

F V N O 委員会の消費者に関する活動

2020年10月27日

F V N O 委員会・消費者関係 T F

FVNO委員会の全体構成

FVNO委員会

FVNO事業者が交流し、共有する課題について行政及びNTT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: 下田 一郎 (インテック)

◆構成員 (24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

◆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 (17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

- ・FVNO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: (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)

消費者保護に関する活動（消費者関係TF）

F T T Hサービスの苦情は減少に至っていない状況であり、事業者においては各種取り組みが必要不可欠となっている。テレコムサービス協会 F V N O 委員会においては、苦情の縮減に向けて、これまで消費者トラブルに関する課題等の対策を検討・実施してきており、F V N O 委員会加盟事業者（12社）の2019年度の消費生活センターからの苦情件数は、2017年度から3割を超える減少（1164件→734件）となっている。

【これまでの取り組み】

- ・2018年 6月：「重要事項説明事項とトークの手引き」策定・各事業者周知
- ・2018年 6月：「図解リーフレット 光コラボってなあに？」作成・国民生活センター周知
- ・2019年 5月：「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」策定・各事業者及び代理店周知
- ・2019年 5月：「図解リーフレット 『事業者変更』ってなあに？」作成・国民生活センター周知
- ・2019年12月：「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」策定・各事業者及び代理店周知
 - *（再周知）代理店への周知徹底
- ・2020年 3月：あくびコミュニケーションズ社への業務改善命令を踏まえた F V N O ・M V N O 委員会各社への適正な営業活動の徹底の周知

2020年度は、次の取り組みを実施・検討する。

1. コラボ事業者及び関係販売代理店への「光コラボのマニュアル・ツール」（別冊1）の周知（NTT東西様より9月実施）
 - ① フォローコール（後確認）時の注意点とトーク例
 - ② お客様からの苦情・相談事例と改善ポイント
 - ③ 電気通信事業法改正に伴う自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止についてのトーク例
2. 消セン向けの光コラボの理解促進用の概要マニュアル作成・周知等（国民生活センター様PIO-NETへ掲載：8月実施）
消費生活相談員研修での講演実施（令和2年11月5日及び12月15日実施予定）
3. その他検討していく事項等

F T T Hサービスの電話勧誘については、依然として苦情件数の割合が高く、「契約内容を理解しないまま契約となっている」ケースや高齢者からの苦情等が多く寄せられています。

このような状況及び総務省の「消費者保護ルールの検証に関するWG」等での意見を踏まえ、次のとおり「フォローコール（後確認）時の注意点とトーク例」などを作成し、N T T 東西殿を通じてコラボ事業者及び関係する販売代理店へ周知を行うこととする。

① フォローコール(後確認)の実施と注意点

お客様との契約等のトラブルを削減するため、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)の実施をお願いします。

●フォローコールの体制

コラボ事業者の責務で、営業担当者とは別の部署もしくは別のご担当からのフォローコールの実施をお願いします。

●確認事項

主な重要説明事項の確認、および契約成立のタイミングの説明および確認をお願いします。特に、無償キャンセルや初期契約解除については十分な説明を行い、お客様が確実に理解したことを確認願います。

●お知らせ事項

説明と契約内容が違ったとき等の連絡先や対応の説明をお願いします。

また、契約書面をよく読んで契約内容に間違いがないか確かめるように促してください。

* 特に、契約内容の説明不足や疑問がある時の問合せ方法を説明し、お客様の意向に沿った(キャンセルができる等)説明をお願いします。

No	主な説明必要事項	要旨	トーク例	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）目的を伝えたくて対応。	○社の○○（名前）と申します。○○様ですか？ 本日は、○月○日にお申込み頂きました、○○社の光サービス○○光などのお申込みの内容確認について、ご連絡いたしました。少しお時間を頂いてよろしいですか？	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。	○○社の代理店○○社の担当○○が、電話でご連絡させて頂いた際に○○社（会社名）光サービスである○○光と（他のオプションサービスがある場合）○○、○○のお申込み頂きましたが、お間違いはないですか？	電気通信役務（サービス）の内容①名称、②種類、③品質、④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東西は解約、新規契約先は、○○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。	転用の手続きとなりますので、NTT東西のレッツ光から○○社の○○光にサービスが変更になり、契約先も○○社へ変更となりますが、よろしいですか？	NTT東西の継続と誤解していないかを確認する。
4	（事業者変更の場合）サービス等の契約先が切替わる旨	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。	事業者変更の手続きとなりますので、○○社の光サービスから○○社の○○光にサービスが変更になり、契約先も○○社へ変更となりますが、よろしいですか？	
5	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ケース ・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	・光回線とインターネットのご契約は初めてです？ ・ご家庭で、お客様ご自身がインターネットをご利用されていますか？その場合、お客様のインターネットのご利用用途はどういったものでしょうか？	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。
6	（送付している場合） 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。	お申込み後、送付しました「○○書」は届いていますか？	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。	○○光及び ・他のオプションサービスがある場合：○○、○○に関する月額料金は、ご理解頂いていらっしゃいますか？ ・理解していない場合：サービス等の料金について説明する。 合計、毎月いくらかかるかを説明。 ※オプションサービスに何か月無料がある場合、無料期間とその経過後、○○月から料金がかかる旨説明。	書面が到着している場合、書面での対応
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。	光回線の設置の初期費用につきまして、○○光の工事代金が○○円、オプションサービスの工事代金が○○円、○○料が○○円など、合計○○円となります。ご認識と合っていますか？	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

