

F V N O 委員会の消費者に関する取り組み

2021年7月7日

テレコムサービス協会

F V N O 委員会消費者関係TF

消費者関係 T F の取り組みについて

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（11社）の2020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→767件）となっている。

【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
- ・2020年 8月：国民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・周知等（PIO-NETへ掲載）
- ・2020年 9月：コラボ事業者及び関係販売代理店への「光コラボのマニュアル・ツール」の周知
 - 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
 - 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
- ・2020年11月
及び12月：消費生活相談員研修での講演実施

■改善・検討事項

○電話勧誘における説明の工夫の実施

各事業者においては苦情相談の縮減に向けた取組の検討・実施を行っているところであるが、引き続き電話勧誘の特質（不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性）なども踏まえ、利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行っていくことが求められる。

○（特に電話勧誘において）高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施

高齢者からの苦情相談の割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体等においては、引き続き高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。

消費者関係 T F の取り組み

電話勧誘における説明の工夫の実施については、前述の通り、F V N O 委員会で作成した、消費者保護マニュアル（「高齢者における電話対応の考え方」及び「理解度チェックシート」）等をN T T 東西殿経由でコラボ事業者（販売代理店含む）へ展開し、苦情の削減に努めてきています。また、高齢者対応策については、TCA様施策と同様の取り組みを行うなど、今後もTCA様と連携し消費者苦情の縮減に努めます。

（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

→電話勧誘を実施している 9 社中、3 社実施中

（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）

→電話勧誘を実施している 9 社中、5 社実施中

- ・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）

→電話勧誘を実施している 9 社中、1 社実施中

■改善・検討事項

○事業者団体等に加盟していない事業者等への対応の検討

総務省及び事業者団体においては、事業者団体等に加盟せず、自主的に苦情相談の縮減に向けた十分な取組を行うことも期待され難い事業者等への対応について引き続き検討する必要がある。

○法人からの苦情相談に関する課題の認識及び適切な取組の実施

法人からの苦情相談においてもFTTHサービスに係るものが高い比率を占めており、法人に対する営業を行っている各事業者においては、現状の課題を認識した上で、適切な取組が必要である。

○通信速度に係る苦情相談への適切な対応

通信速度に係る苦情相談については、昨年度下半期よりも割合が増加し、MNOにおける割合と同程度の割合になっている。これは、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものであると考えられるところ、総務省及び事業者団体等においては、FTTHサービスについても、移動系のサービス同様に、これらの苦情について注視した上で適切な取組を行うことが必要である。

消費者関係 T F の取り組み

○コラボ事業者に対しては、テレコムサービス協会会員以外に対しても、F V N O 委員会で作成した、消費者保護マニュアル（「高齢者における電話対応の考え方」及び「理解度チェックシート」）等をN T T 東西殿経由で展開しています。

「事業者団体等に加盟せず、自主的に苦情相談の縮減に向けた十分な取組を行うことも期待され難い事業者等への対応」については、代理店届出制度が導入されており、苦情の多い事業者・代理店への対応は、総務省殿において、更なる指導・処分及び業界団体加盟の斡旋などの対応が可能と考えられます。

○法人からの苦情相談に関する課題については、F V N O 委員会消費者 T F において、「契約主体が法人名義であっても、消費者保護ルールの対象外と判断されるとは限らず、説明義務や書面交付義務等の遵守が求められる」などについて、引き続き浸透化に努めます。

○通信速度に係る苦情については、件数はわずかと認識しています。今後の発生状況を注視していくこととします。

■改善・検討事項

○新型コロナウイルス感染症による通信サービスの苦情相談への影響

新型コロナウイルス感染症の拡大による生活様式の変更等は通信サービスに対しても影響を与え、その結果は2020年度上半期の苦情相談の全体的な傾向からも見て取れる。具体的には苦情相談の発生チャネルとして店舗の割合が減少したり、電話応答や契約解除の手続を発生要因とする苦情相談が全体的に目立つようになっている。電気通信事業者及び事業者団体においては、新しい生活様式に対応した業務体制を構築することが必要である。

消費者関係 T F の取り組み

○各社においては、オンラインでの手続きがメインであるため、苦情相談の内容については、ほとんど変化は見られないという状況であります。

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: 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: 岡本 憲樹 (アクセル) ◆副主査: 能重 裕行 (USEN NETWORKS)
- ◆構成員 (14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)