

令和4年改正電気通信事業法施行規則の 対応等について

2023(令和5)年11月17日
一般社団法人 電気通信事業者協会

- 1-1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件
説明の義務化への対応等
- 1-2. TCA相談窓口の入電状況
- 2. その他令和4年改正電気通信事業法施行規則への
対応等

1-1.電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化への対応等TCA

令和4年7月1日より施行された改正電気通信事業法施行規則のうち、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化については、改正前より自主的取組みを実施してきたこともあり、円滑に改正内容に沿って対応。

会員事業者及びTCAにおける対応状況等は以下の通り。

- 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整備
⇒ 省令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
⇒ 省令改正内容及び総務省のQ&A等を適時周知
- 当協会窓口で受けた消費者の声は、会員各社に共有し注意喚起

【参考】説明書面送付後の後確認(説明)

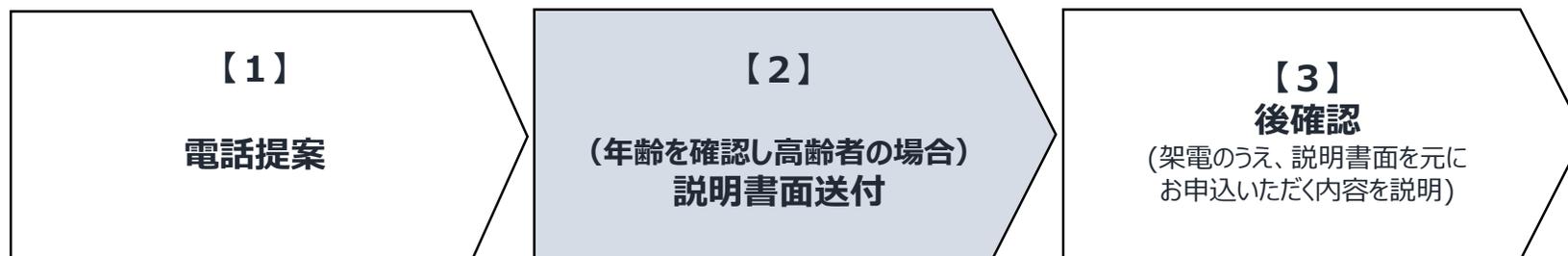
FTTHサービスにおいては、以前から工事前無償キャンセルに取り組んで来たところだが、電話勧誘については、令和4年の電気通信事業法改正前から自主的な運用として以下取組みを実施していた。

※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。

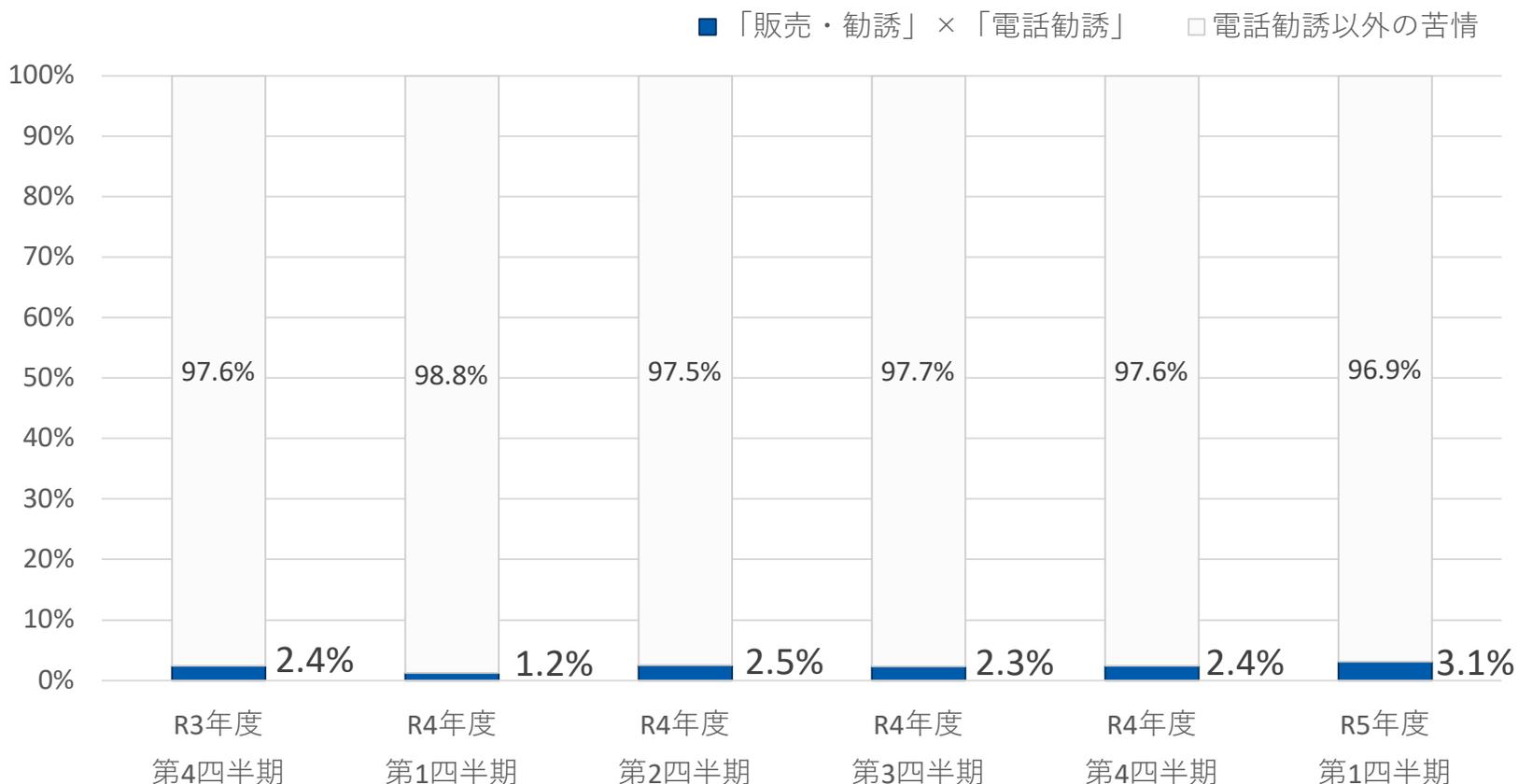
(例) インバウンドによる受注や、ご家族にご説明し了解が得られた場合など。

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)

1-2. TCA相談窓口の入電状況

- 「販売・勧誘」の「電話勧誘」の苦情割合について傾向の変化は見られない
主な内容は、「電話勧誘を止めたい」、「安くなるとの説明だが実際は安くない」等
- 書面交付に関する苦情は発生していなかった



※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

- 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化、期間拘束契約に係る違約金等に関する制限について、協会では会員各社の状況を取りまとめておりませんが、TCA相談窓口の苦情入電状況からは特記すべき点は見当たりません。
- 期間拘束に係る違約金等に関する制限に係る既往契約等の経過措置について、「当分の間」の廃止については、会員事業者からは十分な期間が必要との意見もあることから、状況を見極めていただき、慎重にご検討をお願いします。