

# 要改善・検討事項の取組みについて

2021年7月7日  
一般社団法人 電気通信事業者協会

## 1. 移動体通信に関する取組み ~高齢者へのより丁寧な対応~

- 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

また、70代などの高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、各事業者及び各事業者団体等においては、苦情相談の縮減に向け、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していく必要がある。



## 高齢者のお客様へのより丁寧な対応

- TCA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徹底
  - ・ 65歳以上のお客様へのご対応においては専用のチェックシートの活用を徹底
  - ・ 80歳以上のお客様へのご対応においてはより丁寧な対応(ご家族への確認等)の実施
- ※ 楽天モバイルにおいても一部対応済みであり、統一的な対応に向けて引き続き事業者間で検討していく
- 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 ※楽天モバイルにおいても一部対応済

## TCA自主基準 (MNO3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)

## 2-1. 固定通信に関する取組み ～電話勧誘の適正化～

- 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

各事業者においては苦情相談の縮減に向けた取組の検討・実施を行っているところであるが、引き続き電話勧誘の特質（不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性）なども踏まえた、利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行っていくことが求められる。加えて、総務省及び事業者団体においては、事業者団体等に加盟せず、自主的に苦情相談の縮減に向けた十分な取組を行うことも期待され難い事業者等への対応について引き続き検討する必要がある。



## 電話勧誘の適正化

### ■従来からの取組みとして下記の取組みを実施

- 適合性の原則の確認として電話勧誘の際には年齢確認を実施
- 名乗りやご利用料金(オプション等)、解約条件などについて、より丁寧な説明を実施
- 同居家族がいらっしゃる場合はご家族への確認、同意を得る
- 最終的なお客様のお申込意思を丁寧に確認

## 2-2. 固定通信に関する取組み ～高齢者へのより丁寧な対応～

- 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、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

また、高齢者からの苦情相談の割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体等においては、引き続き高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。



## 高齢者のお客様へのより丁寧な対応 (FTTH)

### ■「説明書面送付後の後確認(説明)」の取組みについては、各社で順次開始し、該当の営業活動を行っている全事業者において実施

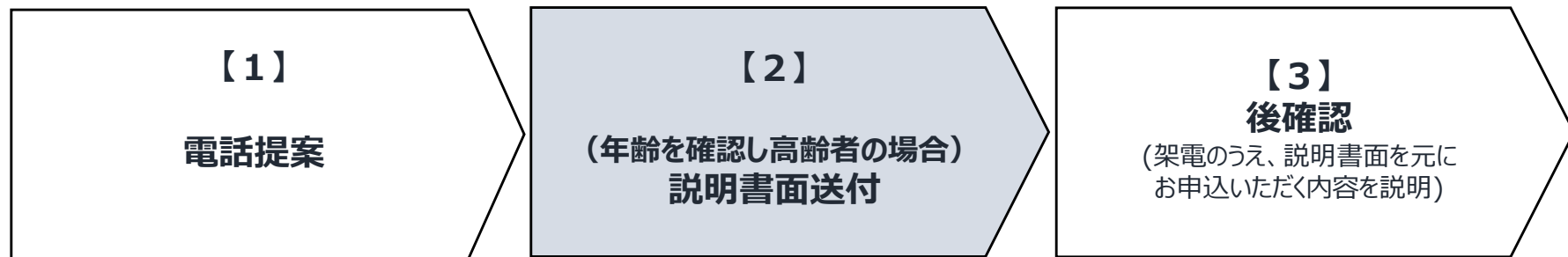
- TCAの部会・WG等において会員事業者間で実施状況や課題等について共有・議論を実施 (9月～10月)
- 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第24回)において取組み状況を報告し、広く共有・情報発信を行った (10/27)
- テレコムサービス協会[FVNO委員会] (以下「テレサ協」) 様に取組み内容の共有を行った (11/16)
- その後、テレサ協様の一部事業者においてもTCA同様の運用が開始された
- 今後もテレサ協様等とも連携しながら苦情縮減に向けて取り組んでいく

FTTHの苦情相談については、電話勧誘を実施するTCA会員においても対策に取り組んできたところですが、高齢者からの苦情相談が比較的多いことから、以下の取組を実施。

