

【ICTサービス安心・安全研究会  
消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG ヒアリング資料】

資料2

# TCAにおける自主的取組みの進捗及び 消費者保護ルールの見直しに関する要望

平成27年9月10日  
(一社)電気通信事業者協会

# 1. はじめに

TCAと致しましては、ICTサービス安心・安全研究会の提言を受けて、会員事業者並びに他団体等とも連携し、お客様に安心してサービスをご利用いただけるよう自主的な取組みを進めているところであり、今後もサービス品質の向上を目指して、真摯に取り組んでいく考えです。

今般、本取組みの一環として、電気通信事業者協会相談窓口（以下、「TCA相談窓口」）を設置し、業界横断的な苦情相談体制を整備致しました。

TCA相談窓口は設置から期間も短く、未だ網羅的な苦情相談の収集や分析が十分できるレベルに至っておりませんが、今後さらに当該窓口の利用促進を図るとともに、既に開始した全国携帯電話販売代理店協会（以下、「全携協」）との連携を通じ、問題の解決・効果的施策の検討を実施し、消費者利益の向上に貢献して参りたいと考えております。

下記にTCA相談窓口にかかる取組みをはじめ、業界における自主的取組みの実績及び今後の取組み等について説明させていただきます。

## 2. TCA相談窓口の設置及び入電傾向

# (1) TCA相談窓口概要

TCA相談窓口は、電気通信サービスの利用者からの問い合わせや相談等への対応、及び相談内容に応じた適切な解決方法をご案内する専用の電話相談窓口として、平成27年4月20日より運営を開始しました。

