

# 利用者視点を踏まえた電気通信サービスの 営業活動に関する取組みについて

— 電気通信事業者の営業活動に関する自主基準 —

2012年3月29日

電気通信サービス向上推進協議会

- 「販売適正化WG」を2011年11月に設置し、当協議会で議論検討
- 当協議会自主基準を策定し、遵守して行く取組みを行うこととした

## 【審議事項】

### ● 勧誘行為

- ・ 最初に、契約勧誘目的である事を告げる
- ・ 実際の説明に当たっては、事業法「重要事項説明」遵守は勿論、適合性の原則に配慮

### ● 再勧誘停止

- ・ 再勧誘を拒否するお客様受付体制を整備し、ホームページで公表し周知を図る
- ・ 代理店へ通知し勧誘対象から除外＋代理店からの連絡強化

### ● 工事前無償契約解除

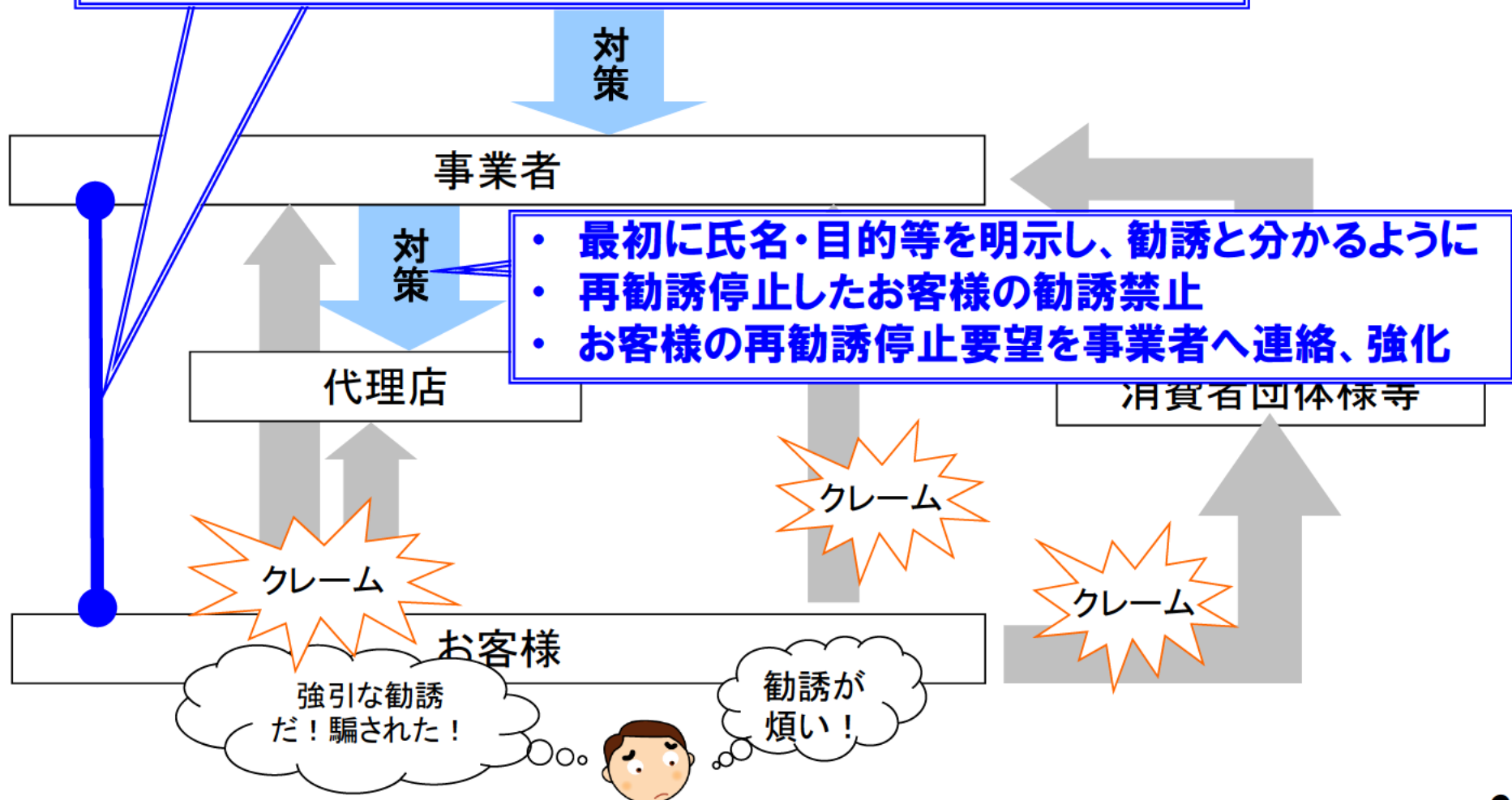
- ・ 固定回線サービス(FTTH/CATV)について、工事実施前であれば無償契約解除
- ・ これらブロードバンドサービスの開通所要期間は約2週間～1か月、この期間を活かす

## 【販売適正化WG構成員】

- ・ (社)テレコムサービス協会
- ・ (社)日本インターネットプロバイダー協会
- ・ (社)日本ケーブルテレビ連盟
- ・ (社)電気通信事業者協会
- ・ 各団体から推薦した大手事業者

