

「電気通信消費者支援連絡会」の開催




「電気通信事業者、行政、国民生活センター、消費者団体等の連携を強化する必要がある、総務省の主催により関係機関間の定期的・継続的な連絡会を設置することが必要である。」(02年8月7日情報通信審議会答申抜粋)

03年1月から「電気通信消費者支援連絡会」を開催




(開催日及び主な議題)

- | | |
|---|--|
| 第1回 03年1月14日
電気通信トラブルに対する取り組みの現状 | 第11回 06年4月12日
フィルタリングの普及啓発アクションプラン
携帯電話の番号ポータビリティ、振り込み詐欺対策
インターネット上の違法・有害情報に関するホットライン |
| 第2回 03年5月30日
人材育成・情報提供の在り方について | 第12回 06年9月12日
ユニバーサルサービス制度
携帯電話の番号ポータビリティ
インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会
～最終報告書について～ |
| 第3回 03年9月25日
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準
改正電気通信事業法の消費者保護ルールに関する基本的考え方 | 第13回 06年12月21日
携帯電話事業者が行う広告表示に係る措置
「インターネット上の違法情報への対応に関するガイドライン」及び
「違法・有害情報への対応等に関する契約約款モデル条項」の策定 |
| 第4回 03年10月31日
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準
改正電気通信事業法の消費者保護ルールに関する基本的考え方 | 第14回 07年4月10日
携帯電話等に関する広告表示自主基準の検討状況について
最近の電気通信事業者の動向と政策対応
～(株)近未来通信の事案を例に～ |
| 第5回 04年3月9日
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準等の取り組み
VoIP推進協議会における取り組み
高校生の携帯電話利用アンケート結果 | 第15回 07年9月11日
広告表示に関する自主基準及びガイドラインの改訂等
「フィルタリングの普及啓発アクションプラン」の改定について |
| 第6回 04年11月25日
電気通信事業者における個人情報保護に関するガイドライン
迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会 | 第16回 07年11月2日
違法・有害情報等に関する業界団体の取組について
モバイルビジネス活性化プラン
ユニバーサルサービス制度について |
| 第7回 05年2月9日
フィッシング対策、迷惑メール追放支援プロジェクト
振り込み詐欺対策、消費生活相談員向け電気通信サービス講習会 | 第17回 08年4月15日
違法・有害情報事業者相談センターの設置について
電気通信サービス利用者懇談会について
電気通信分野の最近の相談の動向、特定電子メール法改正案について |
| 第8回 05年6月17日
迷惑メール対策、架空請求対策
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準実施状況 | 第18回 08年12月15日
電気通信サービス利用者懇談会報告書(案)について
インターネット利用環境整備を巡る最近の動向について
特定電子メール法の改正等について
情報通信サービスに係る相談を巡る最近の傾向について |
| 第9回 05年10月7日
インターネット上の違法・有害情報対策
プロバイダ責任制限法商標権関係ガイドライン
アダルトコンテンツ専用の新g T L D「.xxx」 | |
| 第10回 06年2月9日
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準一部改定
携帯電話の国際ローミングサービスのトラブル及びその対応 | |

電気通信事業者の苦情・相談体制について①

			
受付方法	<ul style="list-style-type: none"> ○電話(フリーダイヤル) ○メール ○WEB 	<ul style="list-style-type: none"> ○電話(フリーダイヤル) ○メール ○WEB 	<ul style="list-style-type: none"> ○窓口(ウィルコムプラザ、ウィルコムカウンター) ○電話(フリーダイヤル) ○メール ○WEB
受付体制	<ul style="list-style-type: none"> ○「総合窓口」(お客さま相談センター) <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーター対応 (9～17時、土日・祭日及び年末年始を除く) ・自動音声対応なし ○「個別窓口」(電話、ブロードバンド、故障、料金) <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーター対応 (116の場合:9～21時、年末年始を除く) ・自動音声対応あり 	<ul style="list-style-type: none"> ○「カスタマーセンター」 <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーター対応 (9～21時 年中無休) ・WEB対応(24時間受付) 	<ul style="list-style-type: none"> ○「ウィルコムサービスセンター」 <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーター対応 (9～19時、日・祭日を除く) ・トーカー対応 (24時間対応) ○「ウィルコムプラザ」(全国34箇所) ○「ウィルコムカウンター」(全国300箇所) ○「個人情報用窓口」(専門窓口)
内部での改善体制	<ul style="list-style-type: none"> ○「スマイル委員会」 <ul style="list-style-type: none"> → 経営幹部が参画。利用者の声を事業活動の改善等に反映する活動(スマイル活動)を推進(自社ホームページにも情報掲載) 	<ul style="list-style-type: none"> ○「定例会議」 <ul style="list-style-type: none"> → 役員幹部が参加。寄せられた利用者の声を意見集約して検討 	<ul style="list-style-type: none"> ○「HOT VOCIE」 <ul style="list-style-type: none"> → コールセンターに入った顧客の声を集計。社内イントラで関係各部署へ提供。改善必要案件に関して企画立案 ○「お客様対応部門月次報告会」 <ul style="list-style-type: none"> → お客様対応部門責任者会議を毎月開催。社長以下の幹部が出席して情報共有
相談センターとの連携等	<ul style="list-style-type: none"> ○NTT東日本エリア内にある消費生活センター等にお客様相談センターの受付番号を周知して情報交換 ○東京都消費生活総合センター・都内市区町村の消費生活センターとの勉強会を毎年実施 	<ul style="list-style-type: none"> ○消費生活センター等に専用電話番号を開設して情報交換 ○東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県の消費者生活センターを2～3か月ごと訪問。意見交換を実施 ○国民生活センターを定期訪問。意見交換の他、上記1都3県以外の情報収集、情報交換を実施(※全国の消費生活センターの訪問は顧客数増加及び販売拠点の増強も踏まえて検討) 	<ul style="list-style-type: none"> ○消費生活センターからお問い合わせがある都度、お客様対応部門で対応 ○消費生活センター等が主催する会合(主に情報交換を目的とするもの等)に参加(※個別、定期的訪問は行っておらず、ご要望やご依頼があれば対応中)
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○顧客満足度調査の実施 <ul style="list-style-type: none"> → 申込時の受付担当者の対応、工事担当者の対応、回線サービスの品質等の満足度を調査(※電話によるサンプル調査、WEBによるアンケート調査を常時実施) 	<ul style="list-style-type: none"> ○カスタマーセンターに品質管理担当者を設置 <ul style="list-style-type: none"> → オペレータの管理、ユーザ対応の随時チェック ○「端末ベンチャーとの定期的なミーティング」を実施(月1回、定期) <ul style="list-style-type: none"> → 商品企画部門、端末品質管理部門、カスタマーセンター、端末修理部門、営業企画部門の社員が参加。端末に関する苦情・要望を伝え、改善策を検討、関係部門にフィードバック 	<ul style="list-style-type: none"> ○顧客満足度調査の実施 <ul style="list-style-type: none"> → サービス満足度のアンケート調査(不定期) → 解約時の原因等をアンケート調査(解約申告時) ○電波が弱い環境にある顧客にホームアンテナのレンタルサービス