## 電気通信事業者協会相談窓口（TCA相談窓口）

ヨイツウシン

TEL **03-4555-4124**

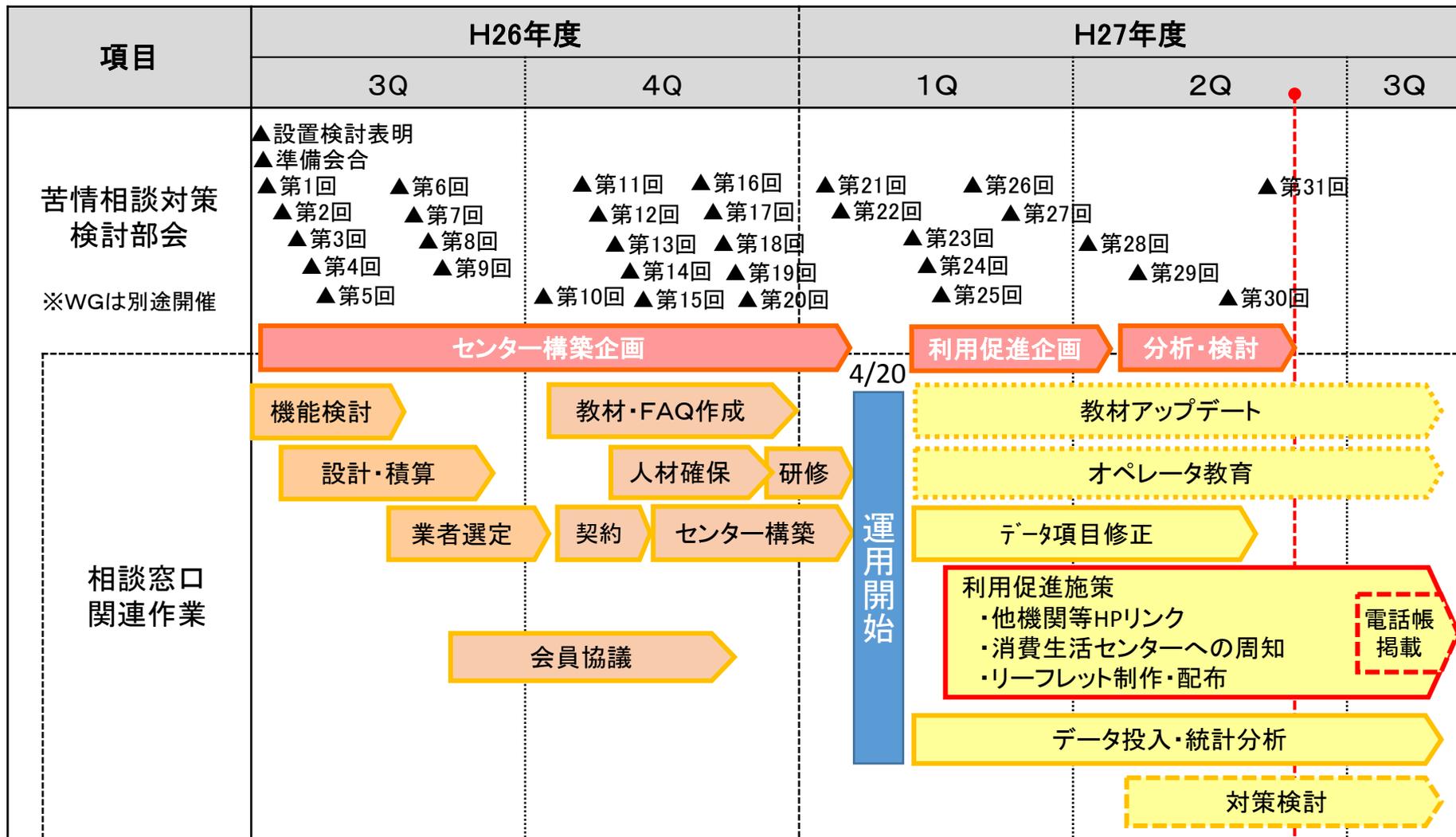
受付時間： 平日10:00～16:00 （土日祝日・年末年始除く）



### 相談体制等

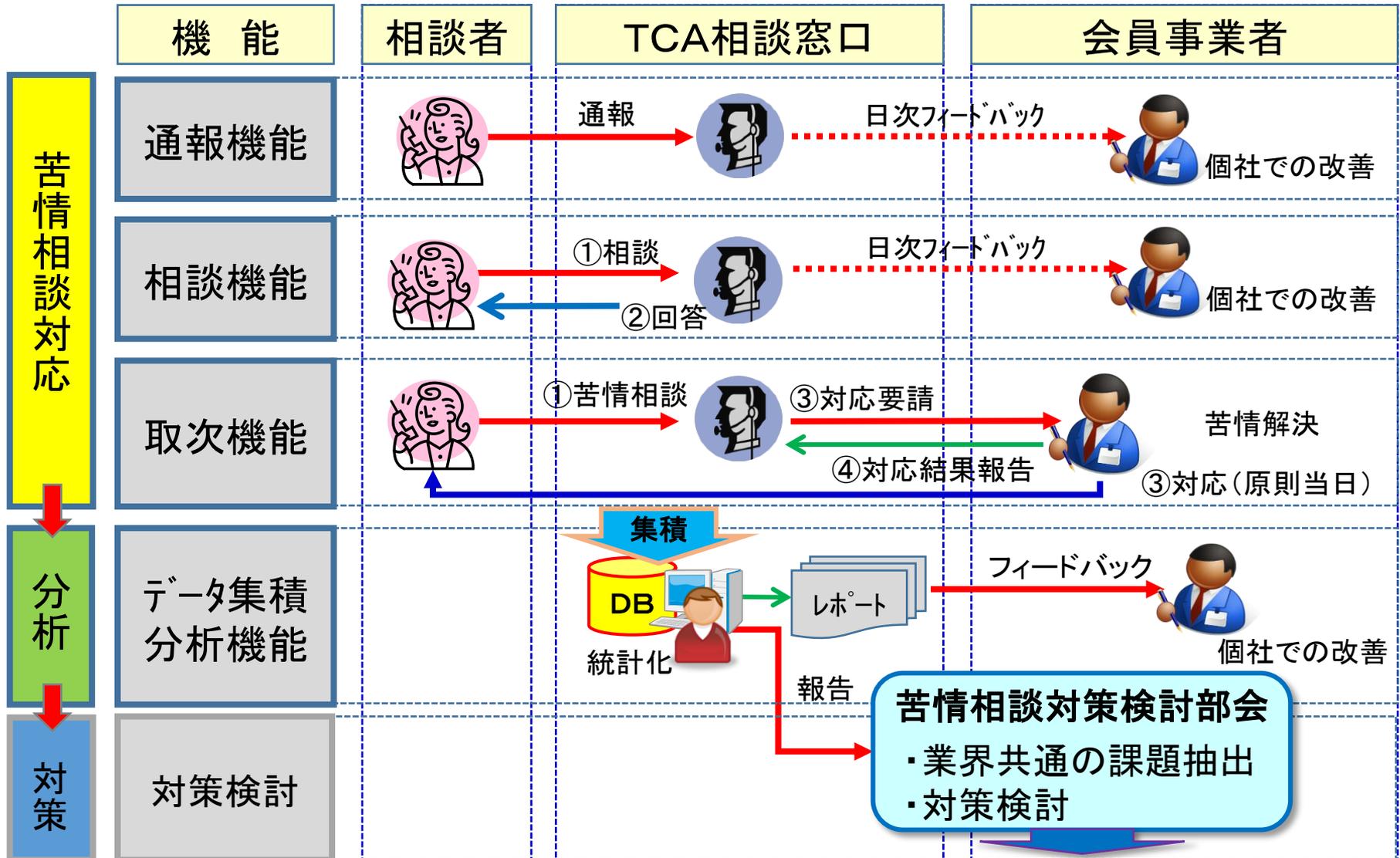
- ✓ 消費生活アドバイザー有資格者とキャリアコールセンター経験者にて構成
- ✓ 相談員のスキルUPのため、継続的な研修を実施
- ✓ 相談者の申告を傾聴し、お客様視点に立った解決を目指して対応

- ☛ 設置検討表明から半年の準備期間で運用開始
- ☛ 習熟度の向上とともに利用促進施策を推進



## (2) TCA相談窓口の主な機能とPDCAサイクル

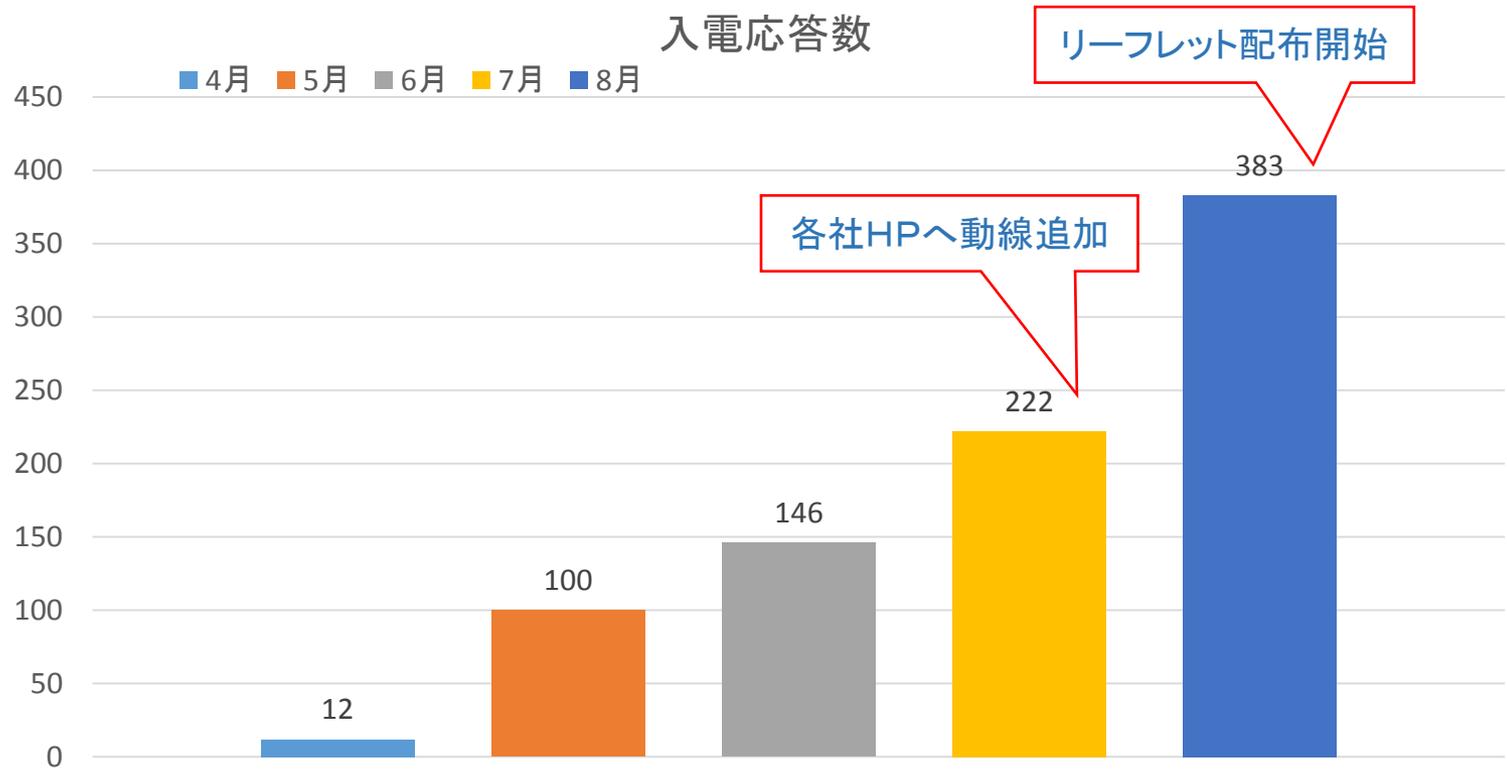
- ☛ 会員事業者に関する受付情報は翌営業日にフィードバックし個社ごとに改善を促す
- ☛ 統計データ等から業界共通の課題を抽出し対策案を検討



苦情削減を目指す

### (3) 入電状況の推移

- ☛ 認知度向上のために各社HPからの導線を追加し入電数が着実に増加
- ☛ 応答率は平均99%を維持
- ☛ 8月以降のリーフレットの配布・タウンページ掲載により更なる利用促進を図る



	4月	5月	6月	7月	8月	累計
入電応答数	12件	100件	146件	222件	383件	863件
稼働日数	8日	18日	22日	22日	21日	91日

## ◆TCA-HP掲載

[TCA-TOPページ]

電気通信事業者協会  
相談窓口 (TCA相談窓口)  
03-4555-4124  
(電話受付: 平日10:00~16:00)  
(土・日・祝日、年末年始は休みです)

このようなお電話に相談ください

携帯・スマートフォン、光回線などの電気通信サービスに関して

- ① 会員事業者のサービス個別の相談に対しては、相談者の語った内容、適切な窓口を案内、あるいは事業者から相談者への対応を依頼(取次)します。会員事業者による不適切な営業などの通報も受け付けます。
- ② 通話サービスに関する一般的な相談や業界ルールに関する問合せ等に対して回答します。

利用者

個別取引に関する苦情・相談

通信一般、業界ルールに関する問合せ・相談

TCA相談窓口

会員事業者(各種窓口等)

