

第10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・検討事項の取組みについて

2021年2月2日
一般社団法人 電気通信事業者協会

- 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

高齢者への丁寧な対応については、各事業者や（一社）全国携帯電話販売代理店協会において各種取組を実施しているが、販売現場において一層の定着がなされるような取組を引き続き検討していくことが求められる。



高齢者のお客様へのより丁寧な対応

- TCA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

- 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

- 家族の同伴を推奨
- 家族への電話確認

※契約者の同意を得られない場合は実施しない

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)

1-2. 移動体通信に関する取組み② ～その他の取組み～

- 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

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（旧「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」）報告書も踏まえ、以下の取組を行うことも併せて求められる。

- ・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮しつつ携帯電話ショップでのスマホ教室等の利用者の理解を助ける取組を引き続き推進すること。
- ・ 期間拘束を伴う契約について、自動更新時も含め、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取組について、引き続き対応が完了していない部分については対応を進めること。
- ・ 「ICTサービス安心・安全研究会青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」において取りまとめられた「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」を踏まえ、青少年のフィルタリング利用促進に係る取組を実施すること。
- ・ 説明時間短縮等の方策について、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、相互に連携しつつ取組を推進していくこと。



その他の取組み（利用者の理解促進等）

- 利用者の理解を助ける取組みとしてスマホ教室（含むオンライン）の実施
- 料金に関する理解促進に向けた取組みとして下記を実施
 - ・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）
 - ・解約時の条件がある場合は、重要事項説明書と併せた説明を徹底
- キャリアショップにおける手続き(説明を含む)時間短縮に向けた取組み（来店予約促進・待ち時間活用し説明等）

2. 固定通信に関する取組み ～高齢者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

(一社)電気通信事業者協会からは、販売代理店が行う高齢者に対する電話勧誘において、説明書面送付後の後確認(説明)を実施するとの報告があった。本取組は電話勧誘における口頭合意を補足するものであり、広くF T T Hサービス提供事業者に共有されていくことが期待される。



高齢者のお客様へのより丁寧な対応

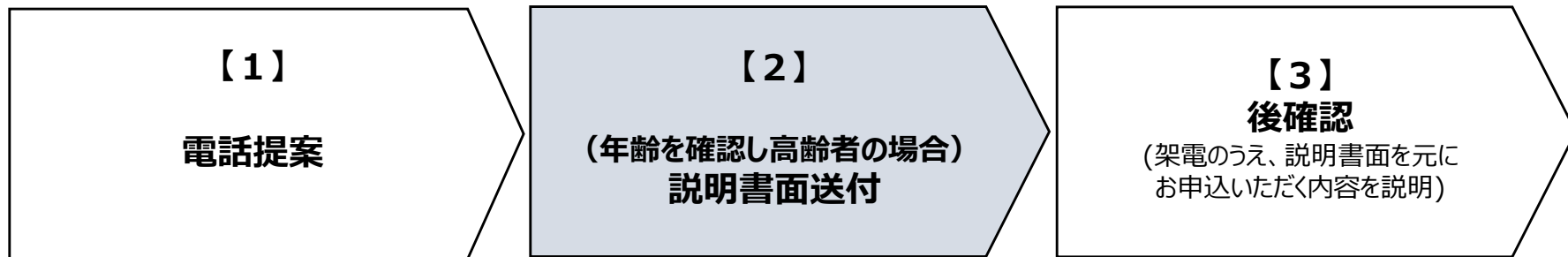
- 従来からの取組みとして下記の取組みを実施
 - ・ 適合性の原則の確認として電話勧誘の際には年齢確認を実施
 - ・ 名乗りやご利用料金(オプション等)、解約条件などについて、より丁寧な説明を実施
 - ・ 同居家族がいらっしゃる場合はご家族への確認、同意を得る
 - ・ 最終的なお客様のお申込意思を丁寧に確認
- 「説明書面送付後の後確認(説明)」の取組みについては、各社で順次開始し、該当の営業活動を行っている全事業者において実施
 - ・ TCAの部会・WG等において会員事業者間で実施状況や課題等について共有・議論を実施(9月～10月)
 - ・ 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第24回)において取組み状況を報告し、広く共有・情報発信を行った(10/27)
 - ・ (一社)テレコムサービス協会(FVNO委員会)に取組み内容の共有を行った(11/16)

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比較的多いことから、以下の取組を実施。

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。

該当の営業活動を行っている事業者のすべて※において取組みを実施

※NTT東日本・NTT西日本・KDDI・オプテージ・ctc。（NTTドコモ、NTTコミュニケーションズ、ソフトバンク、ジューピターテレコム、楽天モバイルにおいては、現時点で該当する営業活動を実施していない）