

消費者保護に向けたNTT東西の取組み

2021年6月14日

東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

消費者保護に向けた取組み

- NTT東西では、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう、
1. お客様が望まないご契約の防止 2. お客様自らサービス品質の確認を行える環境作り 等の取組みを行っています。

ご契約前

1. お客様が望まない契約の防止

(1) お客様が意図しない営業の防止

営業担当者に対する
営業上の注意点に関する研修の実施

チェックシートによる定期的な行動の振り返り

勧誘を希望しない旨お申出をいただいた
お客様への電話勧誘の禁止

(2) お客様の理解・納得に基づく契約

電話勧誘における説明書面送付後の再説明

高齢のお客様のご家族に対する
ご契約内容の再説明

初期契約解除制度
無償による工事前解約

ご契約後

2. お客様自らサービス品質の確認を行える環境作り

サービス品質が期待値を下回る場合の対応 新サービス等の技術・環境変化への対応

通信品質（速度）の見える化

速度が出ない等、お困りの際のご案内
(Web113等)

Webによる解約受付

■ 選択可能な料金プランのご用意

にねん割等の利便性確保

解約金が不要な期間の拡充

解約金をいただかない期間の事前通知

解約金のお支払い不要な条件

① 電話勧誘における取組み

- 電話勧誘は、お客様にとって場所を選ばず手軽に提案を聞くことができる、お困りごとに沿った個別の提案が受けられるといったメリットがある一方、「お客様が意図しない勧誘が生じる」、「契約内容が口頭のみでは分かりづらい」という課題があるため、各種取組みを行っています。

電話勧誘における課題

お客様が意図しない
勧誘が生じる

契約内容が口頭のみで
は分かりづらい
(特に高齢のお客様)