お客様相談室等

①

②

③

④

⑤

⑥

⑦

⑧

⑨

⑩

⑪

⑫

⑬

⑭

⑮

⑯

⑰

⑱

⑲

⑳

㉑

㉒

㉓

㉔

㉕

㉖

㉗

㉘

㉙

㉚

㉛

㉜

㉝

㉞

㉟

㊱

㊲

㊳

㊴

㊵

㊶

㊷

㊸

㊹

㊺

## ◆キャリアHPからの誘導

主要キャリアのお問い合わせページ等に、TCA相談窓口の紹介、リンクURLを掲載

[各社HP] (例)KDDI

au

スマートフォン・携帯電話 インターネット回線 コンテンツ au WALLET・au WALLET Market

スマートフォン・携帯電話をご利用の方 インターネット回線・電話をご利用の方 ボイ:

トップ > サポート > お問い合わせ

お問い合わせ

各種お問い合わせ窓口

スマートフォン・携帯電話に関するお問い合わせはこちら

インターネット・電話に関するお問い合わせはこちら

KDDIグループ各社に関するお問い合わせはこちら

グループ会社の商品・サービスに関するご意見・お問い合わせについては、各社にお願致します。

電気通信事業者協会相談窓口 (TCA相談窓口) はこちら

通信サービス全般に関するご相談・お問合せ、業界に対するご意見・ご要望はKDDIが加盟する電気通信事業者協会にお願いいたします。

# (参考) 利用促進施策②

## ◆ご案内リーフレット制作

- ✓ 利用者向けご案内リーフレットを制作(平成27年8月)
- ✓ 全国の消費生活センターへ送付し、来訪者等への配布を依頼
- ✓ 6万部製作、約3万部を送付済



困ったときや、おかしいな?と思ったら、お気軽にお電話ください!

**お問い合わせください**

- どこへ相談したらよいかわからない
- 通信サービスの仕組みがわからない
- 技術的な知識や契約条件について理解を深めたい
- 業界の自主基準を知りたい

**ご相談ください**

- トラブル解決にあたって、必要な情報や助言がほしい
- 事業者との契約トラブルについて、該当事業者へ申告したい
- 法制度や業界の自主基準に照らして、事業者の対応が適切であったかについて、見解を開きたい

**通報・ご意見ください**

- 不適切な営業の被害に遭いそうになった

**電気通信事業者協会 相談窓口 (TCA 相談窓口)**

ヨイツクシン  
**電話受付 03-4555-4124**  
**受付時間 月～金曜日 10:00～16:00**  
(祝日・年末年始はお休みさせていただきます)  
 ※通話料は相談者のご負担となります。

## ◆タウンページ掲載

- ✓ タウンページの「暮らしの情報ページ」等において、社会生活に関する相談窓口として掲載
- ✓ 平成27年12月版より全国順次掲載予定



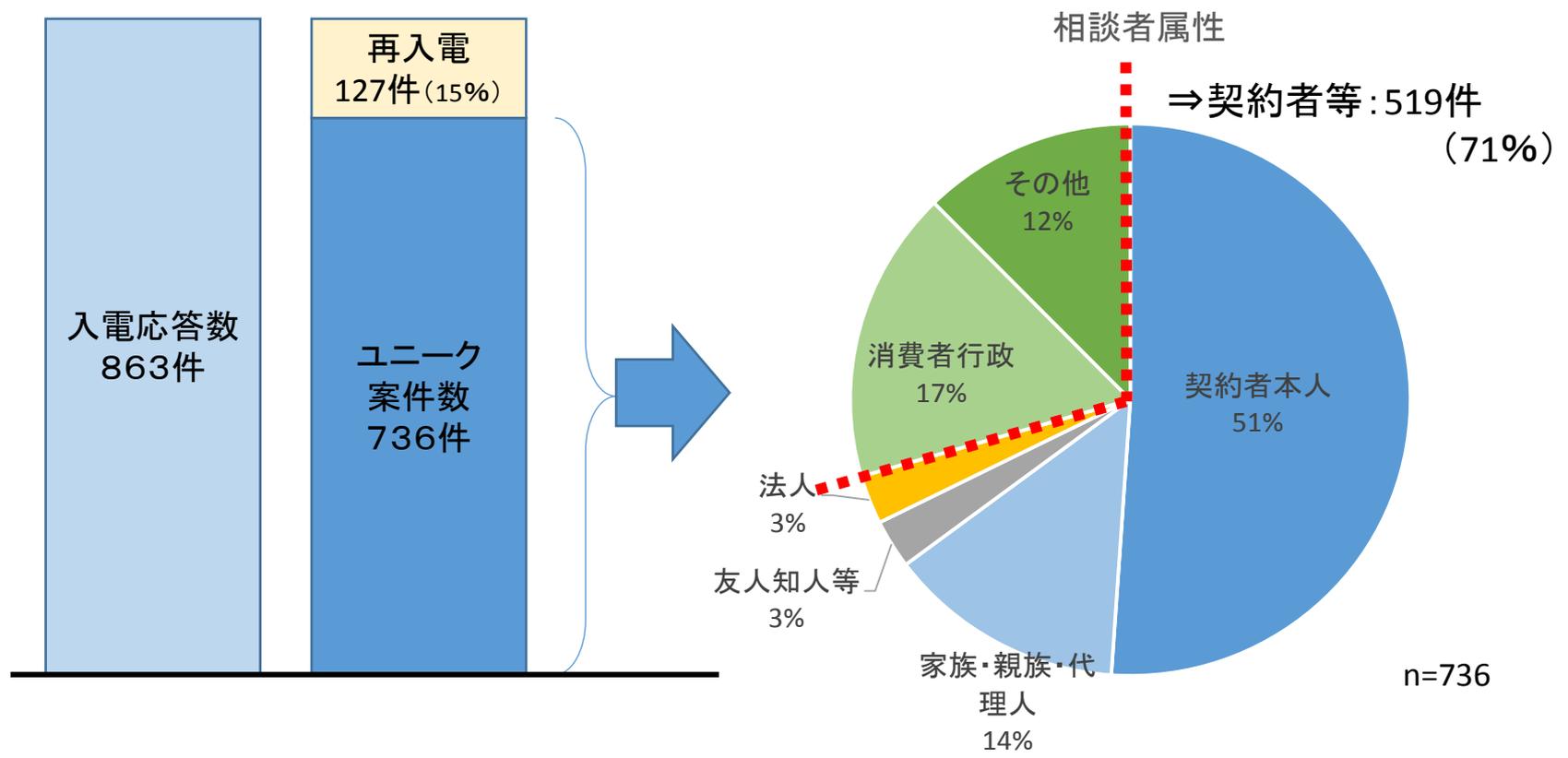
※掲載イメージ

1. 法人を含む契約者ご自身(関係者含む)のほか、消費者行政機関からもご活用頂いております
2. 幅広い年代の相談者からご相談を頂いております  
⇒今後、リーフレット配布、電話帳掲載により、さらに利用が促進されると想定
3. 相談の約8割がアドバイス等を通じて解決に至っております
4. 携帯・インターネットをはじめとして、幅広いサービスに関する苦情相談が入電しており、相談内容も多岐にわたる様々なものが申告されています  
⇒電気通信に関する総合アドバイザーとして機能
5. 約2割が非会員事業者に関する相談であり、アドバイスや窓口の案内を実施しております
6. 苦情相談傾向をもとに、分析・対策を検討する会合を定期的に行い、PDCAサイクルに役立てております

# (5) 入電傾向 相談者属性①

契約者ご自身(関係者含む)の他、消費者行政機関からの活用実績もあります

- ☛ 同一相談者からの再入電数を除いたユニーク案件数は、736件(85%)
- ☛ ユニーク案件数のうち、契約者等からの相談が71%、消費者行政機関からが17%



