

第2節 電気通信事業政策の展開

1 公正競争の促進

① モバイルサービスの推進

スマートフォン等に向けたモバイルサービスは、あらゆる社会・経済活動を支えるインフラとして、また、国民生活に不可欠なライフラインとして重要な役割を果たしてきており、利用者にとって分かりやすく納得感のある料金・サービスを実現し、更なる普及を図ることが必要である。

大手携帯電話事業者3グループの寡占的な状況となっているモバイル市場において、低廉な料金や多様なサービスを実現するには、大手携帯電話事業者の設備を利用してサービスを提供するMVNOを含めた競争の促進が重要である。総務省では、これまで、大手携帯電話事業者に対するスマートフォンの料金負担の軽減の要請^{*1}（平成27年12月）や「スマートフォンの端末購入補助の適正化に関するガイドライン」の策定（平成28年3月）などの取組を行い、大手携帯電話事業者において、ライトユーザや長期利用者、更にはヘビーユーザ向けの新たな料金プランが導入され、また、大手携帯電話事業者の半額以下の料金で利用できるMVNOも急速に拡大し、約1,500万契約に達するなど、利用者の料金低廉化について、一定の進展が見られる。

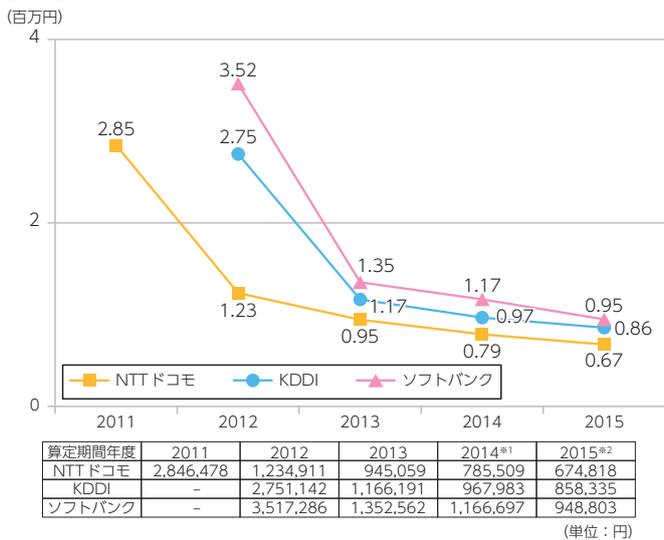
平成29年に入ってから、スマートフォンの通信料金の一層の低廉化に向け、MVNOが大手携帯電話事業者に支払う接続料の適正化のための第二種指定電気通信設備接続料規則等の改正（平成29年2月）^{*2}（図表7-2-1-1）、SIMロック解除の期間短縮やスマートフォンの端末販売の更なる適正化に向けた「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」の策定（平成29年1月）^{*3}などを行っており、今後も、MVNOを含めた競争を更に加速させ、通信サービスと端末をより自由に選択できる環境の整備に取り組んでいく。

また、利用者が、不必要に高い料金プランではなく、その利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、事業者及び代理店は、適合性の原則^{*4}の趣旨も踏まえ、適切な説明を行うこととされている。^{*5}

② 超高速ブロードバンド基盤の整備

総務省は、地域の活性化を図っていく上で重要かつ必要不可欠な超高速ブロードバンド基盤の整備を推進するため、過疎地域・離島等の条件不利地域を有する地方公共団体が、光ファイバ等の超高速ブロードバンド基盤の整備を実施する場合、その事業費の一部を補助する「情報通信基盤整備推進事業」を平成28年度から実施している（図表7-2-1-2）。

図表7-2-1-1 モバイル接続料（データ）の推移（10Mbps 当たり・月額）



^{*1} 2014年度の接続料は、2016年5月の第二種指定電気通信設備接続料規則施行後の届出値。
^{*2} 2017年2月に施行された第二種指定電気通信設備接続料規則及び電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令に基づき、利潤の算定方法が変更された。

^{*1} 「スマートフォンの料金負担の軽減及び端末販売の適正化に関する取組方針」の策定及び携帯電話事業者への要請：http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02kiban03_03000255.html
^{*2} http://www.soumu.go.jp/menu_hourei/s_shourei.html
^{*3} モバイルサービスの提供条件・端末に関するガイドラインについての意見募集の結果：http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000404.html
^{*4} 電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）【抜粋】
 （提供条件の説明）
 第22条の2の3
 4 前三項の提供条件概要説明は、利用者の知識及び経験並びに当該電気通信役務の提供に関する契約を締結する目的に照らして、当該利用者に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない。
^{*5} 「電気通信事業法の消費者保護ルールガイドライン」の改定（平成29年2月1日より適用）：http://www.soumu.go.jp/main_content/000462657.pdf