### 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)>



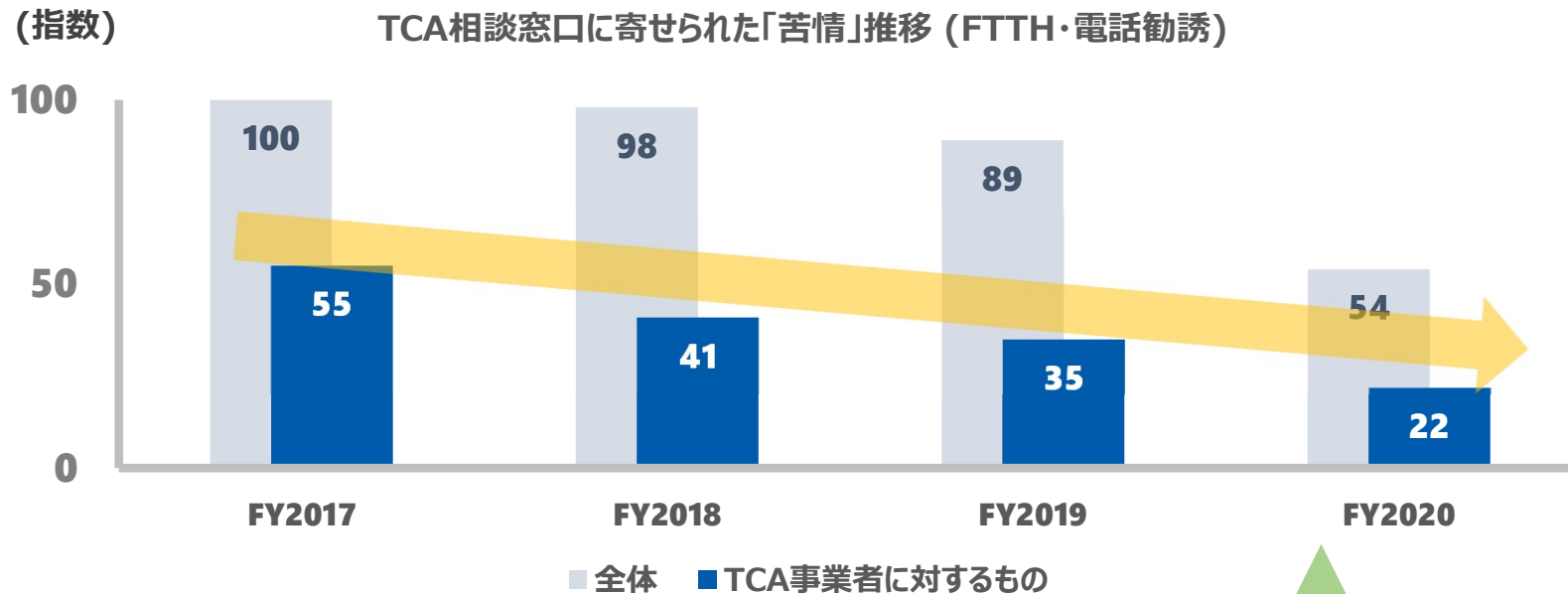
(※) ただし、高齢者でも商品・サービスをご理解されている方も多く、必ずしも高齢者を画一的に扱うべきではない(事業者による説明や過去のネット利用経験等により、FTTHサービスの概要をご理解されている方も一定数おられる)点を踏まえ、例外を設定。

(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・ctc。(NTTドコモ、NTTコミュニケーションズ、ソフトバンク、ジュピターテレコム、楽天モバイルにおいては、現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いる。
- 「書面送付後の後確認」の取組みについても、事業者間で効果や課題を精査しながら継続検討していく



※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

「書面送付後の後確認」  
の取組みを開始

- 書面を確認しながらご案内することで**お客様の理解促進や誤認防止等の効果**につながっているものと考えられる。
- 他方、書面送付・到着確認後の後確認となるため、電話の説明で理解できているお客様や、事前にHP等で必要な情報を確認した上でお申込されているお客様については二度手間となり、**ご不満につながりかねないとの懸念**も顕在化している。
- 引き続き実施状況を確認しながら、事業者間での連携も強化し、**実効性のある取組み**にしていく。