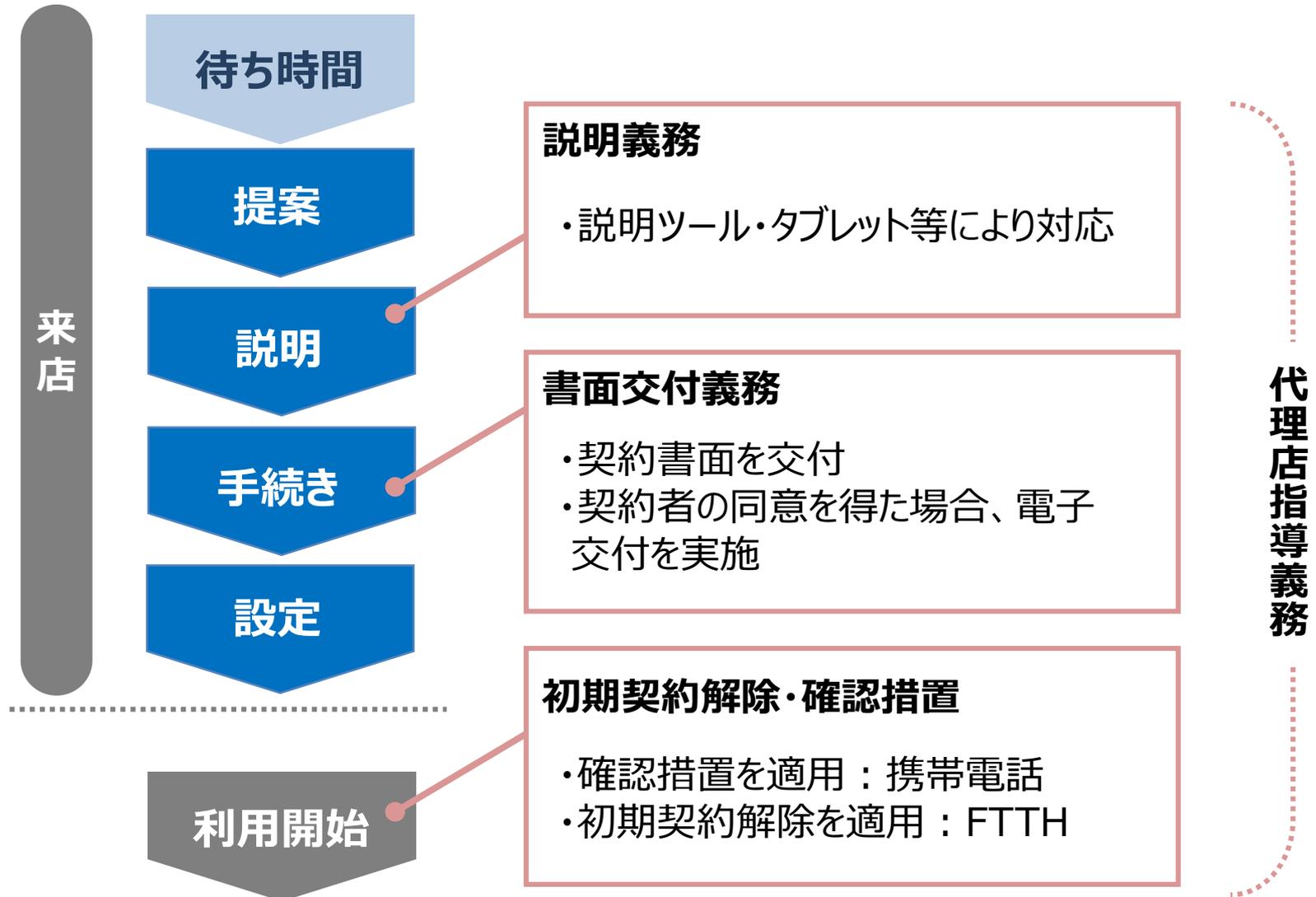


消費者保護ルールの検証に関するWG（第2回） 発表資料

2018年11月8日
一般社団法人 電気通信事業者協会

1. 電気通信事業法への対応

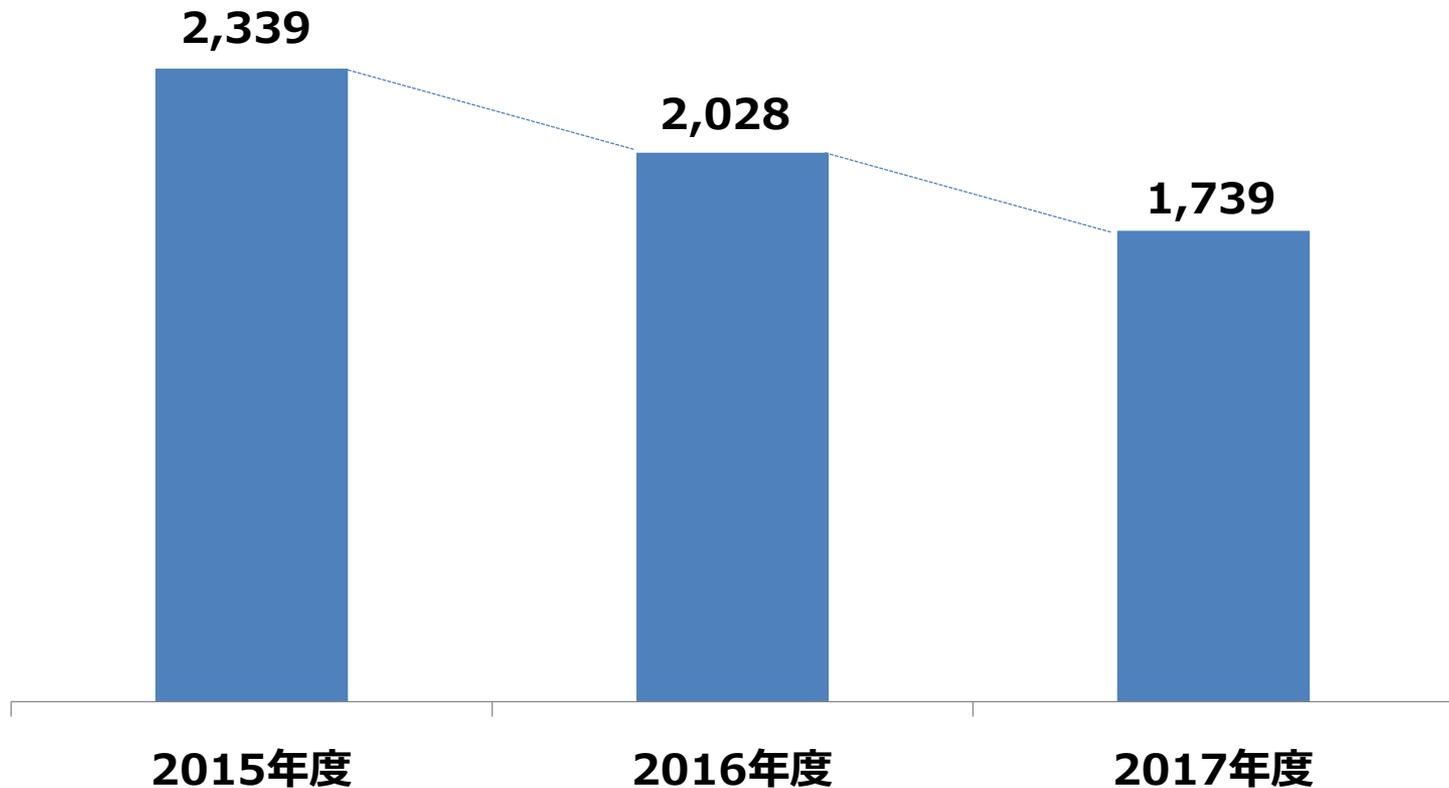
- 各社独自の説明ツール・システム等を整備し、各種義務へ対応



2. 携帯電話にかかる苦情推移

- 電気通信事業法の改正以降、携帯電話にかかる苦情は減少傾向

<1~3月期 年度別件数比較>



※出典：行政が設置する窓口で受け付けた申告のうち、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクに照会があったデータ

3. 待ち時間・対応時間の現状

- MNO3社で集約した結果、新規契約は90～140分程度であり、傾向に大きな違いはない
- 各社それぞれ対策を講じていることから、各社パートにてご説明を行う

	所要時間	対応内容
待ち時間	10～40分	
提案	20～30分	<ul style="list-style-type: none"> ・料金、割引サービス ・端末 ・オプションサービス等
説明	20分	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明
手続き	20分	<ul style="list-style-type: none"> ・システム投入
設定	20～30分	<ul style="list-style-type: none"> ・端末、主要アプリ初期設定 ・データ移行
合計	90～140分	

※所要時間は、すべておおよその数値
 ※各社の調査方法等は、次ページ参照

(参考) 各社の待ち時間・応対時間の調査方法

- 各社実施可能な範囲内で計測（手法は各社によって異なる）
- 各社の新規契約（平日）を調査し、集約
- 所要時間については、店舗規模・地域・時間帯等により異なるため、あくまでも参考値

