

消費者保護に向けたNTT東西の取組み

2023年11月17日

東日本電信電話株式会社
西日本電信電話株式会社

- NTT東西では、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう、2022年7月1日からの電気通信サービスに関する消費者保護ルールに対して、適切な対応の取組みを行っています。

ご契約前

1. お客様が望まない契約の防止

(1) お客様が意図しない営業の防止

営業担当者に対する
営業上の注意点に関する研修の実施

代理店における、モニタリング調査や苦情に対する
注意喚起・営業マニュアルの書面配布

チェックシートによる定期的な行動の振り返り

勧誘を希望しない旨お申出をいただいた
お客様への勧誘禁止

(2) お客様の理解・納得に基づく契約

電話勧誘における説明書面を用いた
提供条件説明 ①

初期契約解除制度
無償による工事前解約※

※初期契約解除期間内であれば工事後でも対象（法令に則り一部有償）

ご契約後

2. お客様自らサービス品質の確認を行える環境作り

サービス品質が期待値を下回る場合の対応 新サービス等の技術・環境変化への対応

通信品質（速度）の見える化

速度が出ない等、お困りの際のご案内
(Web113等)

Webによる解約受付 ②

■ 選択可能な料金プランのご用意

光はじめ割等の利便性確保

解約金が不要な期間の拡充・事前通知

解約金のお支払い不要な条件の設定

解約金額の見直し ③

① 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への対応

- FTTHサービスの販売を目的に、主に法人のお客様(個人事業主を含む)向けに、代理店によるアウトバウンドの電話勧誘を実施。
- 従前より、TCA自主基準として、高齢者向けに行っていた、**説明書面送付後の再説明**の対象範囲を22年7月の省令改正に先立ち、**22年1月より全てのお客様に拡大**。
- 代理店への定期的なモニタリングを行い、状況確認をすると共に、マニュアル運用の啓発を目的とした勉強会も継続開催しております。
- NTT東西共に、相談/苦情は減少しております。

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への取組み

22年1月

22年7月

▲省令改正

**改正前 省令内容
+ TCA自主基準**
代理店営業による
高齢者への
説明書面送付後の後確認

省令改正前の先行実施

改正後 省令内容
代理店営業による
全てのお客様への
説明書面送付後の後確認

- ・改正内容を踏まえた社内マニュアルの改定
- ・全社員向け勉強会の開催

- ・代理店への定期的なモニタリングの実施
- ・マニュアルの運用を啓発する勉強会の継続開催

②利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化への対応

- NTT東西共に、**Webによる解約受付を実施**。

※NTT東日本（2020年7月）/NTT西日本（2022年7月）

また、電話受付での解約手続きも、遅滞なき解約を可能としています。

- 最短即日の解約や解約の予約が可能で、解約手続きに支障があるプランはございません。

利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化への取組み

20年7月以降

NTT東日本 Webによる解約受付が可能

NTT西日本

22年7月以降

省令改正

NTT東日本
NTT西日本 Webによる解約受付が可能

ご解約までの流れ

解約申込

お客様が解約
お申し込みフォームに
必要情報入力

受付内容の確認

当社にて
受付内容/サービス
ご利用状況を確認
必要に応じて
お客様へご連絡

サービス停止

当社ビル内で
サービスを停止
(状況に応じて訪問
する場合あり)

機器の回収

回収キットの送付、
お客様が機器を
取外し
(訪問により回収する
場合あり)

③ 解約に伴い請求できる金額の制限への対応

- 2022年7月1日の省令改正にて規定された「解約に伴い請求できる金額」につきましては、下表のとおり法令を遵守し、一部はご負担を不要とする等、お客様が安心してサービスをご利用いただける運用を執り行っております。

条項	趣旨	負担の有無	当社の対応状況
イ	未払いのサービス利用料	有	● ご利用いただいた期間分のみご負担いただいております。（日割り計算しています。）
ロ	違約金	有	● 1か月分の月額料金以下の金額としています。 ● なお違約金は、月額料金の割引オプションにのみ設定されております。通常料金をお支払いのお客様は、違約金は発生いたしません。
ハ	サービスの開設工事費	有	● 契約初月にて一括でのお支払いか、24か月間の分割払いをお選びいただけます。 ● 分割払いのお客様は、契約解除時に残債分のみをご負担いただいております。
ニ	契約解除に際して必要となる工事費	—	● 契約解除時に発生する工事費は、ご負担不要としております。
ホ	契約解除に際してお客様要望に応じるために必要となる工事費	—	● 契約解除時に、お客様のご要望により発生した工事費は、ご負担不要としております。（例：引込線の撤去工事費、ONU端末の撤去工事派遣費）
ヘ	設備の除却損	—	● 設備の除却損は、ご負担不要としております。
ト	端末設備費	有	● 端末設備費は、ご利用料金に含んでおりますので、「イ」同様としています。