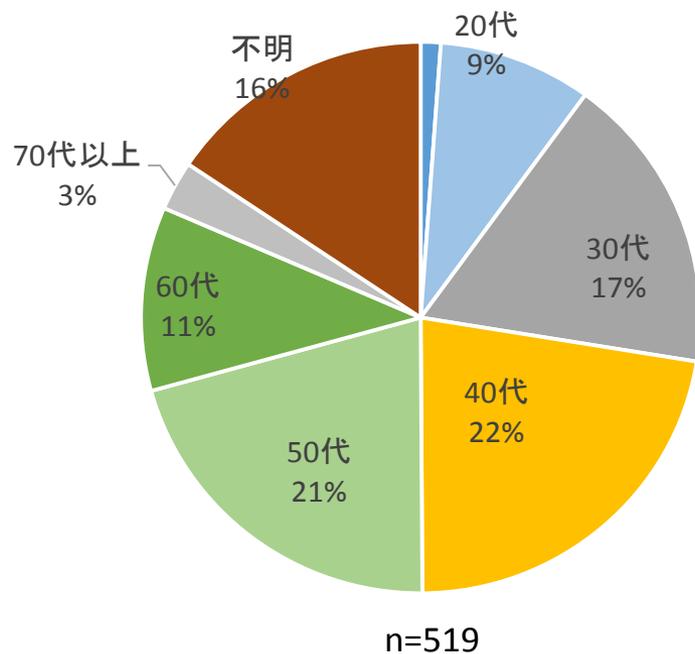
契約者ご自身(関係者含む)については、幅広い年齢層からの相談に対応しています

☛60代以上の方からの利用も14%

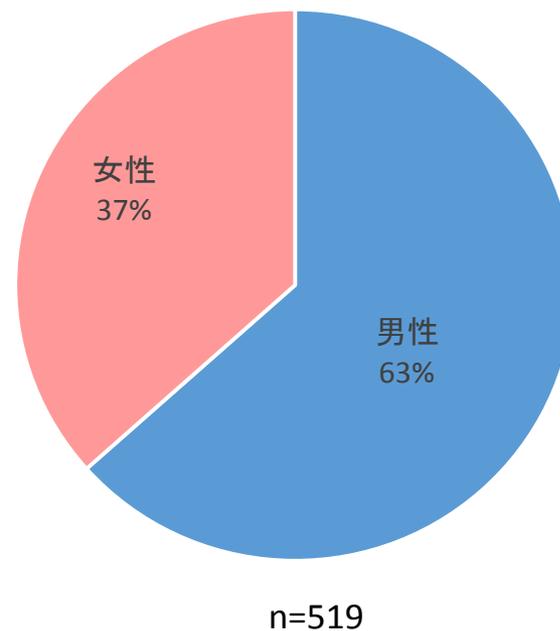
(他年代には高齢の契約者に代わっての相談者も含む)

☛男性が63%、女性が37%

相談者年代



相談者性別

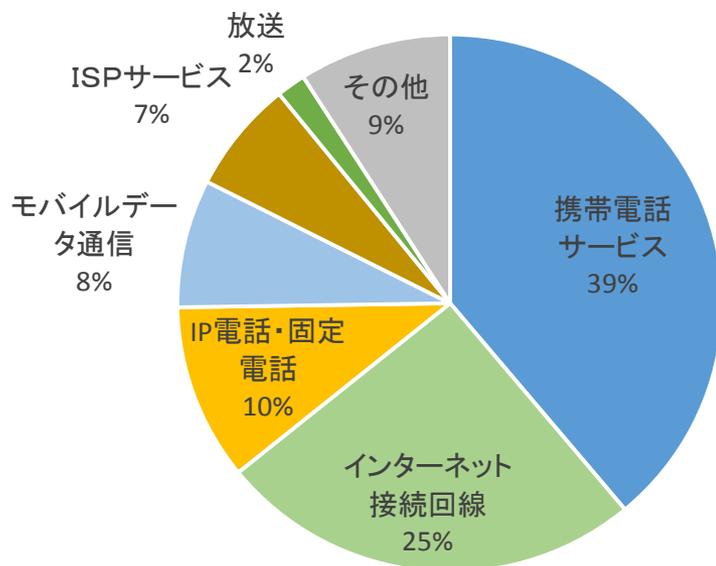


# (7) 入電傾向 内訳(役務別・団体別)

携帯/インターネット接続を中心に、多様な相談に対応しています

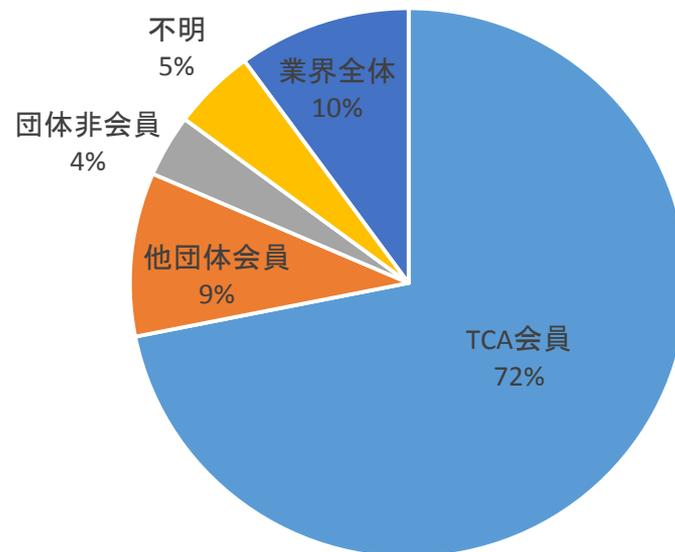
- ☛ 携帯電話サービスに関する相談が39%、インターネット接続回線が25%
- ☛ TCA会員に関する相談が72%、TCA・業界に関する相談は10%

