

関係団体・事業者ヒアリングについて

平成26年4月24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	株式会社ジュピターテレコム	<small>たかはし くにまさ</small> 高橋 邦昌 ケーブルTV事業統括本部長	10分	5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	<small>きむら たかし</small> 木村 孝 消費者問題対応WG 主査	10分	5分
3	UQコミュニケーションズ株式会社	<small>にしかわ よしゆき</small> 西川 嘉之 コーポレート部門渉外部渉外部長	10分	5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。

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