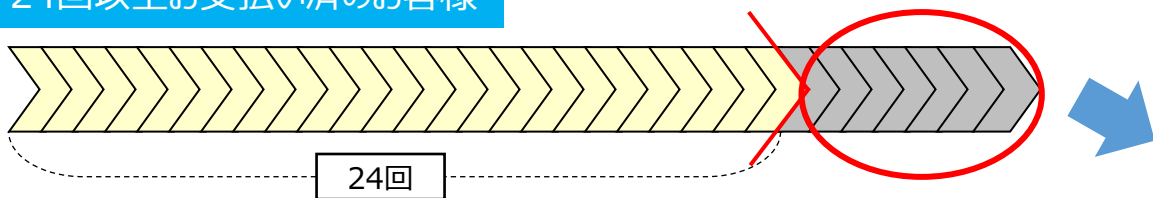
※ 記号は、第二十二条の二の十三の二 第二項下の号数を指します。

③ 解約に伴い請求できる金額の制限への対応

- NTT東西のFTTHサービスを2021年6月30日までにお申し込みいただいたお客様にあつては、工事費のお支払い方法を一括または毎月の分割払い（31回）から選択いただきました。
- 分割払いのお客様の中には、現時点で工事費の支払い期間が残っている方がおられ、2024年末までは、お支払いが継続する見込みとなります。
- 現行の省令における経過措置が廃止され、24回払いとすべきとなった場合、残りの期間分の工事費を一括でご負担いただく等、お客様にとってご負担増の懸念があることから、当該お客様のお支払いが完了するまで、経過措置の廃止は猶予いただきたいと考えております。
- なお、現在は24カ月（24回）の分割払いとなっております。

24回以上お支払い済のお客様

経過措置廃止タイミング



経過措置廃止の場合

**残り期間分を一括でご負担いただく
お客様のご負担増の懸念**



お支払い済



お支払い前

③ 解約に伴い請求できる金額の制限への対応

- NTT東西のサービスは期間拘束・違約金を設けず、お客様ご希望の時期にご利用いただけます。
- 低価格でのご利用を希望するお客様向けに、月額料金の割引オプションをご用意しておりますが、価格実現のため一定期間のご利用・違約金のご負担（期間途中解約の場合）をお願いしております。
- 違約金については、2022年7月1日の省令改正以降、光もっと²割を除き、新規契約・既往契約共に、月額料金以下としております。
- 光もっと²割は、省令改正時点で新規受付を終了しており、解約金は経過措置に基づき据え置いたため、経過措置を廃止する場合には、以下の理由から、今後2年程度の猶予期間をいただきたいと考えております。
 - お客様へご提供するサービスについては、お約束いただけるご利用期間・割引金額・解約金等のバランスを考慮した設計にしていることから、見直しの検討が必要になること
 - システム対応やお客様等へのご案内に期間を要すること

主な割引の対応状況

各割引サービスの詳細はP10参照

※NTT東日本の「にねん割」は、2024年3月に満了月を迎えたお客さまから順次提供終了予定です。

	NTT東日本	NTT西日本	
	にねん割※	光はじめ割	光もっと ² 割
新規契約	現行省令どおり (2022.7～)	現行省令どおり (2022.7～)	対象なし (省令改正前に新規受付終了)
既往契約			従前どおり

まとめ

- 現在、電気通信サービスは、お客様の日常生活や社会経済活動を支える、重要なインフラとして、広く利用されていますが、他方で、市場環境が変化し、サービスの高度化・多様化により、電気通信事業者と消費者との間に、情報の非対称性が生じ、お客様にとって、サービス内容の理解が難しいものとなっている現状があります。
- 消費者保護の観点から、よりお客様が安心してサービスをご利用いただけるように、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に則った取組みに加え、お客様からのご意見・ご要望に耳を傾けていくことが、重要になっていると考えます。
- NTT東西としては、重要インフラである通信サービスを提供する企業としての社会的責任を果たすべく、適合性の原則に基づいた、オンライン化等のサービスの申込みや手続きの利便性向上を進めるとともに、お客様への分かりやすいご案内、端末からクラウドまでのトータルサポートの充実等を行っていくことで、これからもお客様にご満足いただけるサービスを提供していくように努めてまいります。

