

要改善・検討事項の取組みについて

2023年2月3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 ～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代以上の高齢者からの苦情相談割合が相対的に高いことを踏まえ、MNO及び（一社）全国携帯電話販売代理店協会においては、現在も（一社）電気通信事業者協会の定める自主基準に基づく取組み等を継続実施中ではあるが、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していくことが求められる。



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
- 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 (MNO4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. 移動体通信に関する取組み ～店頭説明の配慮～

- 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

苦情相談の発生チャネルは、引き続き店舗が大きな割合を占めること、また、「勧められて事業者等を乗換／新規契約等」に関する項目・観点の苦情が増していることを踏まえ、特に店舗において手続き方法、契約内容等に関する説明が利用者の理解に配慮したものとなるような工夫を引き続き検討していくことが求められる。



店頭説明の配慮

- 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
 - ・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

2. 固定通信に関する取組み ～制度改正への対応等～

- 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ることから、(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



FTTHサービスにおける電話勧誘に関する対応

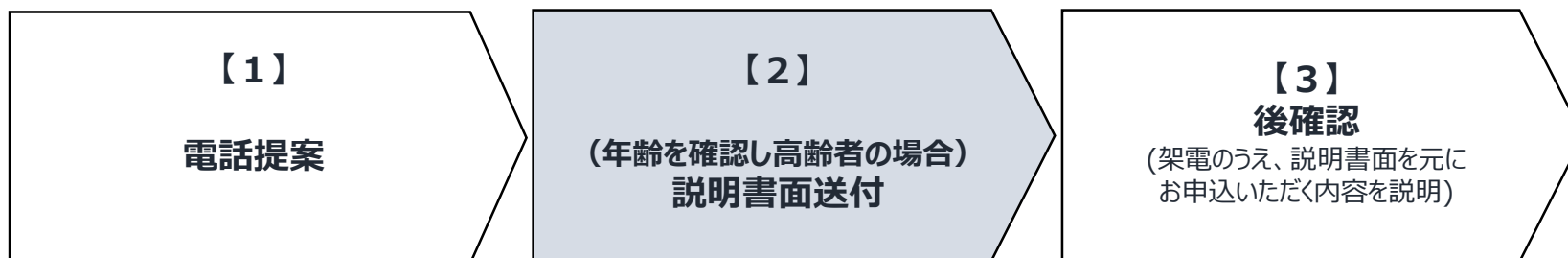
- 電話勧誘実施の会員事業者においては、2022年7月の制度改正に適切に対応協会としても法令順守・徹底のため、会員事業者に対し、各種情報の周知等を速やかに対応
- また、高齢者のお客様については、適合性の原則に沿って丁寧な対応を実施
- 工事前無償キャンセルについても継続実施

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)>



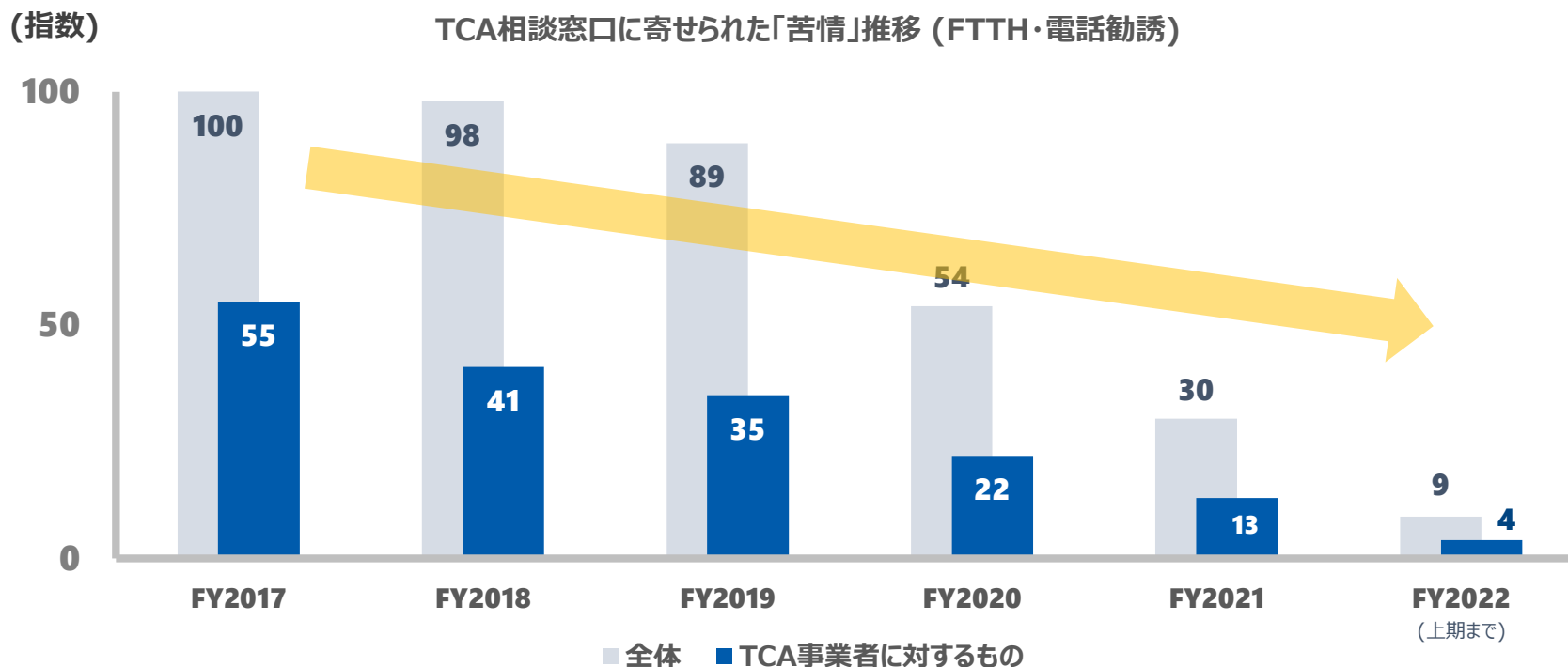
(※) ただし、高齢者でも商品・サービスをご理解されている方も多く、必ずしも高齢者を画一的に扱うべきではない(事業者による説明や過去のネット利用経験等により、FTTHサービスの概要をご理解されている方も一定数おられる)点を踏まえ、例外を設定。

(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)

- 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