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実測（店舗応対状況調査） 	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間：実測（システム） ・応対時間：スタッフヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・実測（覆面調査）とスタッフヒアリングの合算
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間：2018年10月 ・応対時間：2017年11月～12月、2018年10月 	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間：2018年7月～9月 ・応対時間：2018年10月 	<ul style="list-style-type: none"> ・実測：2018年5月～8月 ・スタッフヒアリング：2018年10月
対象店舗数	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間：7店（約200件） ・応対時間：約850店 	<ul style="list-style-type: none"> ・140店 	<ul style="list-style-type: none"> ・180店
対象エリア	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間：関東 ・応対時間：全国 	<ul style="list-style-type: none"> ・関東 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国

4. 高齢者への丁寧な対応

- 2016年5月以降、高齢者への丁寧な対応を目的として、MNO3社で自主基準を定め、端末操作方法等のご説明、契約内容の最終確認を追加で行ってきた
- よりご高齢のお客様は店頭のご説明で理解いただけないケースも多いことから、ご家族の同伴や電話確認等を推奨するよう、2018年8月以降MNO3社で取組を開始

TCA自主基準 (MNO3社)

各社の施策内容

高齢者
(80歳以上)

NEW

より丁寧な対応を宣言
(2018年7月30日)

家族へのアプローチ

- 家族の同伴を推奨
- 家族への電話確認

※契約者の同意を得られない場合は実施しない

高齢者
(65歳以上)

丁寧な対応を宣言
(2016年5月19日)

高齢者専用のチェックシート
(端末操作説明の要否確認等)

平成 30 年 7 月 30 日

携帯電話サービスに関する高齢者等に対する追加対応について

(一社)電気通信事業者協会の会員携帯電話事業者三社は(株式会社 NTT ドコモ、au グループ代表 KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社)、協会の定める「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」等に加え、平成 28 年 5 月 21 日から特に高齢者を主な対象に、より丁寧で確実な対応に努めてまいりましたが、今般更なる追加対応をすることとしました。

記

追加対応内容

- ◇80 歳以上の契約者を対象に、お客様の同意を得て、ご家族への意向確認を行うなど、より丁寧な対応に努める。
- ◇平成 30 年 8 月 1 日から実施する。

参考：

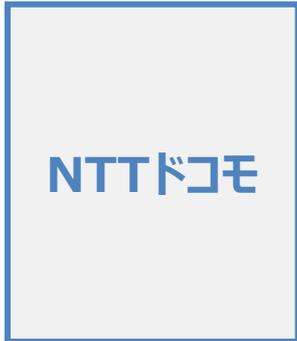
現在までの対応内容(平成 28 年 5 月 19 日公表)

- ◇昨今の電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化をふまえ、65 歳以上の契約者を対象に、サービスの内容が十分に理解されるよう、対象となる利用者の知識や経験並びに契約目的等に配慮した説明を行う(例えば、専用帳票を用いた説明、多様なコミュニケーション方法、分かりやすい表現等)。
- ◇具体的なツールや方法については各社が判断し利用する。
- ◇その他、配慮が求められる利用者(障がい者、青少年等)に対しても、より一層丁寧な対応に努める。
- ◇平成 28 年 5 月 21 日から実施する。

以上

(参考) 同伴の推奨 (ホームページ・ツール等)

■ 各社のホームページ・ツール類でご家族の同伴を推奨



高齢者専用の店頭チラシを作成し
ご家族の同伴を推奨



※総合カタログ・ホームページ・店頭ポスターで同様に推奨



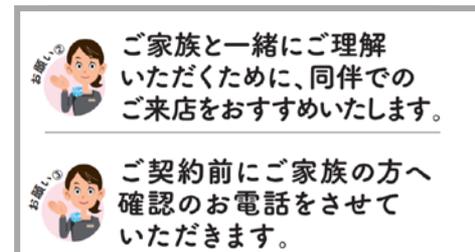
新規契約・機種変更ページで
ご家族の同伴を推奨

ご高齢の方は、できる限りご家族と一緒にご来店ください。
なお、お一人でご来店いただいた場合は、店頭からご家族にお電話させていただく場合があります。

※総合カタログで同様に推奨



高齢者専用の店頭チラシを作成し
ご家族の同伴を推奨



5. 利用中の情報提供の現状

- 「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」での提言に基づき、利用者に対して各種情報提供を実施している
- 各社それぞれ対策を講じていることから、各社パートにてご説明を行う

● 定期契約の自動更新通知

→定期契約の自動更新にあたり、メール等で契約者にお知らせ

● 月々の請求額確定メール

→月々の請求額が確定したタイミングでお客様にご連絡

● オプションサービス無料期間通知

→オプションサービスの無料期間が終了する前に、メール等で契約者にお知らせ