

# 光コラボレーションモデルにおける消費者保護に向けた NTT東西の取組について

2020年6月24日

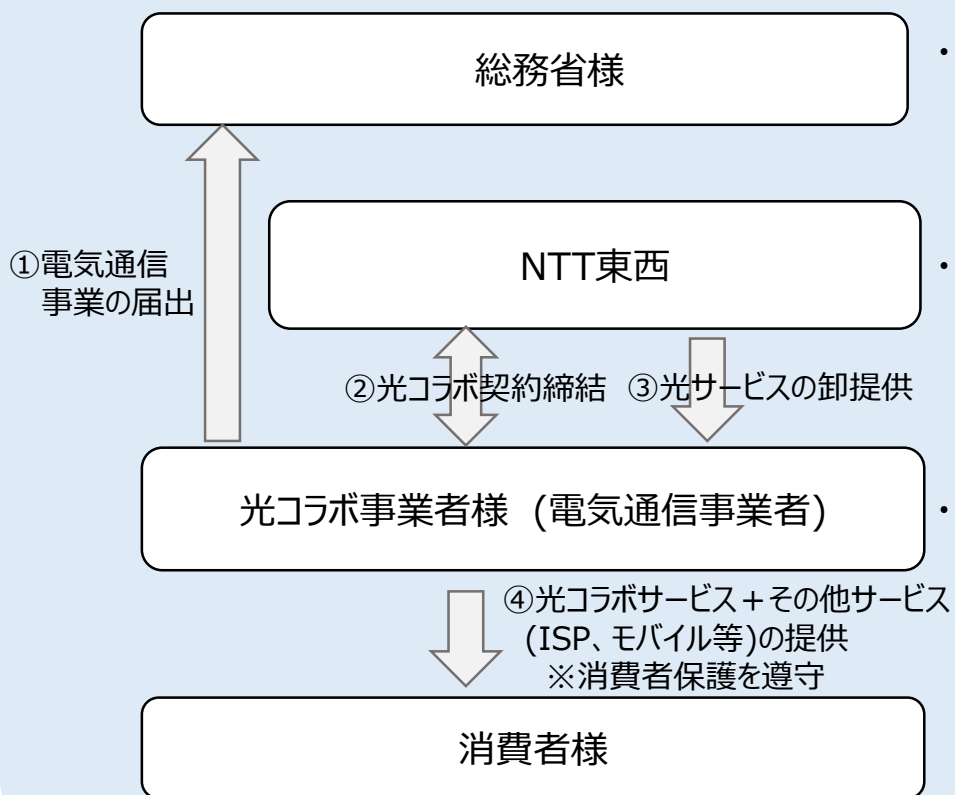
東日本電信電話株式会社

西日本電信電話株式会社

# 1. 光コラボの消費者保護に向けたNTT東西の役割

各事業者様は電気通信事業届出後、NTT東西と「光コラボレーションモデルに係る契約」を結び、光コラボ事業者様として消費者様へ役務提供を行っております。光コラボ事業者様は光コラボの役務提供とともに、消費者保護(苦情削減等)に係る電気通信事業法、各種ガイドライン等の遵守徹底を行っております。NTT東西は光コラボの卸元として、総務省様、光コラボ事業者様(事業者団体様)との共通課題、当社に寄せられた苦情・申告を踏まえ、連携のうえ、苦情等の未然防止策、発生後の対応を行い消費者保護に努めております。

## <光コラボレーションモデルの相関図>



## <光コラボレーションモデル提供及び消費者保護に関わる役割>

- ・電気通信事業法・各種ガイドライン(光卸ガイドライン等)の制定
- ・法令等を遵守しない場合、通信事業者へ指導・改善命令等の実施

連携

- ・光コラボ事業者様へ光サービスの卸提供
- ・光卸ガイドライン等に基づく、光コラボ事業者様(事業者団体様)及び総務省様などとの連携による、光コラボ事業者様の電気通信事業法・各種ガイドラインの遵守等に向けた消費者保護の取組実施

連携

- ・光コラボサービスとその他サービスを消費者様へ提供
- ・電気通信事業者として、電気通信事業法・各種ガイドラインの遵守、消費者保護の取組の実施(苦情対応等)(事業者団体(FVNO委員会)様の取組を含む)

