

「提供条件説明に関する利用者理解の向上」 について

2025(令和7)年2月5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、通信サービスが重要な社会インフラであり、お客様の生活にとって必要不可欠なものであることを十分に理解し、お客様サポート体制の充実に向けて取り組んで参りました。
- また、当協会では、協会のコールセンターである「T C A 相談窓口」を設置し、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・推進に取り組んできたところです。
- 前回の消費者保護ルールの在り方に関する検討会における議論を踏まえ、「提供条件説明に関する利用者理解の向上」の取組みの方向性の検討状況について、報告いたします。

共通の課題抽出・対策検討のための検討体制として 「苦情相談対策検討部会」を設置し活動中

TCA 組織

協議組織

Consultation Division

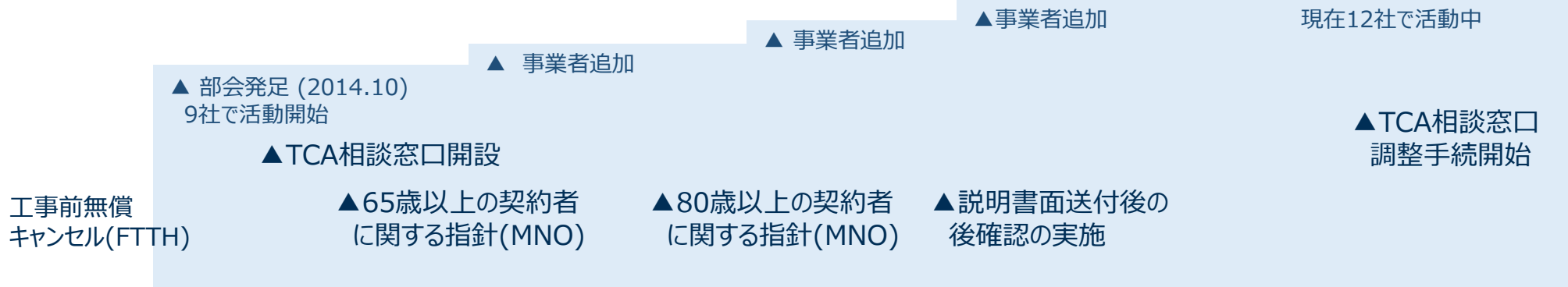


苦情相談対策検討部会

【活動内容】

- ・TCA相談窓口の運営
- ・苦情相談の傾向分析
- ・苦情縮減に向けた対策検討 等

FY2014 FY2015 FY2016 FY2017 FY2018 FY2019 FY2020 FY2021 FY2022 FY2023 FY2024



【参考】高齢者へのより丁寧な対応（TCA自主基準）

TCA

- 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)

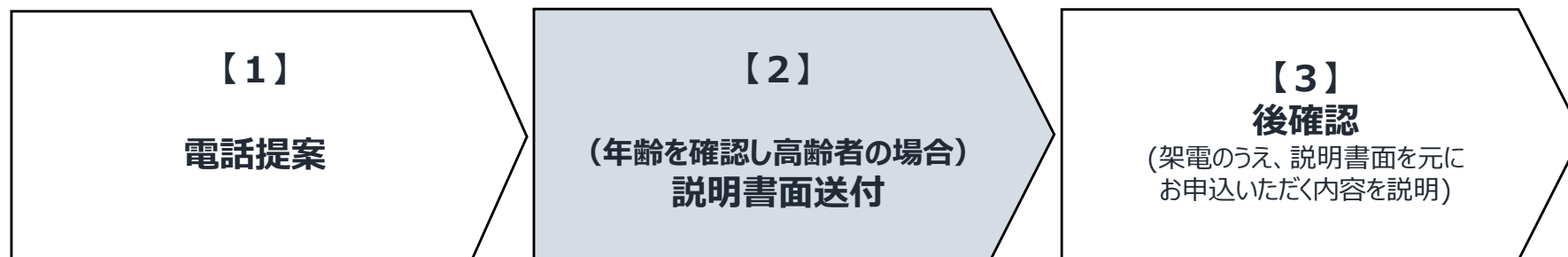
【参考】説明書面送付後の後確認

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り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）＞

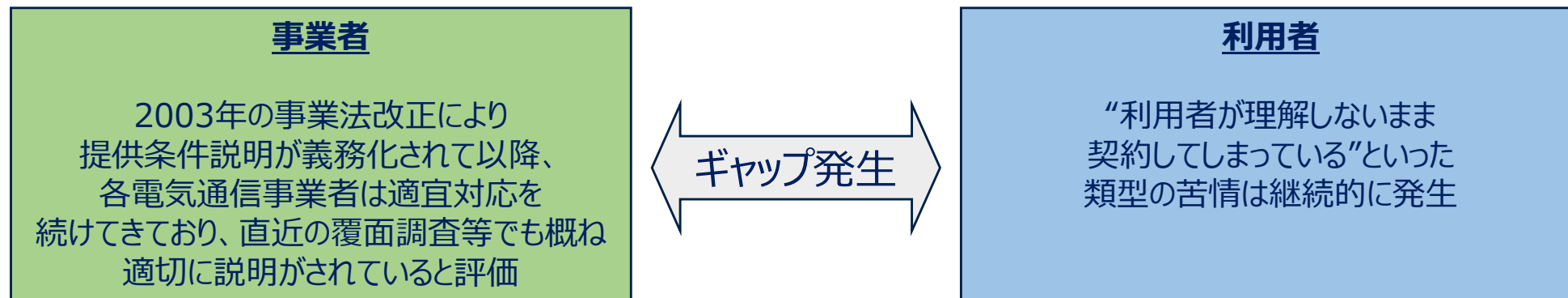


（※） ただし、高齢者でも商品・サービスをご理解されている方も多く、必ずしも高齢者を画一的に扱うべきではない（事業者による説明や過去のネット利用経験等により、FTTHサービスの概要をご理解されている方も一定数おられる）点を踏まえ、例外を設定。

