

電気通信サービス向上推進協議会ニュース

消費生活相談員への研修活動（苦情・相談検討WGの取組み）

平成22年度より電気通信サービス向上推進協議会／苦情・相談検討WGでは、ICTに関するサービスの理解を深めるために消費生活相談員向けの研修会へ講師を派遣した。

平成23年度は22回で約1100名の方へ、スマートフォンやWi-Fi、インターネット、ゲームなど多岐にわたる研修を行っている。受講者からは、「顔を合せる研修は有意義で解りやすい、仕組みがわかると相談内容が理解しやすい、ケーススタディにすれば理解しやすい」などの意見があり、今後改善を進める予定だ。平成24年度は、相談の多い事例の研究を中心に引き続き研修を行う。

インターネットからスマホまでフルラインナップ

（公社）全国消費生活相談員協会は、関東支部、北海道支部、近畿支部の3カ所で開催を行い、受講人数が約200名である。関東では、3日間にわたって別々に相談員が司会進行役を務め、講義の後に掛け合いで質疑応答を行っている。

研修内容は、ICT関係全般で、インターネットの歴史・仕組み・契約、スマートフォンなどの仕組みや国際ローミング、電波やWi-Fiの仕組み、おサイフケータイの仕組み、SIMフリーやMVNO、水ぬれなどの故障対応など、広範囲だ。また、研修に関して「MVNOがわかりにくい、具体的事例（苦情事例等）を上げてほしい、ゆっくり話してほしい」などのご指摘もある一方、「とても参考になった」との意見もあった。



スマホに特化

東京都消費生活総合センターでは、2年連続で開催し受講者が約250名である。各パートの講義の後、事前質問を進行役から講師に投げかけ答え、最後に会場からの質問に答えている。

研修内容は、販売数が増えてきているスマートフォンから、新聞などに取り上げられている無線通信のWi-Fi、そして通信に欠かせないSIMカードの役割とSIMロック解除、消費者トラブルが出始めたMVNOの仕組みについて話を進めた。今後は、「Wi-Fiに代表されるように高速無線通信の利用が増えると考えられるため、電波の基礎的な話も織り交ぜている。

グループでスマホWi-Fiの実演

兵庫県生活科学総合センターは、募集人数を超えて教室にギューギュー詰状態で講義が始まった。ここ

事例から仕組みを説明

コネットでは、相談の多い20事例を取り上げ、仕組みや原理を説明している。主な事例として、①料金に関する事では、「使っていないのに高額になった、海外に持参したら高額になった」などについて、②電池に関する事では、「電池の持ちが悪い、歩数計を使うと電池の減りが早い」などについて話している。更に、③ソフトウェア（OS）・アプリに関する事では、「OSの更新で定額の上限になった、OSの更新でテザリングが使えない」などがあり、④機能や端末に関する事では、「フリーズが良く起る、ウイルス感染の危険性はないのか、3.9Gに変えても通信スピードが変わらない、SIMカードが以前のケータイで使えない」などがある。3時間を超える熱い質疑応答が行われた。

スマホ相談ベスト3

- ①高額な請求がきた
殆どメールやネットを使わないのに海外に持って行ったら
- ②電池の持ちが悪い
フリーズする
- ③ウイルス感染しないのか！
予防対策は？

事業者連絡先リスト Ver.2.1が完成

消費生活相談員向けに、電気通信4団体の会員および関係事業者の直通連絡先を6区分（固定、移動、ISD、ケーブル、オンラインゲーム、その他）に分けた連絡先リスト（Ver.2.1）を作成した。リストは、各都道府県（政令指定都市）の消費生活センターへ送付、および国民生活センターのインターネットへ掲載している。

【平成23年度実施場所】

- | | |
|----------------------------|--------------|
| 全国消費生活相談員協会
（関東、近畿、北海道） | 鹿児島県消費生活センター |
| NACS（東日本支部） | 関西消費者協会 |
| 神戸コンシューマスクール | 千葉県消費生活センター |
| 大阪府消費生活センター | 千葉市消費生活センター |
| 大阪市消費生活センター | 但馬市消費生活センター |
| 横浜市消費生活総合センター | 山形県消費生活センター |
| 岡山県消費生活センター | 国民生活センター |
| 青森県消費生活センター | コネット |
| 東京都消費生活総合センター | 横須賀市消費生活センター |
| 埼玉県消費生活センター | 茅ヶ崎市消費生活センター |
| | など |

【主な研修内容】

- ・スマートフォン（ケータイ電話との違い）
- ・Wi-Fi（テザリングなど）
- ・国際ローミング（課金の仕組、海外パケット定額）
- ・おサイフケータイ、スカイプ、個体識別番号、IPアドレス
- ・SIMカード（SIMロック解除）、MNOとMVNO（販売方法、仕組）
- ・故障対応（防水、水ぬれ、紛失、故障対応窓口）
- ・契約・料金（料金体系、パケット料金、オプション契約）
- ・キャリア課金（コンテンツ料金収納スキーム）
- ・有害サイトへの誘導の仕組、オンラインゲーム、SNSの仕組
- ・電波の特性と基礎知識、回線の仕組、無線通信の仕組
- ・インターネット（歴史、契約、仕組）、映像配信（契約、仕組）

