

第 6 4 回消費者保護ルールの在り方検討会

F V N O 委員会の消費者に関する取り組み

2025年3月27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

□電話勧誘を実施している各社（7社）の回答

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等について

① 電話勧誘を起因とする苦情について、本規律の導入前後、前回の報告（2023年11月）以降でどのような変化があるか。（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）

■(株)朝日ネット

事前にご案内書面の送付を行い、電話勧奨を実施している状況。苦情に関する問い合わせ傾向に変化はない。

■(株)TOKAIコミュニケーションズ

2023年11月以前と比較して、2023年11月以降は、電話勧誘を起因とする苦情件数は大きく減少している。

■(株)東名

光コラボレーションに関する苦情については規律の導入後は減少傾向となっている。

ただし、解約時の事業者変更番号の発行に関して、お客様からだけではなく代理店営業担当がなりすましで電話をするケースはなくなっていない。

F V N O委員会消費者関係 T F

■ニフティ(株)

本規律の導入前に比べると、電話勧誘に起因するお客様の苦情がかなり減り、現在はほとんどない状況となっている。

ただし上記変化の要因として、獲得品質の良い代理店を選別している状況もある。

■(株)ハイホー（旧(株)アクセル）

説明書面を用いた提供条件説明については全代理店で対応済み。

元々苦情自体が少なかったため目に見える変化はない。

■ビッグロース(株)

規律の導入前後で、苦情は、横ばいで推移している。

■(株)USEN NETWORKS

当社は法人向け光回線を主力としており、電話勧誘における説明書面の義務化後も、引き続き苦情件数は減少傾向となっている。また、定期的にモニタリングを行い、説明書面の交付やトークスクリプトの遵守状況を確認することで、品質管理の徹底に取り組んでいる。

F V N O委員会消費者関係 T F

② 苦情全体のうち、代理店に関するものの割合はどのような状況か。

■(株)朝日ネット

代理店への委託はしていない。

■(株)TOKAIコミュニケーションズ

苦情全体の内、半数以上が代理店に関するもの。 ※23年4月～25年1月実績

■(株)東名

代理店に関する苦情については全体の1割にも満たない状況となっている。

■ニフティ(株)

本規律の導入前に比べると、電話勧誘に起因するお客様の苦情がかなり減り、現在はほとんどない状況となっている。

■(株)ハイホー（旧(株)アクセル）

料金未納によるサービス停止の解除、強制解約になったお客様への債権回収業者からの請求に関する苦情が大半を占めている状況。

勧誘時の説明と違うといった営業起因の苦情は少ない。

■ビッグローブ(株)

代理店関連の苦情の割合は約 2 割となっている。

■(株)USEN NETWORKS

当社の会計年度は9月期始まりですが、今期（直近の期）における代理店起因の苦情は発生していない。

なお、代理店による電話勧誘は全体の5%未満と非常に少なく、実質的に苦情件数はほぼない状況です。

F V N O委員会消費者関係 T F

③ 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。

■(株)朝日ネット

代理店への委託はしていない。

■(株)TOKAIコミュニケーションズ

- ・稼働開始前の研修の中で、当社レギュレーションの読み合わせを実施している。
- ・稼働開始後については、音声ログ確認、問合せ状況やクレーム事例の共有を行い、勧誘状況の確認や指導を行っている。

■(株)東名

- ・当社トークスクリプトを共有している。
 - ・オンライン又はオフラインでの知識研修を実施している。
 - ・代理店様用の販売ガイドライン（当社作成）を遵守していただく。
 - ・担当者全員に誓約書を提出頂き、従業員コードを付与している。
- ※従業員コードがない者は稼働禁止としている。

■ニフティ(株)

新規代理店の場合は稼働前に、当社サービスをはじめ各種法令による規定などの勉強会を実施している。

また既存代理店は定期的に確認を行い、苦情がある場合は適時報告・是正を依頼している。

F V N O委員会消費者関係 T F

■(株)ハイホー（旧(株)アクセル）

- ・稼働開始前に研修実施している。
- ・トークスクリプトのチェックを実施している。
- ・毎週ランダムモニタリングにより不適切なトークが無いかチェックし、問題があれば都度指導し改善。
- ・月次定例会議で問題があれば指摘し改善。

■ビッグローブ(株)

