

要改善・検討事項の取組みについて

2022年2月16日

一般社団法人 電気通信事業者協会

1. 移動体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、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、ウェブでの手続きが利用者に拡大する中で、高齢者が取り残されないよう、必要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のお客様への丁寧な対応の実施徹底
 - ・65歳以上のお客様へのご対応においては専用のチェックシートの活用を徹底
 - ・80歳以上のお客様へのご対応においてはより丁寧な対応(ご家族への確認等)の実施
- ※ 楽天モバイルにおいても対応済みであり、MNO4社で改めて各社の運用の共有・確認を実施。統一的な対応に向けて引き続き事業者間で連携していく。
- 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 ※楽天モバイルにおいても対応済

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)

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)を実施するという取組について該当の営業活動を行う全事業者において実施中との報告があった。また、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会からは、加盟事業者のうち一部において実施済みとの報告があった。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、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会においては、加盟事業者において本取組が浸透するよう努め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 (FTTH)

■「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(2020年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)(10/27)において取組み状況を報告し、その後テレコムサービス協会[FVNO委員会](以下「テレサ協」)様を取組み内容の共有を行い(11/16)、テレサ協様の一部事業者においてもTCA同様の運用が開始された
- 今後もテレサ協様等とも連携しながら苦情縮減に向けて取り組んでいく

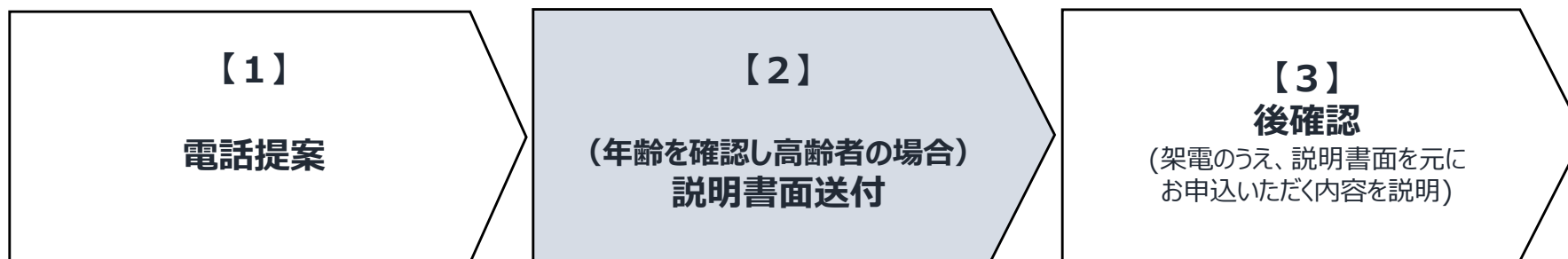
■消費者保護ルールの改正に適切に対応できるように各社において準備中

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後確認(説明)の実施について

⇒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)>



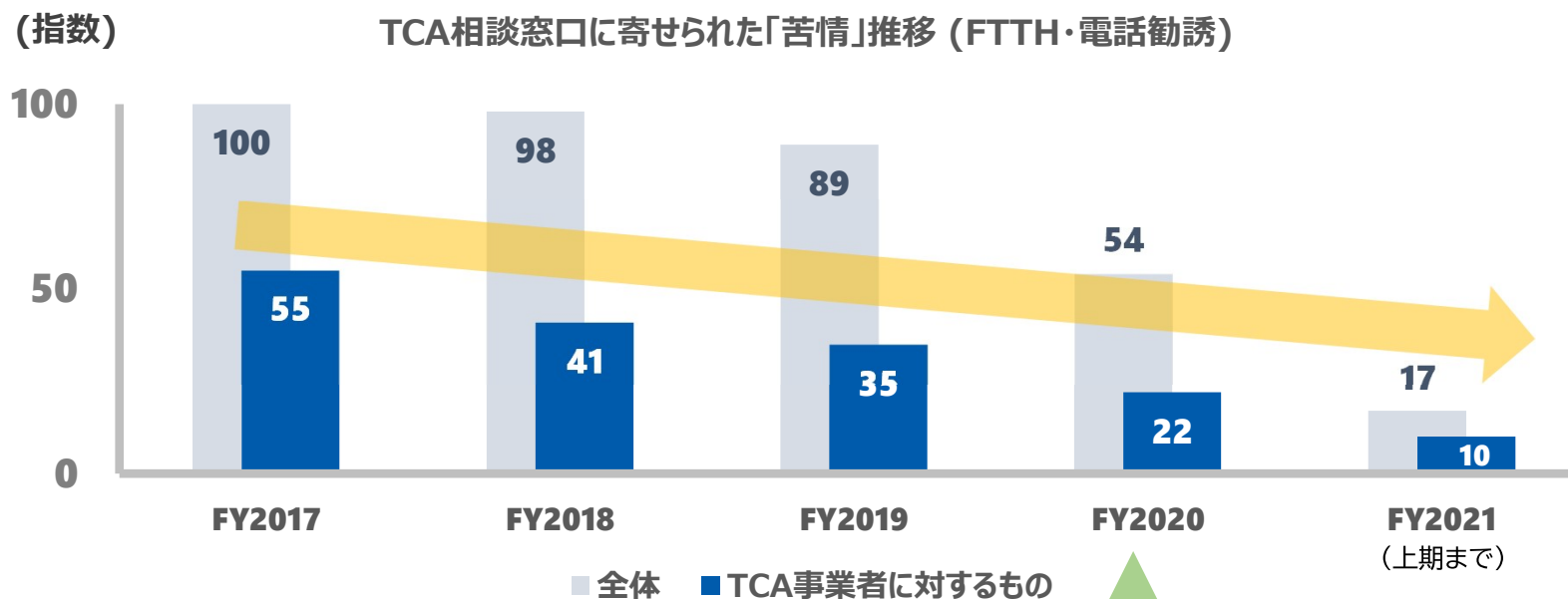
(※) ただし、高齢者でも商品・サービスをご理解されている方も多く、必ずしも高齢者を画一的に扱うべきではない(事業者による説明や過去のネット利用経験等により、FTTHサービスの概要をご理解されている方も一定数おられる)点を踏まえ、例外を設定。

(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・中部テレコミュニケーション・ソニーネットワークコミュニケーションズ
(NTTドコモ、NTTコミュニケーションズ、ソフトバンク、ジュピターテレコム、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)

- FTTHにおける電話勧誘に関する苦情件数は経年で減少傾向であり、これまでTCAとして真摯に取り組んできた各種施策の総合的な成果として表れているものと考えている。
- 「書面送付後の後確認」の取組みについても、事業者間で効果や課題を精査しながら継続検討していく



※対象はTCA相談窓口寄せられた「FTTH」役務、「電話勧誘」チャンネルへの「苦情」件数
※数値はFY2017の「全体」件数を100として指数化したもの

↑ 「書面送付後の後確認」の取組みを開始