

第8回 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

改善・検討事項の取組について

2020年2月4日
一般社団法人 電気通信事業者協会

1-1. 移動体通信に関する取組み① ～料金プランの理解促進～

- 前回までの消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合の指摘事項を踏まえ、移動体通信サービスの苦情削減に向け、下記のとおり取組みを実施してまいりました。

改善・検討事項

- 契約時における提供条件の概要の説明の場面において、期間拘束を伴う契約については、拘束期間全体において利用者が支払う通信料金と端末代金の総額の目安を示すことが求められる。
- 改正法を受けた新たな料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来の料金プランを使い続ける既存の利用者が多数出ることのないよう、既存の利用者に対して様々な周知手段を用いて、料金プランの移行についての周知を徹底することが求められる。
- 解約時の条件に係る説明として、携帯電話とFTTHの更新月がずれる場合の説明や解約時の費用の説明等については一層の徹底が求められる。



料金プランの理解促進に向けた取組み

- 店頭等における定期契約期間全体での総額表示を実施（WEBでは料金シミュレーションを準備中）
- 改正法に適合した料金プランについて、事業者からの周知・情報発信（更新期間お知らせメール・各種媒体）
- 解約時の条件に係る説明について、重要事項説明書と併せた説明を徹底

【参考】定期契約における総額表示(新規契約時の例)

■ ガイドラインに沿って、定期契約における総額の見込を表示。

例 1

■ 定期契約期間のお支払総額（概算）

項目	料金
料金プラン	167,520円
スピードモード	24,000円
割引適用額	-24,000円
その他（オプションサービス 等）	7,200円
機種分割お支払価格（付属品含む）	62,208円
消費税	23,992円
事務手数料	3,000円
合計額（税込）	263,920円

■ 定期契約満了後のお支払総額（概算）

項目	料金
機種分割お支払価格残額（付属品含む）	31,104円

例 2

月々のお支払い額

ご利用項目	(参考) 変更前料金	初月		2ヶ月目		50~60ヶ月目 2023/9~ 2024/7	(参考)2年計画 2019/6~ 2021/7
		2019/8	2019/9	2019/9	2019/10		
☐ プラン利用料	7,000	5,634	3,480			4,480	107,674
☐ スーパーカケホ (2年契約)	1,700	1,041					1,041
☐ 新auピタットプラン (2年契約)		379	980			980	22,919
☐ Apple製品向けサービス/税込			1,922				23,064
☐ auかんたん決済利用料	372	372	372			372	8,928
☐ 購入機器代金		390	2,647				61,271
☐ クリアケース/ホワイト (48回払い) (端末分割支払金額累計)			1,945				5,520
☐ 手数料・諸費用 (端末分割支払金額残)							11,556
☐ 変更時諸費用/機種変更手数料		2,000					2,000
合計	7,965~	9,039~	8,732~			5,243~	212,493~

総額表示部分

通信料金

端末代金

割賦残債

初期費用等

2年合計お支払額

1-2. 移動体通信に関する取組み② ~高齢者のお客様へのより丁寧な対応~ TCA

- 前回までの消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合の指摘事項を踏まえ、移動体通信サービスの苦情削減に向け、下記のとおり取組みを実施してまいりました。

改善・検討事項

- 一層丁寧な高齢者対応や説明時間短縮等の方策について、引き続き、各事業者及び（一社）全国携帯電話販売代理店協会においては、相互に連携しつつ検討を推進していくことが求められる。
- 携帯電話ショップにおけるスマホ教室等の推進等の利用者の理解を助ける取組を推進することが求められる。



高齢者のお客様へのより丁寧な対応

- 当協会自主基準に基づく高齢者専用チェックシートの活用徹底
- 80歳以上のお客様へのより丁寧な対応(ご家族への確認等)の継続実施、各種媒体にて本取組みを継続周知
- キャリアショップでのスマホ操作サポート(スマホ教室等)
- 遠隔操作サポートサービスの提供

【参考】高齢者への丁寧な対応（当協会自主基準）

- 2016年5月以降、高齢者への丁寧な対応を目的として、MNO3社で自主基準を定め、端末操作方法等のご説明、契約内容の最終確認を追加で行ってきた
- よりご高齢のお客様は店頭のご説明で理解いただけないケースも多いことから、ご家族の同伴や電話確認等を推奨するよう、2018年8月以降MNO3社で取組を開始

	当協会自主基準 (MNO3社)	各社の施策内容
高齢者 (80歳以上)	より丁寧な対応を宣言 (2018年7月30日)	家族へのアプローチ <ul style="list-style-type: none"> ■ 家族の同伴を推奨 ■ 家族への電話確認 <small>※契約者の同意を得られない場合は実施しない</small>
高齢者 (65歳以上)	丁寧な対応を宣言 (2016年5月19日)	高齢者専用のチェックシート (端末操作説明の要否確認等)

2-1. 固定通信に関する取組み① ～適切な勧誘行為の推進～

- 前回までの消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合の指摘事項を踏まえ、固定通信サービスの苦情削減に向け、下記のとおり取組みを実施してまいりました。

改善・検討事項

- (令和元年10月1日より施行されている改正電気通信事業法において)「自己の氏名若しくは名称」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為は禁止されることとなり各事業者及び関係事業者団体においては、改めて、利用者保護規律の遵守・徹底のため本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を引き続き実施していくとともに、その運用状況を注視・検証し、適時見直し対応を行っていくことが求められる。



適切な勧誘行為の推進に向けた取組み

- 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 ⇒ 事業法改正に関する周知や代理店・社内向けマニュアルを改定
- 社内及び代理店に向けた消費者保護ルールに関する情報展開、研修の実施 ⇒ 複数回にわたって事業法改正について周知を実施
- サンプル抽出による販売代理店の対応チェックの実施 ⇒ 定期的なモニタリングにより運用状況を確認し、必要に応じた改善・見直し
- 不適切な営業の発生時の代理店指導 ⇒ 通話録音やヒアリングによる事実確認の上、実態に応じた個別指導を実施
(疑義の生じた代理店へのヒアリングや通話録音確認 等)
- 当協会窓口を受けた不適切な営業事例も含めた消費者の声を、会員各社に共有し、注意喚起を図る

2-2. 固定通信に関する取組み② ～高齢者のお客様へのより丁寧な対応～

- 前回までの消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合の指摘事項を踏まえ、固定通信サービスの苦情削減に向け、下記のとおり取組みを実施してまいりました。

改善・検討事項

- 取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっていることについては十分に配慮すべきことも踏まえて対応していくことが必要である。



高齢者のお客様へのより丁寧な対応

- 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
⇒特に事業者名やサービス名、ご利用料金などは聞き取りやすいようにゆっくりと説明
⇒お客様の話しぶりやインターネット利用状況などを確認することでリテラシーを推測し、お客様に応じた丁寧な応対を実施
- 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 ※お客様がご希望されない場合を除く
(店頭においては、同伴したご家族にも契約内容を説明)
- 最終的なお客様のお申込意思を丁寧に確認
- 勧誘トークの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