(注)電気通信サービス利用者懇談会の資料等をもとに総務省まとめ。




			
受付数	<p>○お客様相談センター受付分(平成19年度) 12万7千3百件(総受付)、 うち相談・問い合わせ:約10万6千件 意見・要望・苦情:約1万5千件 その他:約5千9百件</p>	<p>○1日当たりの問い合わせは約2,700件(平成20年7月) (電話 約2,500件、WEB 約200件)</p>	<p>○年間の問い合わせ件数…約560万件 ○うち苦情・相談件数…約3万5千件(要望含む) ・月間では約44万件的問い合わせ</p>
相談等の概要	<p>○相談・問い合わせの内容 → 電話の申込み、各種サービス、 工事内容等 ○ご意見・ご要望・苦情の内容 → 相談件数の多い順に、 ①販売受付部門について (担当者の対応、相談の受付先電話が 混雑、セールス勧誘拒否希望等) ②故障・通信異常について ③商品について ④工事について ⑤料金について</p>	<p>○相談・問い合わせの内容(平成20年7月) → 相談割合・件数の多い順に、 ①エリア等 ②請求関連 ③携帯端末関連</p>	<p>○サービス・端末関連 ・サービス内容、端末仕様に関するもの (割引適用、値下げ要望。電池バッテリー、OS対応、 防水仕様等の要望) ・店舗に関するもの (対応、端末・サービスに関する知識) ○請求関連 ・請求書表記内容に関するもの (わかりづらい) ・請求書到着時期に関するもの (わかりづらい) ○通話エリア関係 ・利用拠点でのエリア拡充に関するもの</p>

(注) 電気通信サービス利用者懇談会の資料等をもとに総務省まとめ。

電気通信事業者の苦情・相談体制について③

				
受付方法	<ul style="list-style-type: none"> ○窓口(ドコモショップ等の代理店) ○電話(原則フリーダイヤル) ○メール ○WEB 	<ul style="list-style-type: none"> ○窓口(auショップ等) ○電話(フリーダイヤル) ○メール ○WEB 	<ul style="list-style-type: none"> <携帯電話サービス> ○窓口(ソフトバンクショップ等) ○電話(フリーダイヤル) ○メール ○WEB 	<ul style="list-style-type: none"> <インターネットサービス(ODN)> ○電話(フリーダイヤル) ○メール ○WEB
受付体制	<ul style="list-style-type: none"> ○「ドコモショップ」(全国2,256箇所) ○「お客様相談室」(全国9箇所) ○「専門センター」 <ul style="list-style-type: none"> ・海外、国内での盗難・紛失対応等(24時間) ○「インフォメーションセンター」(全国14箇所) (外国語センターもあり) 	<ul style="list-style-type: none"> ○「auショップ」「PiPit」(全国約3,500箇所) ○「カスタマーサービスセンター」(全国4箇所) ○電話相談窓口 <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーター対応(24時間) (※故障・盗難・紛失等の緊急連絡の場合) ・オペレーター対応(9~20時) ・自動音声24時間 ○「お客様相談室」(全国4箇所) 	<ul style="list-style-type: none"> <携帯電話サービス> ○「ソフトバンクショップ」 (全国約2,700箇所) ○「お客さまセンター」 <ul style="list-style-type: none"> ・電話オペレーター(9~20時) ・自動音声総合案内サービス(24時間) ○「お客様相談室」 	<ul style="list-style-type: none"> <インターネットサービス(ODN)> ○「お客さまセンター」 <ul style="list-style-type: none"> ・電話オペレーター(10~18時) ・自動音声総合案内サービス(24時間) ○「お客様相談室」
内部での改善体制	<ul style="list-style-type: none"> ○「CS推進委員会」 <ul style="list-style-type: none"> → 経営幹部が参画。顧客の声を事業活動の改善等に反映する活動を推進 ○「CS推進部」 <ul style="list-style-type: none"> → 顧客からの意見・要望を分析・集計サービス改善に反映する活動を推進 ○「フロント支援センター」 <ul style="list-style-type: none"> → CS推進部と連携しつつ、フロントスタッフの応対品質向上のための施策・活動を推進 	<ul style="list-style-type: none"> ○「TCS委員会」 <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 顧客の声に基づいて課題を討議・解決する部門横断的組織として、代表取締役社長を委員長に、計画・実行・検証・改善を行うマネジメントサイクルのもとで、顧客満足度向上に資する活動を推進 	<ul style="list-style-type: none"> ○「CS対策会議」 <ul style="list-style-type: none"> → 経営幹部、社内関係部署で構成。隔週で実施。クレーム状況の共有、対策の検討・実施、関係部門への注意喚起を推進 ○「カスタマーケアセンター」 <ul style="list-style-type: none"> → ソフトバンクショップ及びお客さまセンターと対応協議・相談等に乗る内部組織として設置 	
相談センターとの連携等	<ul style="list-style-type: none"> ○消費生活センター等に対して専用窓口を開設して情報交換 ○本社・各支社(8箇所)・各事業所が国民生活センターをはじめ各地域の主要な消費生活センターを訪問[原則年度2回(上期・下期)] (昨年は全国で約60回の意見交換を実施) ○複数の支社が 総合通信局及び消費者協会等の団体と定例の意見交換を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ○消費生活センター等に対して専用窓口を開設して情報交換 ○苦情相談の件数が多い消費生活センター訪問(不定期) 	<ul style="list-style-type: none"> ○消費生活センター等に対して専用窓口を開設して情報交換。 ○苦情相談の件数が多い消費生活センター訪問(不定期) 	
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○相談員の補助資料として 「ケータイQ&A集」 「あんしんあんぜんBOOK」 「総合カタログ」 「ご利用ガイドブック」等 支援ツール(資料)を無償提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・水濡れを含むあらゆる修理の顧客負担を最大で10,500円。有料会員サービス(2007年11月提供開始。月額315円)加入顧客では最大5,250円として提供 ・顧客ポータルサイト/顧客相互間コミュニケーションサイトを無償提供 	<ul style="list-style-type: none"> ○割賦払いに対する苦情等、苦情が多い事項は説明実施のサインを受けるようフロー整備 ○お客様センターでの顧客満足度アンケートの実施 	

(注)電気通信利用者懇談会の資料等をもとに総務省まとめ。

																		
受付数	<p>○インフォメーションセンター電話受付件数 (全国) 19年度 2,700万件(自動音声対応の 1,000万件含む) <内訳: サンプルデータ1,200万件 /関東甲信越></p> <table border="0"> <tr><td>お問合せ</td><td>49.6%</td></tr> <tr><td>注文受付</td><td>37.9%</td></tr> <tr><td>ご案内</td><td>11.5%</td></tr> <tr><td>故障</td><td>0.3%</td></tr> <tr><td>ご指摘・ご要望</td><td>0.7%</td></tr> </table>	お問合せ	49.6%	注文受付	37.9%	ご案内	11.5%	故障	0.3%	ご指摘・ご要望	0.7%	<p>○寄せられる問い合わせ等の受付件数 ・月間では約300万件</p>	<p>○携帯電話サービスに関する問合せ 等の受付件数 ・月間では約80万件</p>	<p>○インターネットサービス(ODN)に 関する問合せ等の受付件数 ・月間では約4万件</p>				
お問合せ	49.6%																	
注文受付	37.9%																	
ご案内	11.5%																	
故障	0.3%																	
ご指摘・ご要望	0.7%																	
相談等 の概要	<p>○ご指摘・ご要望内訳(19年度) <内訳: サンプルデータ/関東甲信越></p> <table border="0"> <tr><td>請求・料金プラン関連</td><td>30.0%</td></tr> <tr><td>サービス関連</td><td>16.6%</td></tr> <tr><td>接客関連</td><td>16.0%</td></tr> <tr><td>制度関連</td><td>13.7%</td></tr> <tr><td>故障・エリア関連</td><td>4.1%</td></tr> <tr><td>報道・広告</td><td>2.9%</td></tr> <tr><td>その他</td><td>16.7%</td></tr> </table>	請求・料金プラン関連	30.0%	サービス関連	16.6%	接客関連	16.0%	制度関連	13.7%	故障・エリア関連	4.1%	報道・広告	2.9%	その他	16.7%	<p>○問合せの主な内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客関連 例) 誤った案内をされた、ショップで長時間 待たされた、応対時の言葉遣いが よくない、セールス勧誘電話は迷惑 ・サービス関連 例) サービスが分かりにくい/使いにくい 思っていたサービスと異なる。 思っていたほどの速度が出ない。 ・故障・ハードウェア関連 例) 電源が入らない、店舗で水濡れ判断、 電池残量がすぐなくなる ・エリア関連 例) 自宅や最寄駅でつながらない。 ・請求関係 ・契約関係 ・その他 	<p><携帯電話サービス></p> <p>○問合せの主な内容 例) サービス案内や情報変更手続き等</p> <p>○苦情・相談件数が多いもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売店(ソフトバンクショップ)、 お客さまセンター等の対応 ・対応エリア(例: 地下等で繋がらない) <p>○上記以外の苦情・相談として</p> <ul style="list-style-type: none"> ・請求異議 ・水濡れ等の携帯電話機の故障に 関するものも多い。 <p>※割賦払い額に関する認識相違による 苦情・相談は、導入時点(昨年)と比較 して減少傾向</p>	<p><インターネットサービス(ODN)></p> <p>○問合せの主な内容 例) 手続方法の案内、契約者情報 の照会、技術サポート等</p> <p>○苦情・相談内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ネット問題に関するものが9割 (P2Pによる著作権侵害、 次いで迷惑メールに関する ものが多い。)
請求・料金プラン関連	30.0%																	
サービス関連	16.6%																	
接客関連	16.0%																	
制度関連	13.7%																	
故障・エリア関連	4.1%																	
報道・広告	2.9%																	
その他	16.7%																	

