

令和元年改正電気通信事業法の対応等について

2022(令和4)年12月16日
一般社団法人 電気通信事業者協会

1. 令和元年改正電気通信事業法への取組み
2. TCA相談窓口の入電分析

令和元年10月1日より施行された改正電気通信事業法において、「自己の氏名若しくは名称」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為は禁止されたことに伴い、会員事業者及びTCAにおいては、改めて、利用者保護規律の遵守・徹底のため以下の取組を実施。改正法施行以降も、継続的に取組を実施している。

適切な勧誘行為の推進に向けた取組み

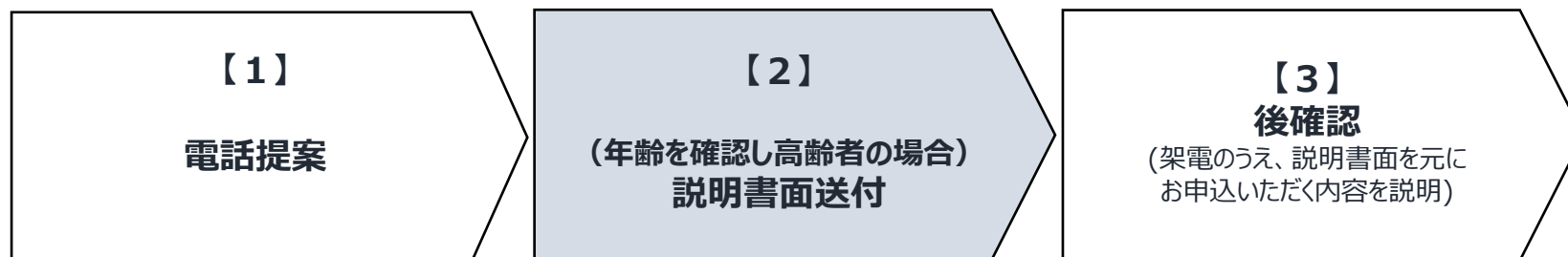
- 消費者保護ルールに則った各社毎の営業マニュアル等の作成
 - ⇒ 法改正の周知や代理店・社内向けマニュアル改定
- 社内及び代理店に向けた消費者保護ルールに関する情報展開、研修の実施
 - ⇒ 複数回、事業法改正を周知
- 当協会窓口で受けた不適切な営業事例も含めた消費者の声を、会員各社に共有し注意喚起

FTTHサービスにおいては、以前から工事前無償キャンセルに取り組んで来たところだが、電話勧誘については、令和4年の電気通信事業法改正前から以下取組みを実施していた。 ※改正後は改正内容に沿って対応

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。

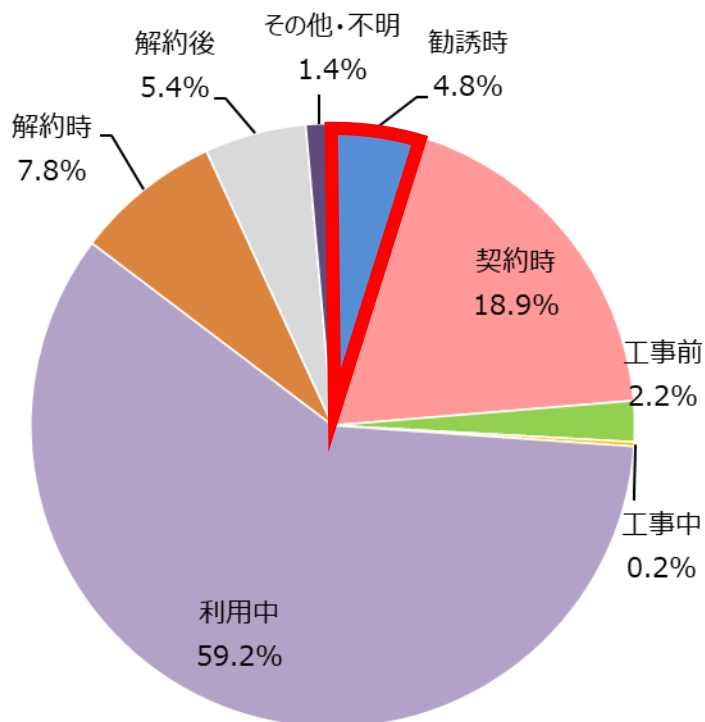
該当の営業活動を行っている事業者のすべて※において取組みを実施

※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、JCOM、楽天モバイルにおいては、取組実施時点で該当する営業活動を実施していない)

