

TCAに於ける消費者支援の 取組みについて

2010年10月21日

社団法人電気通信事業者協会

消費者支援委員会

1 「電気通信サービス利用者懇談会」関連取組み状況

2009年2月の「電気通信サービス利用者懇談会」提言各種について、我々電気通信事業者の具体的な取組みをご説明します。

2 昨今の市場変化

「電気通信サービス利用者懇談会」終了後から現在に於ける、電気通信サービス市場等の変化について触れます。

3 より良い消費者支援に向けて

消費者の自立が求められる今、我々電気通信事業者が為すべきより良い消費者支援の在り方について検討します。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

(1) 契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

ア 広告表示への取組み

- ・ 本社に広告審査専門の部室を設置。週次で広告作成部門と改善に向け協議。支社支店の広告企画担当とも数ヶ月毎に協議実施。全社員研修実施や広告物作成における注意事項を纏めたツールの作成・配布等により、適正な広告表示に向けた社員の意識・スキル向上に取り組む。
- ・ 全社単位又は傘下グループ会社単位の委員会を組織し、広告に関する協議や運用状況の確認を行う。
- ・ 業界団体ガイドラインを踏まえ、サービス・料金の注釈内容や配色等を定めた社内ガイドラインを策定実施。
- ・ 事前に法務部門・顧問弁護士へ照会。
- ・ 事前にユーザ対応部門へユーザ目線かどうか、モニタリング調査・意見聴取を実施。

各社方法は異なるが、改善に向けて様々な取組みを行っている。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

イ 分かりやすい料金体系の策定

- ・ 様々な通信サービスの種類と掛け合せ
 - － 移動体通信or固定通信 （携帯電話・PHS、加入電話・IPアクセスの固定回線）
 - － 音声通信orデータ通信 （電話、インターネット接続）
 - － 国際通信or国内通信、web閲覧or電子メール
- ・ 従量料金の設定 → 選択料金を導入（→定額制のみのサービスも）
 - － 割引サービス（〇%割引、準定額制（〇円以上は頭打ち）、定額制）
- ・ パック料金の設定
 - － オプションサービス複数を1パック、TV・電話・インターネット接続を1パック、等

※ 別紙1参照

サービス種類毎の従量料金に加え、定額制選択料金を導入する他、複数サービスを1プランにパッケージングした料金も。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

(2) 契約締結時の説明義務等の在り方

ウ 分かりやすい説明

- ・ 電話受付時の対応スクリプト、お客様対面時のチェックリスト(お客様署名も頂く)を活用して、お客様に対し説明漏れを防止する取組みを実施。
- ・ 重要事項説明書面送付・手交の後、補完のために、工事実施前迄に「申込内容のご案内」「ご利用案内」「ご利用チェックシート」等の書面をお客様宅へ郵送し、お客様へ契約内容をご確認頂く。
- ・ 1年・2年といった期間利用型割引プランに於いて、契約期間・更新月(契約解除料のかからない月)・自動更新の関係を分かりやすく示した図を追加。
- ・ 提言を受けて分かり易さ向上を検討し、重要事項説明書面の冒頭に、特に留意頂きたいポイントを大きめのフォントで要約。

※ 別紙2参照

提言前から適宜改良に努めているが今後も推進。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

エ 契約解除手続きについて契約締結時の説明へ追加
基本的には提言前から説明を行っている。

- ・ 提言を受けて分かり易さ向上を検討し、重要事項説明書面に於いて解除の方法や連絡先の記載の見直しを行った。

提言前から行っているが今後も改良を推進。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

オ 適合性の原則を踏まえた勧誘

- ・ 代理店に対して営業活動の際に遵守すべき事項を纏めたものを配布し、それに沿った対応を行うよう求めている。その中で適合性の原則についても盛り込んでおり、高齢者等お客様ご自身の判断が困難と思われるような場合は営業活動を禁じている。
- ・ 高齢者対応に特化した対応マニュアルを作成。
- ・ 店舗に高齢者向けのコーナーを設置。
- ・ 高齢者向けに料金の仕組みや端末の選び方・使い方、トラブル事例を記載したリーフレットを用意。
- ・ 高齢者への勧誘においては、特に分かり易い説明に留意するとともに、即時の契約ではなく日を改めて訪問するなど、意思を再確認した後に契約を行う
- ・ 未成年者が契約者となる場合、本人確認と併せて親権者同意を取る
- ・ 店舗において、テレビ電話を通じて手話通訳者が手話で受け答えを行う「手話サポート」や、英語・ポルトガル語・中国語・スペイン語・韓国語等の通訳者が受け答えを行う「外国語サポート」を実施。

提言前から努めているが今後も推進。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

(3) 契約締結後の対応の在り方

カ 複数契約解除に際しての注意喚起

基本的には提言前から、入電時のスクリプトに盛り込んで対応している。

- ・ お客様が複数の契約を締結しており、その一部の契約の解除である可能性がある場合には、他の契約の有無や解除の要否についての注意喚起を行う
- ・ データカードの解約時においては、必ずISPについても解約を忘れないようにと説明を行う
- ・ 携帯電話端末を割賦購入頂いたお客様に対し、サービスを解約された場合でも、引続き未払いの分割支払い金をお支払い頂く必要がある旨を「ご利用にあたっての注意事項」に記載し、案内。
- ・ 解約に関する問合せ時、家族割引・複数回線まとめ請求等の契約がある場合には、併せて当該注意点を案内。

