

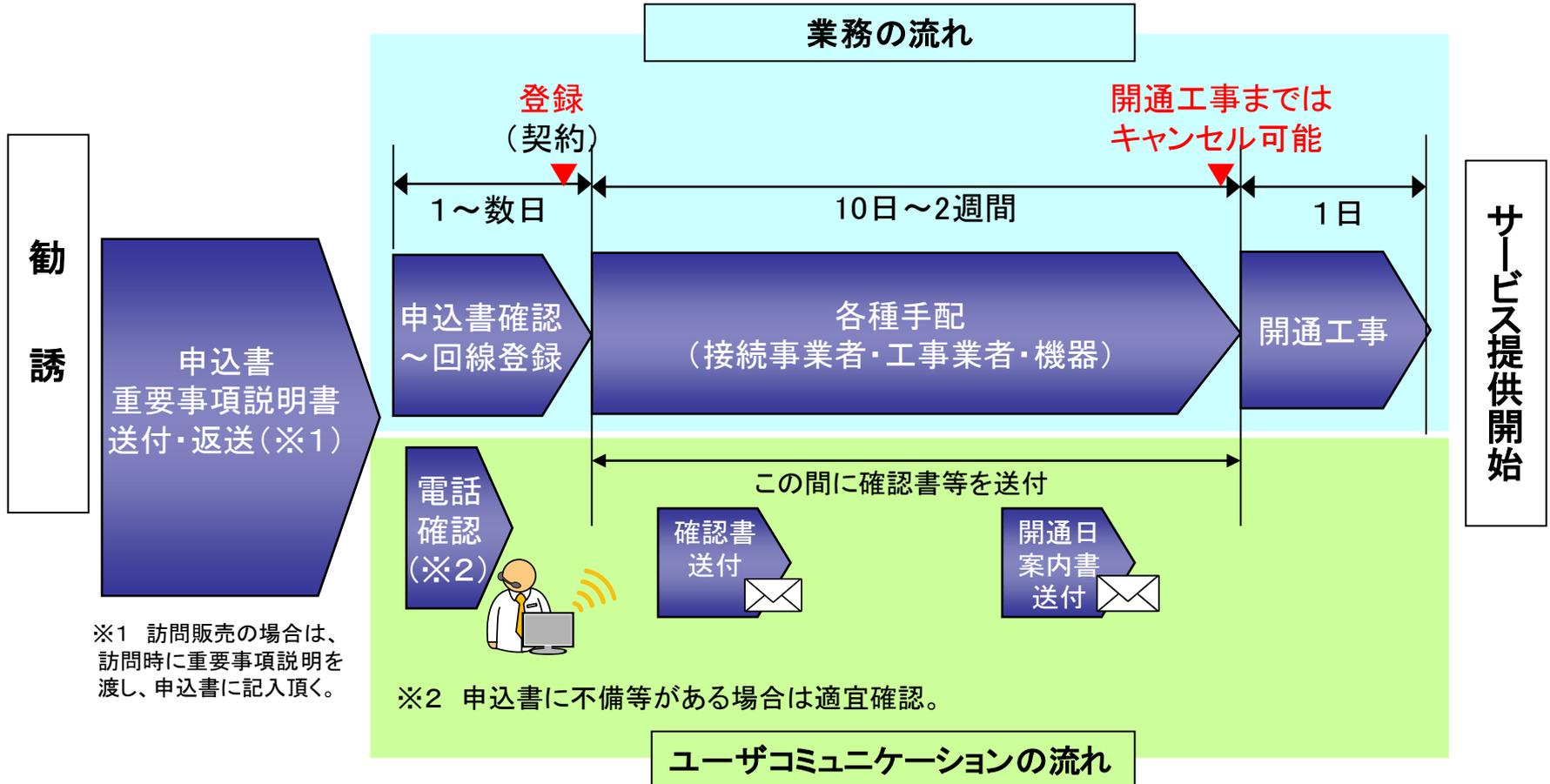
# 相談事例の概括

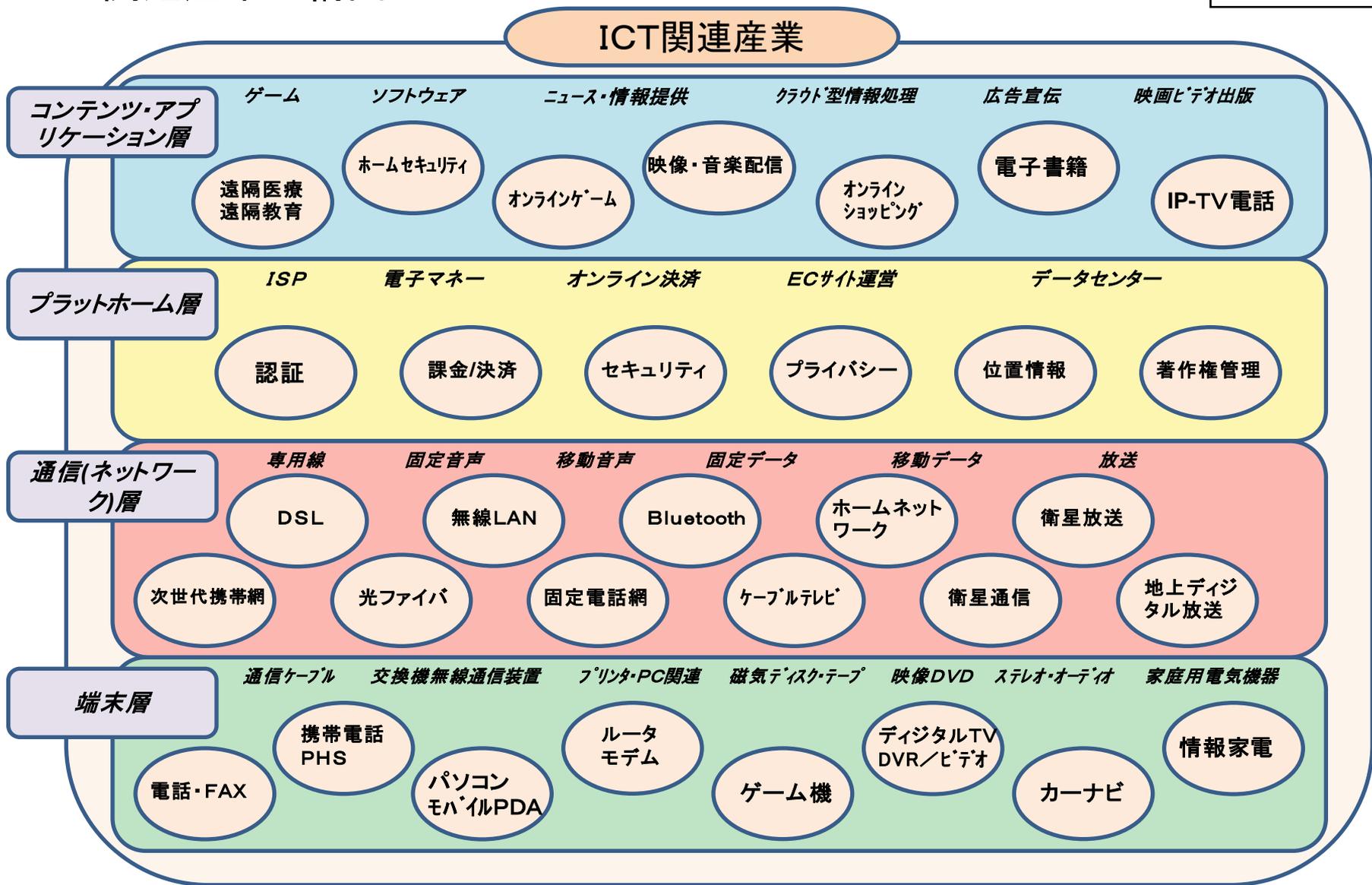
別紙1

論点	事例・トレンド	課題・考え方
訪問・電話勧誘販売におけるお客様との対話の在り方 (代理店対応含む)	(相談事例) 事業者・代理店の説明内容を良く理解しないまま契約した。解約したい。 (昨今のトレンド) 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ついて、電気通信事業者の勧誘が顕著。	・説明方法・内容等が十分であったかという点で課題はあるものの、個別に柔軟な対応をとっている。事例の場合(インターネット)、工事開始前までは、無料でキャンセル可能。
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)	(相談事例) 割安なPC付のISPセット販売を申込み。解約したくなり申し出るも、PC代金は必要と言われた。 (昨今のトレンド) 量販店を中心とした販売店によるPC(や家電製品)とのセット販売、電気通信事業者による映像伝送サービスの申込み取次ぎが増加。	・PCとのセット販売時の対応方。 ・映像伝送サービスが関係する場合の説明方。 ・電気通信サービスの範囲内においては、説明方法・内容等が十分であったかという点で課題はあるものの、トラブルになった場合は、事例別に柔軟な対応を取っている。
高齢者・障害者への勧誘販売の在り方	(相談事例) サービス内容について良く理解しないまま契約したので解約したい。	差別的に取り扱うわけにはいかないため、現状維持が適切ではないか。 説明が理解されていないと分かる場合の対処方法の工夫は可能か。(同居の家族に同意を得る等)

# 勧誘からサービス提供開始まで

直収・光電話サービスやブロードバンドインターネット接続サービス等、加入者線があるサービスの一般的な流れは以下のとおり。





# 通信(ネットワーク)の概念図 (責任の切り分け)