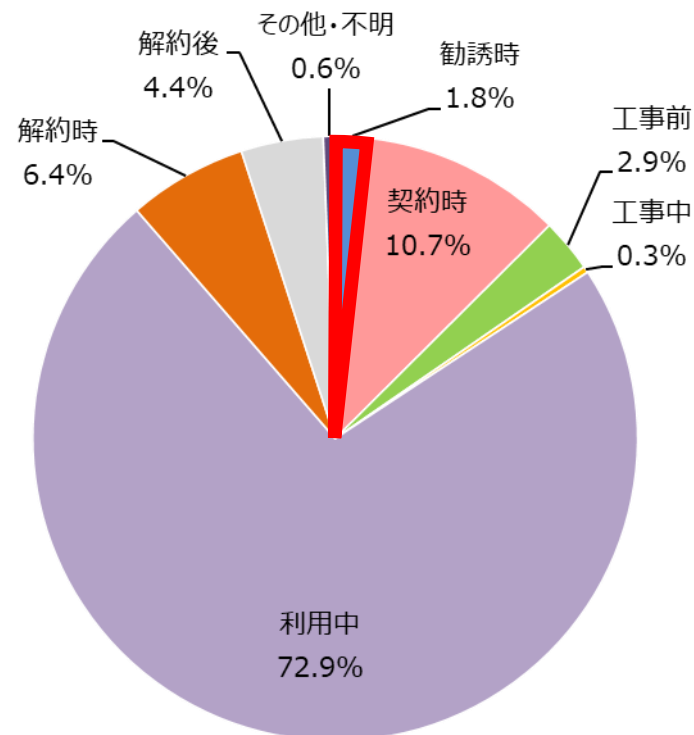
2-1. TCA相談窓口の入電分析（発生時期）

「勧誘時」の苦情は減少している

2017年度



2021年度

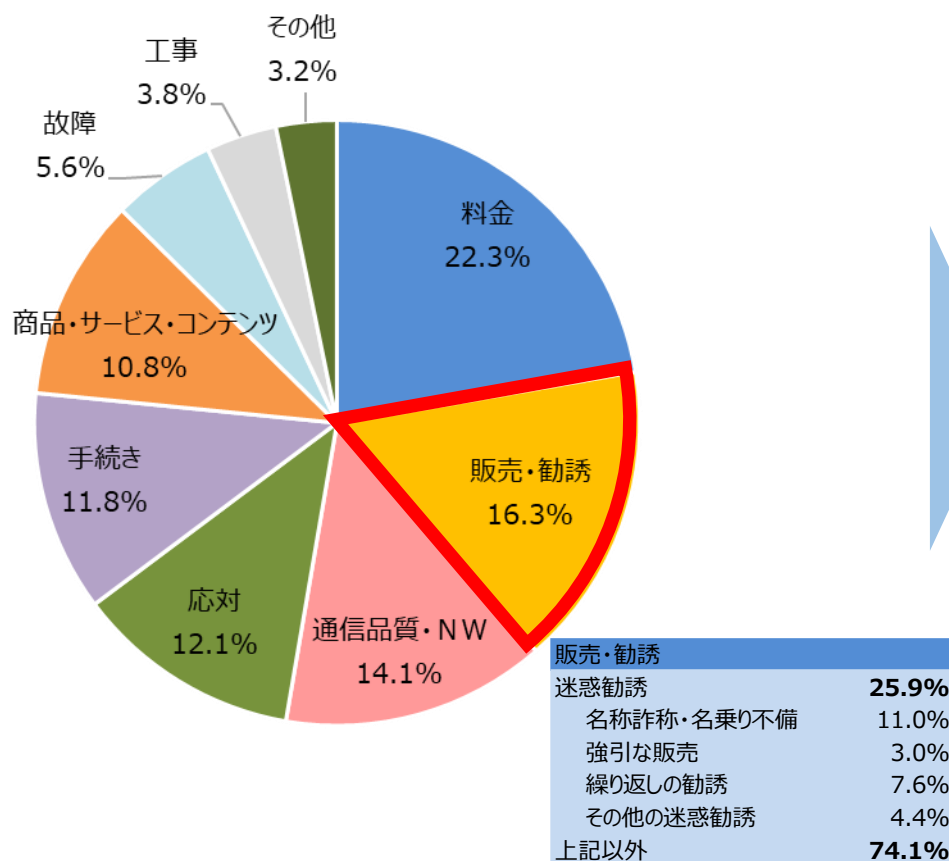


※全役務の受付区分「苦情」のデータを抽出