(注) 電気通信サービス利用者懇談会の資料等をもとに総務省まとめ。

携帯電話事業者等の高額請求防止の取組について①

主な高額請求防止サービス

					
(a) 契約・ 加入前	<ul style="list-style-type: none"> 総合カタログ等における定額制対象外通信の注意喚起(赤字明記) 動画等の大容量コンテンツ利用時にパケット定額制の利用推奨(赤字明記)の記載 	<ul style="list-style-type: none"> 総合カタログにおける定額制対象外通信の注意喚起(赤字明記) 動画等の大容量コンテンツ利用時にパケット定額制の利用推奨(赤字明記)の記載 	<ul style="list-style-type: none"> 総合カタログにおける定額制対象外通信の注意喚起(赤字明記) 	<ul style="list-style-type: none"> 総合カタログや契約書等における定額制対象外通信の注意喚起(赤字明記なし) 総合カタログや契約書等を用いて、顧客の利用方法に合う料金コースの説明を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 総合カタログにおける定額制対象外通信の注意喚起(赤字明記なし)
(b) 契約・ 加入時	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明における定額制対象外通信の注意喚起(赤字で明記) 動画などの大容量コンテンツ利用時の定額制推奨(赤字で明記)の記載 申込書における定額制対象外通信の注意喚起の記載 	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明における定額制対象外通信の注意喚起(赤字明記) 申込書に定額制対象外の注意喚起を説明した旨のチェック欄 	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明における定額制対象外通信の注意喚起(赤字明記) 申込書に「高額パケット通信に関する注意説明確認欄」の設置 	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明における定額制対象外通信の注意喚起(赤字明記なし) 	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明における定額制対象外通信の注意喚起(赤字明記なし)
(c) 契約・ 加入後	<ul style="list-style-type: none"> PC接続用ドライバインストール時の注意喚起及びFOMAバイトカウンタの利用推奨を画面表示 コンテンツDL時の注意喚起 	<ul style="list-style-type: none"> PC接続用ドライバインストール時に、定額制対象外通信である旨の注意喚起を画面表示【無料】 【開始時期】2006年9月～ 	<ul style="list-style-type: none"> PC接続用ドライバインストール時の定額制対象外通信の注意喚起文書を同梱(カード型はインストール時に表示) ※パケットメーターのインストール時に、画面に注意喚起が表示される【無料】 【開始時期】2008年3月～ 	<ul style="list-style-type: none"> 未成年の親権者へ契約確認通知書にセーフティープランの案内を印刷 【開始時期】1998年1月～ 定額オプション未加入者には加入案内DM発送、テレマーケティング実施。 【開始時期】2008年5月～ 	<ul style="list-style-type: none"> 料金確認可能なサービス(My EMOBILE)を提供 利用料金が一定額を超えた場合利用者に対して電話等で連絡
(d) その他	<ul style="list-style-type: none"> HPにおける注意喚起 請求書同封物における注意喚起 サンキューレターによる注意喚起 低利用者層向け料金(パケ・ホーダイダブル)の提供 【開始時期】2008年10月～ 	<ul style="list-style-type: none"> HPにおける注意喚起 【開始時期】2005年12月～ 請求書同封物等による注意喚起を不定期で実施中 	<ul style="list-style-type: none"> HPにおける注意喚起 【開始時期】2007年4月～ 請求書同封物に毎号注意喚起文を記載【開始時期】2007年11月～ ショップ等に「青少年保護下敷(パケットの使いすぎによる高額請求)」を配備【開始時期】2007年2月～ 2008年夏モデルからUSBケーブルを非同梱として別売り 2008年度中に、MYソフトバンクにてパケットのアクセスログ(接続先URL)が閲覧できるよう対応準備中 	<ul style="list-style-type: none"> HPにおける注意喚起 申込不要の「パケット安心サービス」を適用。パケット代の請求上限を21,000円 【開始時期】2004年4月～ 請求書同封物等による注意喚起を不定期で実施中 	<ul style="list-style-type: none"> データ通信サービスでは、定額料を設定したプランのみ提供。パソコン通信も定額料の対象 定額料: -完全定額4,980円(データプラン) -2段階定額 4,980円(スーパーライトデータプラン 5,980円(ライトデータプラン) 9,980円(ギガデータプラン) 【開始時期】2007年3月31日～(データ通信サービス開始当初から)

