

ICTサービス安心・安全研究会 報告書について

平成27年1月23日

総務省電気通信事業部消費者行政課

飯倉 主税

法の目的

電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もって電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する（第1条）

利用者保護のための基本的ルール

- **利用の公平**
電気通信役務の提供について不当な差別的取扱いをしてはならない（第6条）
- **提供義務**
正当な理由なく役務の提供を拒んではならない（※）（第25条）
- **契約約款の公表・掲示**
契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように掲示しておかなければならない（※）（第23条）

※ 基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象

個別の利用者への対応に関するルール

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">○ 休廃止の事前周知（休廃止時）
事業を休止又は廃止しようとするときは、<u>利用者に対し、その旨を周知させなければならない</u>
（第18条第3項） | <ul style="list-style-type: none">○ 提供条件の説明（事前の措置）
契約締結に際して<u>料金その他提供条件の概要について説明しなければならぬ</u>（※）（第26条）
※ 契約代理店も対象 | <ul style="list-style-type: none">○ 苦情等処理（事後の措置）
業務の方法、役務についての利用者からの苦情等について<u>適切かつ迅速に処理しなければならない</u>
（第27条） |
|---|---|--|

違反があった場合の担保措置

- **業務の改善命令**
総務大臣は電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる（第29条）

※ 業務改善命令に対する違反については200万円以下の罰金

目的

「日本再興戦略」等に盛り込まれた「世界最高水準のIT社会の実現」のためには、「世界最高レベルの通信インフラの整備」が必要である。そのためには「料金低廉化・サービス多様化のための競争政策の見直し」が必要であるとともに、これと車の両輪をなす消費者行政についても、2020年代を見据えた対応が必要である。

このような観点から、消費者保護ルールの充実等直面する課題への対応をはじめ、トラブル等を未然に防止しつつ、ICTの安心・安全な利用環境の整備を推進するため、短期的・中長期的な視点からの対応が必要と見込まれる課題への対応について検討を行う。

検討事項

- (1) 消費者保護ルールの見直し・充実
- (2) ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方
- (3) ICTサービスの進展に応じた課題への対応



(1)～(3)については、
専門的な場を設置して検討。
(1)・(3)は消費者保護ルールの
見直し・充実に関するWGにおいて検討。

検討スケジュール

平成26年2月に第1回開催

平成26年7月14日に中間取りまとめ、12月に取りまとめを実施

※ 情報通信審議会と連携して検討

構成員

座長	新美 育文	明治大学法学部教授	近藤 則子	老テク研究会事務局長
座長代理	相田 仁	東京大学大学院工学研究科教授	尖戸 常寿	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	大谷 和子	株式会社日本総合研究所 法務部長	新保 史生	慶應義塾大学総合政策学部教授
	岡村 久道	弁護士・国立情報学研究所客員教授	長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長
	清原 慶子	三鷹市長	橋元 良明	東京大学大学院情報学環教授
	桑子 博行	違法・有害情報相談センター長	平野 晋	中央大学総合政策学部教授
	是枝 伸彦	電気通信サービス向上推進協議会会長		(敬称略、座長・座長代理を除き50音順、全13名)

2020年代に向けた情報通信政策の在り方

—世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展に向けて—

答申(案)について

検討の目的

- 「日本再興戦略」(2013年6月閣議決定)等を踏まえ、世界最高水準のIT社会を実現し、経済活性化と国民生活の向上を図るため、我が国が誇る世界最高レベルのICT基盤の更なる普及・発展の在り方について検討。
※本審議会の検討対象である「ICT基盤の更なる普及・発展」と、政府の各種会議で検討されている「ICT利活用の推進」を車の両輪として推進。
- 具体的には、2020年代に向けたICTの役割やその動向を踏まえ、2020年代の我が国にふさわしいICT基盤の姿を明らかにした上で(2.)、ICT基盤を担う電気通信事業の在り方について個別具体的な検討(3. ～ 6.)を行い、政策の具体的方向性を提示。

検討に当たっての基本5原則

①公正競争徹底

2020年代に向けて、世界最先端の技術を活用した強靱なICT基盤を多様なプレーヤーにより実現するとともに、このICT基盤を低廉かつ多様な条件で利用できるよう、設備及びサービスの両面で公正な競争環境を一層徹底することを目指す。

②イノベーション促進

2020年代に向けて、ICT基盤を活用した新事業・新サービスの創出を促進し、利用者が新たな価値や多様なサービスを享受できるよう、イノベーションによる民間事業者の創意工夫が促される仕組みとすることを目指す。

③社会的課題解決

2020年代に向けて、少子高齢化等により生ずる社会的課題の解決や地域の元気に資するため、我が国が有する世界最高レベルのICT基盤を享受・活用できるようにすることを目指す。