提言前から適宜改良に努めているが今後も推進。

キ 契約解除等の民事効について

① 自宅が電波圏外であった申告に対する救済措置は？

- ・ 端末返却を前提に個別に柔軟な契約取消対応
- ・ ホームページに電波状況ピンポイント検索を開示、自宅周辺の電波状況を事前確認可能に
- ・ レピータ・フェムトセル・簡易アンテナ等のツールを用いた自宅内電波改善
- ・ 事業者や店舗によっては、2週間程度機器貸し出し

※ 別紙3参照

② インターネット接続の速度が期待に沿わなかった場合の取組みは？

- ・ 申込時にベストエフォート型の旨説明しているが、期待に沿わない場合は、調査等を実施
- ・ 宅内LAN配線の問題、LANケーブルの劣化、無線LANの問題、事業者設備等原因は様々。
原因に応じて対応
- ・ 結果的に解約を希望される場合は、お客様希望に沿って個別柔軟な対応

③ 訪問・電話勧誘が不適切だった場合の契約取消し等の対応は？

- ・ 案件毎に状況が異なる事から事実関係を個々に把握のうえ、事業者には何かしら非がある場合は契約取消を含めた対応
- ・ 不適切な勧誘と判明した代理店に対しては、文書や訪問による営業活動の是正／改善要求、その他全ての代理店に対しても注意喚起を行い、再発防止と代理店の品質向上を図る

個別事例に即し、柔軟な対応を行っている。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

(4) 苦情処理・相談体制の在り方

ク 電子メールのみならず電話にて受付を行う

主たるTCA加盟事業者は全て、提言前から電話での受付を行っているほか、eメールやホームページ内のフォームからの受付を行っている。

提言前から行っているが今後もニーズに合せ推進。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

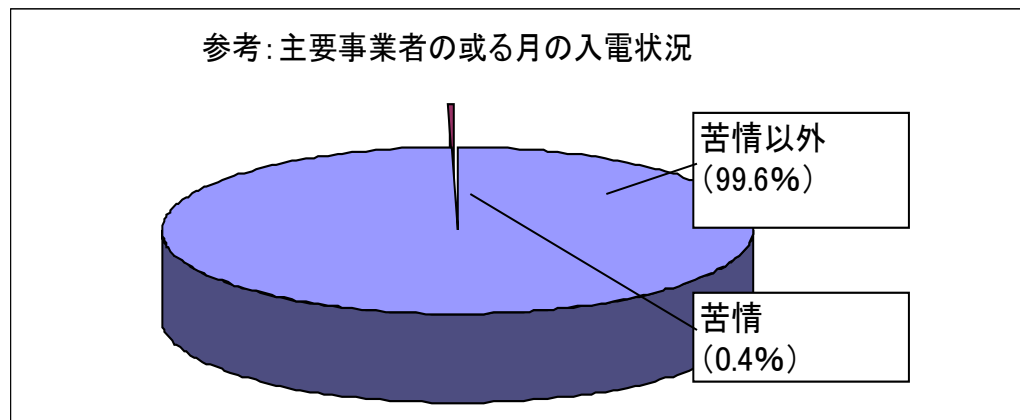
ケ 入電問合せの改善及び開示

総じて入電対応の運営状況(回線数や受電率等)は開示していないが、一定の受電率を社内の目安として、回線数やブース数、要員を確保。

又、一部の事業者においては次の内容をホームページにて開示。

- ・ IVR(自動応答サービス)メニュー
(IVRメニューの開示:アナウンス途中でもガイダンスを進める事が可能になる)
- ・ 電話がつながりにくい曜日・時間帯
- ・ 多く寄せられる質問に関するQ&A

※ 別紙4参照



提言前から適宜改良に努めているが今後も推進。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

＜お客様の声を活かす取組み＞

- ・ お客様のご意見やご要望を業務改善・新サービスの開発に活かす社長を委員長としたスマイル委員会を設置し、サービス向上を推進する活動をはじめとし、お客様の声を積極的に業務運営に反映させる取組みを行っています。
- ・ お客様から寄せられる様々なご意見やご要望を真摯に受け止め、お客様の視点に立ち、お客様とともに歩んでいく活動を事業運営の柱の一つと位置付け「ウイズカスタマー活動」として取り組んでいます。弊社グループの各受付窓口に寄せられたお客様のご意見・ご要望等を、社内横断的な組織「ウイズカスタマー活動推進プロジェクト」において改善に向けた検討・審議を実施しています。
- ・ お客様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、社長を委員長とする「TCS委員会」を設置し、計画・実行・検証・改善によるマネジメントサイクルのもと、全社一丸となってお客様のご満足の向上に努めています。
- ・ 各お客様対応チャネル（インフォメーションセンター、ショップ、お客様相談室等）に寄せられたお客様の声及び社員・フロントスタッフからの改善提案を収集・分析する体制を構築しており社内幹部への情報共有及び改善活動に活かしていく体制を有しております。又、社長をトップとする「CS推進委員会」はじめ各種関係社内会議を通じて、改善の実施・検討・方向性等を決定しております。
- ・ お客様対応部署において各種CS案件に対する改善会議を毎週開催しております。同会議では、社外（総務省窓口や各地域の消費者センター等）からの申告案件について、改善が必要と思われる案件の判定を行い、レベルに応じて社長・役員以下、営業本部長をはじめとする各本部長へ報告し、再発防止・サービス改善を促進しています。

