

# 消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第51回) ヒアリング資料

2023年11月17日

テレコムサービス協会FVNO委員会

FVNO委員会に加盟している事業者へアンケートを実施し、10社より回答を得た。  
(内、電話勧誘を実施している事業者5社)

### 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

① 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

FVNO委員会意見：光サービスにおいて電話勧誘を実施、アウトバウンドとインバウンドでの対応の違いはない。

#### ● A社

コラボ光サービスで、アウトバウンド、インバウンドともに電話勧誘による案内を実施しており違いはない。

#### ● B社

FTTHアクセスサービス＋プロバイダーの一体型サービスで、アウトバウンド・インバウンドに違いはない。

#### ● C社

FTTH接続サービス全般で電話勧誘を行っている。ただしインバウンドが中心で、アウトバウンドは主要2サービスにとどまっている。

#### ● D社

光回線販売において、電話勧誘を実施。法令対応部分はアウトバウンド、インバウンドで違いはない。

#### ● E社

コラボ光サービスで、紹介案件をもと獲得するインバウンドで実施。

なお、アウトバウンドテレマは恒常的には実施しておらず、施策などで期間を限定した（2カ月間など）取組を実施する場合行っている。

## 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

② 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。

FVNO委員会意見：電話勧誘を実施している全社において、以下対応を実施している

### ● A社

省令改正による運用変更についてのガイドラインを作成。社内、代理店への周知を実施（2022年6月）。代理店に対しては毎週ランダムモニタリングを実施し、随時指導を実施している。

### ● B社

代理店業務マニュアルの法改正追加、説明書面の事前送付と送付後の申込勧誘の勧誘フローの変更、説明書面（基本説明事項）の変更、トークスクリプトの変更、違約金等の変更などを実施。

### ● C社

省令の改正に沿って見直しを行い、代理店マニュアル等を整備し、代理店に周知を行っている。

### ● D社

省令変更に伴い、説明書面送付のフロー整備、マニュアル記載し、運用徹底を周知。代理店委託部分については、定期モニタリングにより対応状況を確認し、不十分な案内があった場合は都度指導。

### ● E社

改正省令に沿ったマニュアルを作成し、販売代理店に対しては研修を実施。

## 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

③-1 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。

FVNO委員会意見：説明書面を用いた提供条件説明や代替措置についての以下のとおり説明を実施

### ●A社

説明書面を送付して説明をする必要があることをご説明し、お客様が希望される場合、代替措置についてもご説明。

### ●B社

事前に説明書面を送付し、その書面を見ながらご説明している。

代替措置については、お客様が希望する場合のみ、電話で説明し、後日送付する説明書面を確認いただく。

### ●C社

省令に沿って、書面送付について説明するとともに、代替措置についても選択可能として説明を行っている。

### ●D社

勧奨後に説明書面を送付して説明する旨を前提としてお伝えするが、お客様希望があった場合はSMSで通知したWEB画面をみながらの代替的措置でも受付できる点もご案内する。

### ●E社

原則、説明書面郵送後の説明が必要である旨をご説明し、お客様が希望する場合、代替的方法を提示する、という形で説明している。

## 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

③-2 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。

FVNO委員会意見：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回答が得られず

●A社

回答なし

●B社

法改正後、代理店へ条件は出しているが、手数料が少ないので、実際は1年ぐらい稼働がなく、アウトバンドはない。

●C社

アウトバンドおよびインバンドとも、書面送付を求められることはほぼありません。

●D社

短期間での算出困難

●E社

回答なし

## 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

④ 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。

FVNO委員会意見：改正省令の施行及び各種対応により苦情の減少が見られる

### ● A社

電話勧誘を起因とする苦情は減少傾向。

### ● B社

代理店のアウトバンドがなくなったので、苦情もなくなった。

### ● C社

特に変化はない。

### ● D社

改正省令の施行前より説明書面やWEBページ等を利用した説明の徹底を実施していたため、顕著な変化なし。

### ● E社

改正省令施行後、電話勧誘による苦情は減少傾向にある。特に、説明書面の使用や代替措置の適用により、消費者の理解が深まり、誤解に基づく苦情が減少していると考えられる。