ヒアリング事項に対するご回答①

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
1. 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		
<ul style="list-style-type: none">どのようなサービスで電話勧誘を行っているか。また、サービスごとにアウトバウンドやインバウンドの違いがあるか。	<ul style="list-style-type: none">主にFTTHサービスにおいて、電話勧誘を実施しています。アウトバウンドについては、主に法人のお客様(個人事業主を含む)向けに、代理店による電話勧誘を実施し、インバウンドについては、コールセンターでの入電に対して受付を実施しています。	
<ul style="list-style-type: none">改正省令の施行に当たり、社内の体制整備やマニュアルの見直し等具体的にどのような対応を行ったか。また、代理店に電話勧誘等を委託している場合、どのような指導を行っているか。	<ul style="list-style-type: none">改正内容を反映したマニュアルを整備し、省令改正前の2022年1月から当該マニュアルでの運用を開始しています。当該マニュアルの運用にあたっては、全社員（委託先等を含む）に対し、勉強会を開催の上、周知が完了しています。省令改正後は、代理店への定期的なモニタリングを実施の上、マニュアルの適切な運用を啓発する勉強会も継続して開催しています。	
<ul style="list-style-type: none">説明書面を用いた提供条件説明や代替措置について、利用者に対してどのように説明を行っているか。その上で消費者による説明書面を用いた提供条件説明と代替措置の選択割合はどのような状況か。	<ul style="list-style-type: none">アウトバウンドについては、省令に基づき、説明書面を用いた提供条件の説明や代替措置をお客様にお伝えし、お客様のご要望に基づき、適切に運用を実施しています。当社から代替措置への誘因は行わず、説明書面を郵送（ご要望があったお客様はPDFファイルをメール送付）し、到着後、再度架電し説明しております。なお、ほぼ全てのお客様が説明書類の郵送またはPDFファイルのメール送付をご要望されます。	
<ul style="list-style-type: none">電話勧誘を起因とする苦情は、改正省令の施行前後でどのような変化があるか。	<ul style="list-style-type: none">今回の省令改正に加え、これまでの消費者保護の取組みが重なり、減少しています。	

ヒアリング事項に対するご回答②

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
2. 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化		
<ul style="list-style-type: none"> 契約・解約手順のチャンネルはどうなっているか。 オンラインでの契約を可能とする場合であって、オンラインでの解約を認めていない場合、どのような理由があるか。 	<ul style="list-style-type: none"> 契約チャンネルは、主には、代理店/Web（オンライン）/コールセンターで受付を実施しています。 解約チャンネルは、Web（オンライン）/コールセンターで受付を実施しています。 	
<ul style="list-style-type: none"> 解約に際して、手順チャンネルごとにどのような説明を行っているか。また、電話や店舗での解約について、待ち時間や手順の時間はどの程度か。 	<ul style="list-style-type: none"> 解約に際しては、受付内容/サービスご利用状況を確認し、必要に応じて、お客様へのご連絡を実施しています。（全チャンネル共通） ご説明する内容としては、アクセスラインの解約に伴い解約される付加サービスやISPへの解約連絡の必要性、及び工事費の分割請求期間内であれば、残債の取り扱いや解約時期に応じた違約金等となります。 必要な手続きの時間は以下のとおりになります。 <受付の時間> 約15分（電話受付の場合） <受付後から工事までの時間> 派遣工事の場合：受付日 + 3 営業日。 無派遣工事の場合：受付日 + 1 営業日 ※但し、お客様の希望日や工事枠の空き状況により変動あり。 	
<ul style="list-style-type: none"> 利用者が解約の意思表示を行った時点で解約できない場合があるか。 ある場合どのような条件か（例：残債がある場合には完済まで解約ができない、契約初月は解約ができない等）。 	<ul style="list-style-type: none"> 解約できない場合はございません。 (工事費分割支払いで、残債があるお客様も受付しますが、残債分を当社が定める期日までに支払っていただきます) 	