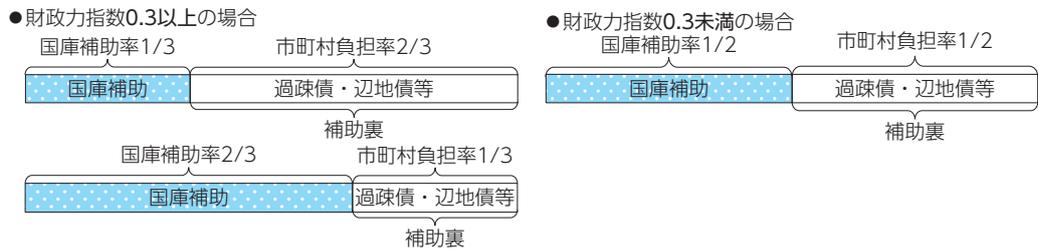
図表7-2-1-2 情報通信基盤整備推進事業 概要

<補助率>

1/3(財政力指数が0.3未満の市町村：1/2、離島市町村：2/3)

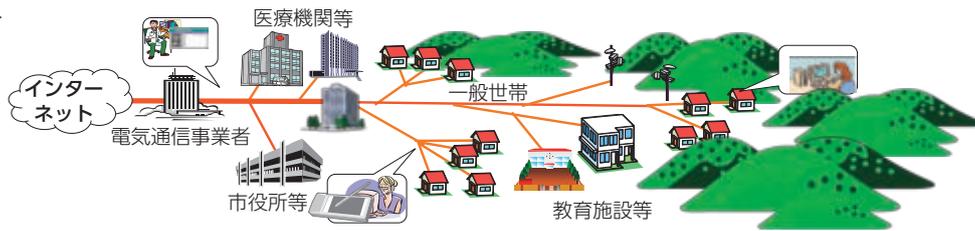
<市町村の実質負担>

【離島以外の場合】



※過疎債を充当した場合、市町村の実質負担割合は事業費の20%(財政力指数が0.3未満の市町村の場合は15%、離島市町村の場合は10%)。

<イメージ図>



3 NTT東西のFTTHアクセスサービス等の提供における適正性、公平性及び透明性の確保

総務省は、NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務の提供に関して、卸提供事業者、卸先事業者及び卸先契約代理業者の行う行為については、平成28年5月に施行した電気通信事業法等の一部を改正する法律により充実・強化された「契約前の説明義務」や新たに導入された「書面交付義務」等の消費者保護ルール等を踏まえ、「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」の見直しを行った。

また、平成28年7月には、電気通信事業法第38条の2の規定により、NTT東西から卸電気通信役務の提供の業務に係る届出を受けるとともに、同法第39条の2の規定により、当該届出に関して作成し、又は取得した情報について、整理及び公表を行った。

併せて、平成28年9月には、NTT東西からの届出の内容等を踏まえ、卸電気通信役務の提供状況について、情報通信審議会への報告及び公表を行った。

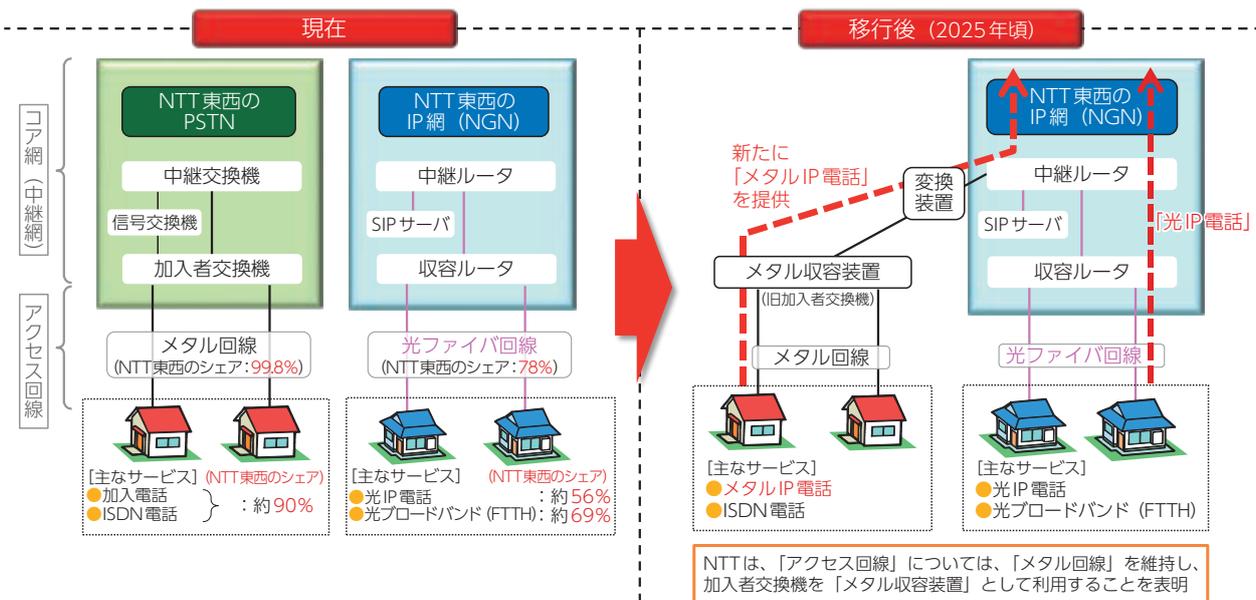
NTT東西の加入光ファイバの接続料については、情報通信審議会答申「加入光ファイバに係る接続制度の在り方について」(平成27年9月)において、NTT東西は、企業努力による更なる効率化・費用削減、償却方法の定額法への移行、「コスト把握の精緻化」といった措置を平成28年度から反映すべく接続約款の変更認可申請を行うことが適当とされ、これを受けて、平成28年7月に認可を受けたNTT東西の加入光ファイバの接続料は、平成28年度から平成31年度にかけて低減し、平成31年度の主端末回線の接続料は1芯線当たり月額2,000円程度まで低廉化することとなった。