役務別



n=519

団体別

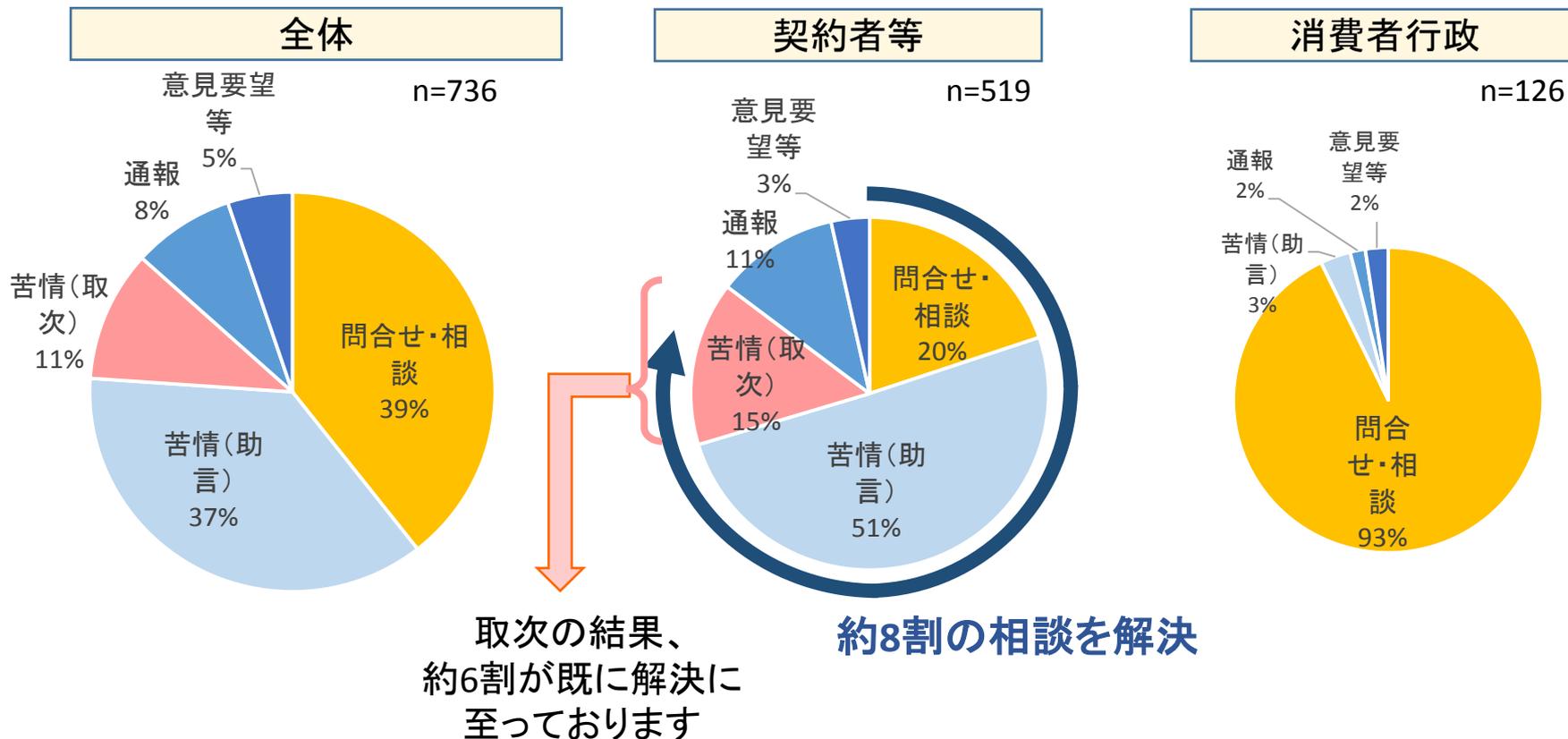


n=519

# (8) 入電傾向 内訳(苦情・問合せ)

入電件数の約9割が窓口で完結し、約8割の相談がアドバイス等を通じて解決

- 全体のうち、苦情が56%、問合せ相談が39%、意見要望等が5%
- 会員事業者へ取次ぎした約6割が解決

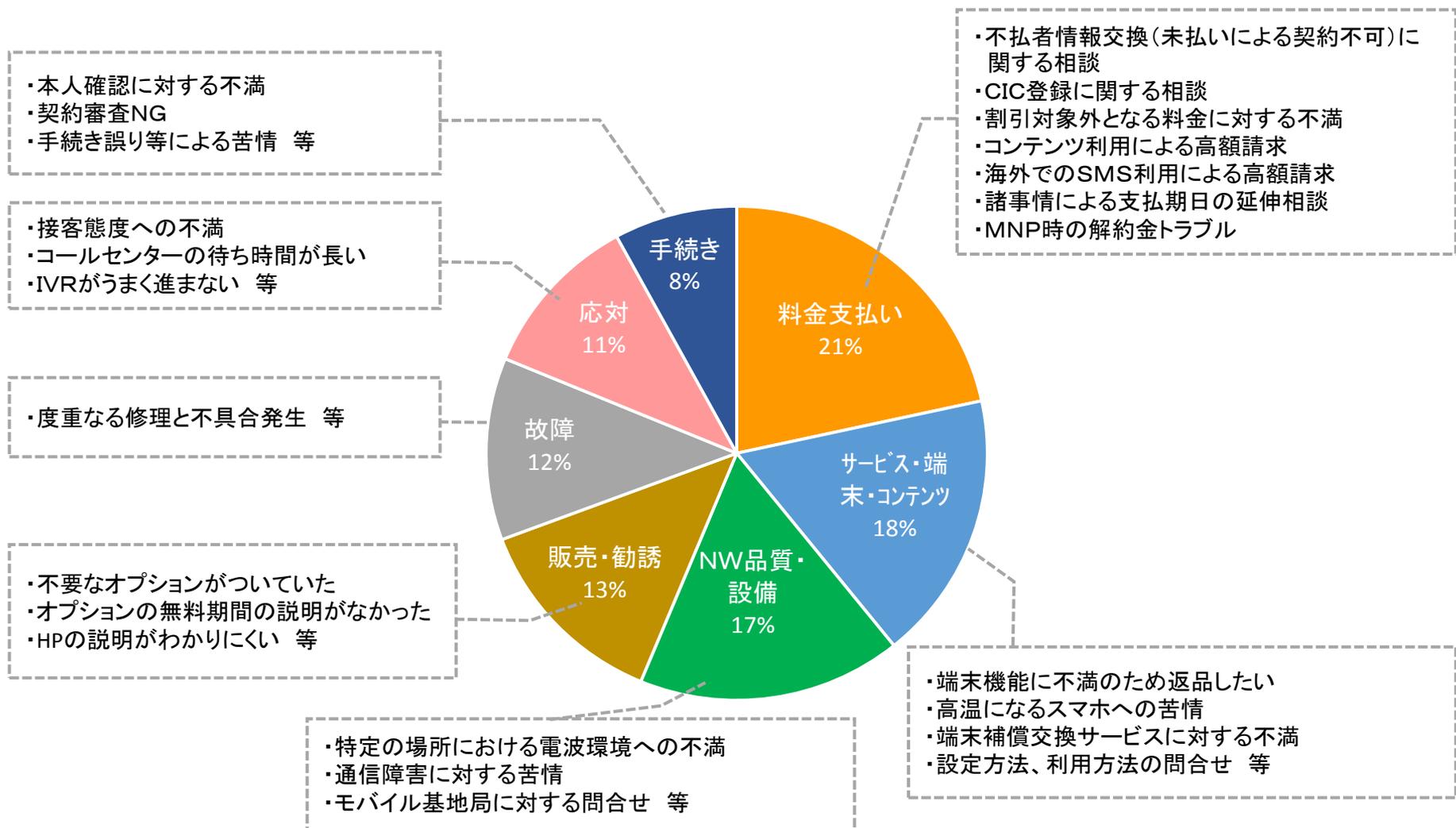


※表面的に問合せであっても、背景として事業者に対する苦情があるとヒアリングできたものは、「苦情」としてカウント

# (9) 入電傾向 相談内容(携帯電話サービス)

## 携帯電話サービス

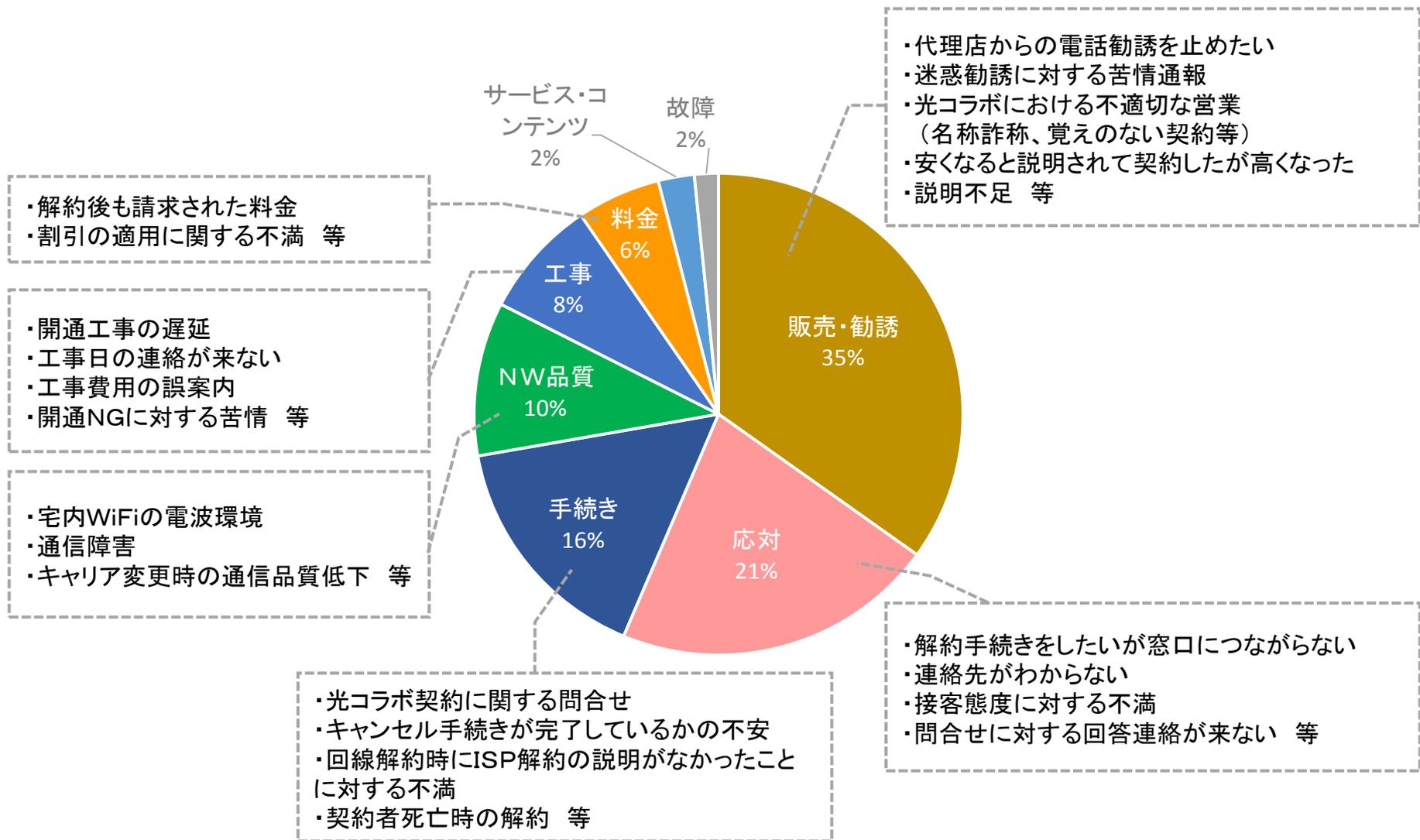
n=202



# (9) 入電傾向 相談内容(インターネット接続回線)

## インターネット接続回線

n=130



# (10) 苦情相談分析方法

多角的な分析ができるよう相談内容の登録データベースを構築しています

