

電気通信事業者の営業活動に関する 自主基準の改定について

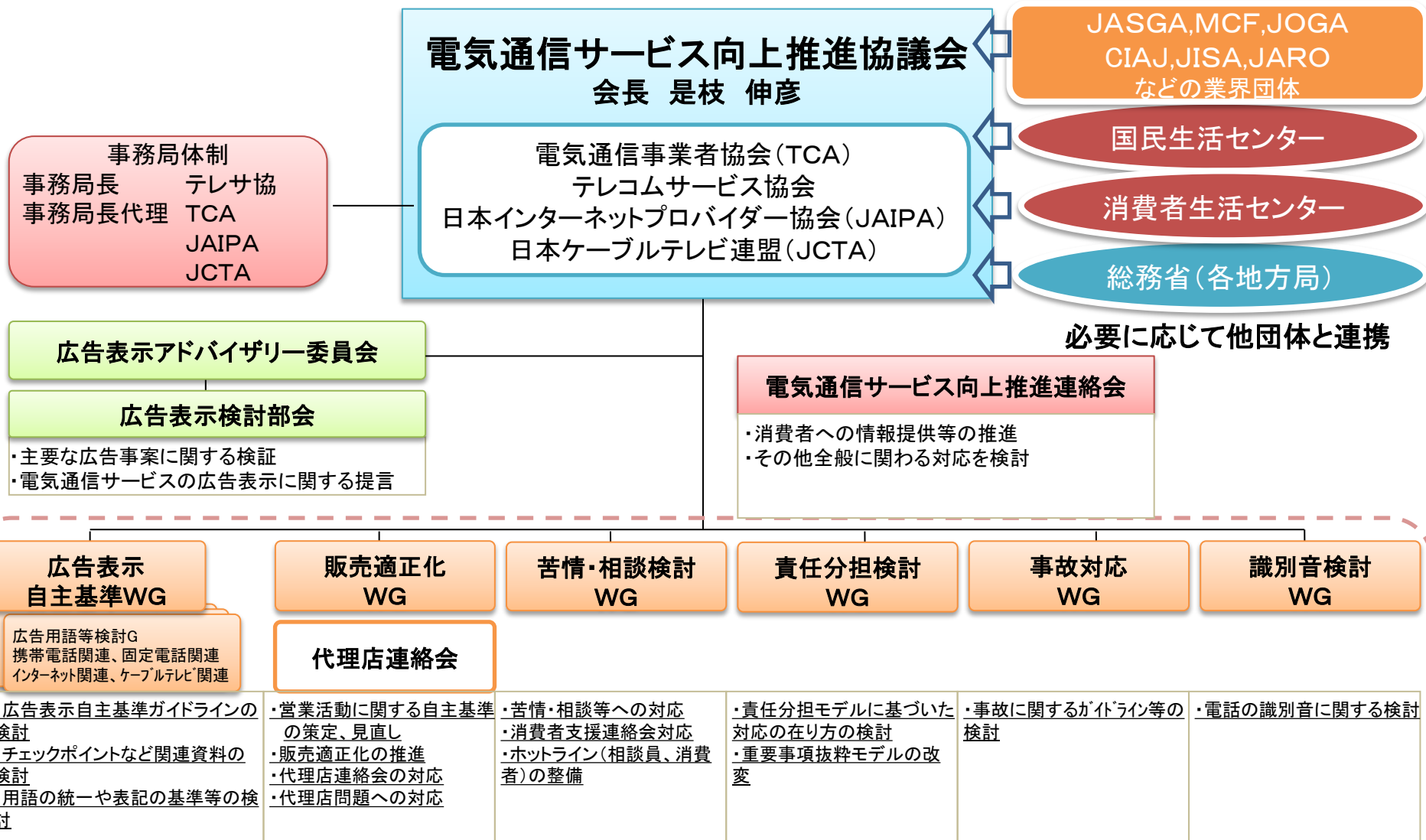
平成27年1月28日



電気通信サービス向上推進協議会

電気通信サービス向上推進協議会の検討体制

サービス品質向上のための諸課題に対応するWG等を設置し活動しています

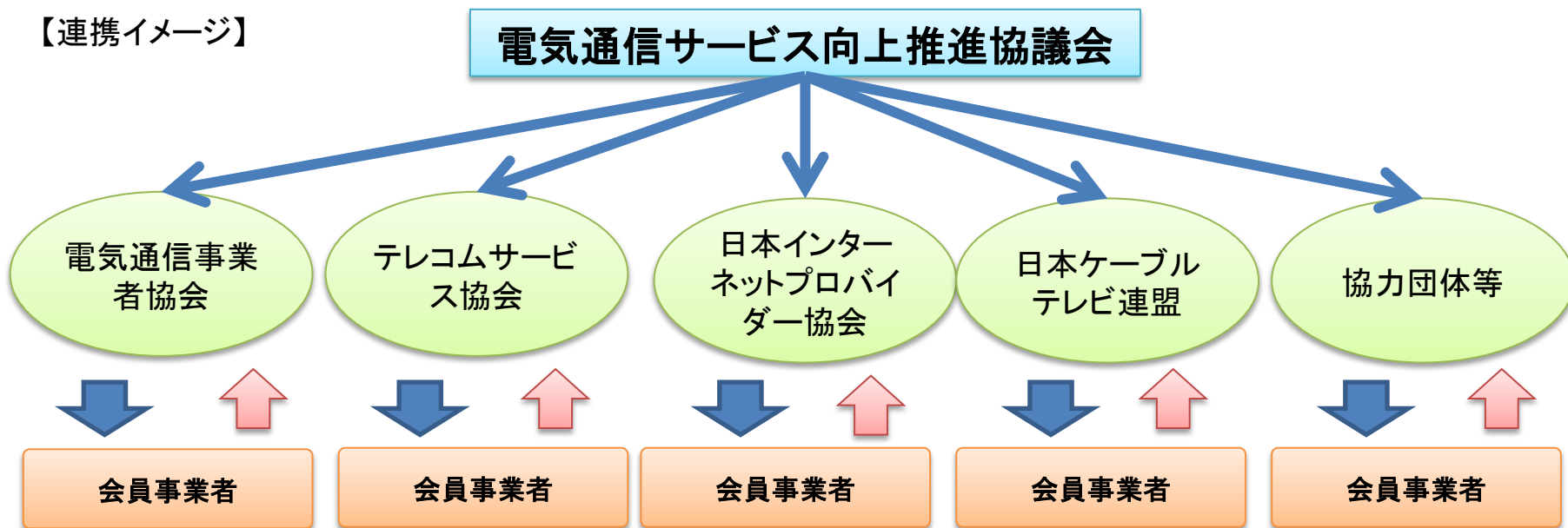


電気通信事業者の営業活動に関する自主基準の改定について

電気通信サービス向上推進協議会では、適切な営業活動を行うための業界自主基準として、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を策定し、勧誘時の事業者名・代理店名及び目的等の明示、再勧誘の禁止、FTTH・CATVにおける工事前無償契約解除等を規定しています。

今回、昨今の消費者トラブルの傾向及び光卸サービス開始に伴い新規事業者が参入するであろうことを踏まえ、自主基準を改定するとともに、ガイドライン(解説)を追加しました。

【連携イメージ】



改定内容の概要①

名称等の明示(第3条) 事業者名(代理店名)・名前・勧誘目的を明示

利用者への説明(第4条)(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

サービス乗換えの場合は、利用者への説明事項として以下を追加

- ・既サービスの契約解除申込みが必要であることを説明すること