## 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

① 契約・解約手続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。

FVNO委員会意見：電話・WEBのチャンネルが多い。なお解約手続きは、重要事項説明（解約による工事代金の残債等）を行うため、電話対応を実施している事業者が多い

● A社  
オンラインのみで契約、解約手続きが完了することはなく、必ず電話での案内を実施している。

● F社  
電話・ウェブの2つのチャンネルを用意している。

● G社  
電話窓口では、契約手続きと同等の所要時間にて解約受付ができる受付体制となっている。

契約はオンラインで対応可能、事業者変更を伴う解約はオンラインで対応可能、回線撤去を伴う解約については、オンラインで解約日調整の予約を行った後、オペレータを十分に配置の上で電話及びWebフォームを利用し遅滞なく解約処理(回線撤去日の予約)を行っている。(参考) 解約までの最短日数：解約受付(n日)～解約日調整(n+2日)～解約工事(n+8日)

● H社  
メールなどでの連絡を可としている。

## ●B社

オンラインでの契約は実施していない。

## ●I社

WEBフォームからの申込受付を行った上で本人確認及び重要事項説明実施の為弊社からコンタクト（電話・メール等）を実施の上解約処理を実施している。

## ●C社

未払のある方のみ、お電話で解約の手続きが必要としている。

## ●D社

契約手続きのチャネルは自社（Web、電話）以外に代理店（量販店、ショップ、テレマ、訪販等）があります。解約手続きのチャネルは、自社のみ（Web、電話）です。

オンラインではなく電話で解約を受付している理由：必要な説明事項（解約による工事代金の残債や開通前の解約時のリスク等）をきちんとお客様にご認識いただくため。

## ●J社

原則コールセンターへの入電による受付となりますが、インターネット上の当社公式WEBサイトからのお問い合わせ申告による受付も一部あります。

## ●E社

解約手続きについては電話及びWEBからの申請で対応出来るようにしている。

オンラインでの解約が出来ない場合：光コラボのみ廃止の際、確認が必要なケースが発生した場合は電話確認にて処理を行う。

※無派遣希望の廃止が不可で有派遣にて立ち合いが必要になる等

## 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

② 解約に際して、手続チャ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、待ち時間や手続の時間はどの程度か。

□FVNO委員会意見：手続チャネルでの説明内容の違いはない。また手続き時間は各社区々

### ●A社

お電話にて解約マニュアルに沿った案内を実施。解約の流れ、解約違約金、廃止までの期間、廃止工事、モデム返却、残りの請求について説明を実施している。

手続き時間は20分程度。

### ●F社

いずれの窓口でも、以下の点を案内している。

- ・解約日をもって利用ができなくなること
- ・違約金や解約手数料が発生する場合には、その旨と料金・請求が継続する期間と請求方法
- ・返却物の有無、有の場合は返却方法・解約までに、お客様にて対応が必要なことがある場合は、その案内電話窓口の待ち時間は、5～8分程度（契約手続きの待ち時間と同等）

### ●G社

解約受付の際、以下内容にレ点で同意の上、手続きを希望する意思確認を実施している。

- ・オンラインは解約日調整の予約であり、別途解約処理が必要である旨
  - ・工事費の支払いに残債がある場合、満額ないし法に定める上限額を一括で請求する旨
  - ・最低利用期間内の解約にあっては、違約金を請求する旨
  - ・事業者変更による転出が確認出来なかった場合、現状の契約を継続する旨
- また手続チャネルはオンラインのみであり、電話や店舗での解約は実施していない。

**●H社**

メールなどでの連絡をいただくように説明している。手続きは1週間以内と案内している。

**●B社**

全て電話での解約受付を基本とし、メールで解約依頼が来た場合でも、必ず電話での解約手続きを行っている。電話で受けた場合は、問題なければそのまま手続きを進める。メールで受けた場合は、当日か翌営業日には電話をかけている

**●I社**

電話については平日のみの受付。待ち時間はほぼ発生なし。

**●C社**

チャネルごとに変化はない。説明内容は以下のとおり。なお、説明項目はお客様により異なる。

- ・光電話ご利用の方への注意事項
- ・光テレビご利用の方への注意事項
- ・事業者変更についてのご説明
- ・利用最終日と利用料金（最終月日割りなし含む）のご説明
- ・回線撤去と機器返却についてのご説明
- ・違約金・工事費残債についてのご説明
- ・NTT東西殿提供サービスについてのご説明
- ・セット割引についてのご説明
- ・待ち時間：5分～15分程度・手続きの時間：10分～30分程度 ※折り返しの場合含む

