

平成 28 年 5 月 19 日

## 携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について

今般、電気通信事業法の改正に伴い「適合性の原則」が明文化されたことから、各種電気通信サービスに関する一層丁寧で分かりやすい説明が事業者に対して求められています。このような状況をうけ、（一社）電気通信事業者協会の会員携帯電話事業者三社は（株式会社 NTT ドコモ、au グループ代表 KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社）、協会の定める「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」等に加え、特に高齢者を主な対象に下記のとおり、より丁寧で確実な対応に努めることとしました。

### 記

- ◇ 昨今の電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化をふまえ、65 歳以上の契約者を対象に、サービスの内容が十分に理解されるよう、対象となる利用者の知識や経験並びに契約目的等に配慮した説明を行う（例えば、専用帳票を用いた説明、多様なコミュニケーション方法、分かりやすい表現等）。
- ◇ 具体的なツールや方法については各社が判断し利用する。
- ◇ その他、配慮が求められる利用者（障がい者、青少年等）に対しても、より一層丁寧な対応に努める。
- ◇ 平成 28 年 5 月 21 日から実施する。

以上