ご高齢のお客様への電話勧誘では、法令やガイドラインに基づき、通信事業者や代理店が適切な説明を行っている場合でもお客様の契約内容の理解不足、誤認等により、消費者トラブルを招くケースがあるので注意が必要です。

（高齢者対応：事例1）通信事業者、代理店の電話勧誘の内容が理解できないまま、契約に至ってしまった

お客様からの
苦情・相談内容

通信事業者の代理店から電話で連絡があり、I S P、タブレット、光コラボレーションなど英語（カタカナ語）や専門用語で説明された。わからないというのも恥ずかしいので、すべて「はい、わかりました」と答え、言われたとおりに手続きを行った。
後日、契約書面が届き、それを息子が見つけたことで、契約が変わっていたことに気づいた。
また、電話だけで契約手続きが完了するとは思っていなかった。

※通信事業者・代理店は漏れなく契約内容を説明、お客様の了承も得ている。

改善ポイント

<ゆっくりと丁寧にご説明>
英語（カタカナ語）や専門用語を利用する場合は、平易な言葉や用語の説明を加えるなど、ゆっくりと丁寧な説明が必要です。
また、「はい、わかりました」と答えていても理解されていないケースもあるので、都度本当に理解されているかの確認が必要です。

<同居ご家族への確認>
他の同居のご家族等がおられる場合は、その方に説明できないかを確認して対応することも必要です

<電話で契約になる旨の確認>
電話で契約締結になることを理解されていない方もいるので、電話で契約となる旨を説明しておくことが必要です。

※注意点：ITリテラシーの高い方もいますので、そういった方に丁寧すぎる説明をすると、不快な思いをさせるケースもあります。よって、インターネットリテラシーの推測する必要があります。（例えば、「光インターネットのご契約が初めての方」、「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」はリテラシーが低い可能性があります）

（事業者変更：事例 1）今より安くなると言われて、事業者変更を行ったがむしろ高くなった

<p>お客様からの 苦情・相談内容</p>	<p>光コラボ事業者（光コラボ事業者 A）を利用中であったが、別の光コラボ事業者（光コラボ事業者 B）の代理店から、今より安くなると言われて、事業者変更を行った。 しかし、<u>光コラボ事業者 B から請求された料金を確認すると安くならず、高くなっている</u>。また、<u>申し込んでいない有料のオプションサービスも契約もしたことになる</u>。</p>
<p>改善ポイント</p>	<p><利用料金の適切な比較・ご説明> お客様が現在ご利用のインターネット回線等の利用料金と変更後の利用料金を比較する際には、<u>お客様の現在のご利用料金をお聞きし、新たなコラボ光の利用料金と明確に比較</u>したうえで、安くなるか否かの状況をお客様にお伝えする必要があります。</p> <p><オプションサービスの適切なご説明> お客様にオプションサービスを加入いただく際には、<u>オプションサービス内容を説明し、お客様に加入の意思確認をする</u>必要があります。</p>

（事業者変更：事例 2）現在利用中の光コラボ事業者からの勧誘と誤認させ、別の光コラボ事業者へ事業者変更をさせられた

<p>お客様からの 苦情・相談内容</p>	<p>利用中の光コラボ事業者名（光コラボ事業者 A）を名乗って勧誘があり、安くなるという説明があったため、光コラボ事業者 A のコラボ光の値下げだと思い、手続きを行った。 その後、別の光コラボ事業者（光コラボ事業者 B）に契約に変更になっており、<u>光コラボ事業者 A からの勧誘ではなく、光コラボ事業者 B の代理店からの勧誘だったことがわかった</u>。</p>
<p>改善ポイント</p>	<p><事業者名、代理店名等の適切な名乗り> <u>勧誘に先立って、変更先の光コラボ事業者名及び代理店名を適切に名乗り</u>、お客様に理解してもらうことが必要です。 また、勧誘である旨についても、勧誘に先立って告げる必要があります。</p>

