

F V N O 委員会の消費者に関する活動

2021年2月2日

F V N O 委員会消費者関係 T F

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: 荻堂 盛修(TOKAIコミュニケーションズ) ◆副委員長: 下田 一郎(インテック)
- ◆構成員(22社) ◆オブザーバー(総務省、東日本電信電話、西日本電信電話、NTTコミュニケーションズ、NTTドコモ、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、NTTドコモ)

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: 山田 敏雅(USEN NETWORKS) 副主査: 岡本 憲樹(アクセル)
- ◆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、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: 小林 寛丈(フォーバルテレコム) 副主査: 手塚秋人(インテック)
- ◆構成員(18社) ◆オブザーバー(総務省、東日本電信電話、西日本電信電話)

□消費者保護に関する取り組み

2020年度は、次の取り組みを実施・検討した。

- 「光コラボのマニュアル・ツール」の作成、及びコラボ事業者及び関係販売代理店への周知
(NTT東西様より9月実施)
 - ① フォローコール（後確認）時の注意点とトーク例
 - ② お客様からの苦情・相談事例と改善ポイント（高齢者対応及び事業者変更など）
 - ③ 電気通信事業法改正に伴う自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止についてのトーク例
- 消費生活センター様への取り組み
 - ・消費生活センター様向けの光コラボの理解促進用の概要マニュアル作成・周知
(国民生活センター様PIO-NETへ掲載：8月実施)
 - ・国民生活センター消費生活相談員研修での講演実施（11月5日及び12月15日実施）
- 電話勧誘における更なる高齢者対応
 - ・電話勧誘における、高齢者からの苦情縮減に向けた、対策案の検討

(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会においては、光コラボレーション事業者向けの「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」及び消費者向け「図解リーフレット」を作成するなど、光コラボレーション事業者の適正な営業活動の実施や光コラボの認知向上に向けた取り組みを行い、消費者トラブルの未然防止に努めているところです。

しかしながら、光コラボなどのFTTHサービスに関する苦情については、依然として全国の消費生活センターなどにおいて対応に苦慮している状況である点を踏まえ、「光コラボの理解促進概要マニュアル」を作成し、全国の消費生活センターなどへの周知を図り、苦情対応時の円滑な対応の支援を行うこととしました。

また、昨今、FTTHサービスの苦情の中には、多様なFTTHサービス事業者に関する苦情も寄せられていることから、現状の「電気通信事業者」のイメージを認識頂き、更なる理解を深めて頂くことで、消費者との迅速かつ正確な苦情対応に繋げて頂きたいと考えております。

ご活用いただければ幸いです。

令和2年8月
テレコムサービス協会
FVNO委員会消費者TF

1. FTTHサービス通信事業者区分イメージ
2. 光コラボレーションモデル（光コラボ）とは？
3. 光コラボの契約方法
4. 転用の流れと実施に伴う主なポイント・注意点について
5. 事業者変更の流れと実施に伴う主なポイント・注意点について
6. 電気通信サービスの販売代理店の届出制度について

（参考1）消費者向け「図解リーフレット」（光コラボ版）

https://www.telesa.or.jp/wp-content/uploads/FVNO_leaflet1-2.pdf

（参考2）消費者向け「図解リーフレット」（事業者変更版）

https://www.telesa.or.jp/wp-content/uploads/FVNO_leaflet2.pdf

FTTHサービスは、NTT東西の光卸サービス提供事業者(光コラボ事業者)以外の**通信事業者からも多種多様なサービス**が提供されています。
光コラボ事業者は、**その他卸サービス提供事業者との区別が難しい場合もあり**、消費者を勧誘した事業者や卸元の確認には注意が必要です。

