

情報通信審議会 電気通信事業政策部会

消費者保護政策委員会

(第6回)

DXに関する取組

御説明資料



令和8年4月6日

一般社団法人テレコムサービス協会

FVNO委員会消費者関係TF

○ 沿革と会員業種

平成6年に(社)特別第二種電気通信事業者協会、全国一般第二種電気通信事業者協会、音声VAN振興協議会、(社)日本情報通信振興協会の4団体が統合し発足した通信事業者4団体の一つ。平成24年に一般社団法人に移行

MVNOやFVNOなどの電気通信事業者だけでなく、ネットワークインテグレータ、ISP事業、CATV事業及び地域情報化推進事業その他のICTに関連する企業並びに法律事務所など幅広い総合的通信業界団体

○ 会員

302会員（令和8年2月12日現在）全国11支部で活動（総務省地方総合通信局等と同区域範囲）

主な会員企業（会長、副会長及び常任理事会社）

ミロク情報サービス、インターネットイニシアティブ、スターネット、インテック、富士通、日本アイ・ビー・エム、NTTデータグループ、TIS、電波新聞社、TOKAIコミュニケーションズ、トランスコスモス、日本電子計算、ビッグロブ、三菱電機デジタルイノベーション、メイテツコム

○ ビジョン

情報通信ネットワーク社会構築のための重要な担い手として、多様な情報通信サービスの創出、健全な競争市場の発展、安全・安心なネットワーク社会の実現を活動目標とし、これらの活動により事業者のビジネスに貢献するとともに消費者の利益と地域社会の発展及び公共の福祉に資すること

○ 主な活動

- ・多様なネットワークサービス事業の創出
 - ・健全な競争市場の発展
 - ・安全・安心なネットワーク社会の実現
- 技術の発展や政策動向を踏まえた事業創出や課題解決等
 - 規制緩和で実現した情報通信市場で、更なる公正なICT競争市場の発展
 - 違法・有害情報への対応などICTサービスの安全性の向上

FVNO委員会

FVNO事業者が交流し、共有する課題について行政及びNTT東西殿等と意見交換し、その解決を働きかける等の活動を通じて、電気通信市場における競争を促進し、サービスの多様化、料金の低廉化等を促進。

- ◆委員長: 山田 敏雅 (USEN NETWORKS) ◆副委員長: 手塚 秋人 (インテック)
- ◆構成員 (23社) ◆オブザーバー (総務省、NTT東日本、NTT西日本、電気通信サービス向上推進協議会)

番号移行 関係TF

- ・番号移行に関する課題の洗い出しと課題整理、検討
- ・実現可能もしくは実現すべきゴールに向けたプロセスと仕組みの明確化
- ・番号移行に関する各社への作業分担とその実施および周知活動

◆構成員 (15社) ◆オブザーバー (総務省、NTT東日本、NTT西日本)

消費者関 係 TF

総務省の「ICTサービス安心・安全研究会・消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の結果において、FVNOの課題とされている事項の整理および対応。その他事業者の消費者トラブルに関する課題の整理と対応の検討。

- ◆主査: 岡本 憲樹 (ハイホー) ◆副主査: 篠原 寛実 (USEN NETWORKS)
- ◆構成員 (13社) ◆オブザーバー (総務省、NTT東日本、NTT西日本、国民生活センター)

運用関係 WG

- ・FVNOにおける事業の拡大および事業者間取引におけるトラブル改善
- ・運用に関わる課題整理および対応、運用に関わる意見交換会
- ・消費者トラブル削減のための事業者間取引の改善など

- ◆主査: 松岡 和宏 (USEN NETWORKS) ◆副主査: 矢通 康弘 (フォーバルテレコム)
- ◆構成員 (17社) ◆オブザーバー (総務省、NTT東日本、NTT西日本)

DXに関する取り組み等について、FVNO委員会各社様へヒアリングを実施し、以下の8社様より回答を頂きました。

- (株) インテック
- MXモバイルリング(株)
- (株) 東名
- (株) TOKAIコミュニケーションズ
- ニフティ(株)
- ハイホー(株)
- ビッグローブ(株)
- (株) USEN NETWORKS

I.DXの活用の状況について

勧誘、販売、契約、解約におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。

- ① 勧誘、販売、契約、解約におけるデジタル技術の活用方法
回答頂いた8社中、4社が実施中。

I.DXの活用の状況について

勧誘、販売、契約、解約におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。

②効果

■A社

○家電量販店申込

- ・受付の際の工数削減、受付から登録までの時間短縮
- ・契約時の時間の効率化
- ・申込用紙の電子化

○WEB申込

オンラインの契約手続きを用意しておくことで、家電量販店や携帯電話ショップ等の対面窓口が近隣にない方を中心にご利用いただけている。

■B社

契約業務のオンライン化

■C社

低コスト運用、24時間受付可能

■D社

- ・AI音声により、オペレーターの工数削減および業務効率化
- ・データ入力自動化で人的ミスの削減および処理速度向上

1.DXの活用の状況について

勧誘、販売、契約、解約におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。

③課題

■A社

○家電量販店申込

高齢者やリテラシーの低いユーザーへの対応

○WEB申込

オンラインの契約手続きにおいては、プランや金額の確認を申込者自身が主体的に理解・決定する必要があるため、分かりやすいサービス説明のコンテンツ作りが課題。

また、FTTHサービスでは、利用する建物など環境によって申込タイプが異なることから対面接客へのニーズも一定数あるため、そこを補完し得るオンラインの手続きサポートツール(チャット等)の導入・強化が課題。

