

第12回消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

# F V N O 委員会の消費者に関する取り組み

2022年2月16日

テレコムサービス協会

F V N O 委員会消費者関係TF

## 消費者関係 T F の取り組みについて

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（11社）の2020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→767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
- ・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 8月：国民生活センター様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（PIO-NETへ掲載）
- ・2020年 9月：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」の周知
  - 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のトーク例
- ・2020年 11月及び12月：消費生活相談員研修での講演実施

### 【2021年の取り組み】

- ・2021年 1月：電話勧誘における高齢者への「説明書面送付後の後確認」等、対応強化を委員会内事業者へ展開
- ・2021年 10月及び12月：消費生活相談員研修での講演実施
- ・2021年 12月：「消費者保護ガイドライン」の改正に向けた「電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化」について、各事業者へ対応要請を行った。

## ■改善・検討事項

### ○高齢者に対する電話勧誘における後確認の実施について

(一社)電気通信事業者協会からは、販売代理店が行う高齢者に対する電話勧誘において、説明書面送付後の後確認(説明)を実施するという取組について該当の営業活動を行う全事業者において実施中との報告があった。また、(一社)テレコムサービス協会 F V N O委員会からは、加盟事業者のうち一部において実施済みとの報告があった。本取組は電話勧誘における口頭合意を補足するものであり、(一社)テレコムサービス協会 F V N O委員会においては、加盟事業者において本取組が浸透するよう努めることが求められる。

## 消費者関係 T F の取り組み

FVNO委員会においては、電話勧誘における消費者トラブルの縮減に向け、電話勧誘を行っている9事業者において以下の対応を行っている。①高齢者への電話勧誘を実施しない(5事業者) ②書面送付後の後確認の実施(3事業者) ③契約書面送付後に契約内容確認の電話実施(1事業者)

また、第15回 F V N O委員会(2021.12.14)において、2022年の電気通事業法改正を踏まえ、「電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化」の対応準備を促した。

# 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: 山田 敏雅 (USEN NETWORKS) ◆副委員長: 下田 一郎 (インテック)
- ◆構成員 (22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

- ◆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: 岡本 憲樹 (アクセル) ◆副主査: 能重 裕行 (USEN NETWORKS)
- ◆構成員 (14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: 手塚秋人 (インテック)
- ◆構成員 (18社) ◆オブザーバー (総務省、東日本電信電話、西日本電信電話)