連携

(※)各種ガイドライン:「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」、「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」(光卸ガイドライン)等

## 2. NTT東西による光コラボに関する消費者保護の各種取組について

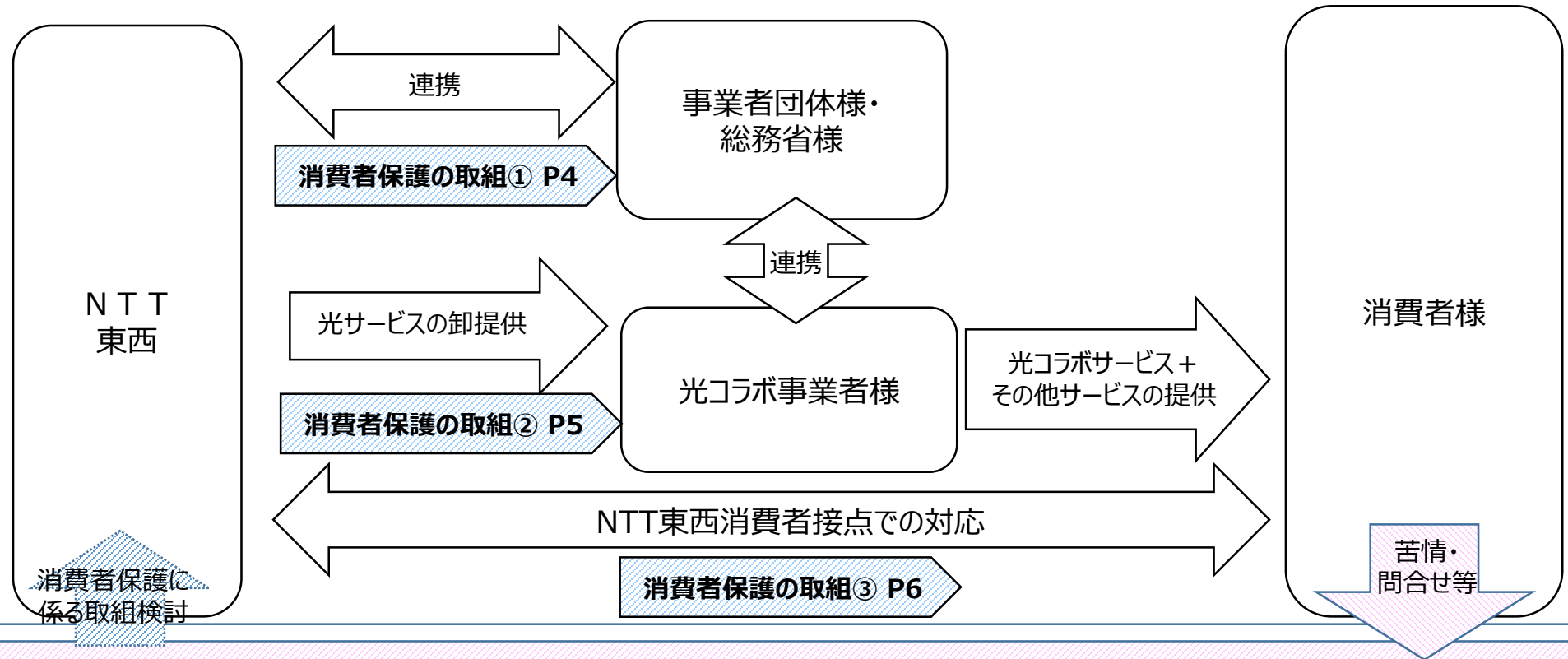
光コラボ事業者様の苦情や消費者保護に係る各種会合等の意見・要望等を踏まえて、以下の取組を実施しております。

取組①. 事業者団体(FVNO委員会)様・総務省様等と連携した法令遵守強化の取組や仕組み改善等 (P4)

取組②. 光コラボ事業者様へ消費者保護対応における協力依頼、改善申入れ、行政指導等に伴う事例共有等 (P5)

取組③. 消費者様接点における苦情対策の実施<転用承諾番号の払出時等の注意喚起や光コラボの認知向上対応> (P6)

