

第17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7月5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。

なお、F V N O 委員会加盟事業者の2023年度の苦情件数は、各社分の取りまとめを開始した2017年度から減少（2017年度：1164件→2023年度：614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

□ 苦情縮減に向けた電話勧誘を実施している各社（7社）の取り組み

■ 株式会社アクセル

- ・電話のみプラン（インターネットなし）の廃止。
- ・高齢者（70歳以上）の契約の際には電話勧誘後に申込書の書面回収必須。
- ・毎週のランダムモニタリングによる勧奨トークのチェックと問題があれば都度代理店への指導の実施。

■ MXモバイリング株式会社

現状、コンシューマー営業の実質的な稼働ないが、稼働時には代理店マニュアルを作成し、販売代理店に対して研修を実施。

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実施。

■ ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

- ・電話勧誘を行う代理店に対して、適切な販売方法、関係法令等遵守すべき事項を定めた販売ガイドラインを展開し、販売スタッフへの販売開始前/定期的な研修を義務付けている。
- ・定期的な監査を実施し法規定等遵守状況を確認。規定違反等検知した場合は、事案内容を勘案し、改善指導等を実施。改善が見られない代理店については、契約終了の措置を取っている。

F V N O 委員会消費者関係 T F

■ 株式会社TOKAIコミュニケーションズ

- ・テレマーケティング業務に関する禁止事項や注意事項を販売マニュアルに記載し、販売開始前に研修を必ず実施。
- ・勧誘時の音声確認による定期モニタリングや定期訪問による実査確認および指導の実施。
- ・契約書や販売マニュアルに禁止事項を明記し、問題があった代理店については、営業停止や契約解除を実施。
- ・自社運用部門と連携し、苦情削減に向けた定例会を月次にて実施。問合せ件数やクレーム内容にて代理店を評価し、随時契約の見直しを実施。

■ ニフティ株式会社

『@nifty 代理店業務手順書』や『光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール』を代理店に周知し、氏名等の明示や適合性の原則に沿ったご説明、後確認の実施等、法令を遵守した勧誘を行っている。また事前のトークスクリプトのチェックや、代理店の勧誘時の録音のチェックを行い、適切な勧誘となる様随時指導を行っている。

F V N O 委員会消費者関係 T F

■ビッグローブ株式会社

- ・説明すべき事項を「必須確認項目」として提供し、各販売現場のトークスクリプトへ組み込みするとともに、説明事項やNGトークをセールスマニュアルにて解説し展開。
- ・各販売現場にて整備したトークスクリプトが適正か、お客様にあわせた説明となっているか、定期的に音声モニタリングを実施して確認。不備があった場合は、迅速に代理店にフィードバックし改善・指導を実施。
- ・代理店向けコンプライアンス研修（動画等）整備し、活用を促進。

■株式会社USEN NETWORKS

- ・トークスクリプトチェック
- ・ランダムモニタリングチェック
- ・事業者後確コール
- ・定期点検（コンプライアンス点検）

F V N O 委員会消費者関係 T F

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各社（6社）の取り組み

■ 株式会社アクセル

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。

■ MXモバイルリング株式会社

- ・現状、コンシューマー営業の実質的な稼働はないが、代理店マニュアルを作成し、販売代理店に対して研修を実施。
- ・高齢者に対して、家族の同意書を取得し、後確実施に適正確認を実施。

■ 株式会社TOKAIコミュニケーションズ

65歳以上の高齢者に対して、事業者後確実施時に家族同意の有無や加入意思等、申込者適正確認を実施。

F V N O 委員会消費者関係 T F

■ニフティ株式会社

『@nifty 代理店業務手順書』や『光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール』を代理店に周知し、氏名等の明示や適合性の原則に沿ったご説明、後確認の実施等、法令を遵守した勧誘を行っている。また事前のトークスクリプトのチェックや、代理店の勧誘時の録音のチェックを行い、適切な勧誘となる様随時指導を行っている。

■ビッグローブ株式会社

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している。

■株式会社USEN NETWORKS

主に法人向けサービスを提供しているが、個人事業主様については、生年月日を確認し70歳以上を高齢者とし、高齢者の場合は、契約前に第三者の確認を必須とし、ランダムモニタリングチェック等でチェックを実施している。

また、一部のコラボ商材は高齢者の取次を禁止しており、高齢者苦情を抑止している。

F V N O 委員会消費者関係 T F

□訪問販売に関する苦情縮減の取り組み

当協会においては、訪問販売に関する苦情は少数と認識しておりますが、一部会員から得られた訪問販売に関する取組み状況について、参考まで紹介します。

■株式会社アクセル

訪問時に申込書兼注意事項チェックシートにより重要事項の理解度のチェックを実施。
訪問後に事業者後確を実施。

■MXモバイルリング株式会社

消費者の訪問販売は実質的に行っていないが、代理店マニュアルを作成し、販売代理店に対して研修を実施する。

■株式会社TOKAIコミュニケーションズ

- ・訪問販売に関しての禁止事項や注意事項を販売マニュアルに記載し、販売開始前に研修を必ず実施。
- ・当社が指定する販促資材を用いた営業活動を行うよう指導し、販売代理店への訪問や営業従事者との同行営業にて定期的に実査確認を実施。

F V N O 委員会消費者関係 T F

■ビッグローブ株式会社

- ・訪問販売用のリーフレットや説明書面、申込書を整備し利用を徹底。
- ・訪問販売時に受付後、代理店の別担当者から、お電話による後確認を実施し、重要事項の再説明を実施。
- ・訪問販売員を事前登録制として管理。
後日、お客様からの問い合わせ状況等を指標として、モニタリングを実施。

■株式会社USEN NETWORKS

主に法人向けサービスを提供しており、法人向けの取次が多く、飛び込みの訪問販売は少ない状況であるが、電話勧誘同様に代理店様の取次は、当社からお客様へ契約認識等の確認コールを実施し、契約認識が無い場合などは差戻し対応を実施している。
また、代理店営業の品質を適正化チェックするために開通後にお客様へ代理店営業内容に関するアンケートを実施し、モニタリングしている。

F V N O 委員会の全体構成

F V N O 委員会

F V N O 事業者が交流し、共有する課題について行政及びN T T 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 T F

- ・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 T F

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

- ・F V N O 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）