

第16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

2024年2月22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

## ■ FTTHサービスでの苦情件数の縮減に向けた取り組み

F V N O 委員会消費者関係TFの取り組みについては、これまでの消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合での指摘事項を踏まえ、電話勧誘等でのトラブルの未然防止を図るため、2019年にコラボ事業者向けに、高齢者対応、NGトーク集等を取りまとめた「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、その後もFTTHサービスに関する苦情の割合が高いことから、新たに「電話勧誘後のフォローコール（後確認）」や「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」等を盛り込んだマニュアル・ツールの別冊を策定し、2020年に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周知・展開を図ってきたところであります。

なお、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）

# F V N O 委員会消費者関係 T F

□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について、電話勧誘を実施している全社（5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

# 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、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(13社) ◆オブザーバー(総務省、東日本電信電話、西日本電信電話)

### 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(11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:松岡 和宏(USEN NETWORKS) ◆副主査:矢通 康弘(フォーバルテレコム)
- ◆構成員(15社) ◆オブザーバー(総務省、東日本電信電話、西日本電信電話)