### 【光コラボモデルの提供形態と消費者保護の体制イメージ】



### 【光コラボの消費者保護に係る主な苦情・問合せの例】

- 電話勧誘等の苦情問合せ：NTTだと思ったが違った、知らないうちに契約が変わった、電話番号が変わる、安いと言われたが安くならない 等
- 電話勧誘があったが、契約内容や契約先がわからない（説明を受けていない） など

### 3. 事業者団体様・総務省様と連携した消費者保護の取り組み

### ＜消費者保護の取組①＞

事業者団体（FVNO委員会）様・総務省様と連携を図り、光コラボの消費者保護における課題を共有、仕組みの改善や全光コラボ事業者様へ展開を行うことで消費者保護・利便性向上に努めております。

項目	具体的な取組	＜光コラボに関する説明用リーフレット＞
<p>【1】 FVNO委員会様との連携による光コラボの苦情対策の取組サポート</p>	<p>1. 光コラボに関する販売時のトークマニュアルの作成サポート（2017年10月、2018年6月、2019年5月に改訂等）</p> <p>2. 光コラボに関する説明用リーフレットの作成サポート（右図）（2018年6月）</p>	<p><b>光コラボレーションモデルってなあに？</b> （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）</p> <p>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。</p> <p><b>光コラボレーションモデル（光コラボ）って何？</b> 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、<b>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</b>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</p> <p>【光コラボのサービス提供イメージ】</p> <p>ここがポイント</p> <p>チェック <input type="checkbox"/> 【1】光コラボ事業者がサービス提供元（契約先）となります。</p> <p>チェック <input type="checkbox"/> 【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。</p> <p>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」や（3）「事業者変更」※などにより、営業活動を展開しています。 ※ 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やNTT東西のフレッツ光の契約に変更する手続きのこと。</p>
<p>【2】 FVNO委員会様・総務省様との連携による光コラボモデルの利便性向上に向けた取組</p>	<p>3. 事業者変更スキームの検討及び構築（2017年12月～2019年7月）</p> <p>4. 事業者変更開始に向けたマニュアル・リーフレットの作成サポート及び消費者支援連絡会等での啓発活動（2019年5月、7月～9月）</p>	<p><b>転用（てんよう）って何？</b> 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。</p> <p>ここがポイント</p> <p>チェック <input type="checkbox"/> 転用した場合、</p> <p>チェック <input type="checkbox"/> 【1】フレッツ光の契約が解約となります。</p> <p>チェック <input type="checkbox"/> 【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。</p> <p>【転用の実施イメージ】</p> <p>転用前（フレッツ光契約）</p> <p>転用後（光コラボ事業者とのコラボ光の契約）</p> <p>※ 別途インターネットプロバイダ事業者とのプロバイダ契約があります</p>
<p>【3】 総務省様との連携による取組</p>	<p>5. 総務省様と連携した代理店届出制度の全光コラボ事業者様へのご案内・対応依頼の実施（2019年7月、12月）</p>	

#### 4. 光コラボ事業者様への消費者保護における協力依頼、改善申入れ等

NTT東西として、光コラボ事業者様が消費者保護における電気通信事業法やガイドライン等を理解し遵守するよう、光コラボ事業者様へ情報共有や改善に向けた働きかけを実施しております。

項目	具体的な取組
<p>【1】 消費者保護法令等の遵守規定および情報共有、働きかけ</p>	<p>1. 光コラボレーションモデル契約に電気通信事業法やガイドラインを遵守する旨規定（2015年2月～）</p> <p>2. 全光コラボ事業者様に対し法令遵守、消費者保護に関する情報共有（2015年2月～適宜） （不適切な営業活動事例に伴う注意喚起や消費者保護ガイドライン等の法令などのご案内）</p> <p>3. 代理店届出制度の認知向上及び遵守に向けた光コラボ事業者様へのご案内・働きかけ 等（2019年7月、12月）</p>
<p>【2】 消費者様からの苦情・相談等の改善に向けた取組</p>	<p>4. NTT東西に入った消費者様からの苦情等に基づく光コラボ事業者様への事実確認や改善に向けた申入れ（2015年2月～適宜実施）</p>
<p>【3】 行政指導等の発生時の取組</p>	<p>5. 総務省様による光コラボ事業者様への行政指導等に伴い、当該光コラボ事業者様へ新規受付停止等の措置を実施（改善申入れ等も含む）（2015年12月～適宜実施）</p> <p>6. 全光コラボ事業者様へ行政指導事例等の情報共有・注意喚起の実施（2015年12月～適宜実施）</p>

