

ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG(第16回) 資料

FTTHに関する消費者保護の取組みについて

2019年9月25日
一般社団法人 電気通信事業者協会
消費者支援委員会
苦情相談対策検討部会

消費者保護ルールの検証に関するWG中間報告書における個別の論点のうち、下記の事項について報告します。

【不適切な代理店への事業者による指導・自主規制の強化】

1

不適切な営業を行う販売代理店等への対策

【保護の強化が必要な利用者への対応】

2

高齢者のトラブルへの対応

3

法人契約者のトラブルへの対応

1

不適切な営業を行う販売代理店等への対策

2

高齢者のトラブルへの対応

3

法人契約者のトラブルへの対応

販売代理店が不適切な営業を行うことがないよう、マニュアル作成等による業務の適正化や、研修等による啓発などを実施

■営業マニュアル等による業務の適正化

- ・消費者保護ルールに則った各社毎の営業マニュアル等の作成
(10.1施行の法改正を踏まえ、販売代理店の届出制度、自己の名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止 等を追記)

■情報展開や研修等による周知啓発

- ・社内および代理店に向けた消費者保護ルールに関する情報展開
販売代理店の届出制度の実施に伴う法令対応に向け、
 1. 対象サービスに係る各社の販売代理店に対する「届出の周知・指導」等の実施
 2. 各社自身が対象サービスの販売代理店である場合の届出の確実な実施 などを周知
- ・コンプライアンス研修を各社で実施(消費者保護ルールの理解促進等)

■販売代理店の取組チェック

- ・サンプル抽出による対応チェックを各社で実施

不適切な営業の疑いのある申告等が発生した際は、
事実確認を行い、必要に応じて代理店指導を行うとともに、再発防止を徹底

■不適切な営業の発生時の代理店指導

- ・お客様から不適切な営業の疑いのある申告等が発生した際には、ヒアリングや通話記録の確認等による事実確認を実施
- ・事実確認の結果、不適切な営業が確認された場合は、セールストークや対応スクリプトの見直し等の代理店指導を実施
- ・悪質な営業や苦情件数が多いなど、業務環境の確認が必要な場合は、当該代理店への立入り調査による業務監査を実施
- ・再三の注意・指導に関わらず改善が見られない場合は、販売停止や契約解除を実施

■注意喚起・再発防止に向けた取組み

- ・他の代理店等に対して不適切事例の共有及び注意喚起を実施
- ・TCA苦情相談窓口において発生した不適切な営業事例については、必要に応じて、情報共有や注意喚起を実施

1

不適切な営業を行う販売代理店等への対策

2

高齢者のトラブルへの対応

3

法人契約者のトラブルへの対応

2. 高齢者のトラブルへの対応

高齢者の対応については、P4.の対策に加え、適合性の原則に則り、より丁寧な説明や年齢確認、同居のご家族への確認などを実施

■丁寧な説明と年齢確認

- ・適合性の原則の確認として、電話勧誘の際には年齢確認を実施
- ・名乗りやご利用料金(オプション等)、解約条件などについて、より丁寧な説明を実施
(お客様のネットリテラシーに応じて、サービス等についてより丁寧に説明・意思確認等を実施)

■(高齢者の際の)同居のご家族への確認

- ・同居家族がいらっしゃる場合はご家族への確認、同意を得る
- ・店頭においては、同伴したご家族にも契約内容を説明

■販売代理店の取組チェック

- ・サンプルチェック等においてお客様が高齢者であった場合は、高齢者へのより丁寧な説明が適切に実施されているかをチェック
- ・チェックの結果、問題があった場合は、当該代理店への注意喚起・改善措置等を実施

1

不適切な営業を行う販売代理店等への対策

2

高齢者のトラブルへの対応

3

法人契約者のトラブルへの対応

SOHO等小規模法人顧客に対しては消費者保護ルールを準用しており、適用の考え方についても社内に向けて周知啓発を実施

■消費者保護ルールの準用

・SOHO等小規模法人顧客には、消費者保護ルールを準用した各社マニュアル等に基づき営業（説明義務に基づく提供条件等の説明、契約書面の交付 等）

※ これまでの総務省主催の消費者保護WG等で指摘のあった、SOHO等小規模法人等、個人ユーザ(消費者)に近いユーザの苦情状況等を踏まえた対応として、消費者保護ルールを準用

■周知啓発

・SOHO等小規模法人顧客に対する消費者保護ルールの法人への適用範囲等について社内周知
・営業マニュアル等への記載及び研修等での啓発

※ 各社での対応については、営業部門を対象とした情報提供 等

※ TCA苦情相談検討部会等の会合の場を活用した会員企業間での認識共有 等

今後も、部会を通じ、会員間において取組み状況の情報共有と意見交換を行い、苦情削減に業界挙げて努力して参ります。

(参考) 苦情相談検討部会参加会員社

KDDI

ソフトバンク

オプテージ

中部テレコミュニケーション

NTTドコモ

NTT東日本

NTT西日本

NTTコミュニケーションズ

ジュピターテレコム

UQコミュニケーションズ

楽天モバイル

(当協会加盟順)