

相談事例への対応状況から

2010年12月1日
電気通信事業者協会
消費者支援委員会

第2回利用者WGで提示された相談事例への対応状況を概括する中から、電気通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方及び利用者に対する情報提供・啓発活動の必要性について検討した。

1 相談事例に対する対応状況について (別紙1参照)

第2回利用者WGで提示された相談事例は、概ね次の3点に集約されると思う。

(1) 訪問・電話勧誘販売に於けるお客様との対話の在り方

代理店指導が行き届いていない点については、率直にお詫びしたい。事業者も、お客様の申出を活かす様に社内横断的な枠組みを構築し、問題代理店へは営業停止を課す等の厳しい処分を行っている。引き続き、代理店の品質向上に向けて取り組みたい。

(2) 商品(料金)の構成、責任の範囲が複雑で分かりづらい(セット販売含む)

電気通信サービスの商品内容・料金構成の多彩性に加え、電気通信以外のサービスとのセット販売によって、商品知識の薄いお客様は商品を把握し切れない状況。引き続き、契約締結時の商品説明につき分かり易さ向上に取り組み、又契約締結前の商品説明についても、分かり易さ向上に努めたい。

(3) 高齢者・障害者への勧誘販売の在り方

契約意思の無いままに契約しご利用頂く事は、事業者の本意ではない。勧誘対象をルール化し限定する事は差別的取扱い問題を孕むため難しいが、お客様との対話を通じて、意思に沿うよう努めたい。

※ 移動体電話サービスは、現状業界全体的に電話勧誘・訪問販売に力を入れておらず、又電波圏外・高額パケット・外装破損等の事案は、これまで既に議論されており、各社の対応が進みつつあるため割愛する。

2 訪問・電話勧誘販売フローについて (別紙2参照)

上記1に共通する相談事例として、直収・光電話及びブロードバンドインターネット接続サービスに於いて「申込みをしたもののやはり取り消したい」という問合せが多く見られたため、訪問・電話勧誘販売に於ける対応状況について説明する。

電気通信事業者は、登録の際の書面送付、工事日調整ある場合は工事業者から電話連絡、工事日(開通日)決まればその旨の書面送付、といったお客様への連絡を行っている。直収・光電話サービス・ブロードバンドインターネット接続サービスについては、契約から開通まで概ね10日から2週間掛かるが、この間に申出を頂ければ、各社とも契約取消しに応じている。

又、再度の勧誘を希望しない場合は、その旨を各社窓口若しくは代理店へ申し出て頂ければ、対応させて頂いている。

3 利用者への情報提供、啓発活動の在り方について

契約締結時の説明については、現状電気通信事業者は相当の説明を行っていると考えており、現状以上に時間を割いての説明は、効果が薄いのではないかと、又聞く側の利用者のニーズに合致しないのではないかと考えている。

他方、契約締結前の説明については、確かに電気通信サービスは高度化・複雑化の傾向にあるが、これには上記1に記した様に、「商品(料金)の構成、責任の範囲が複雑で分かりづらい」点が主要因と考えられる。

確かに、電気通信事業者の商品は、他の電気通信事業者と相互接続して提供する場合もあれば、さらにはPCや放送等の、電気通信事業者では無い事業者の商品とのセット販売とされているケースもある。又、自社提供の商品に限っても、多様な機能(音声・データ通信、国際・国内通信、基本・付加機能)の料金を、バンドルしたり定額化したりと多様な料金体系で提供しており、電気通信サービスの商品や電気通信ではないサービスとの組合せも含め、商品の所在を全体的に俯瞰し理解出来るコンテンツが無い点で、お客様との対話を阻害している可能性がある。

そこで、利用者が電気通信サービスに関する基本的な知識を得られる様、通信レイヤーや多様な機能といった内容を、事業者中立的に集約して事業者団体のホームページに掲載し基礎情報の基地として、利用者との対話に活かす事が出来ないか。(掲載するコンテンツの一例として、別紙3参照)

なお、このコンテンツを実際に利用者に活かして頂くためには、事業者団体にコンテンツを策定するだけでなく、多方面での検討が相当必要と考えられるため、是非、ご議論を頂きたい。

以上