電話勧誘時のルールを取り決めたセールスマニュアルを整備して展開するとともに、Web研修等を実施している。

■(株)USEN NETWORKS

稼働前研修、トークスクリプトの確認、説明書面の確認、ランダムモニタリング、定期点検などを実施し指導している。

F V N O 委員会消費者関係 T F

④ 代理店に対して、勧誘状況のモニタリングを実施しているか。している場合はどのように実施しているか。

■(株)朝日ネット

代理店への委託はしていない。

■(株)TOKAIコミュニケーションズ

苦情件数が多い代理店を中心に、勧誘時の音声ログをランダムに提出させ、当社レギュレーション則った勧誘が為されているかの確認および指導を実施している。

■(株)東名

年に2度（半年に一度）、代理店様事務所内にて定期監査を実施し通話録音のモニタリングを行っている。（他社で発生したクレーム事例などの共有も行っている）

■ニフティ(株)

申込取消になったお客様等についてピックアップを行い、音声の提出を依頼し、確認を行っている。

■(株)ハイホー（旧(株)アクセル）

毎週ランダムに案件抽出してモニタリングを実施している。

問題があれば都度代理店に対して指導を実施している。

F V N O委員会消費者関係 T F

■ビッグローブ(株)

モニタリングを実施している。代理店には、電話勧誘の際の音源のサンプルを提出いただき、通話内容を確認している。

■(株)USEN NETWORKS

モニタリングを実施している。

対象通話や勧誘リストをランダムに抽出し、説明義務が果たされているか等を確認。また、苦情が発生した場合は、通話録音や手続き書面を取り寄せて詳細を確認し、追加の指導を行っている。

F V N O委員会消費者関係 T F

⑤ 代理店における電話勧誘の適正性の確保のために講じている措置はあるか。

■(株)朝日ネット

代理店への委託はしていない。

■(株)TOKAIコミュニケーションズ

- ・事業者後確により、当社サービスへの申込意思の確認を行っている。
- ・事業者後確の中で、申込代理店名をお客様へヒアリングし、勧誘を行った代理店名をお客様が理解しているか、また当社に登録の無い代理店での勧誘では無いかを確認している。
- ・苦情件数が多い且つ改善が図られない代理店については、一時的な稼働停止や取引停止措置を講じている。

■(株)東名

- ・契約確認コール前に「料金通知書（事前書面）」の作成とお客様へのご提示を義務付けしている。
- ・契約確認コール（後確コール）部分の通話録音の提出を全件、義務付けしており、「営業品質チェック」「ご利用環境チェック」「申込意思チェック」を行っている。

■ニフティ(株)

代理店の営業担当者向けに「固定インターネットサービス勧誘におけるコンプライアンス遵守」の研修を実施している。

F V N O委員会消費者関係 T F

■(株)ハイホー（旧(株)アクセル）

毎週ランダムに案件抽出してモニタリングを実施している。
問題があれば都度代理店に対して指導を実施している。

■ビッグローブ(株)

代理店には、勧誘音声の定期モニタリング、Web研修、お客さま問い合わせ・苦情に対する事実確認を実施している。

■(株)USEN NETWORKS

研修、モニタリングなどを実施している。

F V N O 委員会消費者関係 T F

⑥ 貴社で把握している苦情（特に電話勧誘に起因するもの）について、苦情に至った原因をどのように考えているか。

■(株)朝日ネット

- ・事前通知の書面発送（ダイレクトメール）では、実際にお客様ご自身でご利用料金をご確認いただく必要があるため「月額利用料がさらに安くなることがあります。」という表現で掲載しているが、苦情のお電話の一つには、興味をもってお電話をいただくも、実際はお安くならないため苦情となったケースがあった。
- ・架電では契約者情報を参照しお電話をしているが、ご登録がご子息様の電話番号となっていたため、親御様より勧奨電話しないでほしいとの苦情につながった。

関連して勧奨電話に対して、自分自身が承諾している状態かどうかを確認してほしいとのお問い合わせがあり、勧奨電話については架電禁止をお問い合わせをいただいた際に承り、架電対象から除外をしている。

- ・ご案内事項に不足があった際には、苦情をいただく場合もあるが、課題を正しく認識するため、音声確認の上、委託先へのフィードバックを実施している。

F V N O 委員会消費者関係 T F

■(株)TOKAIコミュニケーションズ

当社で発生している苦情の傾向としては、「誤案内」「案内不足」に分類される苦情割合が多いですが、代理店で適切な勧誘を行っているものの、お客様が誤認しているケースもあることから、申込の意思確認が重要であると考え対応を行っており、2023年11月以降は、電話勧誘を起因とする苦情件数は大きく減少している。