- ・2019年10月より、自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為が禁止となっております。
- ・電気通信事業者又は販売代理店は、電気通信役務の勧誘に先立って、以下を告げる必要があります。
 - ①自己の氏名又は名称：電気通信事業者、販売代理店
 - ②当勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称：販売代理店
 - ③勧誘である旨：電気通信事業者、販売代理店

<トーク例>

※法人の場合は「名称（会社名）」、個人の場合は「氏名（個人名）」等が必要。

- ①自己の氏名又は名称：青文字箇所
- ②当勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称：緑文字箇所
- ③勧誘である旨：赤文字箇所

※電気通信事業者：〇〇社、代理店：X X社の場合

- ・〇〇社の△△と申します。弊社の光ファイバーインターネット回線をお勧めにまいりました。
- ・〇〇社の代理店X X社の△△と申します。〇〇社の光ファイバーインターネット回線の〇〇光のご案内で電話させていただきました。
- ・〇〇社から光ファイバーインターネット回線の〇〇光の販売委託を受けていますX X社の△△です。〇〇光についてご説明をさせていただけますでしょうか。
- ・〇〇社提供の光ファイバーインターネット回線〇〇光のご紹介でお電話させていただきましたX X社の△△です。

<参考>

- 別件を済ませた後、通信サービスの提案をする場合（すでに自己の氏名又は名称は告げている等が前提）
- ・スマホの機種変更をされた方に、〇〇社の光ファイバーインターネット回線の〇〇光のご案内をさせていただきたいのですかよろしいでしょうか。
- ・パソコンのご購入ありがとうございます。ところで、〇〇社の提供する光ファイバーインターネット回線の〇〇光のご紹介もしています。

※注意点：お客様が通信サービスの提案に移行した旨を認識できるようにすることが必要です。

- 電気通信事業者の通信サービスの提案後、異なる電気通信事業者の通信サービスを提案する場合（すでに自己の氏名又は名称は告げている等が前提）

・ところで、弊社としては〇〇社提供の光ファイバーインターネット回線の〇〇光のご提案もしています。ご説明してもよろしいでしょうか？

※注意点：同一の代理店で複数の電気通信事業者の通信サービスを扱う場合は、どの電気通信事業者の通信サービスかをお客様が混同しないようにすることが必要です。

(一社) テレコムサービス協会FVNO委員会においては、光コラボレーション事業者向けの「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」及び消費者向け「図解リーフレット」を作成するなど、光コラボレーション事業者の適正な営業活動の実施や光コラボの認知向上に向けた取り組みを行い、消費者トラブルの未然防止に努めているところです。

しかしながら、光コラボなどのFTTHサービスに関する苦情については、依然として全国の消費生活センターなどにおいて対応に苦慮している状況である点を踏まえ、「光コラボの理解促進概要マニュアル」を作成し、全国の消費生活センターなどへの周知を図り、苦情対応時の円滑な対応の支援を行うこととしました。

また、昨今、FTTHサービスの苦情の中には、多様なFTTHサービス事業者に関する苦情も寄せられていることから、現状の「電気通信事業者」のイメージを認識頂き、更なる理解を深めて頂くことで、消費者との迅速かつ正確な苦情対応に繋げて頂きたいと考えております。

ご活用いただければ幸いです。

令和2年8月
テレコムサービス協会
FVNO委員会消費者TF

1. FTTHサービス通信事業者区分イメージ
2. 光コラボレーションモデル（光コラボ）とは？
3. 光コラボの契約方法
4. 転用の流れと実施に伴う主なポイント・注意点について
5. 事業者変更の流れと実施に伴う主なポイント・注意点について
6. 電気通信サービスの販売代理店の届出制度について

（参考1）消費者向け「図解リーフレット」（光コラボ版）

https://www.telesa.or.jp/wp-content/uploads/FVNO_leaflet1-2.pdf

（参考2）消費者向け「図解リーフレット」（事業者変更版）

https://www.telesa.or.jp/wp-content/uploads/FVNO_leaflet2.pdf

FTTHサービスは、NTT東西の光卸サービス提供事業者(光コラボ事業者)以外の**通信事業者からも多種多様なサービス**が提供されています。
 光コラボ事業者は、**その他卸サービス提供事業者との区別が難しい場合もあり**、消費者を勧誘した事業者や卸元の確認には注意が必要です。

