

2 業界団体（電気通信サービス向上推進協議会）による自主的取組の進捗状況(2)

勧誘・契約解除の適正化に係る取組

○ 2012年(平成24年)4月16日、電気通信サービス向上推進協議会において、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を作成

第1章 総則

第1条 (目的)

本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

第2条 (定義)

第2章 事業者等

第3条 (氏名等の明示) **勧誘の際は氏名等を明示 事業者名(代理店名)・氏名・勧誘目的を明示**

第4条 (利用者への説明) **契約締結時の説明 事業者(代理店)の名称・連絡先・料金・契約変更(解除)の条件等**

第5条 (適合性を考慮した説明)

事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

第6条 (再勧誘の禁止) **再勧誘の停止 拒否要望があった場合に再勧誘を停止**

事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

第7条 (禁止行為)

事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者を威迫して困惑させてはならない。

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

事業者は、利用者からの申込みの撤回等(契約の解除を含む。)の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

第9条 (問合せ及び苦情の処理)

第10条 (代理店指導) **代理店監督 勧誘状況の把握・管理、勧誘適正化に向けた指導推進**

第3章 協議会

第11条 (自主基準の遵守)

本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会は、自主基準実施状況を、電気通信関連4団体に対して適宜調査を行う。

第12条 (本自主基準の改定)

3 苦情・相談の低減に向けた直近の状況 - 総務省における対応 -

業界団体及び主な電気通信事業者への要請 (平成24年12月18日)

- 電気通信サービス向上推進協議会及び4団体に対し、それぞれ書面により、会員企業に対し、自主基準の周知及び遵守の徹底、販売勧誘適正化に向けた取組の推進を促すよう要請
- 主な移動通信サービス提供事業者に対し、代理店等を含む自主基準の遵守及び販売勧誘適正化及び期間拘束のある契約の契約解除期間に関する分かりやすい通知導入の検討等を書面により要請
- 主なFTTHサービス提供事業者に対し、代理店等を含む自主基準の遵守及び販売勧誘適正化を書面により要請
- 消費者委員会「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」(平成24年12月11日)についても併せて周知。

主な大手販売代理店等への要請 (平成25年2月1日、28日、3月6日、8日)

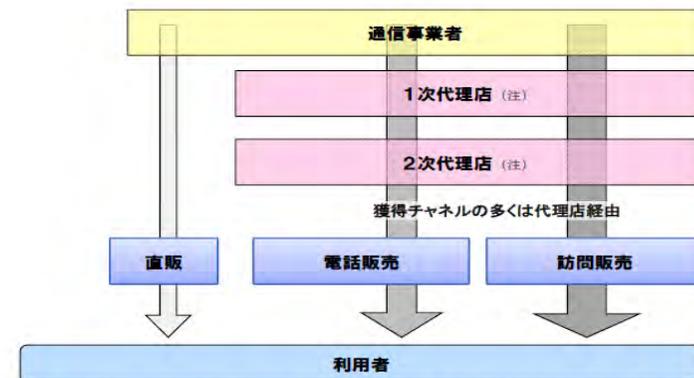
- 特に電話勧誘販売等で苦情・相談事例の多い大手販売代理店等に対し、書面等により、傘下の二次代理店の指導徹底や書面交付等の業務プロセスの見直し等の改善を要請
- 消費者委員会「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」(平成24年12月11日)についても併せて周知。



- 事業者における対応 -

- 代理店からサンキューレターの送付・改善等の取組が進展。
- 取組を利用者利益の確保に着実につなげるためには、利用者の苦情・相談を随時分析した上で、取組状況の進捗状況や新たな課題について現状を把握し、今後の対応を検討していくことが不可欠 (PDCAサイクル)

(参考) 一般的な代理店の構造(例)



(注) 代理店となっているのは、ISP、量販店のほか、専門の電話販売代理店、訪問販売代理店など
 ※ 株式会社野村総合研究所作成資料による。