

「CS適正化イニシアティブの提言」等に関する 業界の取組みについて

平成26年2月28日



電気通信サービス向上推進協議会

構成員： 電気通信事業者協会
テレコムサービス協会
日本インターネットプロバイダー協会
日本ケーブルテレビ連盟

電気通信サービス向上推進協議会について

電気通信4団体が協力して、消費者利益の向上とサービスの品質向上のための検討及び取組みを実施する協議会。社会的要請等に応じてWG等を設置し様々な活動を行う。

(平成15年11月 設置)

目的・活動内容

- (1) 利用者サービスの向上のための具体策の検討及びその円滑な実施
- (2) 電気通信サービスの広告表示に関する自主基準の策定および運用
- (3) 勧誘に関する自主基準の策定および運用
- (4) 消費者からの苦情相談や不具合に関する対応策の検討および運用
- (5) その他電気通信サービスに関する対応

構成員

会長	是枝 伸彦(一般社団法人テレコムサービス協会会長)
副会長	奥山 八洲夫(一般社団法人電気通信事業者協会専務理事)
副会長	原 隆一(一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会副会長)
副会長	松本 正幸(一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟専務理事)
オブザーバー	玉田 康人(総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課長)

構成団体

- (一社)電気通信事業者協会(TCA)
- (一社)テレコムサービス協会(テレサ協)
- (一社)日本インターネットプロバイダー協会(JAIPA)
- (一社)日本ケーブルテレビ連盟(JCTA)



CS適正化イニシアティブの提言に対する取組指針

2020年代に向け、ICTは社会基盤・社会インフラとしてより一層重要な役割を担うこととなり、ICTサービスを提供する我々事業者および業界団体は、ICTの普及および利用者の利便性向上と安心安全な利用環境の実現が必要であると考えます。

このような背景のもと、先般のCS適正化イニシアティブの提言を協議会として真摯に受け止め、昨年来、事業者・販売店等含む横断的な体制を構築し、業界全体において精力的な検討を続けています。

本検討の中で、業界における自主的取組を徹底することにより、未然に利用者のトラブルを防ぐことが、利用者利益の最大化のため最も有効である旨の認識を協議会の総意として新たにしました。

今まで以上に事業者および業界団体が一団となり、引き続き、各種取組みを推進していく所存です。

電気通信サービス向上推進協議会の検討体制

各団体等と連携

JASGA, JARO, MCF,
CIAJ, JISA等の業界団体
国民生活センター
消費生活センター
総務省(各地方局)



電気通信サービス向上推進協議会

会長 是枝 伸彦(テレコムサービス協会)

電気通信4団体が所属

電気通信事業者協会(TCA)
テレコムサービス協会(テレサ協)
日本インターネットプロバイター協会(JAIPA)
日本ケーブルテレビ連盟(JCTA)



事務局

テレサ協:事務局長
TCA:事務局長代理
JAIPA
JCTA

電気通信サービス向上推進連絡会

- ・消費者への情報提供等の推進
- ・その他全般に関わる対応を検討

広告表示に関する対応

広告表示アドバイザー委員会

広告表示検討部会

- ・主要な広告事案に関する検証
- ・広告表示に関する提言

広告表示自主基準WG

広告用語等検討G(携帯電話,固定電話,インターネット,ケーブルテレビ)

- ・広告表示自主基準ガイドラインの検討
- ・チェックポイントなど関連資料の検討
- ・用語の統一や表記基準等の検討
- ・**エリア、通信速度等への対応**

サービス品質についての連絡会(新仮)

エリア、通信速度等への対応

苦情・相談 販売に関する対応

苦情・相談検討WG

- ・苦情・相談等への対応
- ・ADRの必要性を検討
- ・ホットライン(相談員,消費者)の整備
- ・**コールセンターの設置検討**

代理店連絡会

- ・代理店問題への対応

販売適正化WG

- ・**勧誘に関する自主基準の検討**
実施状況調査
- ・販売適正化の推進
- ・**代理店連絡会の対応**

その他の対応

責任分担検討WG

責任分担モデルに基づいた対応の在り方の検討

事故対応WG

事故に関するガイドライン等の検討

識別音検討WG

電話の識別音に関する検討

制度対応WG(新仮)

