齢者トラブルへの対応
3. 法人契約者のトラブルへの対応

■ 「消費者保護ルールの検証に関するWG報告書（2019.12.24取りまとめ）」

FTTHの電話勧誘について、勧誘主体や勧誘目的が利用者に誤解を与えるような勧誘が行われているとの苦情が多く寄せられており、販売代理店の業務の適正化に向けて、当（一社）テレコムサービス協会に対し、当協会策定のマニュアルの事業者及び販売代理店への一層の普及・浸透等に取り組むことが期待されていると報告されている。

【実施事項】

○消費者保護マニュアル（「重要事項説明およびトークの手引き」、「初期契約解除説明資料」、「NGトーク集」、「図解リーフレット」）を作成。NTT東西経由で光コラボ事業者に周知し、更に光コラボ事業者から販売代理店に周知することで、販売代理店の勧誘の適正化に努めている。（2019.5～）

○代理店届出制の導入について、委員会加盟会社様へ周知を図るとともに、説明会を開催（2019.7：24社参加）。また、販売代理店等の勧誘の適正化に向けた「自己の氏名」「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為の禁止について、理解促進を図った。

また、全国のテレコムサービス協会の全会員に、総務省各総合通信局主催の「販売代理店届出制度に関する説明会」（2019.7～9）について、参加要請を行った。（2019.7）

○電気通信サービスの苦情の状況、及び総務省「消費者保護ルールの検証に関するWG」（2019.10.15）においてF V N O委員会から示した対策を踏まえ、FVNO委員会で作成した「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」、「図解リーフレット」について、再度、光コラボレーション事業者及び関係する販売代理店への周知・浸透をN T T東西様へ要請し、消費者トラブルの更なる未然防止に取り組むこととした。（2019.12～）

【個社での消費者保護マニュアルの具体的な活用例】

○ツールを自社の運用に合わせて活用

サービス運用にあわせた説明が必要なため、光コラボの消費者保護マニュアルのN Gトークの手引き等を抜粋および要素を抽出して活用

○代理店へ研修等を実施

光コラボの消費者保護マニュアル、ツール等をもとに当社ガイドラインの制定し、代理店への研修を実施

目的

本手引き及びツールは、転用および光コラボ「事業者変更」の開始に伴い、重要事項に関する説明不足等による消費者トラブルを未然に防ぐことを目的としています。「転用」「事業者変更」の実施時に、消費者トラブルを防ぐために、特に消費者とのコミュニケーションが必要と想定される項目について、「重要説明事項」から抜粋しています。営業時やサポートの補足として活用をお願いします。

各種マニュアルの概要（目次）

項目		手引き及びツール	概要	ページ	
I	重要事項説明 について	1	重要事項説明項目及びトーク集 (項目リスト)	・重要事項説明及びトーク集（2.転用編、3.事業者変更編）について、 双方の項目を提示し、重複項目等を確認	P 3～6
		2	重要事項説明項目及びトーク集 (転用編)	・転用の際、説明が必要とされる重要事項説明項目とそのトーク例	P 7～11
		3	重要事項説明事項及びトーク集 (事業者変更編)	・事業者変更の際、説明が必要とされる重要事項説明項目とそのトーク例	P 12～27
		4	フォローコール・代理店の対応	・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)の実施 ・悪質な代理店の指導の徹底	P 28～29
		5	初期契約解除の説明	・初期契約解除制度の説明の実施、タイミング、トーク例	P 30～31
II	高齢者対応	1	高齢者対応方法	・高齢者への電話勧誘時の対応、トーク例（年齢確認、丁寧な理解確認）	P 32～37
		2	理解度チェックシート	・高齢者に理解いただけたかをチェックするための営業向けチェックシート	P 38～40
III	NGトークについて	別冊：NGトークの手引き	・転用に関する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)	P 41～54	

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お客様に話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	
【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>
	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思いこんでしまう。</p>
	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>
【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。そのままがいい。 ・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」をご案内する時に、「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>
	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」と言うことで、お客様に光コラボ回線への変更が必ず必要だと思込ませてしまう。</p>
【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>
【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。 ・(営業担当者の)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の意味を気付かないように、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>
【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>
【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と間違え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んでしまう。</p>

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

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などをご確認願います。

なお、切替（転用）が完了した場合、初期契約解除等によって解約し、元の光回線等に戻ろうとしても

- 元の事業者へのサービス復帰は、ご自身の手続による新たな契約となり、費用が生じる可能性があります。
- 料金割引、保有していた特典ポイントが元の状態に戻らない可能性があります。
- 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。