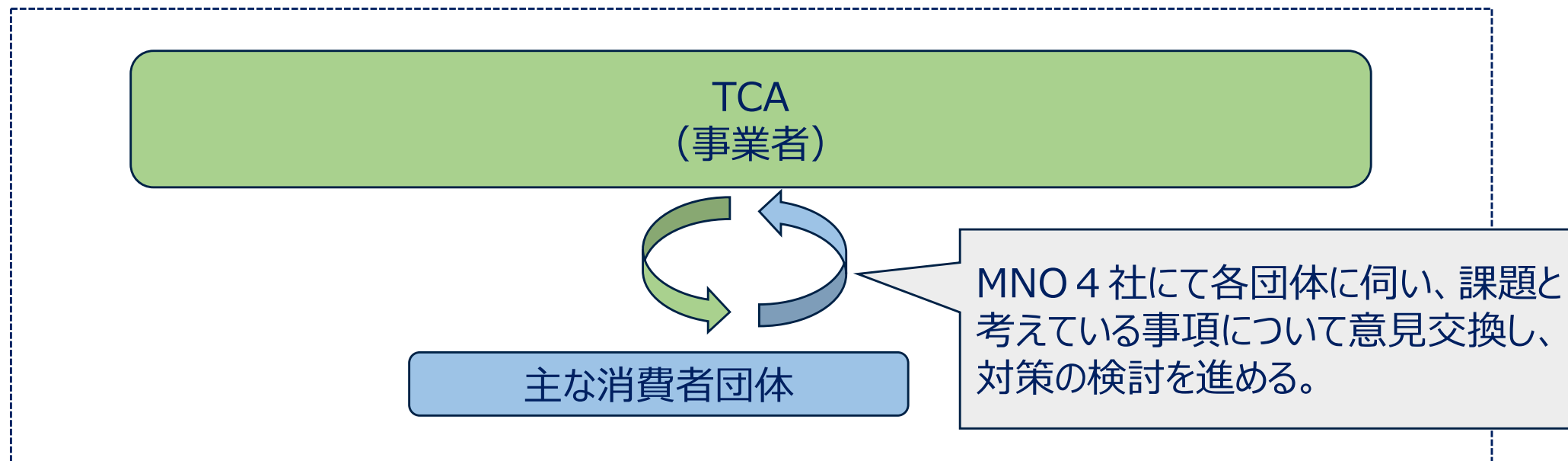
（例） インバウンドによる受注や、ご家族にご説明し了解が得られた場合など。

該当の営業活動を行っている事業者のすべて※において取り組みを実施

※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）

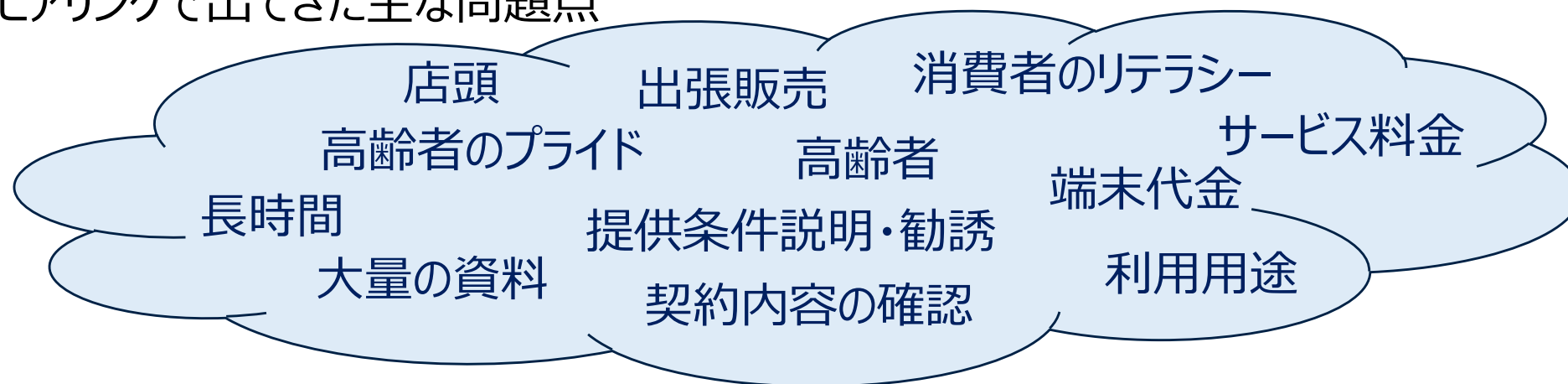


ギャップを埋める新たな取組みの検討を開始



- 消費者団体への個別ヒアリングを実施
 - ✓全国消費生活相談員協会：12月13日
 - ✓国民生活センター：12月23日
 - ✓東京都消費生活総合センター：1月9日
- 苦情相談対策検討部会（MNO）拡大会合（消費者団体、総務省）を開催：1月30日

ヒアリングで出てきた主な問題点



**このような切り口を踏まえて取組みについて検討を進め、
改めて取組みの方向性をご報告**