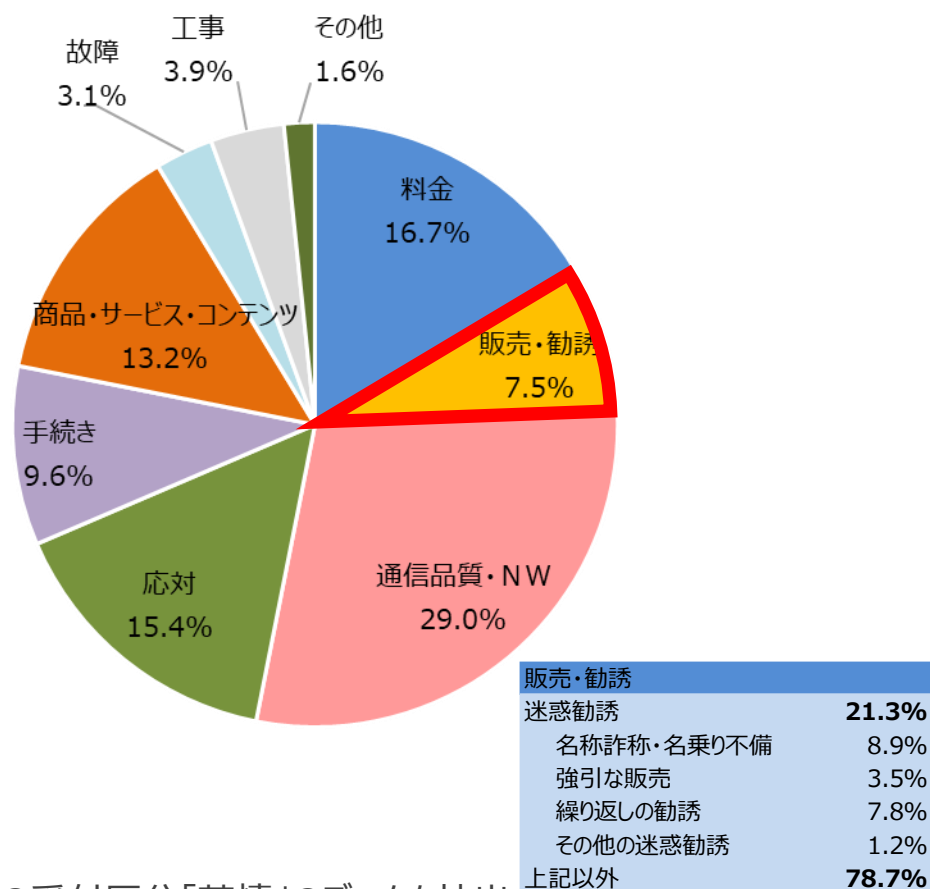
2-2. TCA相談窓口の入電分析（発生要因）

- 「販売・勧誘」の苦情は減少している
- 「名称詐称・名乗り不備」の苦情も減少している

2017年度



2021年度



※全役務の受付区分「苦情」のデータを抽出
 ※複数要因ある場合は主要因に分類