

# F V N O 委員会の消費者に関する取り組み

2023年7月4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

## ■ 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。

## ■ F V N O 委員会消費者関係 T F での対応

### ○ 電話勧誘における説明の工夫の実施

消費者保護の取り組みについては、2019年に「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」を策定しNTT東西殿を經由し光コラボ事業者及び関連する販売代理店に展開してきたところであり、F V N O 委員会加盟事業者の2022年度の苦情件数は、各社分の取りまとめを開始した2017年度から大幅に減少（2017年度：1164件→2022年度：473件）してきています。（13社回答）

電話勧誘における説明の工夫の実施についても、電話勧誘後のフォローコール（後確認）や高齢者対応の改善を盛り込んだマニュアル・ツールの別冊を策定し、2020年に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周知・展開を図ってきたところであります。

また、「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」についても、F V N O 委員会で電話勧誘を実施している全社（6社、2023年4月現在）においても展開しており、苦情件数の減少に向けた取り組みを継続して実施しています。

# F V N O委員会消費者関係 T F

## ■改善・検討事項

### ○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は前回時と比べて減少しているものの依然高い水準にあり、電話勧誘では特にその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体においては、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。

## ■ F V N O委員会消費者関係 T Fでの対応

### ○高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施

「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」を策定し、2019年、2020年に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周知・展開を図り、高齢者への丁寧な対応を推進しています。

## ■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は、前年度下半期から増加傾向である。この要因は特定事業者における事象の影響が大きいが、今後も通信需要の高まり等を受け、同様の苦情相談は一定数発生すると考えられる。そのため、総務省、各事業者及び各事業者団体においては、苦情動向について注視し、適切な取組の実施が必要である。

## ■ F V N O委員会消費者関係 T Fでの対応

### ○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については、件数はわずかと認識しています。今後の発生状況を注視していくこととします。

# F V N O 委員会消費者関係 T F

## ■ 改善・検討事項

### ○ 光卸等に関する苦情相談への対応について

光卸等に関する苦情相談は、光コラボ事業者に関する苦情が66.4%、その他FVNO事業者に関する苦情が15.0%とFTTH全体の苦情に占める割合は高い。そのため、光コラボ事業者への卸提供事業者であるNTT東西において「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」における望ましいとされる措置の実施及びその他の卸提供事業者もそれに準じた措置の実施が求められる。

## ■ F V N O 委員会消費者関係 T F での対応

### ○ 光卸等に関する苦情相談への対応について

F V N O 委員会においては、「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」に基づき、消費者保護の取り組みについて2019年、2020年に「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」を策定し、NTT東西殿を經由し光コラボ事業者及び関連する販売代理店に展開してきており、苦情相談件数も大幅に減少してきています。

# 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(21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(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、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(12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(17社) ◆オブザーバー(総務省、東日本電信電話、西日本電信電話)