(注) 各社HP掲載資料等をもとに総務省まとめ。

携帯電話事業者等の高額請求防止の取組について②

主な高額請求防止サービス

						
(a) 料金確認	利用料金 確認サービス	・「ドコモ料金案内」 iモード、自社HP「Mydocomo」で 提供 【無料】【申込不要】 【開始時期】2000年2月～	・「料金安心サービスお知らせ コース」 Ezweb、自社HPで提供 【無料】【要申込】 ・「Ezweb利用制限」 【開始時期】2003年11月～	・MYソフトバンク Sベーシック、自社HPで提供 【無料】【要申込】 【開始時期】2007年～	・My WILLCOM （「ご利用状況照会」コーナー） 自社HPで提供【無料】【要登録】 【開始時期】2002年3月～ ・電話自動音声案内 ・電話オペレーター問い合わせ	・My EMOBILE 自社HPで提供【無料】 【要申込】 【開始時期】2007年3月31日～ （データ通信サービスの開始 当初から実施中）
	PC接続用の 料金概算 ツール提供	・「FOMAバイトカウンタ」 PC接続時のパケット通信による 送受信バイト数を表示。通信料金が 設定額に到達するとアラームで 知らせる機能付 （自社HPからのDL、又はCD-ROMで 自動インストール） 【無料】【開始時期】2000年～	・「パケットカウンター」 PC接続時の月間累積パケット 数と概算料金（データ通信量や通 信料等）をPC画面で確認できる ソフトウェア（自社HPからのDL） 【無料】 【開始時期】2008年2月～	・「パケットメーター」 データ通信量や通信料金を、 PC画面で確認できるソフトウェ ア（HPからのDL） 【無料】 【開始時期】数年前からすでに 実施中	・オンラインサポートサービスの My WILLCOMにアクセスして 確認（「ご利用状況照会」コー ナー） 【無料】【要登録】 【開始時期】2002年3月～ ・電話自動音声案内 ・電話オペレーター問い合わせ	・携帯電話端末では接続開始後 の「接続時間」と「データ通信量」 を表示できる機能を標準で搭載 ・データカードでは、接続用ソフト ウェアに、「接続時間」と「データ 量」の表示機能を標準搭載
(b) 一定額 到達時の通知 等	通知サービス	・「一定額到達通知サービス」 通信料等の合計金額が設定金額 （※）を超えた場合にメールで通知 【無料】【要申込】 【開始時期】2001年4月～ ※（サービス開始当初の設定額は 10000円以上、5000円毎に設定可 能としていた。2007年8月からは、 設定額は5000円以上、1000円毎に 設定可能。上限はない）	・「料金安心サービスお知らせ コース」：通信料等の合計金額が 設定金額を超えた場合にメール 通知 【無料】【要申込】 【開始時期】2004年3月～ 【設定額】4種類（5,000円・7,000 円・10,000円・15,000円から利用 者が選択して設定）	・一定額Eメール通知 通信料等が設定金額を超えた 場合にメール通知 【無料】【要申込】 【開始時期】2004年12月～ 【設定額】設定額下限は5000円 1000円毎に設定可能で、上限 は30000円まで設定可能	・「料金定額経過通知サービス」 音声通話対象の通知サービスと して通話料、付加機能利用料 等の合計金額が1万円を超えた 場合にメール通知（オンラインサ インアップで設定。10.5円/1回） 【要申込】 【開始時期】2000年3月～	・従量制料金について、1ヶ月あ たりの合計料金が25,000円を超 えた顧客に電話等で注意喚起を 実施 （対象サービス：通話料、国際 ローミングサービス利用料及び NTTドコモ様ローミングサービス 利用料）
	利用制限 サービス	・「タイプリミット」 通信料等が、顧客が設定した上 限額を超えると一部機能 （着信・緊急通報発信等）を 除き利用停止 【無料】【要申込】 【開始時期】2005年11月～ （リミットプラスは2002年12月）	・「料金安心サービスご利用停止 コース」：通信料等が、顧客が設 定した一定金額を超えると通話・ パケット通信の発信規制してサー ビス停止 【有料 月105円】【要申込】 【開始時期】2005年8月～	・該当サービスなし 引き続き社内検討中。	・「セーフティープラン」 音声通話利用制限サービスとし て、通話料、付加機能サービス料 が、顧客が設定した一定金額（3 種類：1万円、2万円、3万円）を超 えると発信停止 【無料】【要申込】 【開始時期】1998年1月～	・該当サービスなし
(c) 高額時 の対応 （自社 運用）	料金が高額に なった場合の 連絡	・利用額が3万円以上かつ前月利 用額の2倍以上となった時点でお 知らせ文又は請求書を発送。 【無料】 【開始時期】お知らせ文及び 早期請求：2003年12月～ メール通知：2008年9月～	・料金が2万円以上となった場合 は、電話、メール、郵便等による 個別連絡で、注意喚起を実施。そ れでも連絡がつかない場合は、 利用の一時停止する場合もある 【無料】 【開始時期】2005年7月～ ※ 2008年12月より、通知金額を 変更（3万円→2万円）	・パケット通信料が5万円超過 時点で、注意喚起のメールを 通知 【無料】 【開始時期】2008年2月～ ※ なお通知金額の変更（10万 円→5万円）は、2008年5月か ら実施中	・一定金額以上の請求料金発生 の顧客に対して、個別に電話、郵 便による利用状況案内 ・顧客に対して最適な料金コース オプション案内を事業開始当初 より実施中（音声通話）	・従量制料金について、1ヶ月あ たりの合計料金が25,000円を超 えた顧客に電話等で注意喚起を 実施 （対象サービス：通話料、国際 ローミングサービス利用料及び NTTドコモ様ローミングサービス 利用料）

（注）各社HP掲載資料等をもとに総務省まとめ

事例1;九州電気通信サービス向上推進連絡会 (九州総合通信局で主催)

電気通信サービスの高度化・サービス内容や料金メニューが多様化するなか、電気通信サービスに関する消費者からの苦情・相談の増加状況に鑑み、消費者が電気通信サービスを安心かつ継続して利用できるようにするための意見交換の場として設置。

平成16年7月に設置。平成20年9月末までに合計9回開催（年度内に2回ペースで開催）

<構成員> (敬称略)

- 1 消費者支援団体等：福岡県消費生活センター、佐賀県くらしの安全安心課、長崎県消費生活センター、宮崎県消費生活センター、鹿児島県消費生活センター、大分県消費生活・男女共同参画プラザ、福岡市消費生活センター、北九州市立消費生活センター、(社)全国消費生活相談員協会 九州支部
- 2 電気通信事業者等：西日本電信電話株式会社九州事業本部、KDDI株式会社九州総支社、ソフトバンクテレコム株式会社お客様相談室、九州通信ネットワークお客様センター、株式会社NTTドコモ九州支社営業本部CS推進部お客様相談室、ソフトバンクモバイル株式会社カスタマーサービス本部お客様相談室、株式会社ウィルコム九州サービスセンター、ソフトバンクBB株式会社カスタマーサービス本部お客様相談室
- 3 電気通信事業者関連団体：(社)テレコムサービス協会 九州支部、(社)日本ケーブルテレビ連盟 九州支部、(社)電気通信事業者協会
- 4 弁護士会：熊本県弁護士会
- 5 行政機関：九州総合通信局、熊本県警察本部

事例2;都県・政令指定都市消費生活センターとの情報交換会 (関東総合通信局で主催)

消費生活センター（都県及び政令指定都市）と関東総合通信消費者相談窓口間で情報交換を行い、電気通信サービスに関する諸問題等の情報を共有することにより、消費者行政相談業務を円滑かつ効率的に行うために開催。

平成17年3月から開催。平成20年9月末までに合計7回開催（年度内に2回ペースで開催）

<参加者> (敬称略)

- 1 消費者支援団体等：茨城県消費生活センター、栃木県消費生活センター、群馬県県民センター、千葉県消費者センター、千葉市市民局生活文化部消費生活センター、東京都消費生活総合センター、埼玉県消費生活支援センター、さいたま市消費生活総合センター、神奈川県県民部消費生活課横浜駐在事務所（かながわ中央消費生活センター）、横浜市消費生活総合センター、川崎市消費者行政センター、山梨県県民生活センター
- 2 行政機関：関東総合通信局(情報通信部電気通信事業課、放送部放送課有線放送課、電波監理部電波利用環境課)