- ・**事業法改正等への対応**



「CS適正化イニシアティブの提言」に関する業界の具体的な取り組み内容

実施項目		実施予定概要	実施時期	
1 自主基準等の拡充	広告表示	①エリア表示統一	人口カバー率の算定について、500mメッシュ方式への表示統一化に向けたルールを策定し、広告表示自主基準へ反映。	H26.1Q (4月-6月)
		②実効速度表示の検討	総務省研究会のとりまとめを踏まえ、実効速度の広告表示について検討。	H26.1Q～ (4月-6月～)
	営業活動	③営業自主基準の見直し	訪問販売、電話勧誘によるモバイルデータ通信サービス契約について利用前キャンセル等を基準化、禁止行為等について強化を図る。	H26.1Q (4月-6月)
		④ガイドライン作成	全ての事業者や販売員が理解しやすいよう、例示を含めたガイドライン(自主基準解説集)を作成。	H26.1Q (4月-6月)
		⑤重要事項抜粋モデルの見直し	最近の苦情相談の傾向を踏まえ、重要事項説明書面抜粋モデルを見直し、全ての事業者や利用者が理解しやすいよう改定。	H26.1Q (4月-6月)
2 自主基準の遵守担保	⑥代理店連絡会の開催		主に光ファイバ1次代理店との情報共有、引き続き議論を実施、今後、参加代理店の拡大を検討。	H25.8月～
	⑦営業活動自主基準の代理店周知		営業活動自主基準について代理店連絡会を通じて直接周知、遵守状況について調査を実施。	H26.3月
	⑧販売員資格制度構築		消費者トラブルを踏まえた適切な営業が行える販売員育成を目的とした資格制度を検討。	H26.2Q (7月-9月) 実施判断
	⑨販売員向けマナー集作成		最近の苦情相談事例を踏まえ、適切な営業マナーをわかりやすく説明した媒体を作成・配布、販売員のモラル啓発を図る。	H26.1Q (4月-6月)
3 その他	⑩利用者リテラシーの向上		協議会HP等における、よくある相談事例を踏まえたコンテンツの更新や、FAQ等を追加し、リテラシー向上を図る。	H26.1Q (4月-6月)
	⑪個社相談窓口への誘導強化		・協議会HP等にて各社窓口、再勧誘停止窓口を一覧化 ・会員各社へ個社窓口への誘導施策(各種窓口の露出強化、トラブル対応窓口の強化、窓口応答率向上等)の検討・実施を要請。	H26.1Q (4月-6月)
	⑫PIO-NET等データの分析・対応		PIO-NET登録データ及び各社相談事例の傾向分析、対応策検討を継続的に実施。	H25.8月～
	⑬業界コールセンターの設置検討		効果とデメリットを比較考量し、現地点においては効果の高い自主的取り組みを優先し設置は見送り。	H25.8月～
	⑭消費者センター等との連携強化		ホットラインリストの整備、国センや消センとの意見交換等を実施。	継続
⑮他団体との連携		他団体との情報交換等を実施。	継続	

1 エリア・通信品質に関する事

○ サービス品質・エリア等の表示

- ・実効速度：計測・公表等の在り方検討
- ・人口カバー率：500m四方区分を基本に情報提供
- ・上記2点について広告表示への対応

【広告表示に関する現在の取組み】

- 「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を策定し、事業者の自主的な取組みを推進。
- 自主基準等が守られているかどうか、定期的に主要な新聞広告およびテレビCMをチェック。

「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」第9版(主な変更点)

- ① 通信速度(特に移動体通信)の表示に関して
サービス提供エリアにより最大通信速度が異なる場合その旨を記載し、最大通信速度の該当エリアを何らかの方法で消費者にわかるよう記載。
- ② 人口カバー率の算出方式等(特に移動体通信)の表示に関して
 - ・人口カバー率の算出方法を明記。
 - ・将来に渡る人口カバー率(サービスエリア)予定を記載する場合、同一サービスでの現時点での人口カバー率(サービスエリア)を併記。
- ③ 端末の通信速度(特に移動体通信)の表示に関して
特にルーター類においてネットワーク側とデバイス側の速度が顕著に異なる場合、高い通信速度のみを記載しない。

「別冊用語集」第2版

- ・電気通信サービスの広告表示・広告作成で使用する標準用語等として整理。

【CS適正化イニシアティブの提言への対応】

(エリアの広告表示に関する取組み)

人口カバー率の算定について、500mメッシュ方式への表示統一化に向けたルールを策定し、広告表示自主基準へ反映および見直しを行う。(H26.1Q(4-6)予定)

- ・協議会にて人口カバー率に関する説明会を実施(H25.12)
- ・現在、事業者にて実施基準を作成中
- ・その後、実施基準を踏まえ広告に関する自主基準への反映および見直しを行う。

(サービス品質について)

- ・「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」が設置され、協議会、4団体、各通信事業者が研究会へオブザーバ参加。
- ・来年度の実証実験の結果を踏まえ広告に関する自主基準を検討する予定。

2 サービス設計、利用者リテラシー向上に関する事

○ 利用者ニーズに応えるサービス設計等の検討

- ・料金プランをわかりやすく案内
- ・期間拘束・自動更新付契約についてプッシュ型通知の導入、幅広く利用者に届く方策を検討
- ・利用者にわかりやすいサービスの設計の検討