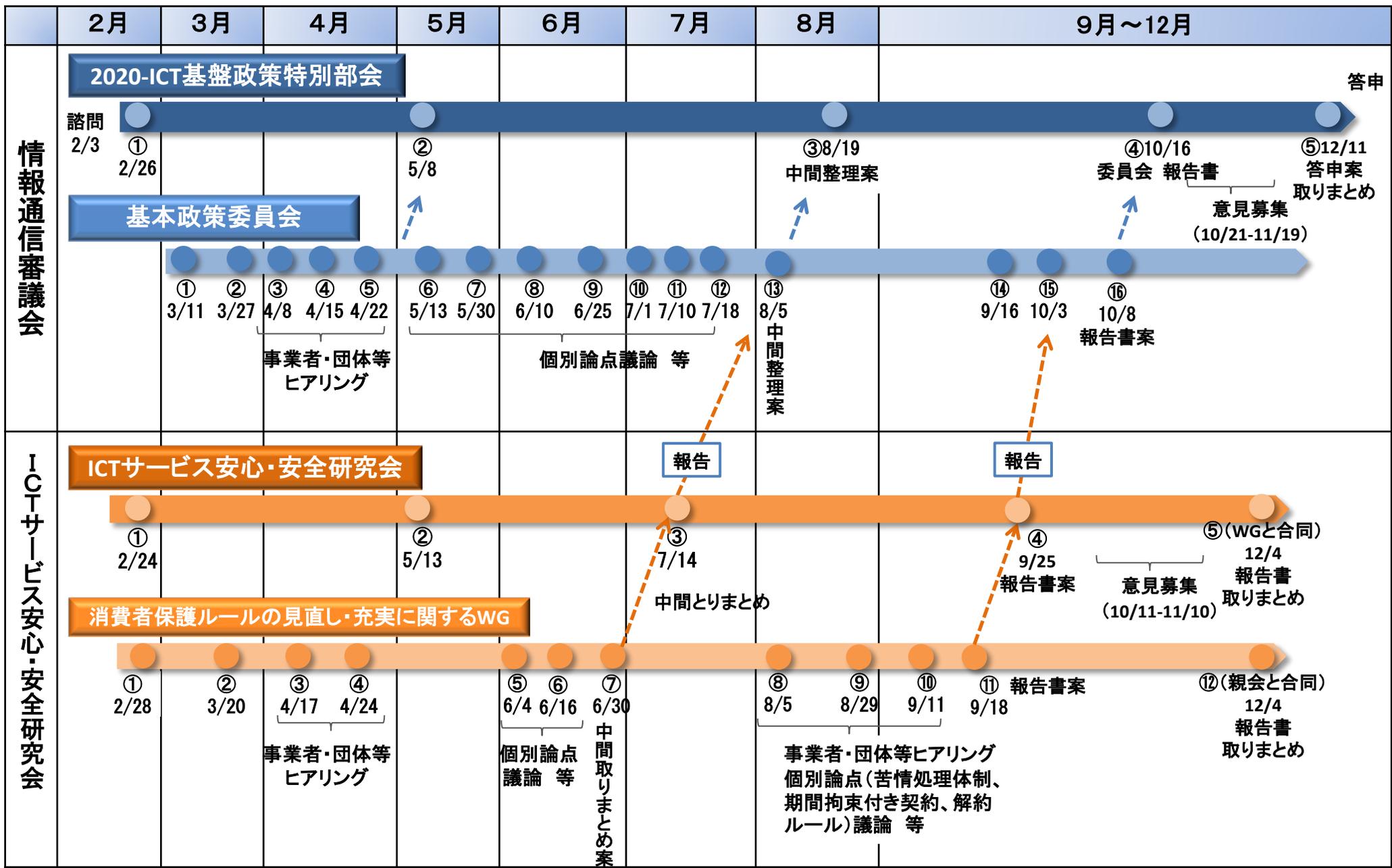
④魅力向上・発信

少なくとも2020年オリンピック・パラリンピック東京大会までには、日本人のみならず訪日外国人も最先端のICT基盤をストレスなく活用でき、その魅力が世界に発信される環境を整備することを目指す。

⑤利用者視点

①～④のいずれにおいても、民間事業者の自由な事業活動を促進しつつも、常に利用者視点に立って、高齢者や青少年を含む全ての利用者が多様で低廉なサービスを安心して利用するための環境を整備するなど、利用者便益の最大化を目指す。

