

第14回消費者保護ルール実施状況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

2023年2月3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

# F V N O 委員会消費者関係 T F

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）及び各種取り組みに伴う検証にあたり、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）

## ■ 苦情件数の状況等

電気通信事業法改正前の2018年から2022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社の苦情件数は増加となっているが、1社が2018年12月から電話勧誘を実施し当該年度の苦情件数が0件のため、2021年度との比較分析、及び電気通信事業法の改正効果の検証は難しい。

「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	459	282	177	171	152	10	7	2	6
2021年度	419	202	217	165	139	7	16	3	52

\* 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

## ■ 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ることから、(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。

## ■ F V N O委員会消費者関係 T F での対応

### ○ 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

電話勧誘を実施しているテレコムサービス協会 F V N O委員会加盟の7社の事業者のうち7社すべての事業者において、「説明書面送付後の後確認(説明)の実施」の取り組みを実施し、消費者トラブルの縮減に努めている。

# F V N O 委員会消費者関係 T F

■ 令和元年10月より施工された改正電気通信事業法において「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」についての具体的対策

## ● F V N O 委員会の取り組み

2020年9月にNTT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・展開を図った。

(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

■ 令和元年10月より施工された改正電気通信事業法において「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」についての具体的対策

## ● 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

■ 令和元年10月より施工された改正電気通信事業法において「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」についての具体的対策

## ● 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。