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ください。

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。

光コラボレーションモデルの「事業者変更」ってなあに？

(光コラボレーションモデルの契約方法と新たな契約形態である「事業者変更」について)

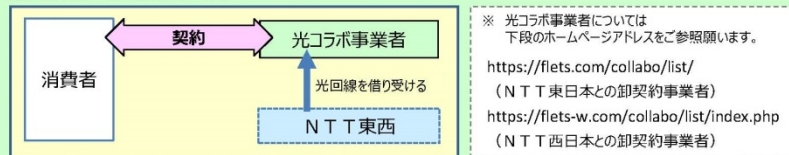
光コラボレーションモデル(以下、光コラボ)というインターネット(光回線)のサービス提供モデルについて、ご存知ですか？現在、NTT東日本・西日本(以下、NTT東西)から光回線を借り受けた「光コラボレーション事業者(以下、光コラボ事業者)」と呼ばれる多くの電気通信事業者が営業活動を展開していますので、その概要と契約方法(転用や事業者変更(じぎょうしゃへんこう)など)についてご説明します。

1. 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(コラボ光)を提供するモデルのこと。

[光コラボのサービス提供イメージ]



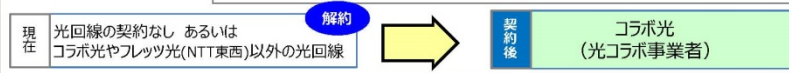
2. 光コラボ事業者の光回線(コラボ光)の契約方法にはどういった方法があるの？



光コラボ事業者が提供する光回線(コラボ光)の契約方法には【1】新規申込、【2】転用、【3】事業者変更の3つの方法があります。【3】事業者変更については、2019年7月頃に開始予定となります。

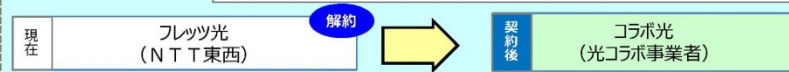
【1】新規申込

現在「光回線の契約がない」、あるいは、「コラボ光やフレッツ光(NTT東西)以外の光回線を利用」している消費者の方が、新たに光コラボ事業者のコラボ光を契約すること。



【2】転用

NTT東西のフレッツ光をご利用中の消費者の方が、光コラボ事業者のコラボ光の契約に変更する手続きのこと。

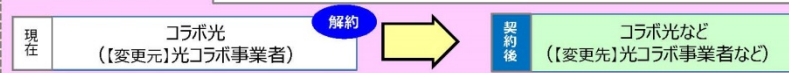


2019年7月頃開始予定

【3】事業者変更

光コラボ事業者のコラボ光をご利用中の消費者の方が、他の光コラボ事業者のコラボ光などの契約に変更する手続きのこと。

※ NTT東西のフレッツ光への変更も含みます



3. 「転用」と「事業者変更」の違いは？



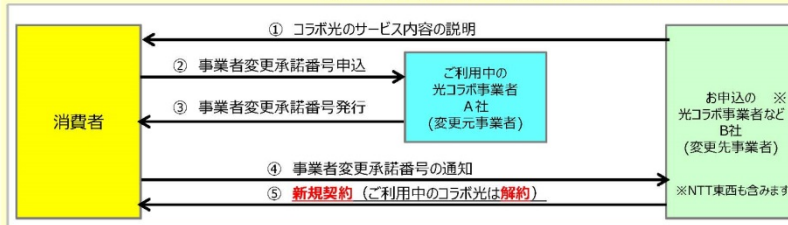
- 【1】 転用：フレッツ光からコラボ光へ契約変更する手続き
- 【2】 事業者変更：コラボ光から他のコラボ光などへ契約変更する手続き

転用は、消費者がご利用中の「フレッツ光」から、「コラボ光」へ契約変更する手続きのことですが、事業者変更は、消費者がご利用中の「コラボ光」から、他のコラボ事業者の「コラボ光」などへ契約変更する手続きとなります。

※ NTT東西のフレッツ光への変更も含みます

4. 「事業者変更」の流れと実施に伴う主なポイントについて

(1) 事業者変更の主な流れ(イメージ) 事業者変更承諾番号：「事業者変更」を実施するために必要な番号



(2) 「事業者変更」の実施に伴う主なポイント



- 【1】 現在ご利用中の光回線設備はそのまま新たな工事は必要ありません。
- 【2】 コラボ光のひかり電話をご利用の場合、電話番号を継続してご利用可能。
- 【3】 ご利用中の光コラボ事業者のコラボ光は解約、お申込の光コラボ事業者のコラボ光などは新規契約。(変更先事業者)