- ☛ 相談案件ごとに、以下項目毎にデータベースシステムに登録
- ☛ 複数項目のクロス集計により多角的な分析が可能

(登録項目例)

## (1) 受付基本情報

- ・管理ID / 受付年月日 / 応対時間 等

## (2) 相談者属性

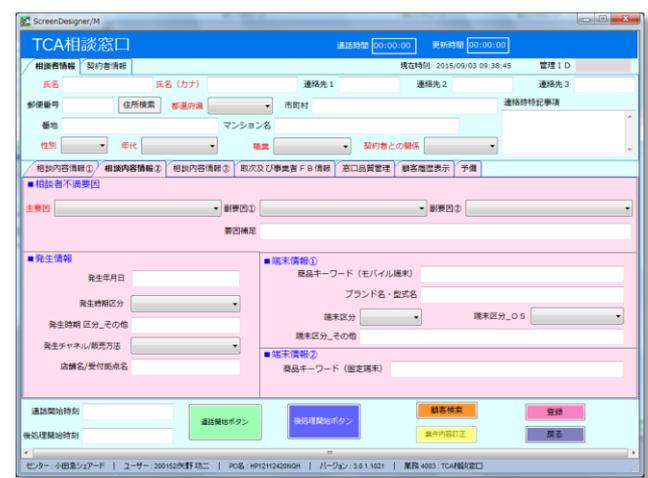
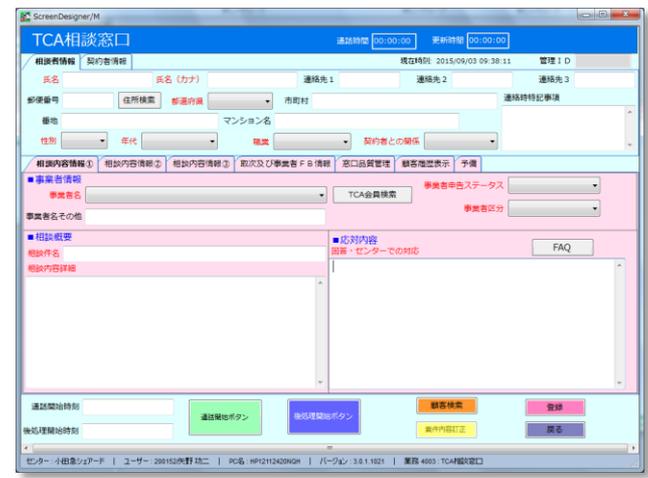
- ・氏名 / 性別 / 年代 / 連絡先 等

## (3) 相談内容情報

- ・相談種別: 苦情 / 問合せ / 意見要望
- ・役務種類
- ・相談内容分類: 大項目 / 中項目 / 小項目
- ・事業者情報: 事業者名 / 区別
- ・発生情報: 発生時期 / 発生チャネル / 販売店名
- ・相談概要: 相談件名 / 内容詳細
- ・不満要因
- ・応対内容
- ・応対結果
- ・取次先情報
- ・取次対応結果 / 帰責区分 / 申告真偽 / 結果

