

関係団体・事業者ヒアリングについて

平成26年4月17日
事務局

関係団体・事業者ヒアリング

	団体・事業者名	発表者	説明	質疑	
1	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	いしだ ゆきえ 石田 幸枝	消費者団体訴訟室長、I T 研究会代表	15分	5分
2	東日本電信電話株式会社	さかもと さくお 阪本 作郎	取締役 営業推進本部長	10分	10分
3	西日本電信電話株式会社	きたむら みきひろ 北村 美樹浩	営業本部マーケティング部長	10分	
4	株式会社NTTドコモ	よしざわ かずひろ 吉澤 和弘	取締役常務執行役員 経営企画部長	10分	
5	KDDI株式会社	ふじた はじめ 藤田 元	理事 渉外・広報本部長	15分	20分
6	ソフトバンクモバイル株式会社	とくなが じゅんじ 徳永 順二	常務執行役員 財務副統括担当 兼 渉外本部本部長	15分	
7	イー・アクセス株式会社	すやま いさむ 須山 勇	執行役員副社長 営業推進本部本部長	10分	
8	株式会社ティーガイア	またの みちひろ 俣野 通宏	上席執行役員 経営企画部長	10分	5分
9	一般社団法人 テレコムサービス協会	ないとう としひろ 内藤 俊裕	MVNO委員会委員長	10分	5分
全体の質疑応答時間					20分

※ 説明時間終了の1分前にベルが1度、終了時にベルが2度鳴ります。
円滑な議事進行にご協力をお願いいたします。

※ 4～7の事業者に対する質疑応答の後、状況に応じ、休憩時間を設けることを予定しております。

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

- 販売形態による契約獲得状況の傾向（店舗販売、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等）、
- 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（各社の契約期間毎のユーザ構成を含む。）
- 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（パッケージ料金や通話料金の算定や水準に対する各社の考え方を含む。）

日時: 4月24日(木) 14:00~

	団体・事業者名	時間(予定)
1	株式会社 ジュピターテレコム	10分
2	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会	10分
3	UQコミュニケーションズ株式会社	10分