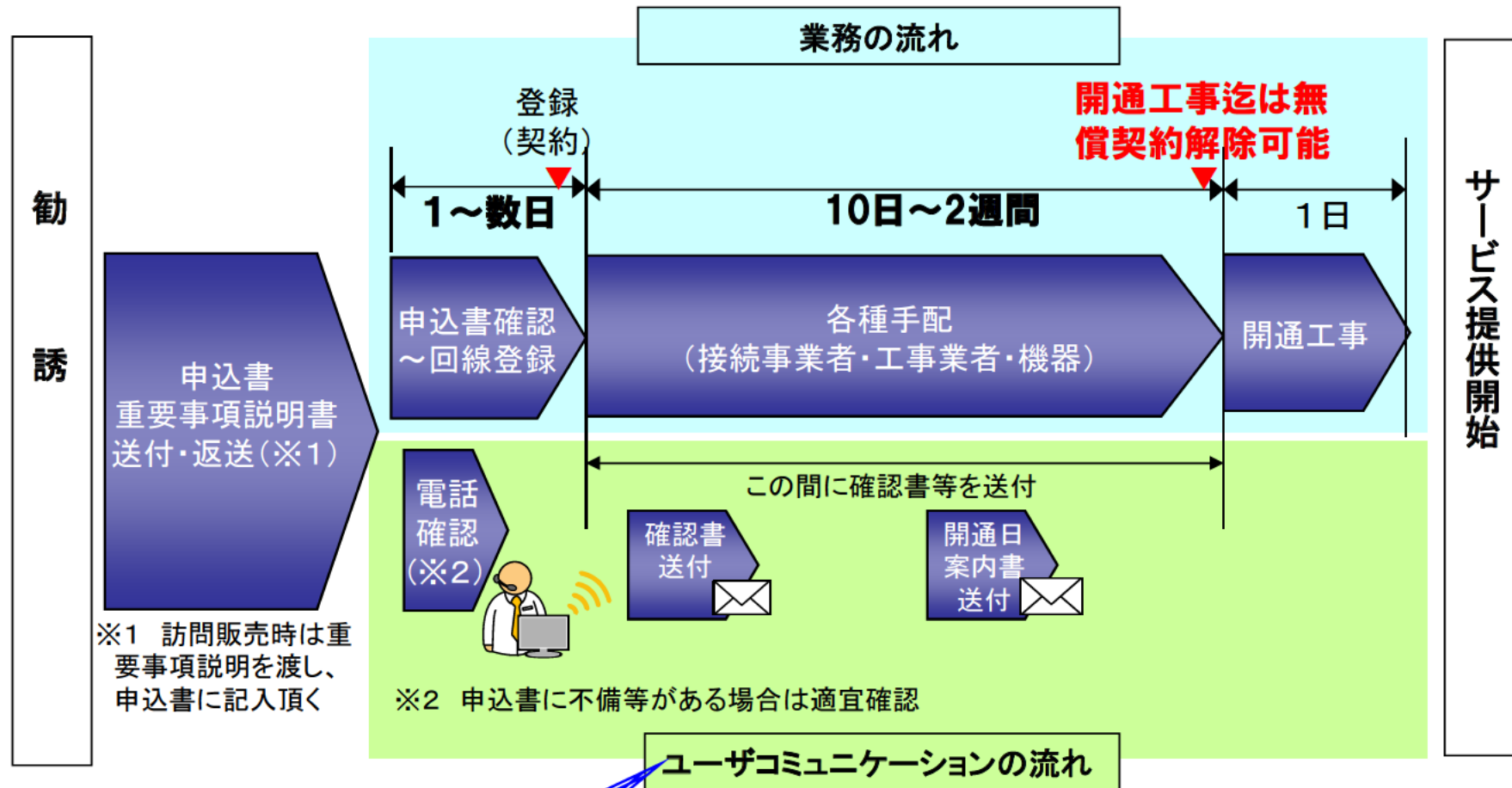
# 自主基準で目指すもの: 勧誘行為 & 再勧誘停止

- ・ 最初に氏名・目的等を明示し、勧誘と分かるように
- ・ 再勧誘停止受付体制を整備し、不意打ち勧誘の入口で対策
- ・ 停止方法をサイト掲載ほかお客様へお知らせし、ご連絡頂く



# 自主基準で目指すもの:工事前無償契約解除

電気通信サービス  
向上推進協議会



- FTTH/CATVサービスは工事前無償契約解除、不意打ち勧誘の出口で対策
- サイト掲載ほか確認書・開通日案内書等で、個々のお客様へ直接お知らせ

## 提言内容

- ・ 勧誘の在り方
- ・ 利用者からの申出による契約解除

## 自主基準の内容

### 勧誘の際は、先ず氏名等を明示

事業者名(代理店の場合は代理店名も)・氏名・勧誘目的を明示(第3条)

### 再勧誘の停止

拒否要望があった場合に再勧誘を停止(第6条)

### 工事前無償契約解除

FTTH・CATVの回線サービスについて工事前無償契約解除を実施(第8条)

### 代理店監督

体制の構築含む勧誘状況の把握・管理、勧誘適正化に向けた指導推進(第9・10条)

ほか;事業法第26条(重要事項説明)・第27条(苦情処理義務)&電気通信事業法の消費者保護に関するガイドライン遵守、適合性に配慮した説明、不実告知・威迫困惑行為の禁止、当協議会による状況把握・推進