## (4) 品質管理

- ・相談窓口認知経路
- ・回答時使用資料 等



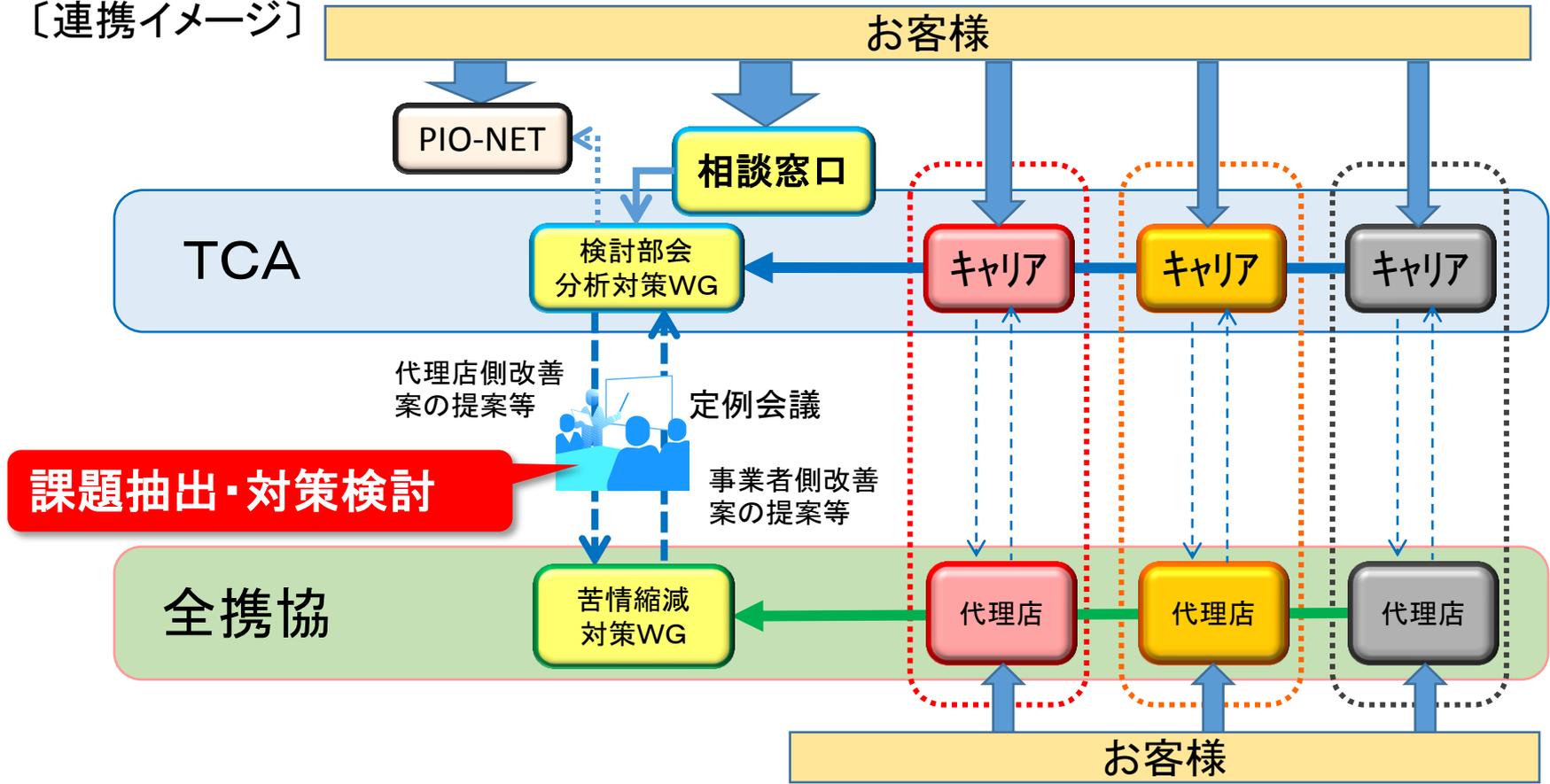
### **3. 苦情削減に向けた取組みについて**

# (1) 苦情分析・削減に向けた体制

TCA苦情相談対策検討部会では、TCA相談窓口における収集データのほか、個別の事業者における収集データ(あっせん事例)等もあわせて分析を開始しております。

また、全携協との定期的な会合の設置による共同分析も開始し、今後は、分析データの共有や改善策の提案等を継続的に行うことで、業界一体となった消費者支援体制を強化していきたいと考えております。

[連携イメージ]



## (2) 自主的取組みの推進【モバイルの例】

モバイル関連の苦情相談傾向等を踏まえ、優先度の高い下記項目について、各種取組みを推進中です。

今後も前頁の検討体制を活用しながら、効果的な施策を適宜検討していきたいと考えております。

項目		取組み例
説明不足等	説明不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約更新期間の延長 <b>実施予定</b></li> <li>オプションサービスの無料期間終了通知 <b>実施済</b></li> </ul>
	適合性	<ul style="list-style-type: none"> <li>業界ガイドラインにおける適合性規定の見直し <b>実施予定</b></li> </ul>
	広告の誤認	<ul style="list-style-type: none"> <li>実効速度の計測・広告表示 <b>実施予定</b></li> </ul>
サービス	料金が複雑	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約更新時期のプッシュ通知 <b>実施済</b></li> <li>タスクフォースを踏まえた新料金プラン等 <b>検討中</b></li> </ul>
	通信品質等の不満	<ul style="list-style-type: none"> <li>お試しサービスの提供 <b>実施済</b></li> </ul>

取組み項目	H27年度				H28年度
	1Q	2Q	3Q	4Q	
契約更新期間の延長			← 実施予定 →		
オプションサービスの無料期間終了通知	施策実施				
業界ガイドラインにおける 適合性規定の見直し			← 実施予定 →		
実効速度の計測・広告表示			← 実施予定 →		
契約更新時期のプッシュ通知	施策実施				
お試しサービスの提供	施策実施				

※実施済施策についても、適宜内容の充実や見直し等を実施致します

## 4. 省令等改正における要望

TCAと致しましては、前述の業界の体制等を十分に活用の上、消費者からの苦情相談傾向や消費者利便の向上等を目指し、各種取組みを推進していく所存です。

今般の消費者保護ルール(書面交付、初期契約解除ルール、代理店監督等)の導入にあたりましては、こうした業界の取組み状況等もご勘案頂き、制度設計をご検討頂きたいと考えております。

また、制度導入による店頭でのオペレーションや事業者/販売店のシステム面への影響等にもご配慮頂き、業界の過度な負担とならないよう、制度の内容や導入時期を決定頂きたく、よろしくお願い致します。

初期契約解除制度の導入の趣旨として、①料金体系等の契約条件が複雑である、②実際に利用してみないと通信品質が分からない、という点が挙げられていますので、次の(A) (B)においては本制度導入の必要性は低く対象外として頂きたいと考えております。

(A) 契約条件が複雑とは言えないサービス

(B) 通信品質が安定しているサービス

また、次の(C) (D) (E)のようなサービスなどにおいても、次頁の理由から本制度導入の必要性は低く対象外として頂きたいと考えております。

(C) 解約料なしでいつでも解約可能なサービス

(D) 短期利用を前提としたサービス

(E) お客様ニーズが減っており、通信事業者が積極的に販売勧奨を行う

サービスでないもの(新規受付・サービス提供の終了を周知予告しているもの等含む)

これらのサービスが本制度の対象となった場合、システム開発等への過度な負担や、消費者への説明の長時間化など利便性が損なわれる可能性があるものと考えております。

ポイント	対象外としていただきたい理由	サービス例
(A) 契約条件が複雑とは言えないサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書において、初期契約解除ルールが必要となるサービスとしてまとめられた、契約内容が複雑なサービス、実際に利用しないと品質が分からないサービスいずれにも該当しないため。</li> <li>・期間拘束契約サービスではなく、いつでも解約が可能なため。</li> </ul>	ex. ・加入電話 ・ISDN 等
(B) 通信品質が安定しているサービス		
(C) 契約離脱が容易なもの		
(D) 利用が短期等限定的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・短期利用は初期契約解除制度で救済する性質ではないため</li> </ul>	ex. ・臨時契約、プリペイド ・公衆無線LAN 等
(E) 縮減傾向にあるもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様ニーズが減り、通信事業者が積極的に販売勧奨を行っていないため</li> </ul>	ex. ・ADSL、PHS 等
(F) 法人契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般消費者と異なり法人名義において商取引を行う場合は契約内容を把握する責務を有するため</li> </ul>	ex. ・法人契約 ・法人向けサービス 等

## (2) 初期契約解除制度 対象サービスその②

### ー 移動体通信サービスの扱いー

「使ってみなければわからない」、「料金等が複雑」等の特性に対して、お試しサービス等以下の自主的取組みを推進し、制度導入の目的を相当にカバーしている移動体通信サービスにつきましては、初期契約解除制度の適用対象外として頂きたいと考えております。

項目	取組み例
使ってみなければわからない	<ul style="list-style-type: none"> <li>• お試しサービスの提供</li> <li>• 実効速度の計測・広告表示による速度訴求の改善</li> </ul>
料金等が複雑	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 契約更新時期のプッシュ通知</li> <li>• タスクフォースを踏まえた新料金プラン等の新設</li> <li>• 契約更新期間の延長</li> <li>• オプションサービスの無料期間終了通知</li> <li>• 業界ガイドラインにおける適合性規定の見直し</li> </ul>