※：NTT東西のフレッツ光も含みます

※ 事業者変更の概要については右記ホームページアドレス <https://flets.com/app10/kaiji/> (NTT東日本の光コラボHP) をご参照願います。
 ※ 詳細な提供条件や手続き等に関してはご利用中の光コラボ事業者やお申込みの光コラボ事業者にて確認ください。 <https://flets-w.com/collabo/change/about/> (NTT西日本の光コラボHP)

5. 契約したけどやめた時：初期契約解除制度とは？



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、お申込の電気通信事業者との合意なく、消費者の都合のみにより契約解除できる制度。お申込の光コラボ事業者(変更先事業者)などへの申し出が必要です。

※ 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、事務手数料は支払う必要がありますが、それ以外の契約解除料(違約金)を支払う必要はありません

■総務省「消費者保護ルールの検証に関するWG報告書案（2019.12.24取りまとめ）」
高齢者の電気通信サービスの利用に関し、光回線サービスの卸売（光コラボサービス）の契約に係る苦情相談が全国の消費生活センター等へ多く発生しており、事業者団体において、高齢者に対する十分な情報提供や意向確認の話法について定めた高齢者向けマニュアルについて、現場での活用・浸透をより一層徹底する方策を検討することが適当と報告されている。

【実施事項】

- 委員会で検討し、消費者保護マニュアル（「高齢者における電話対応の考え方」及び「理解度チェックシート」）を作成。NTT東西経由でコラボ事業者に周知、更にコラボ事業者から販売代理店へ展開し、高齢者トラブル削減に努めた。（2019.5）
- 電気通信サービスの苦情の状況などから、再度、光コラボ事業者及び関係する販売代理店への周知・浸透をNTT東西様へ要請（2019.12）

【個社での消費者保護マニュアルの具体的な活用例】

- 光コラボの消費者保護マニュアル「高齢者対応」等を活用し、ルールを策定、運用。
70歳以上の場合は、同居ご家族へも説明を行い了承
- 光コラボの消費者保護マニュアル「高齢者対応」ツール等の活用
代理店に周知・提示するとともに、コンサルや研修時等に活用し、年齢確認により高齢者向けの対応を実施

1. 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。

2. 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

3. 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。

概ね70歳以上の方の場合の理解確認のための推奨例（消費者の理解度に応じた対応を実施）

- 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
- ④転用承諾番号の取得
- ⑤通話録音による通話内容のモニタリング確認（サンプル抽出などにより通話内容の確認を実施）
- ⑥「後確認時の高齢者向け理解度チェックリスト」（別紙）を活用した確実な説明の実施

No	主な説明必要事項	要旨
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）目的を伝えたくて対応。
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。
3	（転用の場合）サービス等の契約先が切替わる旨 NTT東西は解約、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。
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 利用しなさら、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
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
6	（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。
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。
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。
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。
10	違約条件等その他の重要説明事項	お申込み頂いた光回線、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。
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。
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。
13	その他当該事業者独自の取組等（支払方法等）	お申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。
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。
15	全体の確認	最後に全体を通じて不明点がないか確認

- 総務省「消費者保護ルールの検証に関するWG報告書案（2019.12.24取りまとめ）」
- 総務省電気通信消費相談センターに寄せられた法人（個人事業主含む）からの苦情相談件数（2018年4月～11月分）が全件数の4.3%を占めており、電気通信事業者及び販売代理店が法人等と契約するに際し、「契約主体が法人名義であった場合等でも、消費者保護ルールの対象外と判断されるとは限らないこと」「当該事業との関連性が乏しいと判断されれば、法人契約扱いではなく、消費者保護ルールが適用され、説明義務や書面交付義務等の遵守が求められること」などを改めて強く認識するよう、周知に努めることが適当と報告されている。

【実施事項】

- SOHOをはじめとした法人ユーザについても、中間報告書及び代理店届出制の導入にともない、消費者保護マニュアルの周知時や総務省様の説明会周知時等に、消費者保護法令の認識を共有した。
- F V N O 委員会消費者関係TFを開催し、消費者保護法令の更なる認知・浸透化に努めた。（2019.11）

F V N O 委員会 ・ 消費者関係TF