

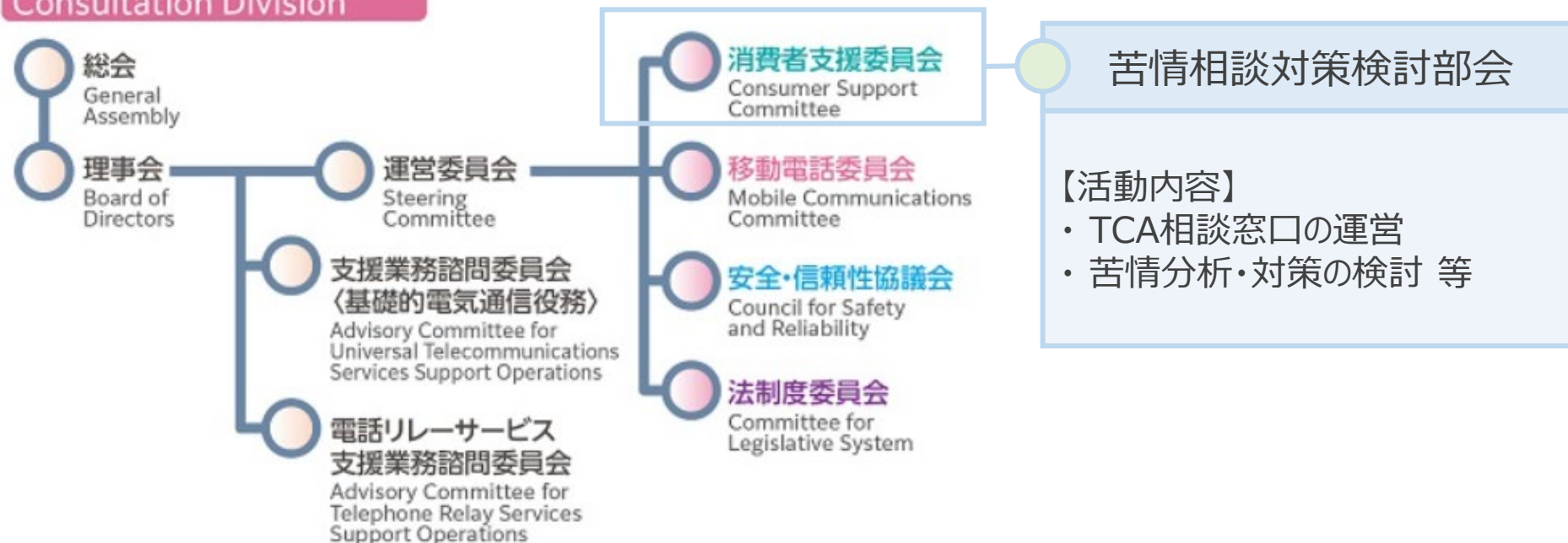
苦情削減の取組状況について

2025年3月4日
一般社団法人 電気通信事業者協会

当協会では、2014年10月に苦情相談対策検討部会を設置し、活動中です。
苦情削減の取組みについて、本部会にて検討を実施しております。

協議組織

Consultation Division



1. 移動体通信に関する取組み ～店舗での販売における利用者対応～

- 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。

前回会合で示された取組の方向性等

「～、契約時における解約条件の分かりやすい説明等の工夫、解約時における利用者への丁寧な対応を検討していくことが求められる。特に、～店舗での各種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。」

店舗での販売における利用者対応

- MNO各社では、引き続き利用者の理解に配慮した説明や手続きとなるよう店舗での販売における利用者対応の取組みを実施しています。
 - ・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応対
 - ・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

1. 移動体通信に関する取組み ～高齢者への一層丁寧な対応～

- 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。

前回会合で示された取組の方向性等

「～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等を継続実施し、引き続き、効果的な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

MNO各社では、引き続き高齢者への丁寧な対応に努めています。

■ 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)

2. 固定通信に関する取組み ～苦情の縮減に向けた取組み～

- 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。

前回会合で示された取組の方向性等

「～電話勧誘及び訪問販売に関する苦情の縮減に向けた取組の検討が、引き続き求められる。」

苦情の縮減に向けた取組み

会員各社では、引き続き適合性の原則に沿って高齢者への丁寧な対応等に努めています。

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いたしました。

また、訪問販売についてのTCA相談窓口への苦情入電は非常に少ない状況ですが、引き続き苦情の縮減に努めて参ります。

会員各社では、訪問販売に限りませんが、苦情縮減の取組みを実施しています。

- 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
- 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
- 不適切な営業の発生時の代理店指導（疑義の生じた代理店へのヒアリング等）
- 工事前無償キャンセル