○ 利用者リテラシーの向上

- ・サービス内容をわかりやすく伝えるなど、周知啓発や教育機会の充実を図る
- ・利用者自らが理解できるよう努める

【CS適正化イニシアティブの提言への対応】

- ・重要事項抜粋モデルの改変を予定
- ・各携帯事業者にてプッシュ型通知サービスの導入
- ・協議会HPに電気通信サービスに関する情報を随時掲載

3 販売勧誘に関する事

- 販売勧誘の在り方の自己点検・確認
 - ・望ましい勧誘活動の在り方を自己点検
- 事業者による代理店状況把握と指導の徹底
 - ・事業者と1次代理店が一体となり、2次以下の代理店の指導を徹底、コンプライアンスの強化
 - ・書面交付の徹底やチェックリストなど利用者にわかりやすい説明および意思を確認する仕組みの構築
- 適合性の原則への配慮
 - ・電気通信サービス提供においてあらゆる場面で考慮
- 新たな取組及び自主基準等の継続的な見直し
 - ・自主基準の遵守徹底、取組状況の把握、継続的な見直し等を含めたPDCAを展開
- 代理店連絡会等の設置
 - ・個別の事業者や代理店で解決できない課題を業界全体としての対応、ルール作り



【現在の取組み】

- 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を策定し、説明会などで周知活動を実施。
- 各事業者では、契約解除（FTTH・CATVの回線サービス）や再勧誘停止の受付を開始。

勧誘の際は氏名等を明示 事業者名(代理店名)・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の回線サービスの工事前無償契約解除を実施(第8条)

代理店監督 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)

契約締結時に次項目を説明(電気通信事業法第26条を考慮)

事業者(代理店)の名称・連絡先・料金・契約変更(解除)の条件等説明(第4条)



【CS適正化イニシアティブの提言への対応】

項目	内容
自主基準の見直し	訪問販売、電話勧誘によるモバイルデータ通信サービスの解約についてルール化するとともに、禁止行為等について強化を図る。
自主基準の解説集(ガイドライン)を作成	事業者及び販売員が趣旨を理解できるように、わかり易い自主基準の解説集(ガイドライン)を作成。
代理店連絡会の開催	主に光ファイバ1次代理店との情報共有し、適正な販売行為の徹底等に向けた情報交換、議論、対策検討等を引き続き実施。今後、参加代理店の拡大を検討。 第1回:販売勧誘における課題及び対策等について 第2回:セット販売の際の利用者への書面交付、悪質な代理店の対処等について 第3回:販売に関する苦情・相談の削減施策の検討について 第4回:代理店アンケートの結果報告及びそれを踏まえた対策案について
営業活動自主基準の代理店周知および調査	協議会が作成する営業活動自主基準について、代理店連絡会を通じて、直接、販売代理店へ周知するとともに、遵守状況についてアンケート調査を実施。
販売員資格制度構築	主として訪問販売、電話勧誘による販売勧誘を行う販売員に対して、消費者保護ルールを含めた電気通信サービス知識習得を目的とした販売員資格制度等を検討し、販売員の質向上に努める。
販売員向けマナー集作成	販売員に向けた、不適切な販売事例(禁止行為)、販売方法の教育(マナーとモラル)についてわかりやすく説明したリーフレット等の作成。
個社相談窓口への誘導強化	会員各社へ個社窓口への誘導施策(各種窓口の露出強化、トラブル対応窓口の強化、窓口応答率向上等)の検討を要請。

4 コールセンター設置の検討に関する事

○ 業界としての業界コールセンターの設置

- ・光ファイバー、携帯電話サービス、モバイルデータ通信を念頭に業界共通対応窓口の設置の検討。

【CS適正化イニシアティブの提言への対応】

- ・効果とデメリットを比較考量し、現時点においては効果の高い自主的取組みを優先し設置は 見送り。

【検討概要】

目的	(1)直接的に利用者からの苦情・相談状況を把握し、PDCAによるトラブル発生を抑制 (2)利用者のトラブル救済
主となる機能	高度化・複雑化している電気通信サービスの特性により発生するトラブルについて、サービス専門的な知識をもって、サービス知識に乏しい相談者の申告を丁寧に聞き、トラブル解決に向けたアドバイス、最適な事業者窓口への誘導を行う。
結論	○トラブル救済を目的とした業界CCの設置は、契約者情報を保有できないこと、現時点にて個社ごとの相談内容の差が大きいこと等を踏まえると、問題解決の有効性が乏しく、むしろ相談者の不満を増幅させるデメリットの方が大きいため、得策ではない。 ○PIO-NETの相談内容の多くが消費者専門家に対して中立的助言を求めるものである。 ○業界としては、事後救済を目的とした施策よりも、トラブル発生の未然防止策をサポートする施策を優先して進め、継続して苦情・相談の分析を実施し、数値の変化に速やかに対応しつつ、効果的な削減策を検討する。

5 消費者センター等との連携に関する事

○ 消費生活センター等との連携

・電気通信事業者および消費者センター等の相互理解を深めることが重要



- ・利用者および相談員のホットラインのリストを引続き整備しPIO-NET等に掲載
- ・国民生活センター、消費生活センター、消費者団体と定期的な意見交換を実施および実施予定
- ・他団体との情報交換等を実施。

ありがとうございました。



電気通信サービス向上推進協議会