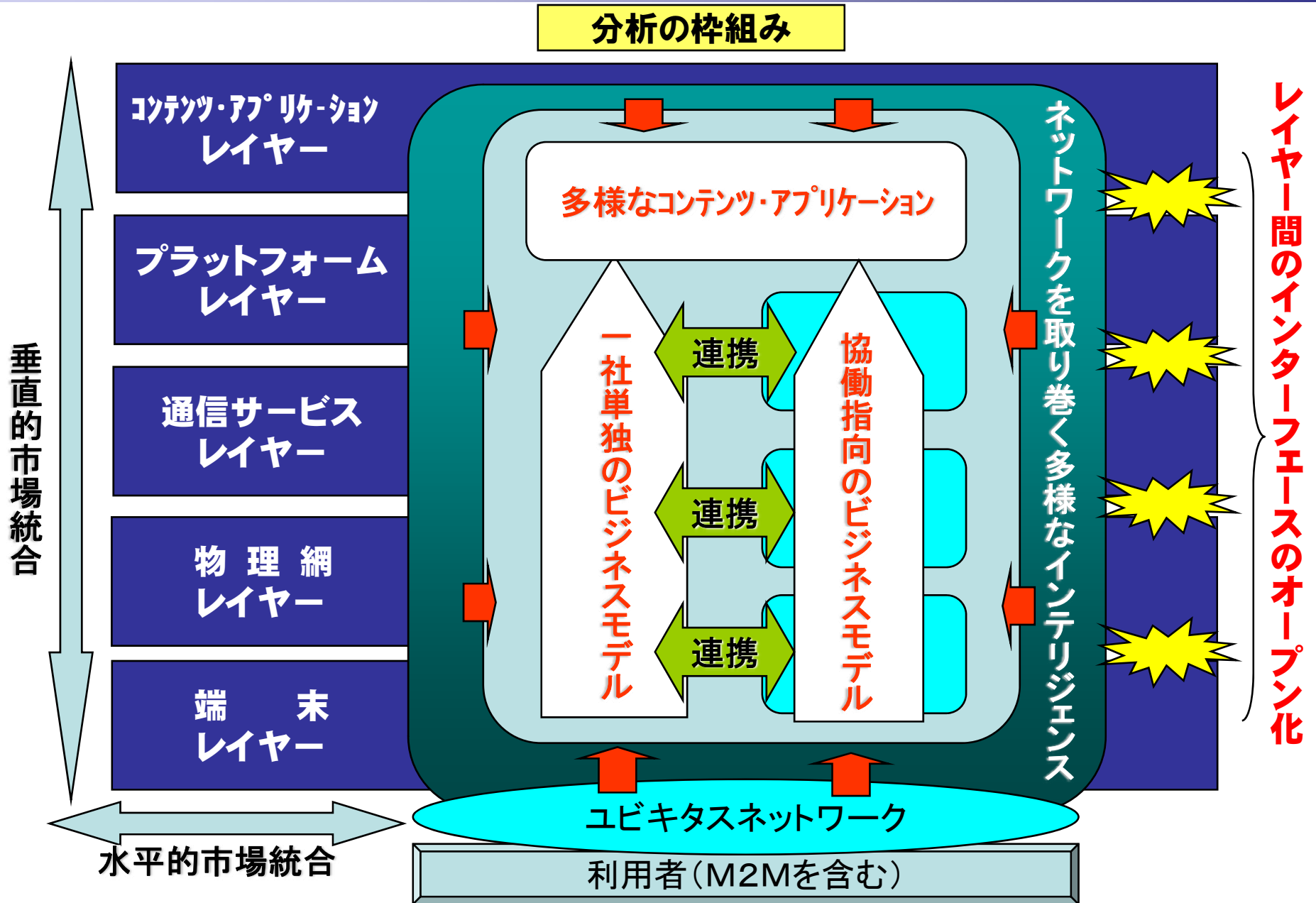
事例3;平成19年度 携帯電話業界と消費者行政との相談事例研究会 (埼玉県、関東総合通信局等で主催)

埼玉県が行っている「相談事例研究会」の一環として、平成20年3月、携帯電話業界と消費者行政が消費生活相談事例をもとに意見交換を行うことにより、消費生活相談の適切な処理と消費者被害の未然防止策を探るために、初めて開催されたもの。

総務省関東総合通信局、経済産業省関東経済産業局が埼玉県と共に主催・参加。

<参加者> (敬称略)

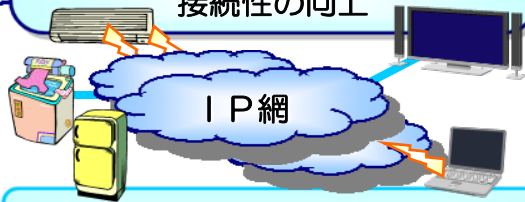
- 1 消費者支援団体等：埼玉県消費生活支援センター、埼玉県内各市町村消費者行政主管課、関東近県及び政令市(茨城県、栃木県、群馬県、千葉県、東京都、神奈川県、横浜市、川崎市、千乗市)
- 2 携帯電話事業者：(社)電気通信事業者協会、株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ、ソフトバンクモバイル株式会社、KDDI株式会社、株式会社ウィルコム
- 3 行政機関：総務省関東総合通信局、経済産業省関東経済産業局



IP化時代の通信端末の実現に向けた責任分担の検討

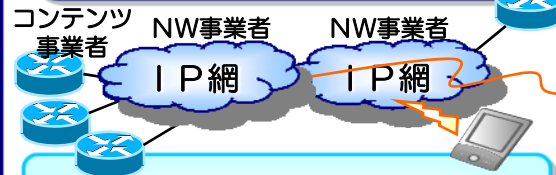
IP化時代の通信端末

接続性の向上



多様な端末が様々なネットワークに接続、連携して新しいサービスを実現

多様な連携サービスの登場



多数の事業者や端末メーカ等の相互連携により多様なサービスが実現

端末等のマルチユース化の進展



ユーザーIDで様々な端末が自分の端末に変化
ソフトウェアのダウンロードによりサービスや機能が自在に変化

不具合発生

- ・ サービス提供者等の多様化と連携の複雑化
 - 事業者間の連携の複雑化により、原因の迅速、正確な特定が困難に
- ・ サービス提供者等の利用者との関係の多様化
 - 事業者と利用者等の関係の多様化により責任関係が複雑化

現状のトラブル解決の枠組みが機能しないケースが出現

- ① 端末トラブルに対処するため、責任の所在等を明らかにするための「責任分担モデル」の策定
- ② 責任分担モデルの原則に従い、不具合等発生時における関係者の標準的な対応手順の在り方を提示
- ③ その他の利用者保護に資する業界の自主的対応（窓口一元化）の検討 等

端末の責任分担モデル策定の方向性

サービスの多様化

ネットワークの
IP化に伴い
サービスが変化

オープンなネットワークの提供により、電気通信サービスの多様化、高度化、多機能化が実現。今後ネットワークのIP化の進展を契機として、マルチプレーヤー環境におけるサービス提供や端末のマルチユース化が進展し、この傾向は一層強まるものと想定。