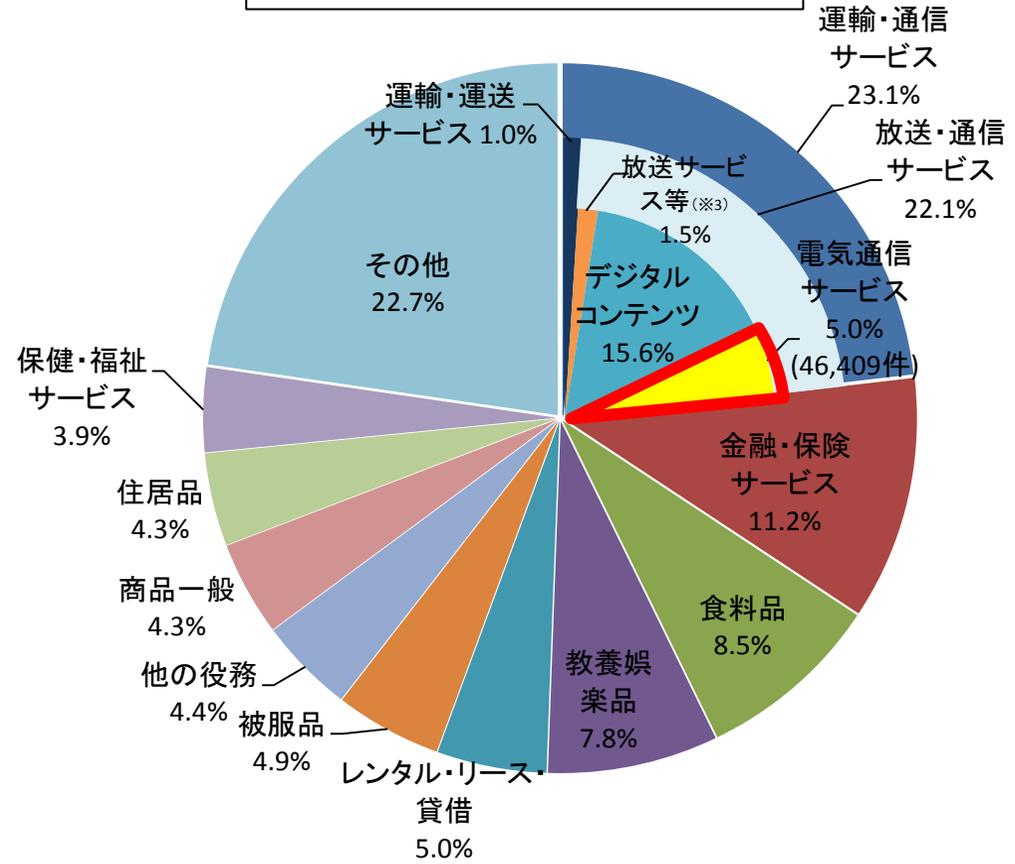
消費者保護ルールの見直し・充実等に係る検討の経緯



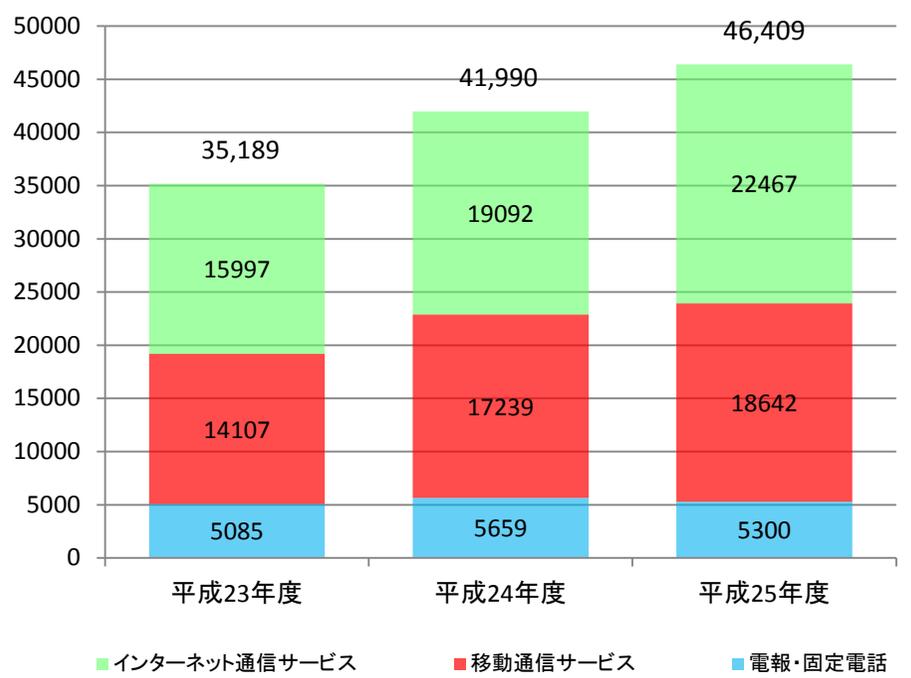
- PIO-NET^(※1)に登録された2013年度(平成25年度)の全苦情・相談件数は924,998件。
- うち、電気通信サービス^(※2)に係る苦情・相談件数は46,409件で全体の5.0%

(※1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム。国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。
 (※2) 「電報・固定電話」と「移動通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。

全苦情・相談(924,998件)の内訳



電気通信サービスに係る苦情・相談の推移



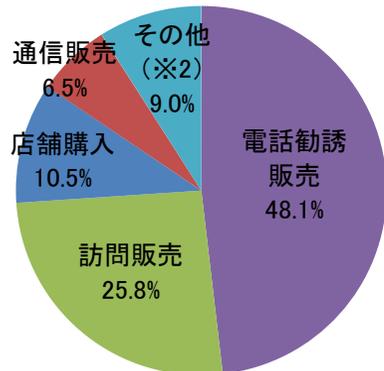
(出典) PIO-NET 登録データより作成 ※2014年4月30日までの登録分