## 5. 消費者様接点における苦情対策の実施

＜消費者保護の取組③＞

NTT東西における消費者様接点（116等各窓口やNTT東西HPなど）において、消費者様からの申告やご要望などに基づいた各種取組を実施しております。

項目	具体的な取組
<p>【1】 光コラボレーションモデルの概要に関するご案内</p>	<p>1. 消費者様へ光コラボレーションモデルの概要や手続き方法のご説明（2015年2月～適宜） （消費者様からの問合せへの回答、NTT東西WEBページへ掲載などを実施）</p>
<p>【2】 転用承諾番号取得手続等に伴うご案内等</p>	<p>2. 転用承諾番号お申込み時の注意事項のご説明や不正取得の防止対策（2017年1月～適宜） - 転用後のご契約先が変更（フレッツ光は解約）となる点のご説明 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px;">参考1</span> - NTTを騙った不審な勧誘等への注意喚起 等</p> <p>3. 事業者変更時の注意事項の掲載（NTT東西WEBページへ掲載）（2019年7月）</p>
<p>【3】 消費者様による光コラボ事業者様に関する問合せ・取次依頼等に対する取組</p>	<p>4. 光コラボ事業者様、再卸事業者様名等のご紹介（NTT東西WEBページへ掲載）（2015年6月～適宜）</p> <p>5. 消費者様からの光コラボに対する確認について、NTT東西から光コラボ事業者様への伝達、対応依頼 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px;">参考2</span> （2015年2月～適宜）</p>

# 参考1. 転用承諾番号お申込み時の不正防止対策例

## ■ お申込み時の留意事項を最後まで確認いただくことで手続きが進む仕組み (光コラボレーション (転用) のお手続き時のNTT東日本サイトより一部抜粋)

### STEP① ご留意事項(ポップアップ画面)確認の上、次お手続きへ

光コラボレーション (転用) のお手続き

**⚠ 光アクセスサービスへの移行 (転用) のお手続きに関するご留意事項**

- フレッツ光をご利用中のお客様に対して、光コラボレーション事業者様の提供する光アクセスサービスへの切り替えや『転用承諾番号』の取扱いを、NTT東日本よりお願いするものではありません。
- NTT東日本やフレッツ光をかたがて、光コラボレーション事業者様の提供する光アクセスサービスへの切り替えや『転用承諾番号』の取扱いが必要だと説明する、不審な勧誘 (訪問営業、電話営業、勧誘メール等) にご注意ください。  
(お客様への不審な営業活動例)
  - ・「NTT東日本との提携でフレッツ光から●●への切り替えを案内しています」と案内をうける
  - ・「NTT東日本から依頼を受け、●●地区全体の切り替え工事をしている」と案内をうける
- 転用のお手続き前には、光コラボレーション事業者様が提供するサービス内容、料金、条件等を十分にご理解いただいた上で、お手続きをお願いいたします。
- フレッツ光から光コラボレーション事業者様にご提供する光アクセスサービスへの「転用」が行われた後、お客様が以下の変更をご希望される場合 (事業者変更または新規、新規のご契約となり、手数料等がかかります)。事業者変更についての詳細は、[こちら](#)をご確認ください。
  - (1) 「フレッツ光」の再利用を希望される場合
  - (2) 他の光コラボレーション事業者様が提供する光アクセスサービスへの変更を希望される場合

### STEP② ご留意事項確認(文末スクロール)の上、次お手続きへ

NTT東日本でのお手続き

「プライバシーポリシー」および「ご同意いただきたい事項」をご確認・ご同意の上、お進みください。  
[・NTT東日本のプライバシーポリシーについて](#)