**●D社**

残債の状況と支払い方法、撤去工事費用、オプションの扱い、レンタル機器の返却方法、解約は月末になる、電話が解約の場合は同じ電話番号が使えなくなるなどを説明している。

手続き時間は20分程度。

## ●J社

解約に関しては、解約に伴い提供を終了するサービスの注意事項が主な説明事項です。

違約金に関しては、既存のユーザ様はすべて違約金発生条件に該当しない。

電話での説明時にお待ちいただく時間は3分程度と認識。

手続きに関する時間は15分程度。

## ●E社

・電話：解約マニュアルに沿った案内を実施。廃止までの手続きの流れと契約期間の確認、違約金と残債費用（工事費等）、月額料金と最後の請求書がいつまで届くのかを案内。

・WEB：電話同様に解約マニュアルに沿った案内を実施。廃止までの流れと違約金や月額料金にご納得頂く旨の返信を確認し処理を進る。

※電話の待ち時間平均：1分程度

## 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

③ 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）

### FVNO委員会意見

- 解約できない場合はない：6社
- 料金未納や残債がある場合は解約不可：4社

### 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なか。

FVNO委員会意見：改正省令を踏まえ、各社違約金の廃止・変更等を行っている。

#### ●A社

プランの料金は変更なし、拘束期間を一律2年間に変更、違約金を月額料金（税抜）に変更。

#### ●F社

最低利用期間と違約金を廃止した。

契約期間と更新月の定められているプランでは、契約解除料の金額を変更し、1ヵ月分の月額料金と同額になるようにした。

- ・一部プランについては上記対応ができていない。（既往契約の経過措置とした）

#### ●G社

改正省令施行以後に役務提供開始の場合、以下内容の変更を行った。

プラン料金・拘束期間は変更なし。

#### ①違約金

##### ・光回線

利用開始から24ヶ月以内の解約で 一律 5,000円 ⇒ 一律 3,000円（月額基本料1ヶ月分以下の金額）に変更

##### ・光回線に付随する有償継続役務

利用開始から24ヶ月以内の解約で 一律 5,000円 ⇒ 月額基本料1ヶ月分に変更

#### ②解約時に工事費の残債がある場合

- ・一律 工事費残債を満額請求 ⇒ 満額ないし、法に定める上限額を請求に変更

※利用開始日以降、お客様ご希望による引越しが発生、それに伴う工事費が発生するが直後に解約した際、残債総額と法に定める計算式に基づき算出した金額のうち低い金額を請求している（※一方で事業者側に未回収金額が生じているため改善を希望）

#### ③事業者変更承諾番号発行手数料

- ・一律 3,000円 ⇒ 請求なしに変更

- H社

行っていない。

- B社

FTTHアクセスサービス+プロバイダーの一体型サービスの提供  
ファミリー4,500円(税抜)、マンション3,500円(税抜)  
二年契約の自動更新  
違約金は月額利用料の1か月分相当額

- I社

原則、違約金の廃止

- C社

省令改正に沿って、違約金の金額変更を実施

- D社

ガイドラインに従って、違約金の金額の変更を行った。  
拘束期間、プランの料金の変更は行っていない。

- J社

プラン変更は行っていない。その時点ではすでに新規受注を行っていない。

- E社

- ・プラン料金：変更なし
- ・拘束期間：2年更新から最低利用期間24ヶ月へ変更
- ・違約金：月額料金(割引金額後の料金適用)1ヶ月分

## 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

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、
- 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）

FVNO委員会意見：契約件数について回答数が得られず、一部事業者分を参考に記載

	①令和4年7月時点	②令和5年7月時点
F社	約25,000件	約21,000件（内②-2：約10,000件）
G社	約38,000件	約34,000件（内②-2：0件*）

