

意見書

平成 21 年 6 月 12 日

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部消費者行政課御中

郵便番号 150-0031

住所 とうきょうとし ちよだて 東京都渋谷区桜丘町 3-24 カコー桜丘ビル 6
階

社団法人日本インターネットプロバイダー協会

Tel. 03-5456-2380 Fax. 03-5456-2381

会長 わたなべ たけつね 渡辺 武経

連絡先 事務局長 かめだ たけし 亀田 武嗣

メールアドレス info@jaipa.or.jp

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン改正案」に関し、別紙のとおり意見を提出します。

項目	具体的内容
<p>4 苦情等処理の望ましい在り方について <u>また、電気通信事業者は、電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率（応答率）、苦情・相談の業務への反映状況など、苦情・相談体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で対外的に明らかにするなど、消費者の信頼を得るための取組みを強化することが望まれる。</u></p>	<p>消費者からすると苦情等を受け付けるための事業者のサポート電話がつながりにくいことが問題と考えます。そのためにはオペレータの人数、回線数といったものはサービスの種類や利用者の規模により異なるものであり、それだけを公開しても消費者にとって有意義とは思えません。またこのような数値は各社の企業戦略に係るものであり、事業者に公開を強制することは適切ではないと考えます。</p> <p>また、受電率（応答率）については、そもそも回線が話中になってしまった場合は、あふれ呼の数を事業者で把握できないため、消費者が電話をかけた回数に対して何本がオペレータに接続したかを把握する方法がありません。</p> <p>一方において、利用者満足度を重視する事業者はサポート窓口の電話のつながりやすさを重視し、その目安についても表示方法を各社がそれぞれ工夫しています。添付1はその一例ですが、このような方式の方が分かりやすく、一律にオペレータの人数や回線数、受電率（応答率）を公開するよりも、利用者にとって分かりやすく、かつ信頼を得ることができると思います。従いまして、消費者の信頼を得るための取組みの方法は各社の創意工夫に委ねるべきで、杓子定規な方式を例示するのは好ましくないと考えます。</p> <p>従いまして、この冒頭部分を以下のように修正することを提案します。「また、電気通信事業者は、電話による連絡先、回線の混雑状況、運営状況について、インターネットのウェブページ等で対外的に明らかにするなど、消費者の信頼を得るため</p>

	の取組みを強化することが望まれる。」
<p>(2) 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレータによる対応を行うこと。</p> <p><u>また、自動音声での操作を求める場合には、いずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とするなど簡易な操作でオペレータに繋がるように対応を行うこと。</u></p>	<p>自動音声での応答は、事業者が効率的に電話対応を行なうために各社が導入しております。事業者としても、操作が煩雑な自動音声での操作ばかりでは、利用者が不便に感じ、利用者満足度の低下につながるため、操作の簡易性は重要と考えております。しかしながら、いずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能にすることを例示とすることは好ましくありません。</p> <p>一例としてある事業者における自動音声での操作の流れを示しますが(添付2)、この程度であれば必ずしもいずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを義務付ける必要性は感じられないと思います。この事業者ではこのようなフローを公開し、音声の途中でもプッシュボタンの操作によりショートカットして次のメニューに進み、すべての説明を聞かなくてもオペレータを呼び出すことは可能であり、このような工夫の余地も認めるべきと考えます。</p> <p>さらに、大規模な事業者では、問い合わせの内容(例：接続設定、ソフトの詳細設定、料金関係など)をあらかじめボタン操作で選別し、それに対応するスキルを持ったオペレータを抽出して接続を行い、全体的な待ち時間の短縮を図っている事例も多いことから、必ずしも「いずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とする」という例示が適切とは限りません。</p> <p>また、事業者によっては、問い合わせ内容を留守番電話に録音してもらい、契約内容などをオペレータが確認してから順番に折返し電話をかけて利用者に対応する方式を採用している場合もあります。問い合わせが多いときに保留のまま順番待ちとする方式と、どちらが適切かは一概に判断できないため、その点においても、常にオペレータの呼び出しを可能とすることが適切とは限らないと</p>

	<p>考えます。</p> <p>従って、この部分についてもそのような例示は避け、利用者満足度を高めようと努力している事業者の創意工夫に委ねるのが適切と考えます。</p> <p>従いまして、この冒頭部分を以下のように修正することを提案します。「また、自動音声での操作を求める場合には、できるだけ簡易にオペレータへの連絡ができるようにすること。」</p>
--	---

添付 1

混雑状況

カスタマーサービスデスクの混雑状況をご案内しております。お電話の際は、以下を目安におかけください。

本日(2009年06月09日)の混雑状況

	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
06月09日												

+ アイコンの説明

アイコンの説明	
ほぼ待ち時間なし	※こちらでご案内している混雑状況は目安であり、必ずしも電話窓口の状況を保証するものではありません。 突発的なトラブルや、季節的な要因などによりお電話がつながりにくくなってしまう場合もございます。 このような場合は、比較的つながりやすいと思われる時間帯にお掛け直しいただくか、メールでのお問い合わせをご利用いただきますようお願い致します。 ▶ メールでのお問い合わせ窓口
1分前後の待ち時間	
3分前後の待ち時間	
5分以上の待ち時間	
システムエラー、もしくは営業時間外	

添付 2

1 インターネットやメール各種サービスの利用方法設定方法、トラブルなど技術的なご案内	▶ 1 初回の接続設定やPC買い替えによる接続設定、ログインパスワード、メールパスワードの確認方法や再発行のご案内 オペレーター
	▶ 2 インターネット、電子メール、電話サービスなど、各種サービス利用時のトラブルに関するご相談 オペレーター
	▶ 3 迷惑メールやセキュリティ対策、ホームページやブログなど@nifty各種サービスの利用方法・設定方法のご案内 オペレーター
2 お申し込み後の状況やご利用料金・パスワードなど、ご契約内容に関する確認や変更のお手続きのご案内	▶ 1 入会資料が届かない・ブロードバンドをお申し込み後、開通するまでの状況についてのご案内 オペレーター
	▶ 2 利用料金・請求金額に関するご案内 オペレーター
	▶ 3 登録内容や料金コースの確認・変更、引越し手続きなどのご案内 オペレーター
3 解約手続きに関するご案内 オペレーター	
8 ブログやホームページ、セキュリティ対策など 各種サービスのご案内 オペレーター	