

第9回 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

要改善・検討事項の取組について

2020年6月24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。

要改善・検討事項

各事業者において2019年10月の改正電気通信事業法施行の前後から、改正法を踏まえた新料金プランや解約費用の設定、新規契約時の拘束期間全体にわたる支払総額の表示等の対応を実施しており、今後これらの取組により一定の成果が上がることが想定されるが、引き続き苦情相談の縮減に向け、事業者や団体等に寄せられる苦情相談内容の分析も踏まえた改善策を検討・推進していくことが必要である。



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
- 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(WEBシミュレーションの例)

- 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

シミュレーション結果

月々のお支払い額 (税込)	2年間のお支払総額を確認
1 ~ 12か月目	3,762円
13 ~ 24か月目	3,762円
25か月目以降	2,178円

※上記の25か月目以降の金額は、「スマホおかえしプログラム」を利用した場合の金額です。こちらのお支払い額には、端末返却後にご利用いただく機種のご購入代金は含まれません。
 ※「スマホおかえしプログラム」に加入した翌月を1か月目とし、35か月目以内に本プログラムを利用し、ドコモが定める条件に基づき端末を返却する必要があります。
 ※24か月目までに「スマホおかえしプログラム」をご利用の場合、12回分のスマホ分割支払金残額がお支払い不要となります。
 ※適用には各種条件・ご注意事項があります。詳細は、「スマホおかえしプログラム」をご確認ください。

2年間のお支払総額 (税込)

2年間総額	90,288円
機種代金	38,016円
料金プラン	52,272円

※ 機種分割お支払い価格残額のうち 19,008円 (1,584円×12か月) は、24か月目までに「スマホおかえしプログラム」をご利用の場合、分割支払金残額がお支払い不要となります。
 ※お手続きの際の手数料について
 店頭でお申込みの場合は、新規契約・契約変更3,300円 (税抜3,000円)、機種変更2,200円 (税抜2,000円) の事務手数料・登録等手数料が初回請求時に別途ご請求となります。

閉じる X

例2

2年間合計お支払額 **113,942円 (税込)**

内訳

■ 料金プラン	78,672円 (税込)
ピタットプラン 4G LTE (旧名称: 新auピタットプランN)	2,980円×24か月 71,520円
auスマートバリュー	0円×24か月 0円
デザリングオプション	0円×24か月 0円
■ 製品価格	31,970円 (税込)
iPhone SE (第2世代) (128GB)	1,390円×23か月 31,970円 (税込)
※13か月目～25か月目までに当社・au取扱店で買い替えかつ、かえトクプログラムで購入された機種を当社が回収した場合 ※上記に該当しない場合、「最終回支払い金額 (24回目) : 29,280円」が発生します。	
■ 初期費用	3,300円 (税込)
事務手数料	3,300円 (税込)
※手数料は毎月の電話料金に合算してご請求させていただきます。 ※向回機種変更の場合、事務手数料は2,200円 (税込) となります。	

※本シミュレーションはお客さまに選択いただいた料金プラン、データ通信量、オプションサービス等により料金目安を算出しており、実際のご請求額とは異なります。

※料金プランは、2年契約Nに適用時の金額です。

※製品価格は、かえトクプログラムに適用時の金額です。

※ご利用2か月目を想定した金額であり、実際のお支払額と異なる場合があります。

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。

要改善・検討事項

特に、70代などの高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、各事業者及び各事業者団体等においては、苦情相談の縮減に向け、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していく必要がある。



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

※ 前回ご説明に同じ

【参考】高齢者への丁寧な対応 (TCA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

	TCA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。

要改善・検討事項

2019年度の改正電気通信事業法により、勧誘主体や勧誘目的を明示しない勧誘行為が禁止されたところ、各事業者においてこれらの規律を遵守することで苦情相談の縮減につながることを期待されるが、各事業者及び各事業者団体等においては引き続き苦情相談の縮減に向けた取組を検討・実施していくとともに、当該取組を勧誘行為・契約締結の現場において徹底するよう努めていく必要がある。



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応対チェックの実施 ⇒ 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

※ 前回ご説明に同じ

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。

要改善・検討事項

特に、高齢者からの苦情相談の割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体等においては、上記改正法も踏まえて電話勧誘方法を改善するなど高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。2019年7月より開始された「事業者変更」に係る苦情相談も一定数あることから、各事業者及び各事業者団体においては、今後の苦情相談件数の推移を注視の上、適切な対応を行う必要がある。



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
- **説明書面送付後の説明(後確認)の実施【次ページ】**

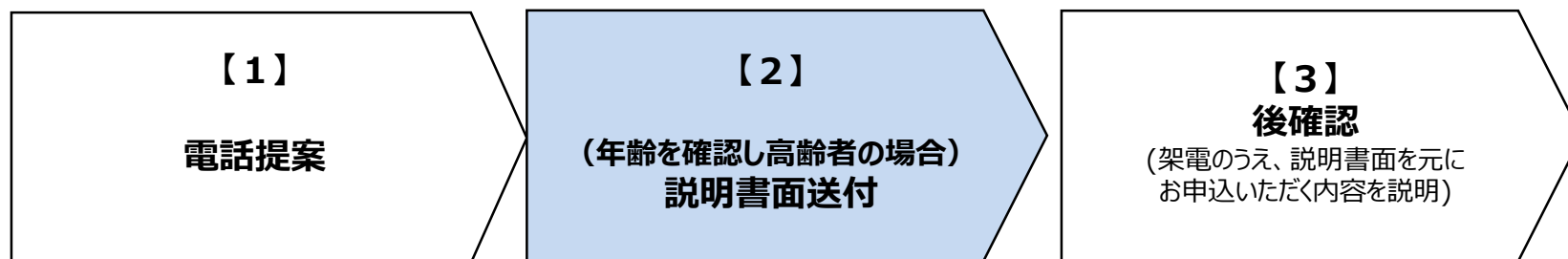
2-2. 固定通信に関する取組み② ～高齢者のお客様へのより丁寧な対応～

FTTHの苦情相談については、電話勧誘を実施するTCA会員においても対策に取り組んできたところですが、高齢者からの苦情相談が多いことから、前頁記載に加え以下の取組を実施いたします。

FTTHサービスの電話勧誘における説明書面送付後の説明（後確認）実施について

⇒代理店チャネルの電話勧誘において、ご高齢のお客様であることが判明した場合は、説明書面を送付後に説明を実施。

<実施フロー（イメージ）>



- (※) ただし、高齢者でも商品・サービスをご理解されている方も多く、必ずしも高齢者を画一的に扱うべきではない（事業者による説明や過去のネット利用経験等により、FTTHサービスの概要をご理解されている方も一定数おられる）点を踏まえ、例外を設定。
（例）インバウンドによる受注や、ご家族にご説明し了解が得られた場合など。