問題発生箇所の多様化

サービスの多様化
に伴い、問題発生
箇所も多様化

利用者から見て、問題発生時に何が原因か、及び問題にどのように対処すべきかが分かり難い事象が発生。

関係主体間の責任分担が多様化・複雑化・曖昧化

報告書Ver.1では

- ・IP電話
 - ・ソフトウェアダウンロード
- について検討

不具合事例及び課題の抽出

関係する主体間の相互関係を整理し、主体別にどのような不具合・課題が発生する可能性があるか、具体的なサービス、利用シーン毎に抽出。

不具合事例及び課題に対する解決策の検討

各主体が各不具合や課題に対して適正に対応し、安定したサービス提供を行うために必要な対応の在り方について検討。

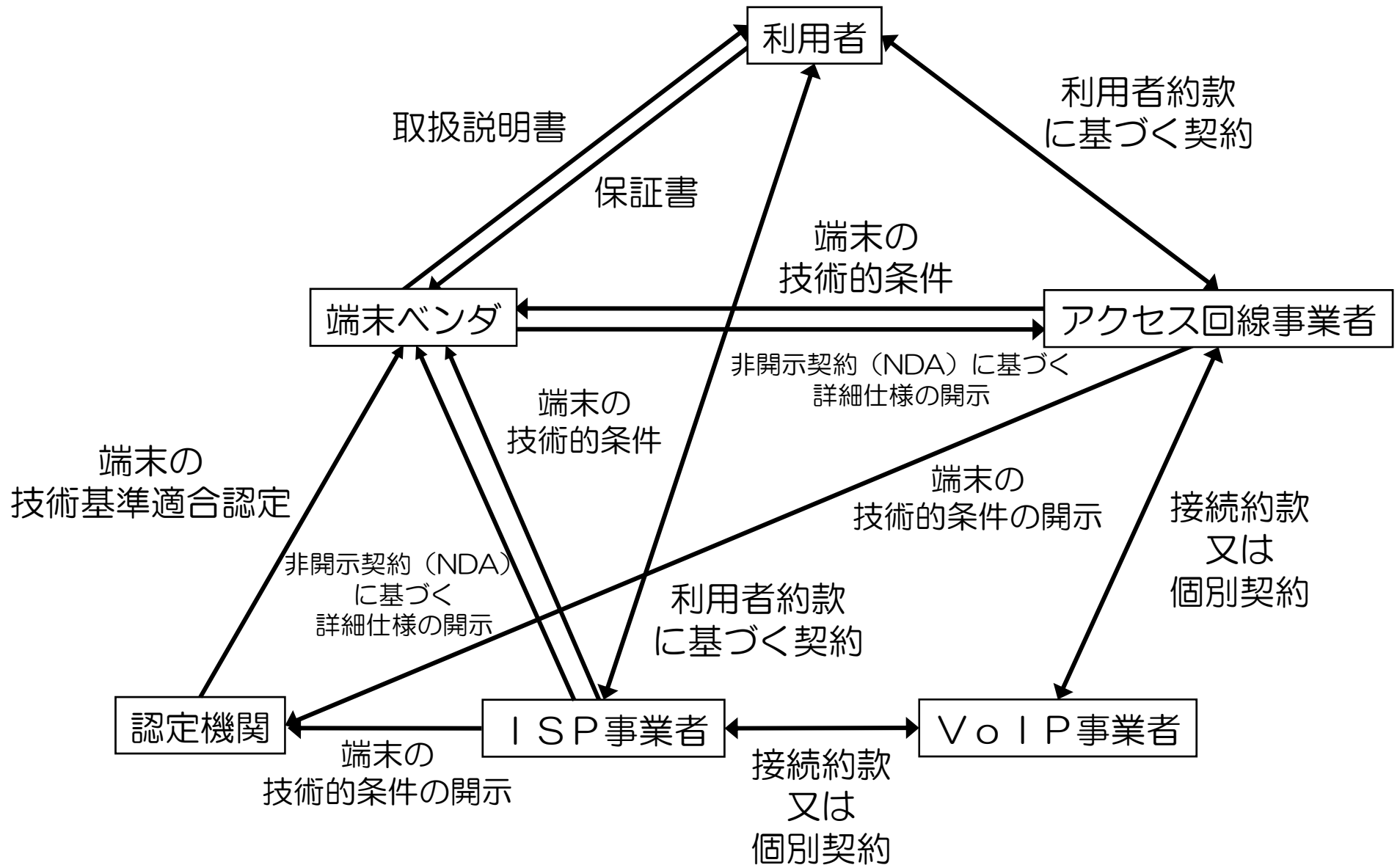
サービス毎の積み重ね

継続的に
フィードバック

新サービスへの適用

2007年11月より、次世代IPネットワーク推進フォーラムにおいて、責任分担モデルの在り方について検討。

・不具合発生時における課題、対策等について、09年3月に報告書を取りまとめ。（IP端末部会 責任分担モデル WGリーダー 平野 晋 中央大学教授）



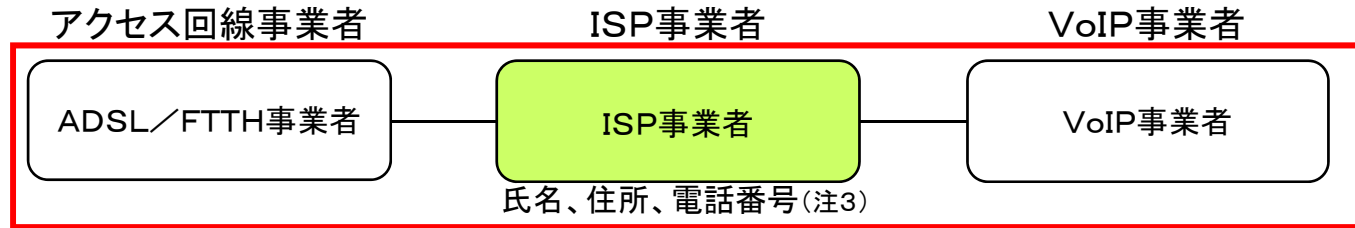
不具合事例	原因	内容
端末のファームウェアの不具合	端末内部のプログラム（ファームウェア）不良	電気通信事業者より提供された端末にインストールされているプログラム（ファームウェア）に不良箇所があり、電源を切る等リセット行わず数か月間連続稼働するとIP電話の発着信ができなくなる不具合
TA（ターミナルアダプタ）の不具合	原因不明	一部提供エリアでのIP電話の発着信ができなくなる不具合
PBXの誤設定による不具合	PBXの誤設定	利用者が所有するPBXと電気通信事業者の設備であるVoIPGWの設定が不一致だったため、PBXから発信された信号をVoIPGWが受け付けることができず、IP電話の発信できなくなる不具合
SIP/DNSサーバの不具合	SIP/DNSサーバの障害	利用者が契約している電気通信事業者Aと接続している電気通信事業者BのSIP/DNSサーバが障害を発生させたことで、特定の相手のみ通話ができない不具合
外部からの攻撃（DoS攻撃等）によるネットワーク関連の不具合（無言着信）	セキュリティの未対応	インターネットから広範囲に渡ってINVITEメッセージ（電話の発信信号）が送られ、端末のセキュリティ設定が未設定であった場合、INVITEメッセージを遮断することができず、多数の利用者に無言電話として着信した
天災、停電等	天災や停電等による設備の故障	天災や停電等により、サービスを提供するための設備が故障し、サービスを提供できない

