

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第43回) ヒアリング資料

2022年12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 T F

総務省「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、令和元年電気通信事業法改正によって導入された勧誘行為規制（第27条の2第2号）の検証にあたり、F V N O 委員会に加盟している事業者へアンケートを実施（2022年10月）し、12社より回答を得た。

■ 苦情件数の状況

令和4年9月末時点で「電話勧誘」を実施しており、かつ苦情件数報告のあった事業者6社の苦情件数状況は次のとおり。

「光コラボに関する消費生活センター対応件数」（消費生活センターから寄せられた苦情・相談件数）

	光コラボに関する 消費生活センター対応合計数			苦情発生要因（苦情 再掲）					お客様起因
	対応件数 合計	（再掲）		事業者起因 合計	（再掲）				
		相談	苦情		* 営業要因	サービス 要因	窓口要因	その他	
2018年度	468	291	177	171	152	10	7	2	6
2021年度	419	202	217	165	139	7	16	3	52

苦情件数については、1社が2018年12月から電話勧誘を実施しており当該年度の苦情件数は0件だったので、2021年度との比較分析及び事業法改正効果の検証は難しい。

* 苦情発生要因の「営業要因」が電話勧誘による苦情であり、割合は非常に高い。

（例）契約時の契約者と事業者の認識の不一致

F V N O 委員会消費者関係 T F

■「勧誘に先立って『自己の氏名若しくは名称』又は『勧誘である旨』を告げずに勧誘する行為の禁止」について具体的対策

● F V N O 委員会の取り組み

2020年9月にN T T 東西殿を通じて、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)の周知した。

(別冊1の抜粋)

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

- ・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、以下を告げることが必要です。
 - 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

- ・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××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××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××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。

F V N O 委員会消費者関係 T F

■「勧誘に先立って『自己の氏名若しくは名称』又は『勧誘である旨』を告げずに勧誘する行為の禁止」について具体的対策

●各社の取り組み

A社：代理店への販売マニュアルを事業法改正に合わせて改訂して周知を実施。

また、毎週実施しているランダムモニタリングにて代理店毎にチェックをしており必要に応じて代理店への指導を実施。

B社：DM発送と電話勧誘時の名乗りをセットで実施

詳細手順

1. 転用テレマ対象者すべてへ架電前にDM発送
2. DM到着後、テレマ架電開始
3. テレマ時の最初に「〇〇会社の〇〇です」と話した次に事前に発送しているDMの閲覧確認の案内を実施し確認済みのお客さまに対して「〇〇光」の転用について案内
4. 希望者に対してはDMの再送も実施中

C社：レギュレーションにて、「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」として規定し、各代理店へ周知

・違反時の措置として、①代理店名及び違反事例の公表。②調査費用の請求。③経済条件の変更。④稼働停止措置。⑤契約解除。等を規定

・営業担当者による、トークスクリプトの事前確認

・営業担当者による、音声データの定期チェック

・申込代理店名について、事業者後確にてお客様認識の確認

D社：代理店向け業務手順書等による周知、トークスクリプトの確認、および個別の指導を実施

F V N O 委員会消費者関係 T F

■「勧誘に先立って『自己の氏名若しくは名称』又は『勧誘である旨』を告げずに勧誘する行為の禁止」について具体的対策

●各社の取り組み

E社：・セールスマニュアル、必須確認項目シート等販売ツールを整備、運用規定を強化し、販売代理店へ定期的に周知、徹底

- ・販売代理店の申込受付後に、事業者後確の実施
- ・販売代理店の対応状況を監督するため、敵的に勧奨音声をサンプル抽出し、事業者にて音声モニタリングを実施
- ・消費生活センター、弊社センターに寄せられた苦情状況のモニタリング
- ・代理店入会専用の相談窓口の設置、苦情状況の確認

F社：必ず、トークスクリプトに盛り込んでいる。また通話録音を定期的にモニタリングして、品質維持に努めている。

G社：トークスクリプトへ遵守事項を盛り込み運用している。

また、トークスクリプトが変更となる場合は品質管理部門が事前に内容を確認し不適切事項が無いかを検知している。

F V N O 委員会消費者関係 T F

■ 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置の実施

実施内容	実施会社数
ウェブ解約	6
オペレーターを十分に配置して電話により遅滞なく解約	8
<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サポートセンターの応答マニュアルを精査しており、お客様から解約の問い合わせがあった際にスムーズな対応が出来るよう対応をしている。 ・電話で解約する場合、口頭希望、またはWEB・チャット希望かをお客様で選択可能（IVRで切り分け）にしており遅滞なく解約ができる体制としている。 ・全ての法人契約で営業担当を配置しており遅滞なく解約を可能としている。 ・オペレーター対応希望のお客様向けにIVR応答による折り返し予約受付システムを用意している。 	

テレコムサービス協会加盟のMVNO40社へ勧誘行為に関するアンケートを実施。
アンケートの結果、加盟40社中15社より回答があり、うち3社にて勧誘行為を実施。

1. **対象事業者：テレコムサービス協会加盟のMVNO34社**
2. **実施期間：2022年10月31日～2022年11月7日**
3. **アンケート内容：**
 - ① 契約等に伴う勧誘行為の実施有無について
 - ② 勧誘手段について
 - ③ 勧誘行為の実施者について
 - ④ 勧誘行為に関する苦情発生状況について
 - ⑤ 勧誘行為への対策について

	テレサ協加盟 MVNO	回答状況		
		回答総数	勧誘あり	勧誘なし
① 勧誘行為の有無				
該当件数	<u>40社</u>	<u>15社</u>	<u>3社</u>	<u>12社</u>

		事業者	備考
② 勧誘手段について			
電話による勧誘		<u>0社</u>	
訪問による勧誘		<u>1社</u>	
電話及び訪問による勧誘		<u>2社</u>	その他、量販店等やイベント等でも勧誘を実施
③ 勧誘行為の実施者について			
自社が直接勧誘行為を実施		<u>0社</u>	
代理店が勧誘行為を実施		<u>1社</u>	
自社及び代理店が勧誘行為を実施		<u>2社</u>	
④ 勧誘行為に関する苦情の発生状況について			
苦情発生の有無	なし	<u>1社</u>	
	あり	<u>2社</u>	
苦情が発生している場合、令和元年の法改正以降での、発生件数の状況の変化	なし	<u>2社</u>	
	あり	二	

⑤ 勧誘行為への対策について

- 適正な勧誘の手引きにて運用しております。（アウトソーシング審査実施）
- ショップ、家電量販店、代理店対応
会社名、サービス名、担当者名の名乗りを実施しております。※ショップでは担当者名代理店に対しては電話連絡や、定期的に訪問を実施しております。
- カスタマーセンター対応
新規申込の電話問合せについては申込書類一式（申込書、重要事項説明書やパンフレット等）を送付後に担当部署から架電し、窓口名と当該サービスのご案内である事を伝えたくうえでご契約内容(基本説明事項)をご説明し、十分にご理解いただいております。また、顧客のプラン変更やオプションサービスを受付ける際にはトークスクリプト（料金、日割の有無、サービスの適用開始日、制限事項等についてご説明が必要である旨を記載。※2022年7月以降は書面交付と代替的な説明方法の両方を提示し、お客様が積極的に求める場合においては代替的な説明方法によりご説明）に沿って、必要事項をご説明し、クレームやトラブルが発生しないように留意しております。