「光ファイバー」の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、電話勧誘販売(48.1%)、訪問販売(25.8%)が多い。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連のものが増加し、電話勧誘、契約時等の説明不足に関するものも依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 電話勧誘、訪問販売、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動に関するもの
 - 口頭契約、料金の安さ・無料の強調、書面交付等、契約時の説明に関するもの
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 連絡不通、ISP乗換え等、代理店等に関するもの
 - 高齢者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの

苦情・相談の概要

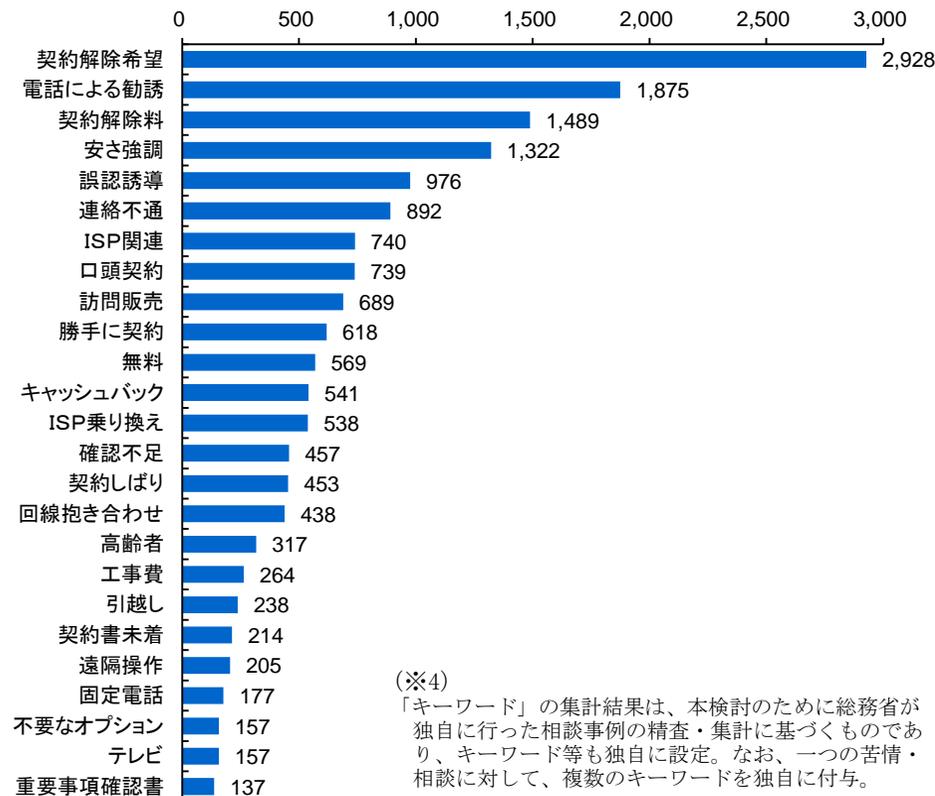
販売購入形態別



合計8,106件

(※2)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4) 「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

内容別

(※3) 内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,991	2位から△
2	電話勧誘	3,923	1位から▼
3	説明不足	2,172	-
4	家庭訪販	1,942	-
5	解約料	1,853	-
6	強引	1,316	-
7	虚偽説明	1,222	-
8	契約書・書面全般	1,000	-
9	信用性	967	-
10	契約	850	-

(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年（平成25年）4月1日～翌年1月31日受付、2014年（平成26年）1月31日までの登録分。

□ 電気通信サービスの基本的特性について、利用者の視点からどのように考えるか。

（前提として）

- 広く国民が利用するサービスであり、日常生活に不可欠なサービスとなっている。
- サービス提供の基礎となる技術が高度かつ複雑であり、技術革新の進展も早い。
- サービスの契約内容が高度化・多様化・複雑化している。

（販売勧誘形態）

- モバイルデータ通信、光ファイバー、CATV等について、訪問販売・電話勧誘販売等の不意打ち性がある販売方法が多くなされている場合や、携帯電話と複数オプションサービスの組合せ等の店舗販売で複雑な販売がなされている場合がある。
- 電気通信事業者が直接勧誘する形態は少なく、多くの場合は代理店が販売勧誘を行い、その構造は複数、多階層となっている。

（役務提供）

- 光ファイバー、CATV等においては、通常、サービス提供に当たり工事が必要となるが、携帯電話、モバイルデータ通信等においては、工事は要さずに契約後すぐにサービス提供が開始される場合が多い。
- 料金体系等の契約条件が複雑化している（期間拘束・自動更新付契約、オプション契約等）。
- 一つのサービスの利用に複数の事業者が関わっていることが多く、複数の電気通信事業者との契約が必要となる場合がある。
- 通信速度がいわゆるベストエフォート型であり、また具体的なサービスエリアなど必ずしも個別事例における状況が事前に把握できないため、利用者が契約締結時点でサービスの品質を理解することには限界があり、実際に利用してみないと契約対象となるサービスの品質が分からない場合がある。

