

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書に関する取組状況について

**2022年3月9日
一般社団法人 電気通信事業者協会**

- 消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021について、各社*の取組状況をご報告します。

* (株)NTTドコモ、KDDI(株)、ソフトバンク(株)、楽天モバイル(株)、東日本電信電話(株)、西日本電信電話(株)の取組状況を基に取りまとめを実施。

第1章 これまでのテーマのフォローアップ

1. 手続き時間等の長さへの対応
2. 広告表示の適正化
3. IoTサービスの進展と消費者保護

第2章 新たに追加したテーマ

1. 電話勧誘における課題
2. ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
3. 消費者トラブルの解決に関する更なる手法
 - 3-1. 初期契約解除制度の改善
 - 3-2. 期間拘束契約の在り方
 - 3-3. 苦情相談の処理の在り方
4. 5Gエリアの利用者への訴求
5. 販売代理店の在り方
 - 5-1. 販売代理店の業務の適正性の確保に関する観点
 - 5-2. 今後新たに期待される販売代理店の役割の観点

1. 手続き時間等の長さへの対応

- **事前予約**の利用・**動画視聴**等を積極的に活用いただくよう案内
- 高齢者や未成年、初めてスマートフォンを契約する人など、**丁寧な説明が必要なお客様には時間をかけて説明することが必要**であり、お客様にあった対応を推進中

【手続き時間短縮に向けた取組事例】

- ✓ 来店時の事前予約のご案内
- ✓ 重要事項の説明動画を、スタッフによる対面での書面説明と併用
- ✓ サポートの必要な方に初期設定のサポートを行う専用スタッフを配置（必要な方に十分なお説明やサポートを行う）
- ✓ 来店前にオンラインでご回答いただいた問診を対応に活用させていただく取組み
- ✓ 店頭のチェックインシステムの導入
- ✓ セルフ手続（事前にオンラインで準備いただきご来店時の手続を最小化）対応店舗、対象手続を順次拡大

2. 広告表示の適正化

- **事前チェック体制の整備**や、**代理店様向けガイドラインによる啓発**等により、店頭広告の適正化に向けた取組みを実施

【広告表示適正化に向けた対応状況】

- ✓ 店舗で掲出するポスター等広告媒体については、事前に内容確認を行うチェック体制を整備
- ✓ 「頭金」については、代理店様向けに展開しているガイドライン等による啓発活動を継続して実施
指摘のあった事例については、類似の広告が他にないか調査を実施

2. ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

- コロナ禍の状況において、行動が制限されるなか、**ウェブでの解約手続きなど、利用者のニーズに応じた対応を実施及び検討**

【対応状況】

- ✓ 利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置について、改正ガイドラインに則り対応済みまたは準備中
 - 携帯電話・モバイル通信サービスのウェブでの解約については、各社とも対応済みまたは年度内に対応完了
 - FTTHサービスについても、2022年7月までに改正ガイドラインに則った利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置につき対応予定（一部実施済み）

3. 消費者トラブルの解決に関する更なる手法

- 「初期契約解除」については、FTTHでは**開通工事前無償キャンセル**を従前より継続実施中
- 定期期間契約について、各社**契約期間なしの料金プラン**を提供済み
- 「解約忘れ」等のお客様対応についても、適切な対応を実施

【「解約忘れ」等に関する取組事例】

- ✓ 解約受付時に、複数のサービスを契約しているお客様にはその他ご契約中のサービスの解約意向確認を実施
- ✓ 解約に伴い、同時に利用できなくなるオプションサービスについてご案内を実施
他社サービス（映像系、プロバイダ等）でお客様から別途ご連絡が必要な場合はその旨のご案内も実施
- ✓ 毎月、契約者へ料金お知らせメールを送信し、マイページにて利用料金と契約内容をご案内
- ✓ 定期期間契約の更新月の2か月前迄にメールまたは書面でお客様へお知らせを実施
- ✓ その他、お客様にご認識いただける効果的なご説明方法や、定期的な通知方法等について継続検討

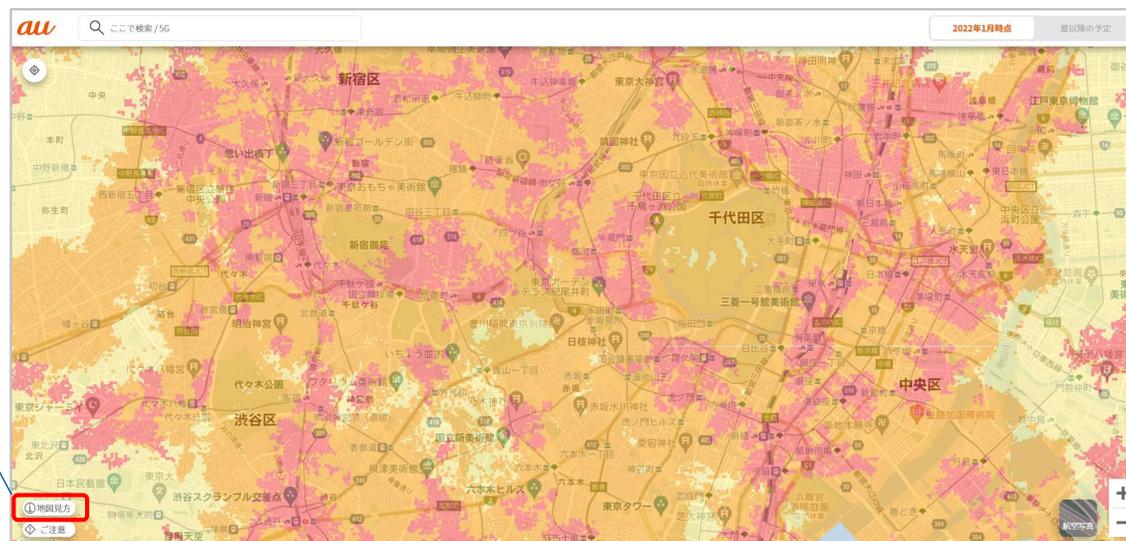
4. 5Gエリアの利用者への訴求

- 5Gエリアについては、各社エリアMAPにて色分けを行うなど、分かりやすく表記
- 契約時や機種変更時に、5Gのエリアを確認いただくよう徹底

エリアマップ (KDDIの例)



各周波数帯を色分けして明記した上で、専門用語はリンクした解説ページで説明



5. 販売代理店の在り方

- お客様に、安心・安全かつ便利にスマートフォンをご利用いただくべく、**スマホ教室**等を各キャリアショップで積極的に開催
- また、一部店舗において**デジタル活用支援推進事業**の一環として**行政手続きの講座**等も実施

デジタル活用支援講座 (NTTドコモの例)



【デジタル活用支援の取組例】

- ✓ マイナンバーカードの申請方法
- ✓ スマホによる行政手続
- ✓ ワクチンパスポートの取得方法

総務省デジタル活用支援講座

