

# 関係団体・事業者のヒアリングについて

---

平成26年3月20日  
事務局

日時: 4月17日(木) 13:00~16:00(3時間)

	団体・事業者名	時間(予定)
1	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	15分
2	東日本電信電話株式会社	10分
3	西日本電信電話株式会社	10分
4	株式会社NTTドコモ	10分
5	KDDI株式会社	15分
6	ソフトバンクモバイル株式会社	15分
7	イー・アクセス株式会社	10分
8	代理店	10分
9	テレコムサービス協会	10分

各団体・事業者への個別の質疑応答時間5分、全体の質疑応答時間30分

## CS適正化イニシアティブを踏まえた取組状況

- 電気通信サービス向上推進協議会の取組として報告された事項以外に独自に取り組んでいる事項

## 利用者の知識、経験等に配慮した説明の取組状況

- 適合性の原則を踏まえた説明や勧誘の在り方に関する取組状況(未成年、高齢者、障害者等への説明、オプション契約等の説明状況等)

## 契約内容を分かりやすく確認できる仕組みの取組状況

- 契約時の書面交付等の取組状況
- 利用者が契約内容を分かりやすく把握・確認できる仕組みへの取組状況(契約更新月、オプション契約等の確認状況等)

## 広告表示に関する取組状況

- 広告作成に係る利用者へのわかりやすさや誤認を招かないようなチェックの仕組みの取組状況

## クーリングオフの取組状況

- 自主的な解約やクーリングオフに関する取組状況(解約・クーリングオフの割合の状況等)
- クーリングオフ導入についての考え方

## 販売勧誘活動の適正化に向けた取組状況

- 電気通信事業者による代理店の監督・把握体制の現状(代理店構造、運営管理、集約状況等)

## 苦情・相談への対応の取組状況

- 苦情・相談に関する取組状況(相談件数等の推移を含む。)
- 消費者生活センター等からのあっせんの申出があった場合の対応状況

## 販売奨励金等の在り方

- 販売奨励金等の現状
- 販売奨励金等の商慣行やこれに対する批判的な見解への考え方
- 販売奨励金等の今後のあり方についての考え方

## 利用者のニーズに合った料金体系の実現

- 各社ユーザの1ヶ月当たりの使用データ通信量の分布
- ユーザのニーズや利用状況に応じた料金体系の提供や利用者への説明についての考え方