

第13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6月28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（14社）の2021年度の消費生活センターからの苦情件数は、2017年度から減少（1164件→895件）しているが、2022年7月の制度改正等を踏まえた更なる対応を行っていく。

### 【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

### ○電話勧誘における説明の工夫の実施

各事業者においては苦情相談の縮減に向けた取組の検討・実施を行っているところであるが、引き続き電話勧誘の特質（不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性）なども踏まえた、利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行っていくことが求められる。

## 消費者関係 T F の取り組み

### ▼ F V N O委員会加盟各社における具体的な対応内容

（電話勧誘実施：7社、未実施：7社）

- 説明すべき事項を「必須確認項目」として提供し、各販売現場のトークスクリプトへ組み込みさせるとともに、説明事項やNGトークをセールスマニュアルにて解説、遵守の徹底を展開している。各販売現場にて整備したトークスクリプトが適正か、お客様にあわせた説明となるように工夫・活用できているかについては、定期的に音声モニタリングを実施し、不備があった場合は迅速にフィードバックし改善・指導している。
- 次の3点に重点注力し取り組んでいる。①希望される方へ書面あるいは、SMS等による申込内容の送付対応②代理店からの取次に対し、事業者としてフォローコールを実施しており、申込の意思確認を行う③案内不足等のクレーム事案等を代理店へ共有し、都度注意指導を行い再発防止に努めている
- 代理店による勧奨時にご提案内容をメールにてお送りして、読み合わせを実施する等、より理解度が高まるような説明方法を一部代理店にて実施している。
- お客様へ申込意思確認のうえ取次処理を進めている（コンサル・後確認コール）。また、事業者において後確認コールを実施し、サービス内容理解の確認を実施している。
- お客様が理解できた状態でのお申し込みや丁寧な説明を行うことを意識した対応を実施している。

## ■改善・検討事項

### ○制度改正を踏まえた対応の実施

総務省において、電話勧誘に際し、利用者が電話での説明を求める場合を除き、説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化する等の制度改正が行われており、同改正が2022年7月施行予定となっているところ、事業者において、このような改正を踏まえた対応を行うことが今後必要となる。

## 消費者関係 T F の取り組み

### ▼ F V N O 委員会加盟各社における具体的な対応内容

電話勧誘を実施している7社すべてが、以下により検討・実施している。

- 2022年7月以降、説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を実施する為、現在、説明書面の準備、運用フローの検討、システム改修等を実施している。(6社)
- 現在、すでに電話勧誘の際はWEB書面の交付だけでなく、ご希望のお客様に対しては書面の発送を行っている。(1社)

### ■改善・検討事項

- （特に電話勧誘において）高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施  
高齢者からの苦情相談の割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体等においては、引き続き高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。

## 消費者関係 T F の取り組み

### ▼ F V N O委員会加盟各社における具体的な対応内容

- 60歳以上のお客様は電話勧誘の対象外としている。（1社）
- 75歳以上の取次を原則禁止(申込希望や家族同意等を除く)としている。（1社）また、分かり易い言葉を用いた説明に努め、また重要な箇所は繰り返し説明するなど、可能な限りの配慮を行っている。
- 年齢にかかわらず、お客様のご理解状況、ご不明点の有無を随時確認しながら、理解の度合いに配慮して説明するように努めている。また、代理店において70歳以上の高齢者との契約時には同居のご家族などのご了解の有無確認を行う等を実施するとともに、事業者による高齢者向け後確認を実施している。
- 70歳以上の高齢者が契約をする場合、申込書面の回収施策を実施している。代理店による電話勧誘の後に事業者より申込書の書面を郵送し、その返送の確認後に事業者後確を実施し問題のないもののみを契約としており、お客様側での契約に対する検討時間の確保、より確実な契約意思の確認を行っている。
- 70歳以上を高齢者と位置づけ、独自高齢者ルールに則った運用をしている。代理店の勧奨時に、高齢者ルール違反があった場合は重篤苦情としてカウントし、件数に応じたペナルティ（営業停止等）を実施している。
- 高齢者へは、家族の同意取得を実施している。

## ■改善・検討事項

○法人からの苦情相談に関する課題の認識及び適切な取組の実施

法人からの苦情相談においてもFTTHサービスに係るものが、他サービスと比較して高い比率を占めており、法人に対する営業を行っている各事業者においては、現状の課題を認識した上で、適切な取組が必要である。