（全体として）

- 基本的に、事業者と利用者間の情報の非対称性、交渉力の格差が拡大する傾向にあり、利用者が十分に契約内容や役務の品質を理解して契約することが困難である。情報の非対称性等を埋めるよう、説明の内容を充実させ、説明に要する時間の拡大等の対応が行われているが、他方で、利用者の負担の増加になっており、また、提供条件の説明によっても、なお、契約内容やサービスの品質を契約締結時に把握するには一定の限界があるのが実情。

課題

- 提供条件説明が画一的となっており、高齢者、未成年、障害者等に対し、適切なサービスの選択に資するような分かりやすい説明がされていない、契約の意思確認が不足している等の苦情・相談が寄せられている。
- 他方で、電気通信サービスの契約締結に慣れ、その特性についても理解していると考えられる利用者に対しても、画一的な説明により、説明時間の長時間化を招いている場合もある。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 提供条件の説明の際に利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行わなければならない旨制度化することが適當。
- その上で、利用者からの希望やサービス提供契約についての知識、経験、目的等に応じ、一部説明を不要とすることを可能とすることが適當。

課題

- 電気通信事業者及び代理店は、提供条件の説明の際には、原則書面を用いて説明を行うこととされているが、利用者が実際に選択した個別の契約内容に関する書面の交付が必須とされていないため、利用者が正確な契約内容を契約後に確認することができないといった苦情・相談が寄せられている。
- 構成員や消費者団体等からは、電気通信サービスの提供に係る契約や同時に契約するオプションサービス等の契約について、契約の相手方が多岐にわたるため、一覧性を持って、契約内容を確認することができないとの指摘があった。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 個々の契約者の電気通信サービスの提供に係る契約内容が記載された書面について、原則紙媒体により交付(利用者からの希望に応じ、電子媒体による交付に代えることも可能)しなければならない旨制度化することが適当。
 - ※ なお、契約等が電子的に完結するサービスの取扱いについては、さらに検討することが適当。
- また、オプションサービス等の記載も同一書面に一覧性を持って記載するよう取組を行うことが適当。

課題

- 広告表示について、通信速度、エリア、サービス等に関する広告が複雑で、利用者から分かりにくいとの苦情・相談が寄せられている。
- 景品表示法において、①事業者がサービスの品質等の表示に関する事項を適正に管理するために必要な体制の整備等の措置を講ずるとともに、②必要に応じて、各事業を所管する大臣に対し、権限の一部(調査権限)を委任することなどを内容とする法改正が行われた。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 事業者団体の自主的取組(第三者機関である広告表示アドバイザリー委員会による自主基準遵守のチェック)や、電気通信事業法及び景品表示法(景品表示法改正による事業者の表示管理体制強化や総務省に対する調査権限の委任)に基づく法執行により、広告表示等の適正化を図ることが適當。

課題

- 消費者契約法や特定商取引法においては、重要事項に関する不実告知や不利益事実の不告知に関する取消権が規定され、また特定商取引法においては「契約の締結を必要とする事情に関する事項」といった契約締結に至る動機に対する不実告知に関する取消権が規定されている。
- 他方で、電気通信事業法は事前に十分な説明がなかったためにトラブルになることが想定される事項を、契約締結前に説明することを義務付けている。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 提供条件の説明が必要とされる事項のうち、利用者の契約の締結の判断に通常影響を及ぼす重要事項について、明確化し、それらの事項に関する不実告知、不利益事実の不告知を禁止することが適当。その上で、当該禁止行為違反により、利用者が誤認した場合の取消について検討することが適当。
- また、契約の締結に至る動機に関する事項については、不実告知を禁止することが適当。その上で、当該禁止行為違反により、利用者が誤認した場合の取消について検討することが適当。

課題

➤ 特定商取引法等において、

- ① 訪問販売・電話勧誘販売等の不意打ち性のある販売方法により契約時点の消費者の契約締結意思が不安定なこと、
- ② 商品・サービスの複雑性の一方でその誘引力の強さに起因し、消費者が商品・サービスの内容を十分理解しないまま契約締結に至ること

を理由として、クーリングオフが導入。他方で、特定商取引法は電気通信サービスには適用されない。

➤ 電気通信サービスの提供に係る契約当初での解除を希望する理由については、モバイルデータ通信、光ファイバー、CATV等について、訪問販売・電話勧誘販売等の不意打ち性のある販売方法が多くなされている場合や、携帯電話等と複数オプションサービスの組合せ等の店舗販売において複雑な販売がなされている場合も多いことに加え、

- ① 携帯電話をはじめとする料金体系等の契約条件の複雑化により、契約締結時点での利用者の契約内容の理解が必ずしも十分といえない場合があること、
- ② 通信速度がいわゆるベストエフォート型であり、具体的なサービスエリアなど必ずしも個別事例における状況が事前に把握できないため、利用者が契約締結時点でサービスの品質を完全に理解することには一定の限界があり、実際に利用してみないと契約対象となるサービスの品質が分からない場合があること