取組み

勧誘不要のお客様への勧誘禁止

お客様から
勧奨不要の
お申出

委託先
へ共有

~~再勧誘
を禁止~~

説明書面送付後の再説明

電話
勧誘

お客様より
仮申込み

説明書面を
郵送

説明書面を
用い再説明

本申込み

ご高齢のお客様からのお申込みはご家族に対する再説明を必須化

ご高齢のお客様
より仮申込み

ご家族への説明
ご承諾

本申込み

当社コールセンタへのインバウンドによるお申込み

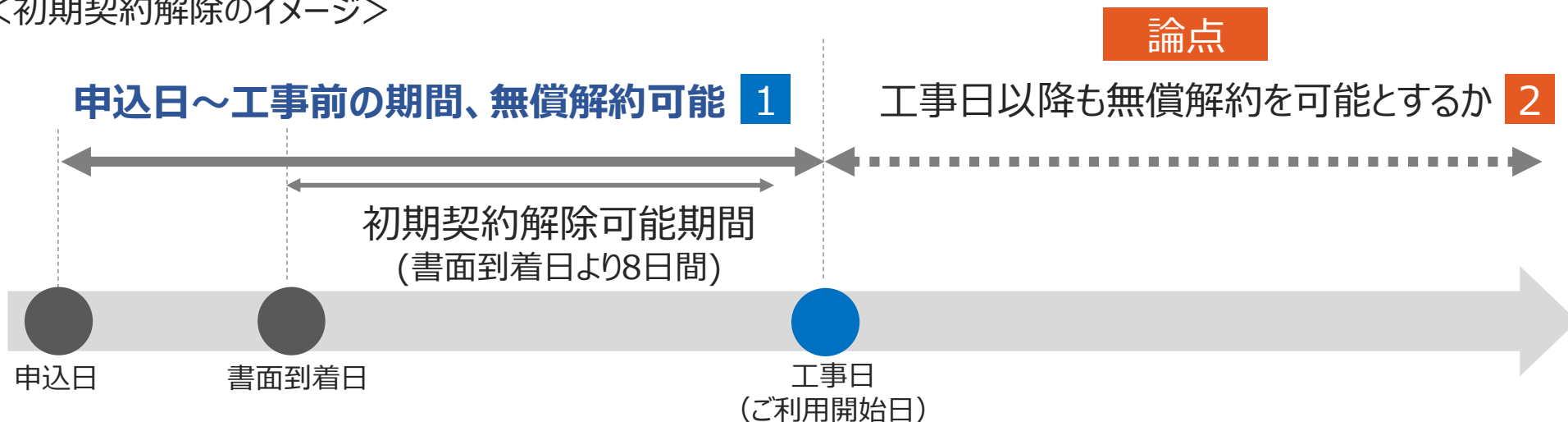
お客様からのお申込みであること・お客様の声を踏まえ、再説明を省略しております。

- <お客様の声>
- ①通話の中で申込みを完了させたい
 - ②早期にサービスを利用したい

② 初期契約解除制度

- 契約前において、意図しない営業の防止に向けた取組みを行っているところですが、「**契約の複雑性・不意打ち性の考慮**」の観点から踏まえ、初期契約解除のお申出があった場合には書面到着日から8日間において対応しています。
(工事前であれば8日間に限らず、無償で解約に応じています。) **1**
- 工事日以降に初期契約解除が可能になることは、**新たに「サービス品質の確認期間の用意」という趣旨を加えること**と考えます。 **2**

<初期契約解除のイメージ>



<初期契約解除制度の趣旨>

契約の複雑性・不意打ち性の考慮

サービス品質の確認期間の用意

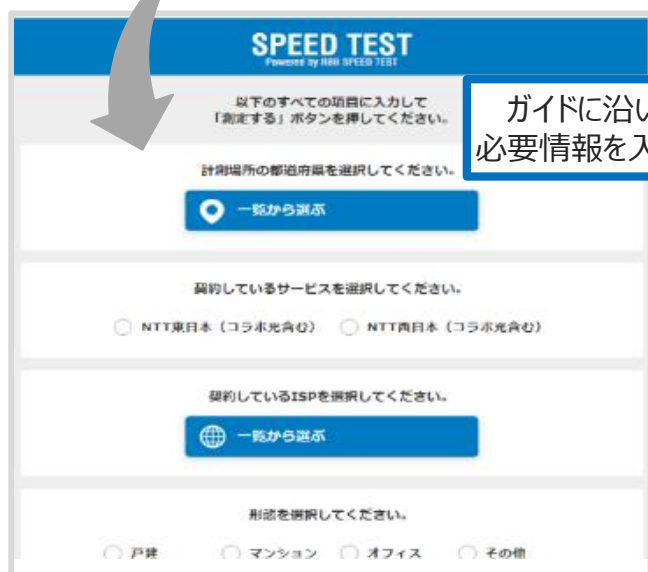
※実施する場合、工事費・利用料はご負担

③ 通信品質（速度）の見える化

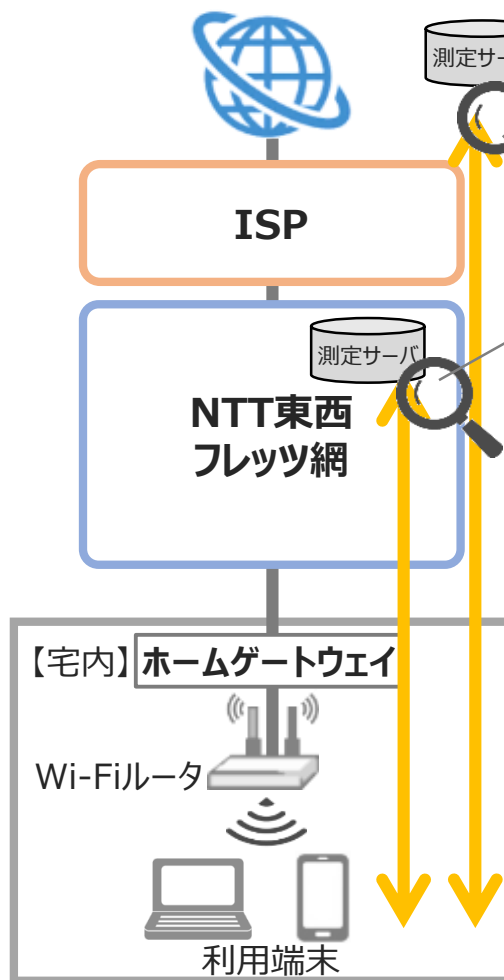
- お客様の利用端末等による環境の違いがあることから、通信品質（速度）をお客様自らご確認いただける測定サイトをご用意しています。
- 速度が出ない等、お困りの際は「Web113」にて環境改善のご相談を受付けています。