- ・サービス乗換えに伴い不利益事項が発生しないか既サービス事業者への確認を促すことに努めること(契約解除に伴う違約金、現在の付加サービスの内容等)

再勧誘の禁止(第6条) 拒否要望があった場合に再勧誘を禁止

禁止行為(第7条) 営業に関する禁止行為を明示

以下の項目を追加

- ・他事業者名を騙ったり、他事業者やその提供するサービスを想起させるような名称を名乗る行為
- ・他事業者の代理店等であるかのような誤認を与える説明
- ・不確実な事項について確実である、又は確実と誤認させるおそれのあることを告げる行為
- ・迷惑勧誘
- ・利用者の同意を得ず、契約申込、変更又は解除する行為 等

改定内容の概要②

工事前無償契約解除（第8条） FTTH・CATVの回線サービスの工事前無償契約解除を実施

「サービス提供開始前」無償契約解除とし、光卸サービス（転用）についても適用（回線敷設工事を伴うものにあつてはその工事前の場合）

事業者等の責務（第9・10条） 勧誘状況の把握・管理、勧誘適正化に向けた指導推進

卸元事業者が卸先事業者に対して自主基準を紹介し、遵守の推奨に努める義務を追加

自主基準の遵守（第11条） 協議会および4団体の自主基準の遵守状況の調査等を規定

- ・自主基準違反の疑義がある場合、協議会が調査し、違反が認められた場合には是正を求めること
- ・是正の見込みがない場合、社会的影響を勘案し、当該事案を公表する場合がありますこと を追加