といった電気通信サービスの基本的特性がその要因として挙げられる。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- ① 契約内容が複雑となっていること、
- ② 通信速度がいわゆるベストエフォート型であることや具体的なサービスエリアは実際に利用しないと品質等を十分に把握できないといった電気通信サービスの基本的特性を踏まえ、販売形態によらず、初期契約解除ルールを導入することが適当。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書案(個別論点)

① 対象となるサービス

⇒ 提供条件説明が必要となる電気通信サービスを踏まえつつ、契約内容が複雑であったり、実際に利用しないと品質が分からないサービスを対象とすることを基本に検討すべきと考えられる。

実際にトラブルが多発していること等による対象サービスの限定も考えられるのではないかと、また、業界団体、電気通信事業者、販売代理店等による苦情・相談縮減に向けた今後の取組の評価を踏まえつつ、段階的に対象となるサービスを検討することも考えられるのではないかと、との議論があった。初期契約解除ルールの制度化に当たっては、これらの点も踏まえ、検討することが適当と考えられる。

② 工事が必要なサービス

⇒ サービスの利用を可能とするために工事が必要となるものについては、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者や事業者双方の費用負担が大きくなり得るため、異なる取扱いを検討することが適当。

③ 初期契約解除ルール行使可能期間中のサービス利用の対価

⇒ 初期契約解除ルール行使可能期間中のサービス利用の対価請求を認めることが適当と考えられる。許容される対価の請求の範囲・条件等に関し、制度的手当により、基準を明確化して定めることが適当と考えられる。

④ 初期契約解除ルールに伴う端末等の取扱い

⇒ 電気通信サービスの提供に係る契約の初期契約解除ルールと携帯端末・付属品等の物品の販売契約は区別することが適当と考えられる。

端末等の物品に関する初期契約解除ルールの取扱いについては、主要事業者で試用サービスが実施される方向であること等を踏まえ、店舗販売の場合における端末等の物品に係る制度化は、現時点では行わないこととし、当面、SIMロック解除等の推進の事業者の取組状況等を注視することとする。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書案(個別論点)

⑤ 初期契約解除ルールに伴うオプションサービスの取扱い

⇒ オプションサービスが電気通信サービスである場合等一定基準に該当する場合には、初期契約解除ルールの対象として取扱うことが適当と考えられる。初期契約解除できないオプションサービスがある場合には、契約時に初期契約解除ルールの対象ではない旨の説明や契約内容を記載した書面に特記事項として記載する等の取組を行うことが適当と考えられる。

⑥ 初期契約解除ルールの制限

⇒ 特化したルールではなく、初期契約解除ルールの適正な費用負担を含めた適切な制度設計によりまずは対応することとし、権利の濫用の防止に係る措置は、新たなルールの運用状況を踏まえながら、必要に応じ、検討することが適当。
また、店舗販売の場合における端末等物品に係る制度化を現時点で行わないことにより、権利の濫用の可能性は相対的に減少するものと考えられる。

⑦ 事業者による試用サービスの取扱い

⇒ サービス品質を試すためのいわゆる試用サービスについては、事業者による取組推進が期待される。ただし、試用サービスが行われる場合であっても、契約内容が複雑で契約締結時に十分理解できないことに起因する解除希望の場合などを考慮すれば、初期契約解除ルールの導入は必要と考えられる。

※ このほか、初期契約解除ルール行使可能期間の起算点(基本的には書面交付日)、法人等との取引(基本的には消費者を対象)等について整理。

課題①

- ▶ 利用者が契約期間に拘束がないプランを選択している場合には、費用負担なく契約を解約することができるが、他方で、利用者が料金割引のために契約期間に拘束があるプランを選択している場合には、一律に契約解除料が発生するため、契約を解約することが実質的に制限されてしまい、問題ではないかとの指摘があった。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 期間拘束・自動更新付契約に関し、少なくとも、期間拘束付プランに関する利用者の認識が十分でないことや更新月の周知について、一部の携帯電話事業者によるプッシュ型通知がデフォルトで送付されていないこと等を踏まえ、期間拘束・自動更新付契約に関する提供条件の説明方法や更新月のプッシュ型通知の方法等について、改善されることが必要。
- (一社)電気通信事業者協会から、電気通信事業者が、契約解除料を支払うことなく解約が可能な期間の延長と、更新時が近づいた時点でデフォルトでのプッシュ型の通知を行う方向で検討中との表明があったこと等を踏まえ、事業者による自主的な取組の効果や、初期契約解除ルールの導入の効果等も見ながら、以下の点に関する改善状況を本研究会等の場で検証し、必要に応じ、更なる対応についての検討を行うことが適当。
 - 期間拘束・自動更新付契約に関する利用者の契約意思を確実に確認できるようにするための方法
 - 以下の点を踏まえた更なる取組
 - － 契約拘束期間における環境や事情の変更に係る利用者の予見可能性や認知能力に一定の限界があること
 - － 期間拘束契約に自動更新がセットとなっていること
 - － 契約解除料を支払うことなく解約が可能な期間の妥当性
 - － 長期間利用した場合であっても更新月以外には一律の契約解除料が発生すること
 - 更新拒絶可能期間に先立っての更新拒絶の意思表示の受け付け
 - 利用者の苦情・相談を効果的に解決するための具体的な仕組み