責任分担モデル（IP電話サービスにおける端末のファームウェアの不具合）

不具合	現行記載（一部原文を要約）	責任主体	基本的な対処	課題例及び対応策等
<p>①-1 端末のファームウェアの不具合（利用者設備）</p>	<p>取扱説明書への記載： 故障の症状例／トラブルシューティングに関する記載のみ</p> <p>約款への記載： 各社共通 損害賠償：当社の責めに帰すべき理由によりサービスの提供を行わなかった場合には、当社が知った時刻から起算して24時間以上連続した場合に限り、契約者の損害を賠償する。ただし当社の故意や重大な過失による場合は、別に定めた賠償金を適用しない。 B～E社共通 契約者の切分責任：回線または通信設備が利用できなくなった場合、自営設備に故障のないことを確認のうえ、修理の請求をおこなう。その際、取扱局にて試験を行う。故障の原因が自営端末設備もしくは自営電気通信設備にあったときは、契約者が係員派遣に要した費用を負担する（ただし保守契約をしている端末等には適用しない）。 ●B社 契約者の維持責任：契約者は自営端末設備または自営電気通信設備を技術基準に適合するように維持すること。 ●C社 契約者の義務：その他通信の伝送交換またはIP電話サービスの品質確保に妨害を与えた場合、または故意に多数の不完了呼を発生させるなどして通信の輻輳を生じさせる恐れのある行為を行った場合、これらの場合で、電気通信設備を亡失またはき損した場合は、その補充、修繕その他の工事等に必要の費用を支払う。 ●D社 契約者の義務： ・IP電話回線に接続されている自営端末設備または自営電気通信設備を端末設備等規則に適合するように維持すること ・設置した電気通信設備に対する善管注意義務。 ・業務遂行上支障がないと認めた場合を除き、設置した電機通信設備に他の機械付加物品等を取り付けない ・自営設備に音声通信品質を損なう恐れがある設定の変更等を行わない ・それらの行為によって設備を忘失またはき損した時は、補充、修繕、その他の工事等に必要の費用を支払うこと。 契約者の切分責任： ・（別記）自営設備に異常等がある場合、事業者から利用者に技術基準適合検査を受けることを求める場合がある ●E社 契約者の維持責任：IP利用回線を介して他社の電気通信設備に接続するIP電話契約者は総合品質を維持する 不具合発生時の対応：電話サービスを提供すべき場合で当社または協定事業者の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかった時は、24時間以上その状態が連続した場合に限り、契約者の損害を賠償する。</p>	<p>ベンダ</p> <p>利用者</p> <p>ベンダ</p> <p>IP電話事業者</p> <p>その他関係者</p> <p>アクセス</p> <p>回線事業者</p> <p>ISP事業者</p>	<p>利用者の窓口への故障の修理相談 ・事業者ネットワークの正常性検証を依頼</p> <p>利用者からの故障相談受付 ・利用者への注意喚起 ・製品保証期間/条件の明示</p> <p>利用者からの故障相談受付（ネットワークの正常性検証） ・状況に応じて、ベンダ、利用者等と協力し、復旧（修理）や原因を究明 （該当する場合のみ）</p> <p>相談窓口での対応 ・状況に応じて、ベンダ、利用者、IP電話事業者と協力し、ネットワークの正常性の検証、復旧（修理）や原因を究明</p> <p>相談窓口での対応 ・状況に応じて、ベンダ、利用者、IP電話事業者と協力し、ネットワークの正常性の検証、復旧（修理）や原因を究明</p>	<p>（課題①-1-1）端末側に不具合があると利用者が判別できる仕組みが必要である。 ・利用者が端末側の不具合であると判断できるための表示（エラーコード等）の実装 ・故障箇所の切り分け手順の明確化 ・端末のエラーコードの意味の公開（ベンダから、他の主体への公開） ・製品の販売店やICTの専門ノウハウを有する業者等が、保証サービスとして、あらゆる不具合の相談窓口を設け対処を行うことが考えられる</p> <p>（課題①-1-2）原因不明の場合、利用者の問い合わせ先が不明である。（実際には事業者が調査・切り分けを行っているケースもある） ・利用者及び事業者との協力による原因調査手順と役割分担の明確化</p> <p>（課題①-1-3）責任主体となるベンダが負うべき責任の範囲について、明確化が必要である ・免責事項の明確化 ・保証条件・保証範囲の明記</p> <p>（課題①-1-4）不具合の原状回復を優先する場合や、回復措置をとらなくても不具合が解消する場合があるなど、原因究明が難しい。 ・利用者も含めたトラブルの原因究明及び情報周知・共有の仕組みの整備 ・原因特定前・特定後の利用者への情報周知等の責任の明確化</p> <p>（課題①-1-5）利用者からの問い合わせを一元的に受ける主体の明確化が必要。 ・ベンダが一括して受けることが基本 ・ただし、利用者から事業者へ申告があった場合は、事業者が一次故障受付窓口として対応し、通信事業者提供区間の正常性確認、及び事業者提供区間の復旧対応に協力（問診を行い、出来る限り故障区間の特定を行う。） ・利用者設備まで含めた不具合箇所切り分け及び受け渡しの協力体制の整備</p>

(1) 単一契約モデル

① 異事業者モデル(注1)

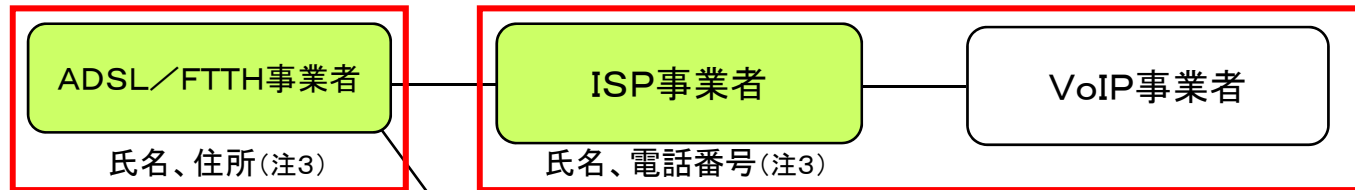


② 同一事業者モデル(注2)



(2) 別契約モデル

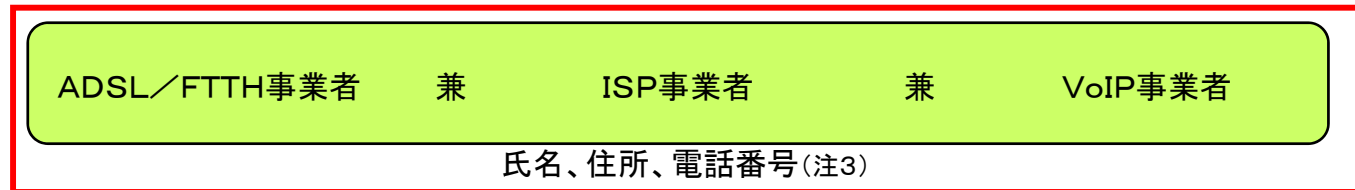
① 異事業者モデル(注1)



② 同一事業者モデル(注2)



(3) 垂直統合モデル



(注1) ISP事業者、VoIP事業者が異なる事業者のモデル

(注2) ISP事業者、VoIP事業者が同一事業者のモデル

(注3) 加入者の窓口となる事業者が把握している加入者情報
(転居等を行った場合でも追跡可能)

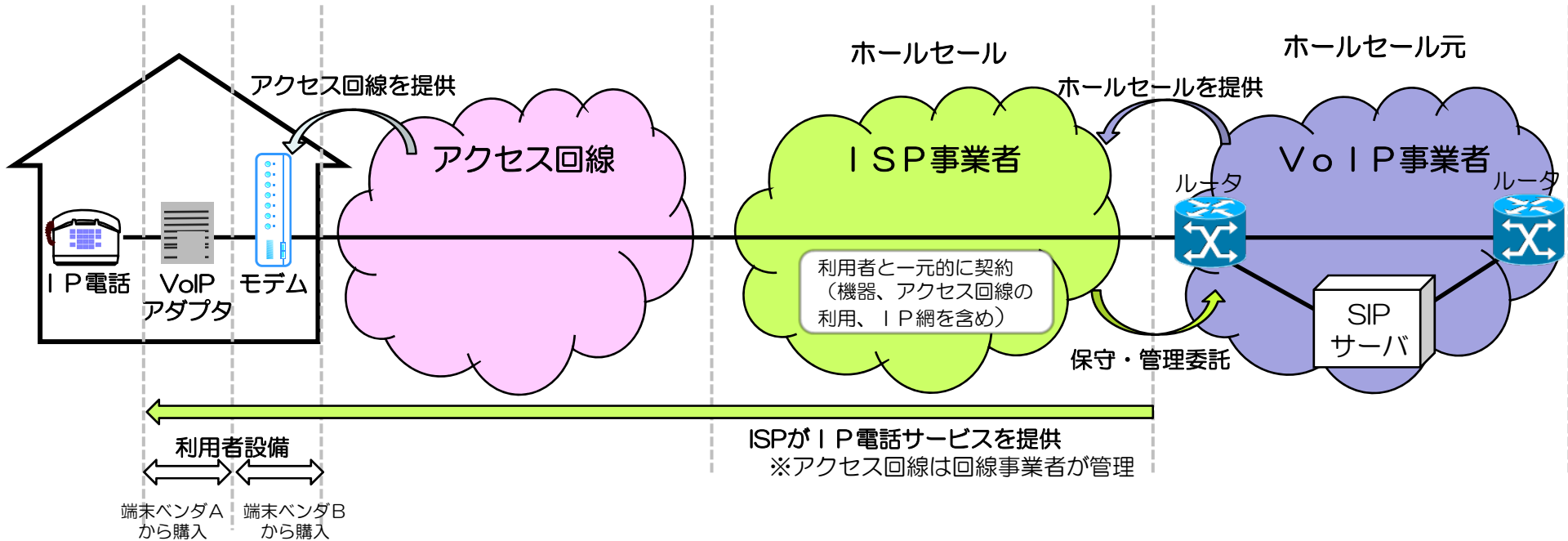
□ : 事業主体の別を示す

■ : 加入者の窓口となる事業者を示す

□ : 加入者の窓口となる事業者が当該事業者への加入者の加入時に接続事業者が有する加入者情報を把握できる範囲、又は、加入者の窓口となる事業者が変更する場合に接続事業者が有する加入者情報を把握できる範囲

