

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 (第13回) 資料

要改善・検討事項の取組みについて

2022年6月28日

一般社団法人 電気通信事業者協会

- 当協会の会員事業者においては、お客様の様々なお問合せ・ご要望を踏まえ日々改善に繋げております。
- また、当協会の相談窓口に寄せられるお客様申告内容について分析を行い、定期的に会員事業者へフィードバックすることにより、改善の検討・推進に取り組んでおります。
- 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、苦情削減に向け実施してまいりました取組みについて、報告いたします。

1. 移動体通信に関する取組み ～販売チャネルに応じた対応～

- 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

発生チャネル別では、「店舗」（46.0%）の割合が増加しており、徐々に新型コロナウイルス感染拡大前の状況に戻ってきてはいるものの、今後もその影響が続くことが見込まれる。各事業者は各販売チャネルにおいて、利用者の理解に配慮した説明や手続となるよう、不断の改善を継続することが必要である。



販売チャネルに応じた対応

- 各販売チャネル毎に、MNOでは利用者の理解に配慮した説明や手続きとなるよう取組み
 - 店頭
 - ・重要事項について、スタッフによる対面での書面説明や説明動画の使用によりわかりやすく説明
 - ・高齢者への丁寧な説明等のお客様のご理解に合わせた対応
 - ・重要事項の説明について、ショップスタッフへのマニュアル整備、オペレーションの周知
 - オンライン
 - ・わかりやすい説明となるよう、重要事項の見せ方を工夫（レイアウト、動線）
 - ・手続きにおいて間違い易い事項を、注意喚起やポップアップ等により確認いただく
 - ・FAQの拡充による疑問の解決

1. 移動体通信に関する取組み ～高齢者への丁寧な対応～

- 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

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丁寧な対応

- 当協会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
 - ・65歳以上のお客様への対応 … 専用のチェックシートの活用
 - ・80歳以上のお客様への対応 … より丁寧な対応(ご家族への確認等)の実施
- ※ 引き続き事業者間で連携
- 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 ～電話勧誘に関する対応～

- 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

引き続き電話勧誘の特質（不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性）なども踏まえた、利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行っていくことが求められる。加えて、総務省において、電話勧誘に際し、利用者が電話での説明を求める場合を除き、説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化する等の制度改正が行われており、同改正が2022年7月施行予定となっているところ、事業者において、このような改正を踏まえた対応を行うことが今後必要となる。

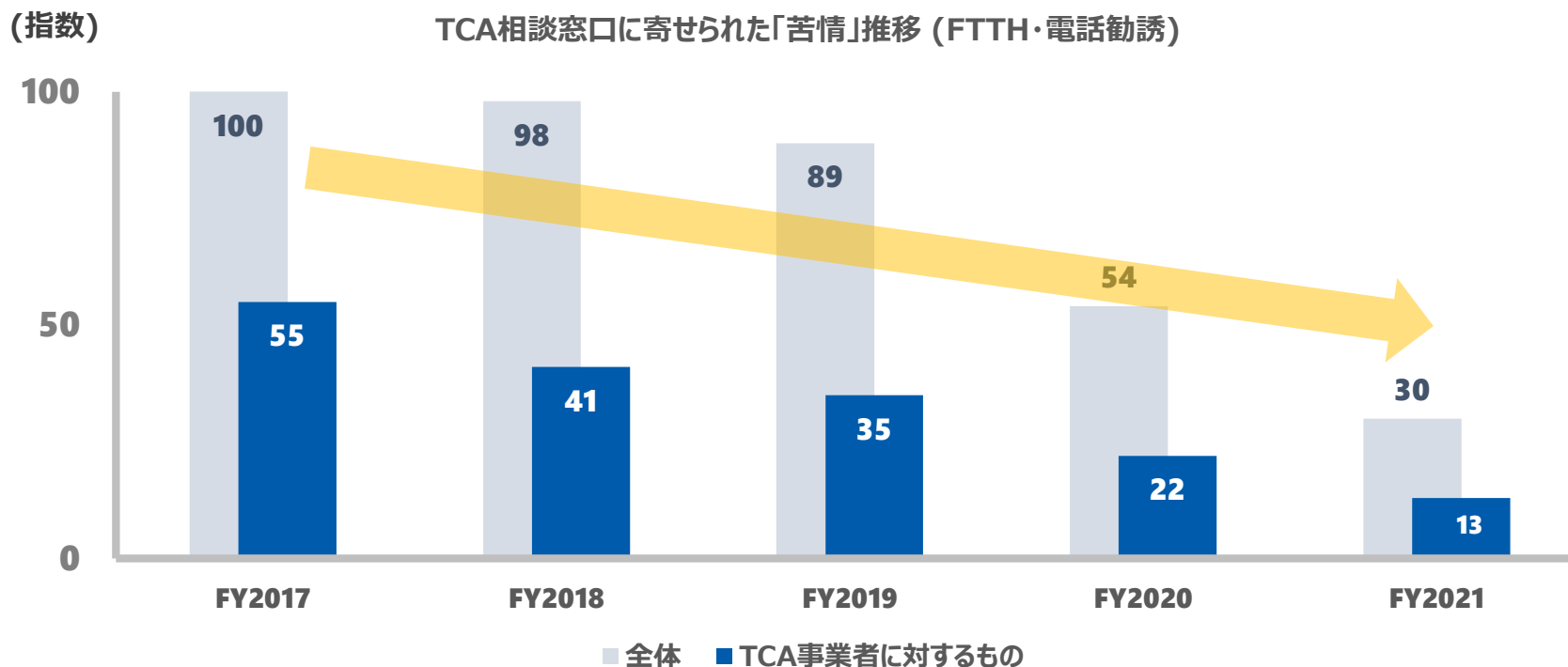
また、高齢者からの苦情相談の割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体等においては、引き続き高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。



FTTHサービスにおける電話勧誘に関する対応

- 電話勧誘実施の会員事業者においては、2022年7月の制度改正に向け、適切に対応
- また、高齢者のお客様については、適合性の原則に沿って丁寧な対応を実施
- 工事前無償キャンセルについても継続実施

- 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おります。
- 2022年7月の制度改正後の傾向も見つつ、今後も必要な取組みがあるか検討してまいります。



※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