課題②

- オプションサービス等の契約の無料期間は、利用者に対し様々なサービスに触れる機会の提供に資するが、他方で、全く利用がないオプションサービス等の契約についても、無料期間終了後にも自動継続され、課金がされる場合があり、問題ではないかとの指摘があった。(一部事業者からは、自主的な取組検討中との意見があった。)

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- オプションサービスについては、例えば、無料期間終了後に一度契約を終了する等の利用意思を確実に確認する取組を推進していくことが適当であると考えられる。

課題

- 代理店等による執ような勧誘が行われたとの苦情・相談が寄せられている。また、再勧誘を禁止した場合、禁止が勧誘拒否の意思を表示された代理店にしか及ばず、別の代理店からの勧誘が可能であれば、再勧誘禁止の実効性を担保できない。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 電気通信事業者及び代理店における再勧誘禁止を制度化することが適当。

①対象サービス・取引類型

⇒ 提供条件説明が必要となる電気通信サービスを基本とすることが適当。

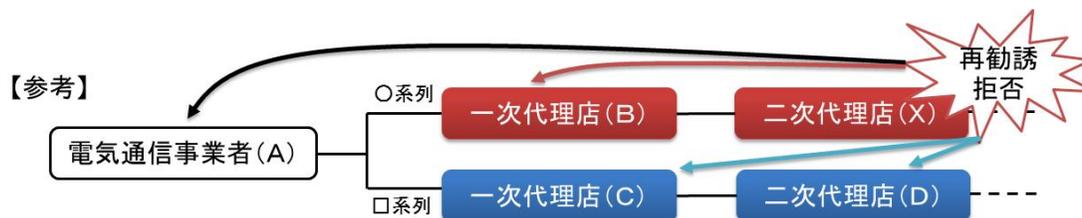
② 主体の範囲

⇒ 代理店(X)に対し再勧誘拒否を申し込んだ場合、電気通信事業者(A)並びに当該代理店の同系列の他の代理店(B)及び他系列の代理店(C、D)に対しても再勧誘禁止の効果を及ぼすことが適当と考えられるところ、勧誘拒否の意思を表示した者に関する情報共有の実施可能性等も含め、更なる詳細な検討が必要。

その際、顧客の管理体制の確立等の適正な勧誘の履行確保の方策について検討することが適当。

③ 効果が及ぶ範囲

⇒ 勧誘拒否の意思表示外のサービスや合理的期間が経過する等一定の場合については、再度勧誘を認めることが適当と考えられる。



課題

- 構成員等からは、電気通信事業者及び代理店の構造が複数、多階層なものとなっており、把握されていない代理店が存在しているとの指摘があった。
- 数次にわたり代理店が存在する場合、電気通信事業者から、代理店に対し、適切な監督がなされなければ、提供条件の説明義務や今回新たに導入されることになる利用者保護規定の実効性が担保されないおそれがある。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 電気通信事業者等は、数次にわたる代理店を把握した上で、適切な販売勧誘が行われるよう、監督体制を整備することが適当。

(監督責任の内容)

電気通信事業者は、その役務に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を行う一次代理店が適切な委託管理体制等を構築しているか等も含めた監督制度を設けるとともに、必要に応じて、代理店に対しても委託契約等を行った下位の代理店に対する監督について、制度化することが適当と考えられる。

- 代理店の監督については、電気通信事業者に委ねるのみならず、総務省としても必要な取組を行っていくことが適当。

課題

- 現時点では、我が国の電気通信分野においては、利用者保護のために第三者機関により苦情・相談処理等を行う仕組みは必ずしも十分ではない
- 我が国の電気通信分野においては、
 - ①電気通信サービスは国民の日常生活に不可欠な存在であること、
 - ②苦情・相談は引き続き増加傾向にあること、
 - ③消費者保護について新たなルールが設けられた場合には当該ルールにのっとった紛争解決機関の必要性が高まると想定されること、
 - ④紛争解決に当たっては手続費用や解決期間にも配慮する必要があること、
 - ⑤海外では電気通信分野において第三者機関を設置している例が複数見受けられること 等を踏まえると、第三者機関における苦情・相談処理、紛争解決等に取り組む方向で検討することが適当であると考えられ、中間取りまとめにおいて一定の整理。

ICTサービス安心・安全研究会 報告書

- 関係団体から、業界として苦情・相談を受け付けて分析する体制を整備し、苦情・相談件数の減少に向けた取組みを進めていく方向で検討している旨の意見の表明があったところ、まず、民間型の第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、その状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当と考えられる。
- 制度整備の必要性については、具体的な取組の状況等を踏まえ、引き続き検討していくことが適当。
- 民間型第三者機関の実現に向けた取組や、紛争解決の仕組みの在り方についての検討の状況等については、本研究会等に随時フィードバックを行い、研究会構成員等の知見を反映させ、フォローアップしていくことが適当。