FTTH提供事業者

転用・事業者変更が可能な光卸サービス

※それぞれのサービス間での誤認事例がある事から、特に注意が必要。

区分		主な通信事業者	主なFTTHサービス	備考
FNO 光回線 提供事業者	自社所有回線の提供	NTT東西	フレッツ光 ネクスト	
		電力系事業者 ①オプテージ(近畿)、②CTC(東海)、③QTNET(九州) ④エネルギー・コミュニケーションズ(中国)、⑤STNet(四国)など	①eo光、②コミュファ光、③BBIQ ④メガエッグ ⑤ピカラ光ねっと	
	他社所有回線の借入により提供	ケーブルテレビ事業者	ケーブルテレビ事業者のFTTHサービス (各社ごとに個別のサービス名称「○○光等」で提供中)	FVNOや他社所有回線の借入のケースもあり
		独立系事業者 KDDI 他事業者 ※ ソニーネットワークコミュニケーションズ(SNC)など	auひかり NURO光	
FVNO 光回線 卸受事業者	他社所有回線の卸受により提供	NTT東西からの卸先事業者（光コラボ事業者）	コラボ光 (各社ごとに個別のサービス名称「○○光等」で提供中)	■ NTT東日本との卸契約事業者 https://flets.com/collabo/list/ ■ NTT西日本との卸契約事業者 https://flets-w.com/collabo/list/index.php
		KDDIからの卸先事業者	auひかりの卸サービス (各社ごとに個別のサービス名称「○○光等」で提供中)	
		SNCからの卸先事業者	NURO光の卸サービス (各社ごとに個別のサービス名称「○○光等」で提供中)	
	再卸受により提供 (再卸事業者)	光コラボ事業者のサービスを利用してサービス提供している事業者 (再卸先事業者)	コラボ光の再卸サービス (各社ごとに個別のサービス名称「○○光等」で提供中)	■ NTT東日本エリアの再卸先事業者 https://flets.com/collabo/list/list.html ■ NTT西日本エリアの再卸先事業者 https://flets-w.com/collabo/list/sai_list.php

(参考) その他プロバイダ・自宅/家庭用Wi-Fi 事業者

プロバイダ(ISP)	プロバイダ事業者	プロバイダ (So-net、BIGLOBE、@nifty、OCN など)	プロバイダ事業を営む事業者が光コラボの営業を行うケースもあり
自宅/家庭用Wi-Fi	ソフトバンク	SoftBank Air	

上記、おおまかな内容の記載であるため、正確には該当の通信事業者へご確認いただくようお願いいたします。

□ 苦情件数の状況とこれまでの取り組み

■ 苦情件数の状況

F T T Hサービスの苦情は減少に至っていない状況であり、事業者においては各種取り組みが必要不可欠となっている。テレコムサービス協会 F V N O 委員会においては、苦情の縮減に向けて、これまで消費者トラブルに関する課題等の対策を検討・実施してきており、F V N O 委員会加盟事業者の2019年度の消費生活センターからの苦情件数は、2017年度から3割を超える減少（1164件→734件）となっている。

■ 消費者保護に関するこれまでの取り組み

- ・2018年 6月：「重要事項説明事項とトークの手引き」策定・各事業者周知
- ・2018年 6月：「図解リーフレット 光コラボってなあに？」作成・国民生活センター周知
- ・2019年 5月：「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」策定・各事業者及び代理店周知
- ・2019年 5月：「図解リーフレット 『事業者変更』ってなあに？」作成・国民生活センター周知
- ・2019年12月：「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」策定・各事業者及び代理店周知
*（再周知）代理店への周知徹底
- ・2020年 3月：あくびコミュニケーションズ社への業務改善命令を踏まえたF V N O・M V N O委員会各社への適正な営業活動の徹底の周知

総務省「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合(第9回、令和2年6月24日開催)」において、電気通信サービスの苦情相談については、FTTHサービスの比重が最も高く、全体の3分の1以上を占める状況が続いていること、とりわけFTTHサービスの苦情相談の起因となっている主な販路「電話勧誘」が過半数を占めている(55.7%)ことが指摘されている。

■ F V N O 委員会加盟会社における「電話勧誘」及び各種取り組み状況

光コラボ実施事業者のうち、8社が「電話勧誘」を実施。

消費者トラブル縮減に向けて、概ね以下の取り組みを実施している。

- ・「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」の展開
- ・個社独自の営業用トークスクリプトを作成
- ・音声記録の定期的なモニタリングチェック・指導

- 「電話勧誘」に関する苦情相談において、F T T Hサービスに関する苦情の割合が最も高く、とりわけ「高齢者」からの苦情相談が高い傾向にあるため、各社対策案を検討
- 各社における高齢者対応の実施状況（2社は基本対応を実施中）及び、新たな対策の障壁等を踏まえ、対策案のいずれかの実施により、高齢者からの苦情の縮減に取り組むこととしたい。

<基本対応>

電話勧誘における更なる高齢者対応案

(TCA様施策と同様)

FTTHサービスの電話勧誘における説明書面送付後の説明(後確認)を実施

⇒高齢者への代理店チャンネルからの電話勧誘に対しては、説明書面送付後に後確認を実施

※インバウンドやご家族に確認がとれる場合は除く

(事業者が上記の対応できない場合)

- ・上記の施策対象の場合は、電話勧誘（アウトバウンド）での契約は実施しない。
お客様にて再度検討の上、お客様から事業者/代理店にご連絡いただく
(アウトバウンド電話勧誘の時点で、契約を実施しない)
- ・柔軟な対応ができるよう契約書面送付後に内容確認の電話をすることも可とする
(その際キャンセルの申告があった場合は、無償で応じる)
- ・お客様が「説明書面送付しての後確認」が不要な旨、申告があった場合のみ契約を実施する