サービス不具合・機器故障等の事例収集と情報共有（責任分担検討WGの取組）

電気通信サービス向上推進協議会／責任分担検討WGでは、責任分担モデルに基づいた対応の在り方を検討している。企業サービスは、産業レイヤ（事業者）を跨り提供されることが多くなったため、「お客様対応のたらいまわしの実態について把握して検証」を行っている。（図1）

事例研究・責任分担を分析

平成23年10月17日に、電気通信事業者と総務省が参加し「無線LANやWi-Fiなど無線通信」の事例と問題点について意見交換を行い、互いの立場で解決の糸口を模索した。

(1) MNOとMVNOの連携

連絡が取れなくなったMVNOの例を上げた。MNOは、MVNOとの契約時に、お客様対応など聴取できる範囲がMVNOガイドラインで決まっている。参加にはふるいをかける仕組みが必要との提案があった。

会社と契約には、アフターサービスの確認も必要との意見もある。総務省は、ガイドラインの改訂はせずケースバイケースで対応とのこと。モバイル分野を含めた競争分野全般について、情報通信審議会からの答申もあり、引き続き意見を聞き検討することだ。

(2) 通信事業者と端末メーカーの連携

他社乗換えのお客様が、インターネットに繋がらない例を上げた。無線LANルータ設定のため、端末メーカーへの直接連絡が必要である。メーカー窓口を案内して説明方法を伝授しても問合せが戻ってきたという。メーカーと通信事業者の連絡を確認するガイドラインや、情報共有の場が必要との提案があった。ケーブルテレビ連盟では、違法なケーブルテレビ用のアナログチューナーが出回った時、メーカーとホットラインに近い窓口で対応した。まず窓口を整備し個別対応が現実的、関係事業者やメーカーを含めたビジネスパートナーとの連携が必要との意見もある。

(3) 有償サポートサービス

フレッツ光のお客様に、インターネットや

PC、周辺機器等のトラブルや使い方を専用窓口で対応している。対応手段には、電話や遠隔操作、有償の訪問がある。できるだけ他社への案内なしに対応しているという。これは、有効な方法であり、同様な有償サポートを行っている事業者もいる。お客様は、手厚いサポートを望まれているが、国内企業と異なる外国企業のサポートの新しい考え方も入っている。サポートについて、今後も継続して改善していく。

(4) 公衆無線LANサービスの潜在的課題

無線LANが接続できない例を上げていく。お客様へは、接続IDとパスワードを販売しサポートを提供、自社回線はあくアクセスポイントも運用していない。再設定や他の場所を試すことを案内するが、複数会社のサービスを販売しているため一貫したサポートができない。また、エコネットブランドで家電量販店などへも再販売している。

今問題が増えているのは携帯事業者だが、公衆無線LANで重要事項説明に特化した説明はかなり難しい。今後、公衆無線LANサービスで重要事項説明が問題になってくる可能性は高いとの意見があった。

今後は、責任分担についての課題を整理し、改善点などについて上部組織および総務省等へ提案する予定。この活動がサポート品質の改善につながるれば良いと思う。



コンテンツに関する情報交換

平成24年2月27日に、総務省の「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」の提言により、コンテンツサービス等の不具合トラブルについて、電気通信サービス向上推進協議会の責任分担対応チームと苦情・相談対応チームが合同で意見交換を行った。事業者間で問題となっている「コンテンツの範囲や課題」を明確にする事を目的としている。

国民生活センター（NCC）データからデジタルコンテンツに関する内訳では、アダルトサイトと出会い系サイトのトラブルが80%を占め、請求画面が貼り付いたり、お金を支払ってしまったなどの相談が多い。電気通信事業者には直接関係がない。残り20%のその他では、オンラインゲーム、キャンセルサイト、古いサイト、SNSなど様々な相談がある。詳しくは、国民生活センターのサイトをご覧いただきたい。

次に、アンケート結果についての意見交換を行った。どのような問合せが多い？との質問では、料金やコンテンツ内容、コンテンツの使い方などが示されている。消費者から他社コンテンツの問合せで困ったことには、コンテンツ事業者の連絡先が分からない事や、類似するサービス名での勧誘、ID漏えいによる不正利用など多岐の内容がある。

コンテンツのトラブル事例として、ソーシャルゲーム関係、オンラインゲーム関係、携帯電話関係、映像配信関係の各事業者から発表があり、特にゲーム関係では各社が知らないことも多く活発に意見交換が行われた。コンテンツサービスの不具合・トラブルは、スマートフォンアプリが大半の結果が出た。今後、苦情が多いとされるショッピングサイト、情報サイト、SNSなど様々なコンテンツに関する事業者や団体との情報交換を行い、課題等の整理を行う予定である。

図2【事例研究会のまとめ】

MNOとMVNO	MNOは、電気通信事業法上、事前にMVNOの適否選別が困難 総務省事後規制で判断・対応する仕組みの要望が可能
通信事業者と端末メーカー	相互連絡窓口の整備や、端末メーカー等隣接の事業者団体との意見交換の場を検討
有償サポートサービス	故障・不具合の速やかな解決のため、一窓口でなるべく他社責任範囲までサポートするサービス（有償）が出現
公衆無線LANの潜在的課題	重要事項説明は現在問題でないが、サービスの更なる普及が考えられることから今後も注視は必要

図1【レイヤ構造】



【連絡先】

電気通信サービス向上推進委員会 苦情相談WG 責任分担WG 事務局（（一社）テレコムサービス協会内） 担当 明神
TEL : 03-5644-7500 メール : jimukyoku@teleso.or.jp