名称等

一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（通称：全携協）
（英文名：National Association of Mobile-phone Distributors - NAMD -）

目的

電気通信サービスが高度化・多様化・複雑化している状況に鑑み、すべてのお客様が安心して安全に利用できる環境を目指し、公正かつ適正な販売、お客様視点を重視した丁寧でわかりやすい説明及びアフターサービスの充実を通じて、本業界の健全な発展と豊かなICT社会の実現に寄与することを目的とする。

設立時期

平成26年12月15日（設立登記日）

代表理事

竹岡 哲朗（株式会社ティーガイア代表取締役社長）

設立時社員

- アイ・ティー・エックス株式会社
- MXモバイルリング株式会社
- 兼松コミュニケーションズ株式会社
- 株式会社クロップス
- コネクシオ株式会社
- 株式会社相互移動通信
- 株式会社ダイヤモンドテレコム
- 株式会社ティーガイア
- 株式会社TDモバイル
- 株式会社富士通パーソナルズ
- 株式会社ベルパーク
- 株式会社和田正通信サービス（計12社、50音順）



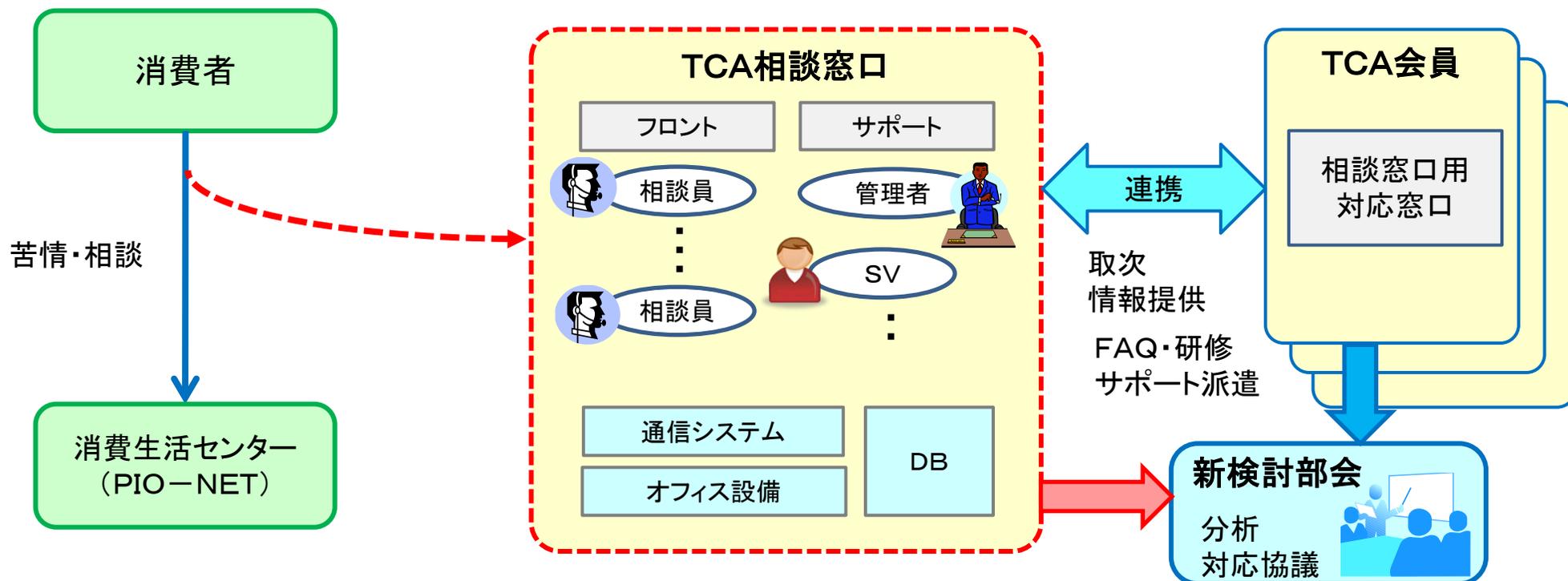
協会のロゴマーク

活動内容

- ICTサービス安心・安全研究会において提言された各種取組を実施。特に、携帯電話サービスに係る消費者からの苦情・相談件数の縮減に向けた取組を喫緊の課題とする。
- 協会内に「携帯電話店頭販売サービス向上委員会」を設置し、苦情・相談事例の収集・分析、苦情縮減・サービス向上のための検討が行われる予定。

目的	①受付データの収集、分析、対策案検討 ②会員事業者に対する苦情相談件数の削減
受付件数	約1万件／年
受付体制(案)	<ul style="list-style-type: none"> ・営業日: 平日(年末年始を除く) ・営業時間: 9:00~17:30 ・窓口受付時間: 10:00~16:00(当日内、会員取次ぎを重視)

[イメージ]



※ICTサービス安心・安全研究会(第5回)消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG(第12回)合同会合(H26.12.4)における(一社)電気通信事業者協会提出資料から抜粋。