**転用のお申し込みにあたりご同意いただきたい事項**

【個人情報の提供について】

- 転用の光コラボレーション事業者様に対して、現在の契約情報 (ご契約番号、お客様ID等)、ご利用情報 (フレッツ光ご利用住所、NTT東日本とご契約いただいているサービス (※) 等) を提供します。
- プロバイダパックをご利用中のお客様につきましては、転用の光コラボレーション事業者様からご提供するサービスは光コラボレーション事業者様に直接ご提供するサービスは光コラボレーション事業者様に提供いたします。

【現在ご利用中のサービスのご契約】

- 光アクセスサービス
  - 光コラボレーション事業者様との契約となり、一部の光アクセスサービスは利用し続ける必要があります。詳細は[こちら](#)をご確認ください。
  - 光コラボレーション事業者様からご提供するサービスによって、光アクセスサービスのタイプ変更等により工事が発生する場合があります。タイプ変更等の有無を含め詳細は[こちら](#)をご確認ください。

Web ページからのメッセージ  
 確認事項を最後までご確認ください。

OK

「ご同意いただきたい事項」印刷画面へ

注意事項を最後までスクロールしていただくで「同意する」にチェックできます。

●同意しない ○同意する

## ■ 画像認証機能を追加することで不正な取得を防止 (光コラボレーション (転用) のお手続き時のNTT東日本サイトより一部抜粋)

NTT東日本 FLET'S 光 NTT東日本公式ホームページ 転用承諾番号のお申し込み

お客様情報の入力 > 入力内容の確認 > お申し込み完了

フレッツ光の「開通のご案内」および、お客さまのお支払い内容をご確認いただけるものをお手元にご用意の上、フレッツ光契約者ご本人さまにてお手続きを進めてください。

10回以上の転用承諾番号をお申込の場合は[こちら](#)

【ご契約者情報】

お客様ID/ひかり電話番号/ご契約者さまの連絡先電話番号 **必須**  
 お客様ID  ひかり電話番号  ご契約者連絡先電話番号

ご契約者名義 **必須**  
 個人名義  法人名義

フレッツ光ご利用場所住所 **必須**  
 -  【半角数字】  
  
※郵便番号を入力し、「住所検索」ボタンを押してください。  
 「お客様ID」、「ひかり電話番号」もしくは「ご契約者さまの連絡先電話番号」及び「ご契約者名義」を入力の上、住所検索を行ってください。

現在のお支払い方法 **必須**  
 現在のフレッツ光のお支払い方法を選択、入力してください。  
**お支払い方法の種類や確認方法については[こちら](#)をご確認ください。**  
 請求書にてお支払い  口座振替にてお支払い  クレジットカードにてお支払い

【転用承諾番号発行のお知らせ送信先メールアドレス】 **必須**  
 【転用承諾番号】を発行した時点で、ご入力いただいたメールアドレス宛に転用承諾番号の発行をお知らせするメールを送信いたします。  
※お送りするメールには、お客さまのご契約情報を記載しておりますので、入力誤りのないようご本人様のメールアドレスを入力してください。  
 ※同一メールアドレスでの複数回の転用承諾番号引出の申込は受け付けいたしかねますのでご了承ください。同一名義で複数回種の転用承諾番号発行をご希望の方は[こちら](#)よりお申し込みください。

【半角英数】  
※携帯電話のメールアドレスをご入力の場合は「flets.com」ドメインからの受信設定をお願いいたします。  
 受信設定については[こちら](#)をご確認ください。

確認のためもう一度入力してください(コピー不可)  【半角英数】

画像認証 **必須**  
 表示されている文字を入力してください。

次へ

## 参考2. 消費者様からの光コラボに対する確認について、NTT東西から光コラボ事業者様への伝達、対応依頼体制

光コラボ事業者様の対応に対する消費者様の声をNTT東西窓口にて受付、直接光コラボ事業者様へ対応依頼等行うことで、消費者様の対応、利便性確保に努めております。

### 【取次内容例】

- ・申込の意思に反して、契約を変更させられた
- ・廃止等したいが、光コラボ事業者の窓口で連絡がつかなくて困っている 等

消費者様のご意見を光コラボ事業者様へお取次ぎする連携体制イメージ