通信速度測定サイト

<https://flets.com/>



通信速度の見える化イメージ



- 測定区間（2種類ご用意）
- 利用端末～インターネット
- 利用端末～NTT東西フレッツ網

速度が出ない等、お困りの際
<https://web113.ntt-east.co.jp/>



④ Webによる解約受付

- NTT東日本では、2020年7月よりWebによる解約受付を開始しています。
※NTT西日本もWebによる解約受付を検討中

フレッツ光解約お申し込みサイト

<https://flets.com/first/kaiyaku/>

The screenshot shows the 'FLETS 光' website with the title 'フレッツ光解約お申し込み'. Below the title is a progress bar with three steps: 'お申し込み情報入力' (selected), '確認', and '予約完了'. Below the progress bar, there are two red bullet points: '・フレッツ光ご利用中で、お引越しを検討中の方は「フレッツ光移転手続き」よりお申し込みください。' and '・光コラボレーション事業者が提供するサービスの解約をご希望の場合は、各光コラボレーション事業者へお申し込みください。'

The screenshot shows the 'お客さまID' input field with a dropdown menu set to '選択' and the ID '0123456789'. Below the input field is a section titled 'お客さまIDについて' with the text: '「お客さまID」は、フレッツ光ご契約時にお送りした「開通のご案内」に記載されています。' Below this text is a table titled '開通のご案内'.

開通のご案内	
ご契約番号	解約 888
ご利用サービス名	フレッツ光ネクスト
解約お申し込み日	2020年 1月 1日
ご利用開始日	2020年 1月 1日
解約お申し込み日	2020年 1月 1日
お客さまID	こちらの欄に「お客さまID」が記載されています。
アクセスキー	0123456789

ご解約までの流れ

解約申込

お客様が解約お申し込みフォームに必要情報入力

受付内容の確認

当社にて受付内容確認、必要に応じてお客様へご連絡

サービス停止

当社ビル内でサービスを停止
(状況に応じて訪問する場合あり)

機器の回収

回収キットの送付、
お客様が機器を取外し
(訪問により回収する場合あり)

⑤ にねん割等の利便性確保

- にねん割や光はじめ割については、一定期間のご利用をお約束いただくことにより利用料の割引を行うものであり、それぞれ一定数のお客様にご選択いただいている状況です。
- なお、増速等でプラン変更される場合、NTT東西会社間、海外・提供エリア外への転居等の場合は、にねん割等の解約金はいただいません。
- 解約忘れ防止等に向けた取組みとして、従前より更新月の2か月前までにお客様へお知らせしていることに加え、更新期間を2か月から3か月に延長すること等を2021年7月1日より行います。

にねん割等のご利用状況

	NTT東日本	NTT西日本
	にねん割	光はじめ割
利用期間	2年	2年
契約率※ (2020年度)	構成員限り	

※ 2020年度新規契約数における契約比率

解約忘れ防止・継続契約について 検討いただくための取組み

- ① 従前より、更新月の2か月前までにお客様へメールまたは書面にてお知らせ
- ② 更新期間（解約金をいただかない期間）を2か月から3か月に延長
（2021年7月1日～）
- ③ 開通工事費の分割支払いが、にねん割等の利用期間内に完了するよう変更
（2021年7月1日～）

まとめ

- 情報通信産業において、お客様の選好の中心は、通信サービスからコンテンツ・アプリケーションや端末へ移行しており、様々なプレイヤーにより多様なサービスやソリューションが提供されています。
加えて、新型コロナウイルス感染症の拡大により、非接触・オンライン化のご要望が高まっています。
- このように市場環境が変化し、サービスの多様化・契約の複雑化や、対面でのご説明機会の減少等が起きている中では、安心してサービスをご利用いただけるような取り組みや、サービスの利便性や品質の向上に対する取り組みが一層求められており、お客様からのご意見・ご要望に耳を傾けていくことが、より重要になっていると考えます。
- NTT東西としては、オンライン化等のサービスの申込みや手続きの利便性向上を進めるとともに、お客様への分かりやすいご案内、通信品質の見える化、端末からクラウドまでのトータルサポートの充実等を行っていくことで、これからもお客様にご満足いただけるサービスを提供していく考えです。

(参考) 電気通信役務と特定継続的役務との比較

	にねん割等	エステサロン、学習塾等
	電気通信役務	特商法による特定継続的役務
役務の目的	ブロードバンド通信による ネット利用・映像の視聴等	身体の美化、 知能・技能の向上 等
目的達成の 不確実性	あり (ベストエフォート)	あり (目的実現が確実でない)
品質確認の効果	通信品質の確認期間を用意 することにより不確実性が低減	品質確認によっても 不確実性は継続