■(株)東名

勧奨過多による苦情については、電話勧誘業者（代理店含む）も非常に多く、他社の非勧奨についての把握ができない事が、苦情減少に繋がらないと考えます。

当社ではWEB集客の比率を高め、リスト架電の比率を減少させる方針で変更を進めている。

解約時の違約金については、2022年の電気通信事業法改正以降に法人でも、違約金上限についての苦情が発生するケースがある。事前書面の交付は徹底しているものの、コントロールができない苦情については、都度説明をしご理解をいただくように徹底している。

F V N O委員会消費者関係 T F

■ニフティ(株)

現在電話勧誘に起因する当社への苦情はほとんどない状況となっている。苦情があった場合については代理店の説明内容についてお客様が認識していないなどの齟齬の発生が原因と考えられる。

■(株)ハイホー（旧(株)アクセル）

2021年以降、高齢者の獲得をほぼ止めたため電話勧誘に起因する苦情は大幅に減少している。苦情が発生した際には勧奨ログの確認等の事実確認を行い都度代理店へ指導を実施している。

■ビッグロース(株)

- ・安くなる部分だけが頭に残り、お客様に必要な正確な料金をご認識いただけなかったこと。
- ・事業者変更や転用といった様々な契約パターンの詳細なご理解がいただけなかったこと。
- ・ご高齢の方への配慮ができておらず、説明不足や理解不十分のまま契約になってしまったこと。

■(株)USEN NETWORKS

他の手法で直近多かった事例として、手配予定のオプションが手配漏れとなり、サービス提供ができていなかったケース等があった。

F V N O 委員会消費者関係 T F

⑦ 昨今の貴社の適正化の取組にもかかわらず、苦情が減少しない実情をどう考えるか。今後どのように対応していくか。

■ (株)朝日ネット

当社では現在、発信対応では既存のお客様に対する電話勧奨のみ実施しており、新規のお客様に対する電話勧誘は実施していない。そのため、電話勧誘に関する苦情が発生していない。

その他、発生した苦情については、適宜フィードバックを実施し改善活動を行っている。

■ (株)TOKAIコミュニケーションズ

事業者側で把握出来ていないようなモグリの代理店（三次店や四次店）の悪質な営業行為が横行している為、誠実に活動をしている代理店に影響が出てしまっている。当社としては、提携先企業の報告を代理店に求めており、事業者後確の中で申込代理店名を確認し、当社に登録の無い代理店での勧誘では無いか確認を行っている。

F V N O委員会消費者関係 T F

■(株)東名

当社でも苦情については社内でも重要事項と認識し対応している。

総務省殿の担当者ともヒアリングを定期的の実施して、相互理解を深めている。

解約時の受付や違約金などの当社起因の苦情は減少させる一方、他社代理店の営業担当による、なりすましの解約に関しては徹底して対策をしていきたい。

当社起因で発生した苦情については、都度原因を社内の品質管理の専門部署にて通録確認および営業指導を継続し、苦情の減少に努めます。

■ニフティ(株)

当社では苦情はかなり減っているため一般的な回答となるが、継続的な代理店への指導が重要と考えている。

■(株)ハイホー（旧(株)アクセル）

苦情自体は減少傾向にあり、苦情の大半は料金未納によるサービス停止に関するもの、強制解約になり債権回収業者からの請求に対するものであるため、もし営業起因での苦情が発生した場合は、都度代理店への事実確認と指導を実施する。

FVNO委員会消費者関係TF

■ビッグローブ(株)

苦情が減少しない実情として、電話勧誘の難しさに対し、対策が不十分であると考え、今後は、電話勧誘の特性を踏まえた上で、下記の対策を行い品質を高めていく。

- ・お客様の視点にたった、ヒアリングシートの継続的な改善
- ・販売担当者向けの説明スキルを高めるための研修の継続的な実施
- ・ご高齢の方には、代替手段を選択された場合でも、説明書面の郵送の必須化を検討

■(株)USEN NETWORKS

一般論として回答します。

苦情件数が大幅に減少しない要因として、新規代理店や新人担当者の短期的な参入により、勧誘品質の均質化が追いつかない場合が考えられます。また、FVNO委員会以外の販売品質に課題が残っているケースも見受けられる可能性がある。

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（ハイホー）◆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）