

FTTHサービスの電話勧誘に係る実地調査 ～トークスクリプトの調査結果について～ (2019年度下半期)

- FTTHサービスにおいては例年、苦情相談の発生チャネルとして電話勧誘が多くの割合を占めている。
- この中でも不意打ち性が高いことから、特に多くの苦情相談を発生させていると考えられる**アウトバウンドの電話勧誘**(事業者が利用者に架電の上、勧誘を行う手法)の**実態を調査**するために、FTTHサービス提供事業者が電話勧誘を行うに当たって自社や自社の販売代理店の従業員等に配布している**トークスクリプト(マニュアル)**が法令を遵守した記載となっているか否かについて調査を行った。

対象事業者

「契約件数に占める苦情割合」が上位の5事業者

※2019年10月～2020年1月のFTTHサービスに寄せられた苦情相談の件数を元に、寄せられた苦情相談件数の上位100社程度を抽出し、この中から(2019年9月末時点の契約者数を母数とした)「契約件数に占める苦情割合」を算出した。

調査の実施方法

対象事業者に対して、総務省からトークスクリプトの提出を依頼。提出されたトークスクリプトについて、**電気通信事業法の消費者保護ルールで定める説明や通知をすべき事項のうち、基本的な事項について、適切に説明するような記載となっているか**を総務省において確認。

調査結果概要(考察)

※調査結果は、次ページのとおり。

- 二社(B社、D社)については2019年改正電気通信事業法で追加された消費者保護ルールである**勧誘に先立って自己の名称等を告知せずにサービス内容の勧誘へ移行する記述**が確認された。また、一社(A社)については提供する光コラボサービスがNTTから営業の認可を与えられているとの誤認をまねくおそれのある**表現**が認められた。
- 3社(B社、C社、D社)については、**重要事項説明書を説明時に参照するようトークスクリプトに記載**されており、説明事項は概ね網羅されているものの、**トークスクリプトをそのまま読み上げれば従業員が説明を行える形にはなっていなかった**。
- 事業者は電話勧誘に従事する従業員により適切な勧誘・説明が行われるよう、現場におけるトークスクリプトに沿った説明の徹底が必要である。
- また、2019年改正電気通信事業法により追加された新たな規律も含めた消費者保護ルールについては、引き続き**卸元電気通信事業者、事業者団体の協力のもと、事業者において実施が図られるよう周知・徹底が必要**と考えられる。

トークスクリプト調査結果

チェック項目	A社	B社	C社	D社	E社
1-1.【勧誘に先立った自己の氏名又は名称等の告知】 自社名(電気通信事業者名又は販売代理店名)及び電気通信事業者名を告げているか。	○	×	○	×	○
1-2.【勧誘に先立った勧誘である旨の告知】 勧誘目的である旨を告げているか。	○	○	○	○	○
2.【通信料金等(月々の費用)】 月々の通信料金の支払額に加え、付加サービスの料金(月額基本料金額、光電話の月額料金額、請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料、工事費))など全てを含めた月々の支払額が説明されているか。	○	○	○	○	○
3.【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、①違約金、②日割りされない月額基本料金、③工事費の割賦残債について説明がされているか。	△ (②の説明なし)	△ (②の説明なし)	○	○	○
4.【契約解除(自動更新)】 通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がされているか。	○	○	○	○	- (自動更新プラン無し)
5.【初期契約解除】 契約書面の受領後等から8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明について、以下の説明が全てなされているか。 ①:初期契約解除が可能である旨の説明があった ②:初期契約解除が可能である期間の説明があった ③:詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	△ (③の説明なし)	△ (③の説明なし)	△ (③の説明なし)	△ (③の説明なし)	○

【その他】

A社 :提供する光コラボサービスがNTTから営業の認可を与えられているとの誤認をまねくおそれのある表現が認められた。
 B社、C社及びD社:自社サービスに係る重要事項説明書を説明時に参照するようトークスクリプトに記載されており、説明事項は概ね網羅されているものの、トークスクリプトをそのまま読み上げれば従業員が説明を行える形にはなっていなかった。

(参考)各社においては、総務省から行政指導等を受けた結果、既にトークスクリプトについて一定の改善を行っている。