(2) 別契約モデル

① 別事業者モデル



(1) 利用者との契約・対応主体 → アクセス回線事業者、ISP事業者及び端末ベンダ（A又はB）

(2) 相談窓口 → アクセス回線事業者、ISP事業者及び端末ベンダ（A又はB）

(3) 想定される相談受付・対応手順フロー

- ① アクセス回線事業者又はISP事業者が利用者からの相談を受け付け、アクセス回線事業者はアクセス回線の障害かを切り分け、ISP事業者はインターネットの障害かIP電話の障害かを切り分け、端末ベンダは端末の故障なのかを切り分ける。
- ② アクセス回線事業者が相談を受け付けた場合、アクセス回線の調査を行い、アクセス回線に障害の発生がない際は、ISP事業者又は端末ベンダ（A又はB）調査を依頼する。
- ②' ISP事業者が相談を受け付けた場合、インターネット及びIP電話の回線上の障害の発生でない場合は、アクセス回線事業者又は端末ベンダ（A又はB）へ調査を依頼する。
- ②'' 端末ベンダBにて相談を受け付けた場合、障害の原因がモデムなのかを調査し、モデムの故障でない場合は、アクセス回線事業者、ISP事業者又は端末ベンダAへ調査を依頼する。
- ③ 端末ベンダAにて、障害の原因がVoIPアダプタなのかを調査する。端末ベンダBにて、障害の原因がモデムなのかを調査する。
- ④ VoIPアダプタが故障箇所と判明した場合、利用者との保証契約に基づき、端末ベンダAが修理・交換等を実施。

(2) 別契約モデル

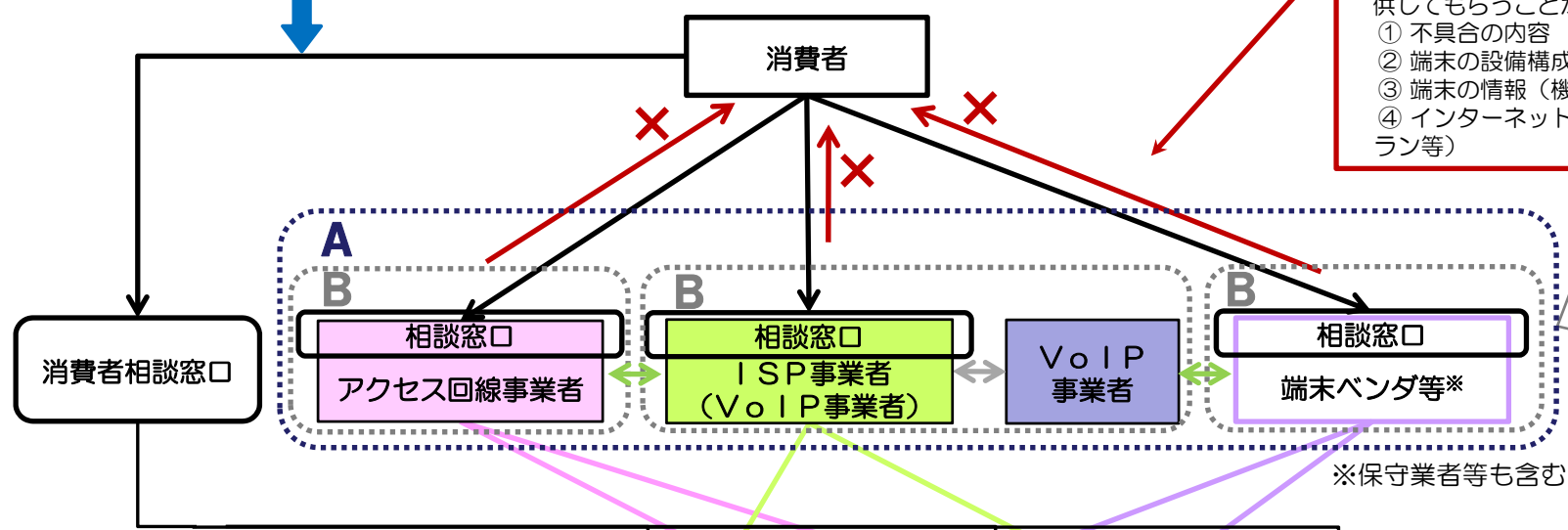
① 異事業者モデル



不具合の原因が不明な場合において、以下の協力体制が望まれる。

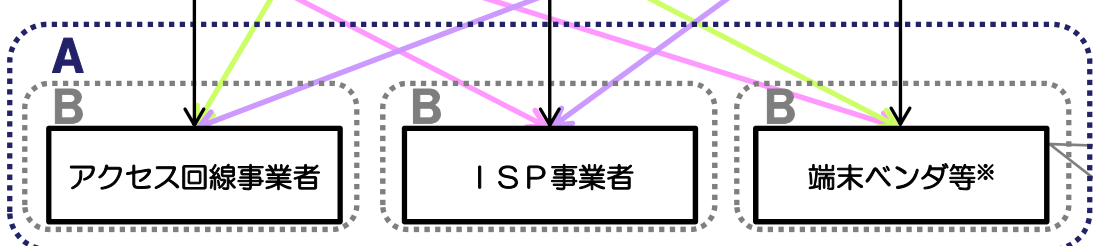
- 1 消費者相談窓口への連絡があった場合について、受け付けた相談員が、責任主体を判断できるための責任分担モデルの充実化が必要である。
- 2 消費者が、各関係主体の相談窓口へ相談するケースがあり、その場合は、①から③の協力体制を築くことが必要である。

①消費者から問合せのあった不具合の原因が、問合せを受けた主体にない場合であっても、消費者への差戻し（たらい回し）がないように協力体制の確立が必要。
 ※例えば、IP電話サービスにおける不具合の場合は、以下の項目を消費者から提供してもらうことが必要。
 ① 不具合の内容
 ② 端末の設備構成
 ③ 端末の情報（機器名、購入年月日等）
 ④ インターネット契約情報（契約先、プラン等）



②消費者の問合せを受けて原因を調査する。自らが原因でない場合は、消費者へ差戻すのではなく、他の主体へ不具合原因の調査を依頼する。

Bの枠のように別契約における協力体制において、利用者の契約先が増えれば、協力体制にて受け渡す関係主体の対象も多くなり協力することが煩雑になる。このため、Aの枠のような共通窓口を設置した場合、利用者の相談窓口は1者となることからたらい回しが起こらず、円滑な不具合の解消を行うことができると考えられる。



③依頼に従って原因究明を行い、原因が判明した場合は、原因となる主体が責任主体として消費者からの問合せに対処する。

目的＝紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な確保に資する