4 固定電話網の円滑な移行の在り方

NTTは、加入電話の契約数等が減少し^{*6}、2025年頃の中継交換機・信号交換機が維持限界を迎えること等を踏まえ、平成27年11月、NTT東日本・西日本の公衆交換電話網(PSTN)をIP網へ移行する構想を発表した(図表7-2-1-3)。

*6 NTT東日本・西日本の加入電話・ISDN電話の契約数は、減少傾向にあり、現在2,250万件(2016年3月末)となっている

図表7-2-1-3 固定電話網のIP網への移行に伴う設備構成のイメージ



NTT東日本・西日本のPSTNは、我が国の基幹的な通信インフラであり、また、IP電話や携帯電話を含む事業者間の通話を媒介する機能や多くの事業者が事業展開するための競争基盤を提供していることから、移行後のIP網の姿や移行の在り方は、利用者や事業者に大きな影響を与えるものと想定される。

こうした認識の下、総務省は、移行後のIP網の姿や移行の在り方について検討するため、平成28年2月、「固定電話網の円滑な移行の在り方」について情報通信審議会に諮問した。これを受け、同審議会の電気通信事業政策部会及び電話網移行円滑化委員会（部会長及び委員会主査：山内 弘隆 一橋大学大学院商学研究科教授）において、一年にわたり精力的に調査・審議が行われ、平成29年3月、「移行後のIP網のあるべき姿」についての一次答申^{*7}がとりまとめられた。

一次答申では、現在全国あまねく提供され、固定通信市場において利用が拡大傾向にある0AB～J IP電話（光IP電話を含む）を含め約5,600万件^{*8}の契約を有する固定電話は、地域の拠点との基本的な通信のための手段であり、社会経済活動に不可欠な基盤として、IP網への移行後も必要とされるものであることを確認した上で、IP網への円滑な移行の実現に向けて、0AB～J IP電話（光IP電話を含む）や光ブロードバンドの移行を見据えた競争環境整備を促進し、移行元であるメタル電話の利用者の移行を促すとともに、過度な負担発生を回避しながら、移行に直ちに対応できない利用者に対して適切な補完的措置（メタルIP電話^{*9}等）を講ずべきとする基本的考え方や、電気通信サービスを利用する「利用者」と提供する「事業者」の視点からの個別課題に関する具体的方向性等が示されている（図表7-2-1-4）。

なお、一次答申に基づく取組が適切かつ確実に実施されているかについては、同審議会において、NTTからの定期的な報告を求め、また、必要に応じて事業者等からの意見聴取を行いつつ、フォローアップを実施し、必要な検討・見直し等を行うこととされている。

*7 「固定電話網の円滑な移行の在り方」一次答申：http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban02_02000216.html

*8 2016年3月末現在

*9 PSTNからIP網への移行に際し、NTT東日本・西日本が従来のメタル電話（加入電話）に代えて提供すると表明している固定電話サービス。アクセス回線は引き続きメタル回線を維持・利用した上で、メタル収容装置（旧加入者交換機）で当該メタル回線を収容し、アナログ信号からIP信号への変換装置を通じてIP網（NGN）に入るという設備構成により、音声通信を疎通させる。