\*改正省令施工前から最低利用期間24ヶ月間で自動更新なし型を採用しているため

## 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

③ 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。

### □FVNO委員会意見

●既往契約等を新契約に移行させる取組を行った。： 1社

F社

新契約に移行させる取組を行っている。既往契約で更新期間を迎えるお客様へ、その旨のお知らせ及び新契約への移行を勧奨している。

更新期間外での移行については、取組みを検討しているものの実行には至っていない。

●行っていない。： 9社

### 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

④ 「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。

FVNO委員会意見：既往契約者の他社への流出、違約金の減少による経営に与える影響が大きいとの意見が多い

#### ● A社

経営的には違約金の減少による収益の減少。既往契約からの切り替えコストの発生。システム改修、書面改修等のコスト発生。既往契約者が他社へ流出するリスクが高まる。

#### ● F社

##### ・経営にとって

既往契約者の移行が促進されるため、他社への移行を抑制し、他社からの流入を増やすための取組みがより重要となる。サポートも含めたサービスの向上がより求められる。

##### ・利用者にとって

既往契約者の他社への移行・他社からの移行へのハードルが下がる。各利用者に真に適合する事業者を選べるようになる。

##### ・市場の競争環境にとって

これまで実質的に抑制されていた、既往契約者の移行が促進される。サポート含むサービス、ブランド価値の維持がより求められるため、各事業者の提供する質の向上が期待される。

**●G社**

市場の競争環境：スイッチングコストの低廉化により、一定の競争環境の変化は見込まれるが、大きな変化はないものとする。  
引込線転用スキームの拡大によるスイッチングコストの低廉化のほうが、競争環境による変化を与えるのではないかと考える。

経営：システム改修・書面改修等の内部コストが追加で発生することが大きな影響。

加えて、違約金請求額の減少と事業者変更承諾番号発行手数料の無償化による収益の減少が見込まれる。

利用者：

メリット

（移行元事業者の）解約違約金の低廉化、および事業者変更手数料の無償化等、スイッチングコストが低廉する。

デメリット

前述のメリットがあったとしても、移行先事業者での開通工事（派遣）による高額な工事費請求や、開通工事稼働の遅延の問題があるため、引き続きスイッチングの障壁となっている。

**●H社**

影響が小さいと考える。

**●B社**

違約金の収益が半減以下になる。

代理店に支払った手数料が、違約金で回収できなくなり、当社としては持ち出しとなり厳しくなる。

**●C社**

獲得費用等の回収期間が長期にわたって設定されているため、早期の廃止は予定されていた回収ができなくなる懸念がある。

乗換が容易になることで、高額な特典を出せる事業者の利用者が集中して、サービスの選択肢が長期的に狭まる可能性もある。

**●D社**

経営的には、中期計画に無い開発案件と運用設計のための費用や工数が新たに発生することになり、予定している中期的な事業拡大に向けての新サービスの投入ができない可能性がある。

利用者にとっては、利用サービスの利便性向上のための改善開発や、要望されている新たなサービスのリリース等が遅れる影響がある。

競争環境では、違約金の低廉化による事業者間移動が激化することは、事業者間の獲得競争が一層激しくなり、高額な特典を出せない資本力のない事業者がより一層不利な競争環境になるものと思われる。

**●E社**

影響あり。経営においては短期的な収益の減少や顧客流出のリスクを伴う可能性があると考えられる。

### 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

⑤ 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。

FVNO委員会意見：システム改修、顧客への周知が必要であり、十分な準備期間の確保を要望

● A社

既往契約の変更について顧客へ通知と、カスタマーセンターのサポート体制の準備、システム改修等の対応が必要となる為、十分な準備期間を確保していただきたい。

● F社

社内サービス仕様の再検討、システム改修および既往契約者への通知が必要なため、義務化までは十分な期間を確保してほしい。

● G社

既往契約変更は「不利益変更」に該当する上、サービス収支面でも影響が大きい事から最低でも六ヶ月、可能であれば十二ヶ月前には法整備、卸元であるNTT東西殿からも可能な限り早めにFVNO事業者に対する方針周知をお願いしたい。

● H社

必要なし

● B社

「当面の間」の廃止時点から、契約更新を迎えるものを順次対象としていただきたい。

● C社

システム開発が必要となることをはじめ、カスタマーセンターの対応や約款変更が必要になるなど、多方面での準備が必要となる。

● D社

既往契約等を新契約に移行させる場合は、お客さまに不都合が生じないように移行先のプランの開発や移行手続きの運用設計など慎重に対応すべきことが多いため、決定から施行までは最低2年間の猶予をいただきたい。

● J社

必要なし

● E社

契約条件の変更に関する顧客へ周知が必要と考える。