

# 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

2021年1月19日

東日本電信電話株式会社

西日本電信電話株式会社

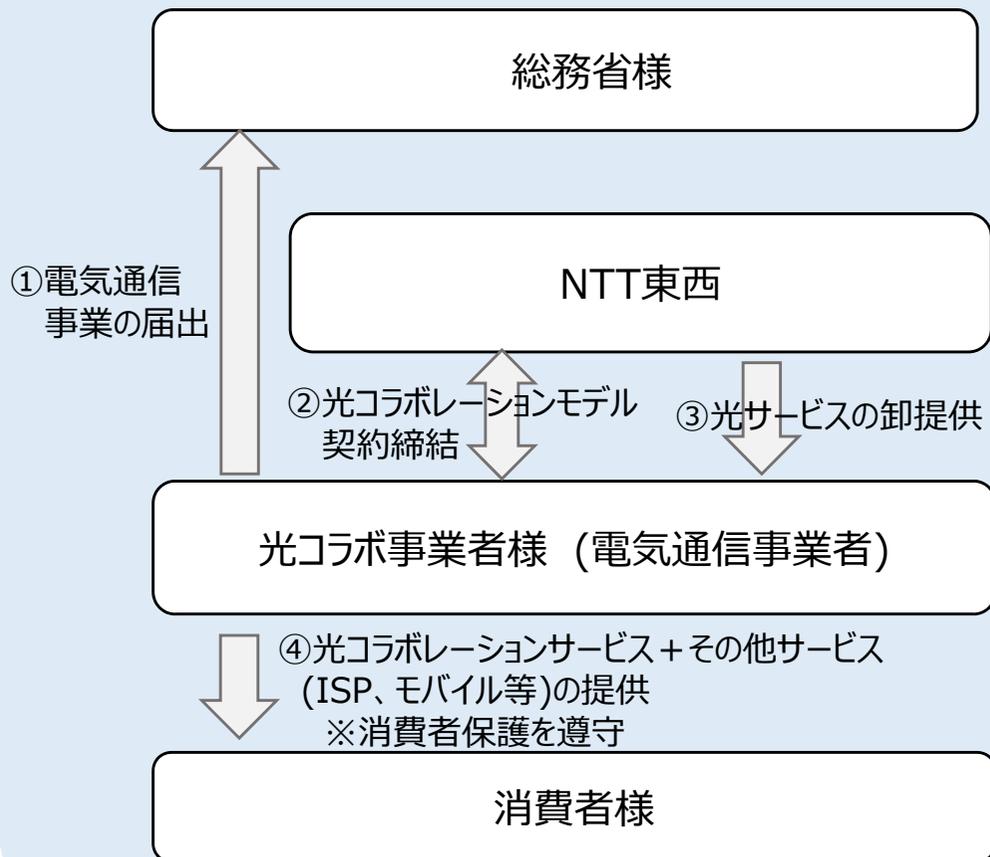
# 1. 光コラボレーションモデルの消費者保護に向けたNTT東西の役割

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レーションモデル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東西は光コラボレーションモデルの卸元として、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

• 光コラボレーション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)

(※)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レーションモデルに関する消費者保護の各種取組について