会社規模等に応じて違いはあるが、部門横断的な委員会や会議体を設置整備して、お客様の声をサービスや業務運営へ反映するよう努めている。

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

＜参考：移動体通信におけるパケット料金高額請求への取組み＞

- ・ 業界全体のデータでは無いが、或る会社に於けるパケット高額請求に関する入電が前年同月比3割減、といった例をはじめ、かなりの減少が見られる。
- ・ これらは、パケット定額サービス加入が浸透して来たほか、次のような取組みを行った関係もあると考えている。
 - － パケット定額サービス非加入のお客様からの利用額が高額になった旨の申告につき、お客様からのご要望に合わせ契約当たり1度に限り、前月に遡って定額サービスを適用する運用
 - － ご利用料金がお客様の設定額を超えると、eメールで通知するサービス提供
 - － お客様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)を除いて利用を停止するサービスの提供

1 「利用者懇談会」関連取組み状況

コ 各地方に於ける関係者情報交換

TCA会員各社は、地方版消費者支援連絡会へ積極的に参加し、関係者間での情報交換を行っている。

地域ブロック	TCA会員事業者 構成員
北海道	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム、東日本電信電話(株)、NTTコミュニケーションズ(株)、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)
東北	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム、東日本電信電話(株)、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)
関東	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム、東日本電信電話(株)、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)、UQコミュニケーションズ(株)
信越	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム、(株)NTTドコモ、東日本電信電話(株)、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)、UQコミュニケーションズ(株)
東海	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム、西日本電信電話(株)、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)、中部テレコミュニケーション(株)
北陸	イーモバイル(株)、(株)ウィルコム、西日本電信電話(株)、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)
近畿	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム、西日本電信電話(株)、NTTコミュニケーションズ(株)、(株)NTTドコモ、(株)ケイ・オプティコム、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)、UQコミュニケーションズ(株)
中国	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム、西日本電信電話(株)、NTTコミュニケーションズ(株)、(株)NTTドコモ、(株)エネルギア・コミュニケーションズ、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)
四国	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム、(株)STNet、西日本電信電話(株)、NTTコミュニケーションズ(株)、(株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)
九州	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム、西日本電信電話(株)、(株)NTTドコモ、九州通信ネットワーク(株)、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)
沖縄	イー・モバイル(株)、(株)ウィルコム沖縄、西日本電信電話(株)、(株)NTTドコモ、沖縄セルラー電話(株)、沖縄通信ネットワーク(株)、KDDI(株)、ソフトバンクテレコム(株)、ソフトバンクモバイル(株)、UQコミュニケーションズ(株)

<移動体通信の変化>

- ・ MVNO及び新規参入事業者による競争の進展
- ・ 端末と通信サービスの提供料金区分
- ・ 垂直統合ビジネスから水平分離ビジネスへの兆し
 - － iPhone、アンドロイドなどのスマートフォンが普及し、APP STOREやグーグルマーケット等、独自のコンテンツ市場が拡大して、これ迄の事業者がコンテンツを管理するビジネスモデルからの環境変化が生じている
 - － 端末の高度化によるオープンOSや海外輸入端末等、事業者での動作保証が出来ない端末の登場により、端末アフターサービスのあり方について多様性が求められて来ている

<固定通信の変化>

- ・ 光やケーブルTV等によるブロードバンドの普及拡大
 - － 新しいビジネスモデルやライフスタイルの変化の兆し

<移動体・固定通信共通>

- ・ オンラインゲーム・音楽映像配信・SNSをはじめとする、電気通信サービス上で提供されるコンテンツサービスの普及拡大
 - － 普及に伴う多様な端末、多様なコミュニケーションへの変化

3 より良い消費者支援に向けて

- ・ 電気通信サービスの多様化・多機能化は、今後も進展して行くと考えております。
- ・ 伴って、安心・安全に電気通信サービスを選択・ご利用頂くために、故障等サポートやサービスの充実向上を、図って参ります。
- ・ 一方、消費者基本法でも明らかなとおり、消費者の自立は重要と考えております。消費者の的確な判断に資するよう、今後もサービスに関する情報提供を推進し、消費者自立支援に貢献して行きたいと考えております。

我々は、消費者自立支援のため様々な努力を重ねています。電気通信事業者のみならず、消費者の方も多様化・多機能化の進展する電気通信サービスを知って頂き、ご意見を頂戴し改善につなげて行きたいと考えています。