

営業活動に関する自主基準等 電気通信サービス向上推進協議会の取組み

平成27年6月3日



電気通信サービス向上推進協議会

電気通信サービス向上推進協議会の検討体制

研究会・団体・行政等と連携

ICTサービス安心・安全研究会

総務省・総務省総合通信局

インターネットのサービス品質測定等の在り方に関する研究会

国民生活センター
各消費生活センター

JARO, MCF, CISA, CIAJ, JISA等の業界団体

所属団体・事務局

電気通信事業者協会
テレコムサービス協会
日本インターネットプロバイダー協会
日本ケーブルテレビ連盟

電気通信サービス向上推進協議会

会長 是枝 伸彦(テレコムサービス協会)

電気通信サービス向上推進連絡会

消費者への情報提供等の推進全般に関わる対応を検討

広告表示への対応

広告表示アドバイザー委員会

広告表示検討部会

- ・主要な広告事案に関する検証
- ・広告表示に関する提言

広告表示自主基準WG

広告用語等検討G(携帯電話, 固定電話, インターネット, ケーブルテレビ)

- ・広告表示自主基準ガイドラインの検討
- ・チェックポイントなど関連資料の検討
- ・用語の統一や表記基準等の検討
- ・エリア、通信速度等への対応

実効速度適正化委員会(仮)

モバイル等の実効速度に関する適正な測定方法および適正な表記に関するアドバイスおよび監督

速度表示に関するSWG

情報提供の手法
適用方法の具体化

苦情・相談・販売への対応

苦情・相談検討WG

- ・苦情・相談等への対応
- ・ホットライン(相談員, 消費者)の整備

販売適正化WG

- ・勧誘に関する自主基準の検討
実施状況調査
- ・販売適正化の推進

代理店連絡会

- ・代理店問題への対応

その他の対応

責任分担検討WG

責任分担モデルに基づいた対応の在り方の検討

事故対応WG

事故に関するガイドライン等の検討

識別音検討WG

電話の識別音に関する検討



キャリアによって違う人口カバー率

BWA方式(500mメッシュ型)に統一し、広告に関する自主基準を改訂、各事業者で実施中

ベストエフォートサービス(通信速度)

「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」の報告書から
実証実験を経て実測値の測定方法等のルールを決定(総務省の研究会)

1. 広告に関する自主基準の改定作業(作業中)

- ・ ~8月 事業者ヒアリング、案の策定、関連団体への照会
- ・ ~9月 パブコメ、 ~10月公表
- ・ 12月~ 順次、ルールに基づく広告表示を実施

2. 確認機関の設置(予定)

測定場所、公表内容等を確認する第3者機関の設置



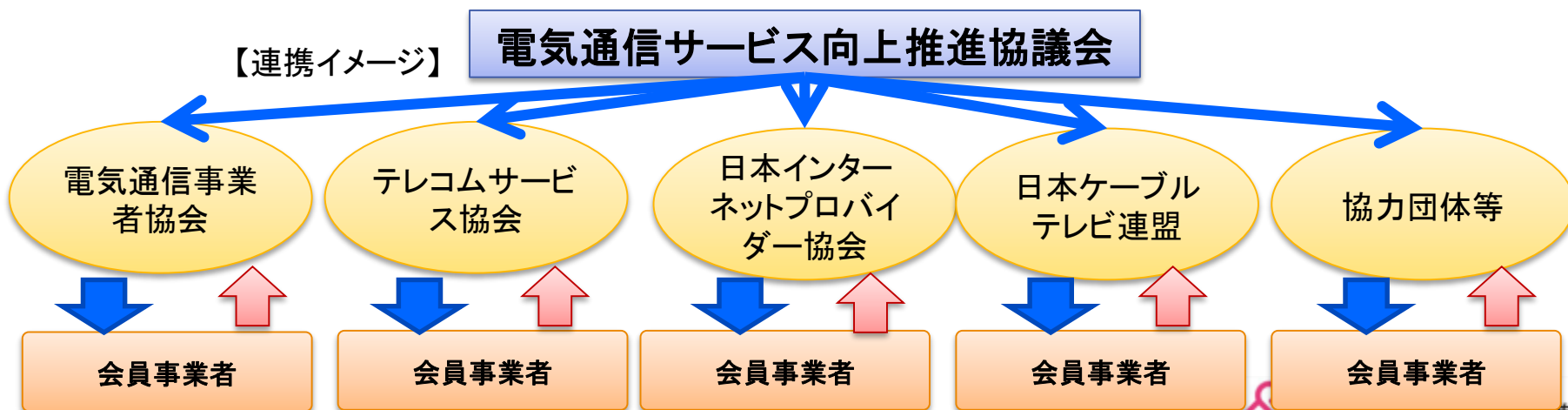


営業活動に関する対応

電気通信サービス向上推進協議会では、適切な営業活動を行うための業界自主基準として、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を策定し、勧誘時の事業者名・代理店名及び目的等の明示、再勧誘の禁止、FTTH・CATVにおける工事前無償契約解除等を規定しています。

今回、昨今の消費者トラブルの傾向及び光卸サービス開始に伴い新規事業者が参入するであろうことを踏まえ、自主基準を改定するとともに、ガイドライン(解説)を追加しました。

また、事業者及び代理店による営業活動の現場において実際に発生している具体的なトラブル事例を確認しながら、自主基準を遵守するためのポイントをまとめた「トラブル事例及び防止ポイント集(第1版)」を策定していますので、必要な方はメールにてご連絡をお願いいたします。

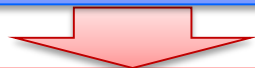




改定内容の概要①

名称等の明示(第3条) 事業者名(代理店名)・名前・勧誘目的を明示

利用者への説明(第4条)(電気通信事業法第26条を考慮)
事業者(代理店)の名称・連絡先・料金・契約変更(解除)の条件等説明



サービス乗換えの場合は、利用者への説明事項として以下を追加
・既サービスの契約解除申込みが必要であることを説明すること
・サービス乗換えに伴い不利益事項が発生しないか既サービス事業者への確認を促すことに努めること(契約解除に伴う違約金、現在の付加サービスの内容等)

再勧誘の停止(第6条) 拒否要望があった場合に再勧誘を停止

禁止行為(第7条) 営業に関する禁止行為を明示



以下の項目を追加
・他事業者名を騙ったり、他事業者やその提供するサービスを想起させるような名称を名乗る行為
・他事業者の代理店等であるかのような誤認を与える説明
・不確実な事項について確実である、又は確実と誤認させるおそれのあることを告げる行為
・迷惑勧誘
・利用者の同意を得ず、契約申込、変更又は解除する行為 等





改定内容の概要②

工事前無償契約解除(第8条) FTTH・CATVの回線サービスの工事前無償契約解除を実施



「サービス提供開始前」無償契約解除とし、光卸サービス(転用)についても適用
(回線敷設工事を伴うものにあつてはその工事前の場合)

事業者等の責務(第9・10条) 勧誘状況の把握・管理、勧誘適正化に向けた指導推進



卸元事業者が卸先事業者に対して自主基準を紹介し、遵守の推奨に努める義務を追加

自主基準の遵守(第11条) 協議会および4団体の自主基準の遵守状況の調査等を規定



- ・自主基準違反の疑義がある場合、協議会が調査し、違反が認められた場合には是正を求めること
- ・是正の見込みがない場合、社会的影響を勘案し、当該事案を公表する場合があること を追加



ご清聴ありがとうございました。



電気通信サービス向上推進協議会

TEL:03-5644-7500

MAIL:jimukyoku@telesa.or.jp