FTTH提供事業者

転用・事業者変更が可能な光卸サービス

※それぞれのサービス間での誤認事例がある事から、特に注意が必要。

区分		主な通信事業者	主なFTTHサービス	備考
FNO 光回線 提供事業者	自社所有回線の提供	NTT東西	フレッツ光 ネクスト	
		電力系事業者 ①オプテージ(近畿)、②CTC(東海)、③QTNET(九州) ④エネルギア・コミュニケーションズ(中国)、⑤STNet(四国)など	①eo光、②コミュファ光、③BBIQ ④メガエッグ ⑤ピカラ光ねっと	
	他社所有回線の借入により提供	ケーブルテレビ事業者	ケーブルテレビ事業者のFTTHサービス (各社ごとに個別のサービス名称「〇〇光等」で提供中)	FVNOや他社所有回線の借入のケースもあり
		独立系事業者 KDDI 他事業者 ※ ソニーネットワークコミュニケーションズ(SNC)など	auひかり NURO光	
FVNO 光回線 卸受事業者	他社所有回線の卸受により提供	NTT東西からの卸先事業者（光コラボ事業者）	コラボ光 (各社ごとに個別のサービス名称「〇〇光等」で提供中)	■ NTT東日本との卸契約事業者 https://fleets.com/collabo/list/ ■ NTT西日本との卸契約事業者 https://fleets-w.com/collabo/list/index.php
		KDDIからの卸先事業者	auひかりの卸サービス (各社ごとに個別のサービス名称「〇〇光等」で提供中)	
		SNCからの卸先事業者	NURO光の卸サービス (各社ごとに個別のサービス名称「〇〇光等」で提供中)	
	再卸受により提供 (再卸事業者)	光コラボ事業者のサービスを利用してサービス提供している事業者（再卸先事業者）	コラボ光の再卸サービス (各社ごとに個別のサービス名称「〇〇光等」で提供中)	■ NTT東日本エリアの再卸先事業者 https://fleets.com/collabo/list/list.html ■ NTT西日本エリアの再契約事業者 https://fleets-w.com/collabo/list/sai_list.php

(参考) その他プロバイダ・自宅/家庭用Wi-Fi 事業者

プロバイダ(ISP)	プロバイダ事業者	プロバイダ (So-net、BIGLOBE、@nifty、OCN など)	プロバイダ事業を営む事業者が光コラボの営業を行うケースもあり
自宅/家庭用Wi-Fi	ソフトバンク	SoftBank Air	

上記、おおまかな内容の記載であるため、正確には該当の通信事業者へご確認いただくようお願いいたします。

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9回、令和2年6月24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く、全体の3分の1以上を占める状況が続いていること、とりわけFTTHサービスの苦情相談の起因となっている主な販路「電話勧誘」が過半数を占めている(55.7%)ことが指摘されており、以下検討していくこととしたい。

■ F V N O 委員会加盟会社における「電話勧誘」及び各種取り組み状況

光コラボ実施事業者のうち、8社が「電話勧誘」を実施。
消費者トラブル縮減に向けて、概ね以下の取り組みを実施している。

- ・「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」の展開
- ・個社独自の営業用トークスクリプトを作成
- ・音声記録の定期的なモニタリングチェック・指導

① 高齢者に対する電話勧誘時の、説明書面送付後の「後確認」の実施検討について

「電話勧誘」を実施している8社のうち、実施済2社、実施可能3社、実施要検討3社となっている。

今後の消費者トラブルの状況などを踏まえ、実施を検討していくこととしたい。

■ 要検討と回答した各社の意見

- ・光代理店/委託先において、現状システムチックに書面を送付する環境がないため、「高齢者への電話勧誘による説明書面送付後の後確認」を実現する環境を整えるには障壁が大きいものと考える。
- ・説明書面送付後の後確認については検討はしているが、現在その仕組みがなく、即時の実施は難しい状況
- ・実施にあたり 年齢確認の取り方や実施フローの構築に費用もかかり検討が必要

② 光卸事業者（コラボ光除く）の消費者トラブル縮減に向けた対応

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9回、令和2年6月24日開催)」において光コラボ事業者以外の消費者トラブルが決して少なくない件数を発生していることなどを踏まえ、総務省様と連携を図り、テレコムサービス協会においてT F等の新設等の検討を行い、対策を精査していくこととしたい。