## 消費者関係 T F の取り組み

### ▼ F V N O 委員会加盟各社における具体的な対応内容

(法人営業実施：7社)

- 法人契約においても個人への勧誘と同様の勧誘方法を実施しており、代理店での勧誘後に事業者後確を実施して契約意思の確認を実施している。
- 代理店による勧奨時にご提案内容をメールにてお送りして、読み合わせを実施する等、より理解度が高まるような説明方法を一部代理店にて実施している。
- 獲得手法が電話勧誘の場合、事業者からお客様へ申込意思確認のうえ取次処理を進めています（コンサル・後確認コール）事業社で後確認コールを実施し、サービス内容理解の確認を実施している。
- 法人のクレームは開通納期の遅延が主なものとなっているので、以前から事前に納期に時間がかかることを通知している。
- 現段階で法人契約は少なく、苦情相談はほぼ寄せられない。しかし定期的に苦情状況をトレースし、課題があった場合は改善に努めていく。
- 適切な営業を行っており、苦情相談はない。

## ■改善・検討事項

### ○通信速度に係る苦情相談への適切な対応

通信速度に係る苦情相談については、前年度下半期から概ね横ばいであるが、今後も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、同様の苦情相談は一定数発生すると考えられるところ、総務省及び事業者団体等においては、F T T H サービスについて、これらの苦情について注視した上で適切な取組を行うことが必要である。

## 消費者関係 T F の取り組み

### ▼ F V N O委員会加盟各社における具体的な措置内容

- エリアごとにトラフィック状況を管理し、必要に応じて計画的に設備増設を行っている。
- 速度不満クレームはほぼ発生していないが、IPoEの推奨およびPPPoEでも10G対応プランを導入するなど、品質向上を図っている。
- 通常1 Gbpsに加え、10Gbps (XG) プランも提供可能としており、お客様要望に応じたプランを用意している。また、ISP起因の速度遅延はコース変更等で対応を実施している。
- 以前から2事業者から卸提供を受け、速度不満があれば、IPv4からIPv4への切替、またはIPv4からIPv6への切り替えが可能である。さらにIPv6からIPv6への切替も可能となる予定である。

### ■改善・検討事項

○WEB契約における説明の工夫やアフターケア体制の整備等の実施

総務省が行ったアンケートの結果からは、WEBでの契約においては、WEB以外での契約と比べ、説明事項に分かりにくい項目はなかったと回答した割合は高く、契約申込後、トラブル・不明点が生じたと回答した割合も低かったが、基本的な説明事項を全く確認していないとする利用者や事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを知らないまま契約した利用者が少なくない割合いたことから、今後もサービスを契約した後にトラブルが発生する可能性が十分にあると考えられる。このため、事業者においては、より端的な説明や情報提供方法を工夫すると共に、トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等が必要である。

## 消費者関係TFの取り組み

### ▼FVNO委員会加盟各社における具体的な措置内容（WEB契約実施：5社）

- WEB申込み時に規約等の説明事項をご確認頂いてから申込/ご連絡をして頂くよう促している。また、申込頂いた後に必ず当社から電話もしくはメール文章にて利用者ややり取りを行い、契約内容の説明を行うとともに、サクスメーター等の説明書面の事前送付。かつ商材によっては、当社で後確認コールを実施し、サービス内容理解の確認を実施している。
- WEBで説明時に動画を利用するなどわかりやすいご説明の工夫をしている。また、従来のお電話、メール以外にも、FAQの情報を拡充するとともに、チャットサポートでの問い合わせ受付を強化し、お申し込み後の問い合わせやトラブルの短期解決につなげている。（AIチャットサポート：終日対応、チャットオペレータ：9:00-21:00対応）  
チャットサポートをご存知ないお客様もいることから、2022年2月より順次、各種メールや通知物においてチャットサポートの案内を強化し、ご利用を促している。
- WEB契約のお客様については、加入特典を重視する傾向があり、その際の特典内容や適用条件の説明には、特に注意して案内を行っている。また、お客様からのご意見等を参考に適宜改善を図るとともに、苦情を受けた場合には状況を確認の上、適切に顧客対応を行い、必要に応じて改善を実施している。
- 丁寧な説明を行っている。また、WEBでの申込時は、必ず説明事項をご確認いただき同意頂くような導線設計を行っている。

# 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: 高圓 宏明 (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: 篠原 寛実 (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)