- エリアに関するご不満を解消するための「お試しサービス」を提供
- ホームページ、チラシ等で案内

## ホームページ



### 電波保証プログラム

つながりやすさ No.1  
ソフトバンクの電波を  
お試ください  
もしご満足いただければ返品できます。

ご契約当日から8日以内に電波のつながりやすさにご満足いただけない場合、ご契約のキャンセルができるプログラムです。契約キャンセルの場合、一部を除いて利用料金は免除されます。

- のりかえ (MNP) のお客さま
- 機種変更のお客さま

## チラシ等

ご契約前にドコモの電波状況を確かめたい場合に、スマートフォンを送料無料で最大1週間お試しいただけるサービスです。

**【必ずご契約前にお読みください】ご契約にあたっての確認事項(A)**

【販売店様へのお願い】 本書は店頭にてお客さまに必ずお読みいただき、お持ち帰りいただけますよ

4G LTE Android	iPhone	Fx0	<b>注意事項</b>	本書面に記載している金額は、特に記載が無い限り
-------------------	--------	-----	-------------	-------------------------

**B. ご自宅で繋がりにくい場合について**

「電波サポート24」(お客さまからご自宅の電波改善要望にお応えするサービス・機種変更/端末増設(注2)の日から8日以内に)ご連絡ください。ご自宅のお申込みから24時間以内にご連絡します(土日祝含む(注3))。

電波サポート24 <http://www.au.kddi.com/mobile/area/dennpa-support/>

訪問、対応させていただきます。でも電波のつながりやすさにご満足いただけない場合は、

スマホは難しいと思っている、そこのあなた。

もし、ご満足いただければ  
**返品OK!**

8日以内なら契約をキャンセルできます。  
だから始めやすい! → **スマホ保証プログラム**

※1 本書面をご使用の、料金プラン基本使用料(無料通話料を含む)、国内通話料(無料通話料対象外)、国際電話・国際SMS料、国際ローミング通話・通話料などは課金されます。

ガラケーからのスマホデビュー!  
だって、ガラケーからの料金2,900円/月\*\*

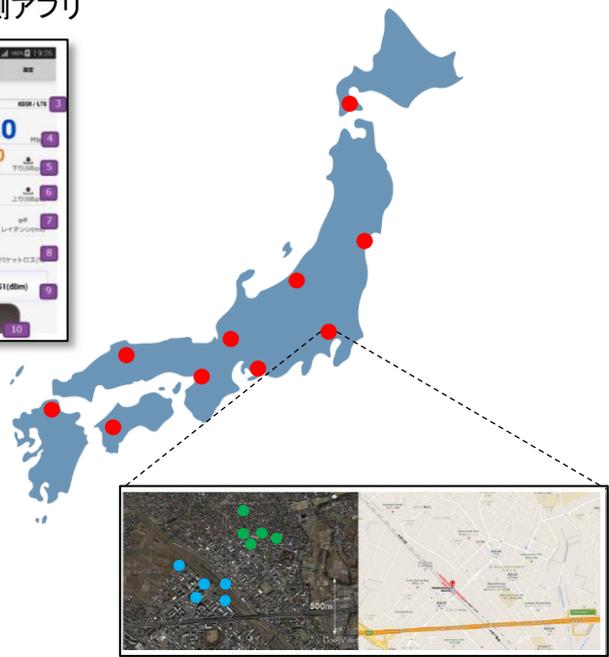
Y7mobile

# (参考) 実効速度の広告表示

- ☛ 通信速度に関するご不満を解消するため、各携帯事業者にて平成27年内を目途に全国1500地点における実効速度の計測を実施予定
- ☛ ホームページへの計測結果掲載や総合カタログ等の通信速度を訴求する箇所に実効速度を表示予定
- ☛ 「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」(電気通信サービス向上推進協議会)を改定(平成27年11月公表予定)

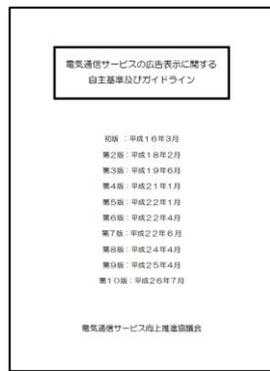
## 全国1500地点で実効速度を計測

事業者計測アプリ



全国10都市における1500地点

## 自主基準を策定



## 広告表示イメージ

受信最大〇〇〇Mbps(ベストエフォート方式に基づく技術規格上の最大値)  
 受信実効速度※は、□□~△△Mbpsです。

※「実効速度」は、総務省が定めた「実効速度に関するガイドライン」(平成27年7月31日)に基づき計測した10都市の全受信速度のうち中央値に近い半数がこの範囲内であったことを示すものです。具体的な数値等詳細は [ホームページのURL等] をご覧ください。

初期契約解除制度の対象サービスにおける対価請求の範囲については、利用者間の公平性の確保やルール濫用の防止の観点等を踏まえ、お客様が実際にサービスを利用し便益を受けた対価相当の請求のほか、事務手続き稼働や工事等にかかる実際に発生した料金の請求についても認めて頂きたいと考えております。

区分	例
お客様が受けた便益分	<ul style="list-style-type: none"><li>通信サービス利用料</li><li>コンテンツの利用料 等</li></ul>
事業者にとって実際に発生した料金	<ul style="list-style-type: none"><li>事務手数料</li><li>工事費</li><li>撤去(原状回復)費用 等</li></ul>

書面交付の範囲等を検討する上では、サービスの性質や事業者側の負担増も踏まえ、必要な範囲に限定頂きたいと考えております。

要望	理由
個別に契約を締結する法人は、対象外として頂きたい	個別の契約書を取り交わすため
積極的に販売勧奨を行っていない縮減傾向にあるサービスは、記載事項を軽減して頂きたい	既に一定程度書面交付がされており、利用者に誤解が生じる可能性が低い一方、システム対応に膨大なコスト増を要するため
既存契約者にかかる変更等(例:オプション追加)の手続きについては、対象外として頂きたい	お客様が能動的に申込みしてくるものであり、お客様がその契約状態を認識できるため
無料のオプションサービスや事業者以外が提供主体となるオプションサービスは、対象外として頂きたい	<ul style="list-style-type: none"><li>・お客様の不利益が生じないため</li><li>・自社提供以外のサービスは把握できないため</li></ul>

## (4) 施行日について

事業者及び販売店のシステム改修期間やオペレーション対応期間を考慮いただき、ルール決定から法令施行まで、一定の期間を確保頂きたいと考えております。

- ① 各事業者のシステム改修やオペレーション対応等は、仕様が確定してから設計する必要があります。特にシステム改修においては相当の期間が必要となるため、ルール・詳細決定から法令施行までは、半年から1年程度のリードタイムをご考慮(実現困難な場合には、経過措置を講じる等)頂きたい。
- ② 年度初めや大型連休期間中などは、年間で最も多くのご注文を頂戴する時期(繁盛期)であり、かつ不規則な営業日が続くため、各事業者はシステムの切り替えを控えております。今回の法令改正に対応するため、各事業者は大規模システム改修を行う必要があるため、リスクを最小限とするためにも、このような時期を施行日とすることは避けて頂きたい。

TCAと致しましては、ICTが極めて重要な社会インフラであり、お客様の生活にとって必要不可欠な公共サービスであることを十分に理解し、今後も安定的なサービス提供を行って参ります。

また、全携協をはじめ、関係団体の皆様との連携も深め、お客様がより安心かつ便利にサービスをご利用いただけるよう、各種取組みを推進して参る所存です。

引き続き、ご支援ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。