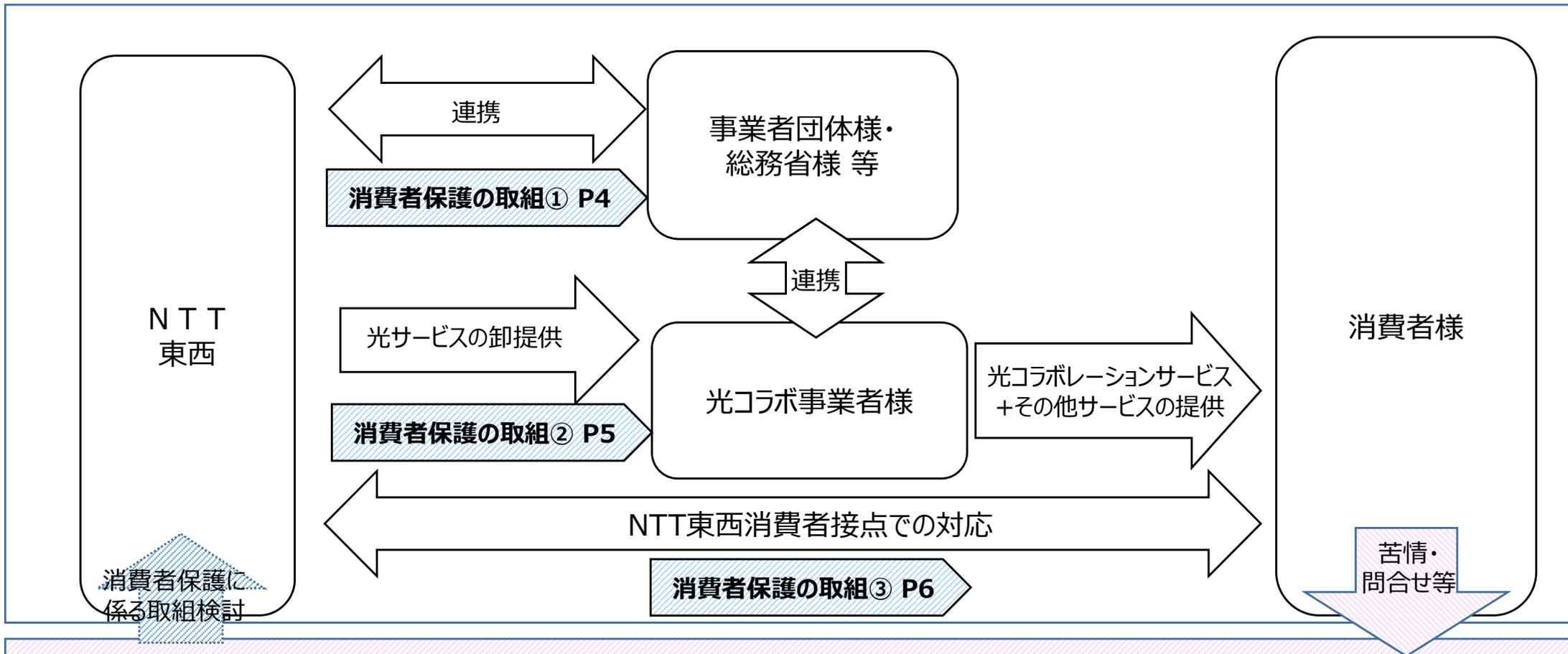
光コラボ事業者様の苦情や消費者保護に係る各種会合等の意見・要望等を踏まえて、以下の取組を実施しております。

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)

【光コラボレーションモデルの提供形態と消費者保護の体制イメージ】



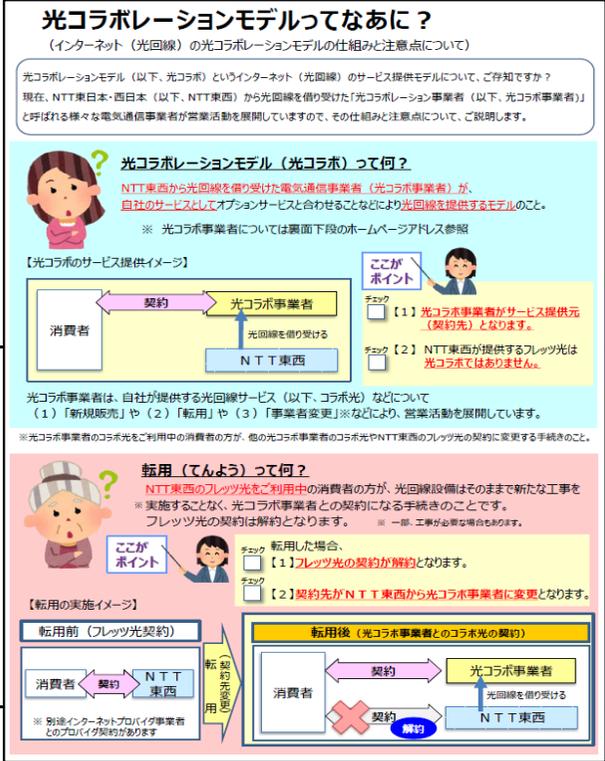
【光コラボレーションモデルの消費者保護に係る主な苦情・問合せの例】

- 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・総務省様等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・総務省様等と連携を図り、光コラボレーションモデル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
<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. 光コラボレーションモデル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. 光コラボレーションモデル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 style="text-align: right;">&lt;光コラボレーションモデルに関する説明用リーフレット&gt;</p> 
<p>【2】 FVNO委員会様・総務省様との連携による光コラボレーション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>【3】 総務省様等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> <p>6. 各都道府県消費生活センター様ご訪問(2015年2月～適宜実施)</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

<消費者保護の取組②>

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>4. 全光コラボ事業者様に対し、FVNO委員会様作成の『光コラボの消費保護に関する各種マニュアル・ツール』の展開（2020年9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>5. 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>6. 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>7. 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き等に伴うご案内 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; 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レーションモデルに対する確認について、NTT東西から光コラボ事業者様へ伝達、対応依頼（2015年2月～適宜） <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">参考2</span></p>



# 参考2. 消費者様からの光コラボレーションモデル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