ヒアリング事項に対するご回答③

ヒアリング事項

NTT東日本

NTT西日本

3-1. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限

・改正省令の施行前後でどのようなプラン変更等を行ったか。
また、プランの料金、拘束期間、違約金等の額はどのようか。

・当社のサービスにおいては期間拘束・違約金の設定はございません。
・月額料金の割引オプションにおいては、期間拘束・違約金を設定しています。
・割引オプションの改正省令の施行前後それぞれの提供条件については、下表のとおりです。

区分	NTT東日本		NTT西日本					
	にねん割		光はじめ割		あっと割		光クロス割	
	施行前	施行後	施行前	施行後	施行前	施行後	施行前	施行後
割引金額	770円/月	同左	990～ 1,419円/月	同左	440円/月	同左	1,210円/月	同左
拘束期間	2年	同左	2年	同左	2年	同左	2年	同左
違約金	10,450円	4,950円	11,000円	4,400円	9,000円 (1年未満) 4,500円 (1～2年目)	2,200円	11,000円	4,400円
【参考】 FTTHサービス料金※	5,720円/月	同左	5,940円/月	同左	3,520～ 6,600円/月	同左	6,930円/月	同左

注) 金額は税込み

※ 各割引に記載の金額は以下の場合のもの。

にねん割 : フレッツ 光ネクスト ファミリー・ハイスピードタイプの場合
光はじめ割 : フレッツ 光ネクスト ファミリー・スーパーハイスピードタイプ 準
あっと割 : フレッツ 光ライト
光クロス割 : フレッツ 光クロス ファミリータイプ

ヒアリング事項に対するご回答④

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
3-2. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限に係る既往契約等の経過措置		
<ul style="list-style-type: none"> ・以下の契約件数 - ①改正省令施行時点（令和4年7月1日）における改正後省令に不適合な契約（違約金等が制限額以上であるもの） - 改正省令施行後1年の時点（令和5年7月1日時点）における、 <ul style="list-style-type: none"> ②-1：改正後省令に不適合な既往契約及び既往契約の範囲内での変更契約等 ②-2：改正後省令に不適合な既往契約の更新契約（改正省令施行後に更新期を迎えた契約） 	<ul style="list-style-type: none"> ・該当なし 	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;">構成員限り</div>
<ul style="list-style-type: none"> ・既往契約等を新契約に移行させる取組を行っているか。 ・行っている場合どのような取組を行っているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・該当なし 	<ul style="list-style-type: none"> ・既往契約については、特段、新契約に移行させる取組みは行っておりません。

ヒアリング事項に対するご回答⑤

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
3 - 2. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限に係る既往契約等の経過措置 ※工事費の分割払いに係る取扱いについて		
<ul style="list-style-type: none"> 「当分の間」を廃止する場合、経営、利用者、市場の競争環境への影響をどのように考えるか。 	<ul style="list-style-type: none"> NTT東西のFTTHサービスを2021年6月30日までにお申し込みいただいたお客様にあっては、工事費のお支払い方法を一括または毎月の分割払い（31回）から選択いただけました。 分割払いのお客様の中には、現時点で工事費の支払い期間が残っている方がおられ、2024年末までは、お支払いが継続する見込みとなります。 	
<ul style="list-style-type: none"> そのほか「当分の間」を廃止する場合、特に配慮が必要なことがあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> 現行の省令に従い24回払いへ移行となった場合、お客様にとって毎月のお支払額増額等の影響が発生することから、お客様保護の観点からも、当該お客様の支払いが完了するまでの期間については経過措置廃止までの猶予期間をいただきたいと考えております。 <p>注) 記載の分割払い回数は西日本のもの（東日本は30回）</p>	

ヒアリング事項に対するご回答⑥

ヒアリング事項	NTT東日本	NTT西日本
<p>3 - 2. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限に係る既往契約等の経過措置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「当分の間」を廃止する場合、経営、利用者、市場の競争環境への影響をどのように考えるか。 	<p>—</p>	<p>※違約金に係る取扱い</p> <p style="border: 1px solid red; padding: 2px;">構成員限り</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・そのほか「当分の間」を廃止する場合、特に配慮が必要なことがあるか。 	<p>—</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「当面の間」の廃止に際しては、違約金の見直しを前提とするため、割引額、拘束期間の見直しを含めた検討が必要であり、システム対応、お客様へのご案内等を要することから、今後2年程度の猶予期間の設定をいただきたいと考えております。