■B社

オンラインでの接客、システム開発コスト、オンライン接客を行うスタッフの採用・育成・運用コスト

■C社

ITリテラシーの低いお客様は、オンライン契約になじまないという課題がある。

ITリテラシーに関わらず、お客様が重要説明事項を読み飛ばしがちという課題がある。

AIは現在導入していないが、接客にAIを導入した場合には、間違った提案をしてしまうリスクがある。

■D社

AI音声対応時の顧客離脱(顧客がAI対応に不安を感じる、など)

I.DXの活用の状況について

勧誘、販売、契約、解約におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。

③課題

■勧誘、販売、契約、解約におけるデジタル技術の未活用社からの意見

- ・導入コスト
- ・社内システムの構築
- ・対面と同等の説明品質の確保および誤認防止
- ・高齢者等を含む利用者の理解度に応じた対応の必要性
- ・本人確認および意思確認の厳格な運用

I.DXの活用の状況について

利用者トラブルを防止するための取組におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。

①利用者トラブルを防止するための取組におけるデジタル技術の活用

回答頂いた8社中、6社が実施中。

②効果

- ・クレームの要因分析、再発防止へ活用
- ・チャットボットによる解決率の向上
- ・チャットボットによる問い合わせ対応の迅速化および利便性向上
- ・FAQの自動案内による自己解決率の向上
- ・問い合わせ内容の蓄積による課題傾向の可視化
- ・AIによるクレーム分析の導入は行ったものの、まだ試行中のため、明確な効果測定はできていないが、AIを導入することで、クレーム分析にかかる時間が短縮できるものと考えている。
- ・社内AIチャットボット:オペレーター支援・ナレッジ補助・応対履歴要約に活用(社内専用)
- ・ホームページAIチャット:24時間対応の顧客向け問合せチャット

I.DXの活用の状況について

利用者トラブルを防止するための取組におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。

③課題

- ・未然防止への活用
- ・チャットボットによる解決率の向上（回答精度が低い）
- ・チャットボットで対応困難な複雑案件への対応精度向上
- ・チャットボットの情報の陳腐化と更新負荷
- ・AIによる回答内容の正確性確保および継続的な改善
- ・AIによるクレーム分析については、全件を対象にすると莫大な利用料がかかる

I.DXの活用の状況について

媒介等業務受託者のDXの推進に関する取組状況。

8社中、1社のみ実施中。

2. 契約手続のDXについて

オンラインでの契約・解約における苦情の種類及び件数。また、利用者トラブルを防止する措置の状況。

オンラインでの契約、解約における件数は、件数報告のあった会社様は年間数10件程度であった。

また、利用者トラブルを防止する措置の状況は次のとおり。

- ・見積提案時における説明の徹底
- ・チャットボットで解決できず有人対応へ移行するケースが一定数発生しており、利用者の自己解決率向上に向けた文言および導線の継続的な改善が必要
- ・窓口担当者に苦情事例を共有し、問い合わせ品質の向上を図っている。

・オンライン手続きの透明性向上

利用者が契約・解約時に迷わないよう、ページ内のナビゲーションを簡素化。解約は、マイページトップからの直接リンク設置や、手続き完了までのステップを明確にすることで、心理的・時間的なハードルを下げ、不透明感によるトラブル防止に努めている。

・契約時の再確認プロセスの導入

誤認を防ぐため、申し込み確定ボタンの直前に、料金プラン・金額を記載した確認画面を表示している。

・利用者の声を反映したFAQの改善

相談窓口寄せられた問い合わせ内容を月次で分析し、特に「手続き方法」に関する不明点について、自己解決率の向上とストレスのない手続き環境を整備している。

契約書面の電子交付に関する取組状況。

8社中、3社のみ実施中。

なお、電子交付に対しての契約者からの承諾の取得手段については、回答頂いた3社ともWEBでの承諾。

3.その他取組状況について ダークパターンへの対応状況

8社中、3社のみ実施中。

なお、ダークパターンへの対応状況は次のとおり。

■A社

・家電量販店申込

オプションはデフォルトで選択されていない(ユーザーの方で選択するようになっている)

・WEB申込

申込フォーム含め、お客様選択式となっており、ダークパターンとならないよう対応を行っている。

■B社

・透明性の確保:料金、条件、利用規約を隠さず、明確に表示する。

・解約・退会の簡素化(妨害の回避)

・事業者都合の良い選択肢を自動選択させない(事前選択の回避)

・複数のプランを提供しているが、傾斜つけず並列に表示し、お客様が希望するプランを選べるように配慮

・料金プランの金額、内訳をわかりやすく表示

■C社

・文字の大きさに基準を設けたり、各種説明事項の最後に承諾申し込みボタンを設置したりするなど。