図表7-2-1-4 一次答申の基本的な考え方（主なポイント）

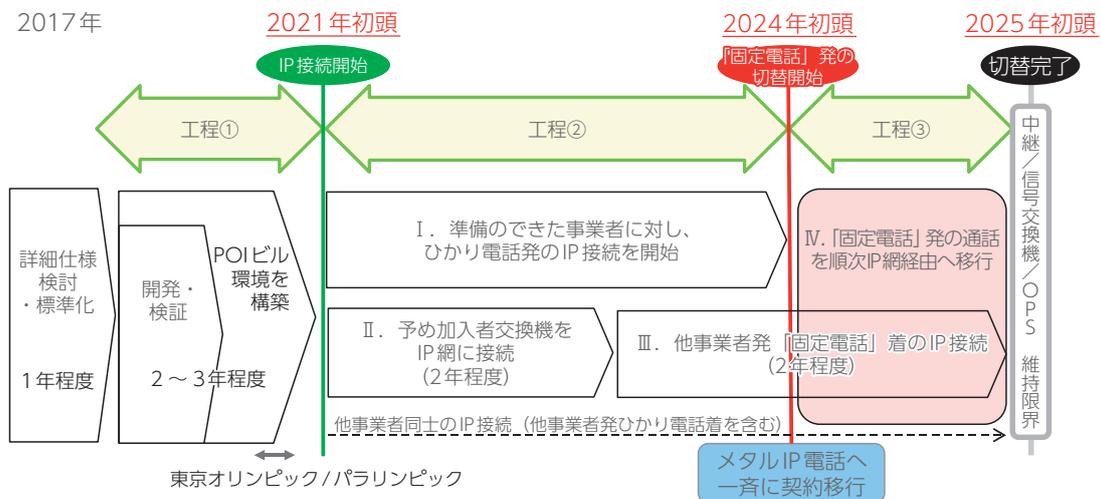
| 主に利用者対応 | 主に事業者対応 |
|--|--|
| 〔予見可能性、安心、良質・低廉かつ多様なサービスを自由に選択可能な環境を確保〕 | 〔公正な競争環境、予見可能性、良質・低廉かつ多様なサービスを自由に提供可能な環境を確保〕 |
| <ul style="list-style-type: none"> ● IP網への移行の意義 <ul style="list-style-type: none"> ・ 距離に依存しない低廉な電話サービスが利用可能となる ・ アクセス回線の光化の進展と相まってブロードバンド等の高度で多様なサービスが利用者に提供される ● 固定電話サービスの信頼性・品質、提供エリア、料金水準の確保 <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者に対して現在の加入電話と同等水準での固定電話サービスが安定的に提供されるよう、メタルIP電話等についての信頼性・品質、ユニバーサルサービス、料金水準を確保する ● 移行に伴い終了するサービス等に関する利用者利益の保護 <ul style="list-style-type: none"> ・ 移行に伴い終了するサービス等（例：「INSネット」のデジタル通信モード）に関する対応を整理し、他の事業者によって十分に提供されないような電気通信サービスへの対応に関するルールを整備する | <ul style="list-style-type: none"> ● NGNの接続ルールの整備 <ul style="list-style-type: none"> ・ NGNの機能開放（アンバンドル）や情報開示を促進し、NTT東日本・西日本のNGN上で多様な事業者による新たなサービス提供を可能とすることにより、公正な競争環境を確保する ・ 事業者のIP網同士の接続に必要な「電話を繋ぐ機能」の在り方等を整理し、円滑な移行を促進する ● IP網への移行に伴う電話の競争ルールの見直し <ul style="list-style-type: none"> ・ 固定電話の「双方向番号ポータビリティ」を早期に導入する ・ マイライン機能や中継選択機能が果たしてきた役割（競争基盤の提供やユーザによる事業者選択の確保）等を踏まえ、提供の在り方を整理する ・ 現在携帯事業者が設定し高額傾向にある固定電話発・携帯電話着の利用者料金の在り方について事業者間の協議を進める ● アクセス回線におけるサービスの競争環境整備 <ul style="list-style-type: none"> ・ 移行先のアクセス回線におけるサービスの競争環境整備や情報開示等を進め、需要減少が見込まれるメタル市場での適切な事業判断を促しつつ、メタル回線から光回線への円滑な移行を促進する |

さらに、平成29年4月からは、固定電話網のIP網への移行に関する移行工程・スケジュールや一次答申でフォローアップが必要とされた主な個別課題に関する議論が、同審議会において進められている。その中で、NTTからは、PSTNの中継・信号交換機等のうち2025年初頭から維持限界を迎えるものが発生することから、それまでにIP網への切替を完了させるため、2024年初頭に「固定電話」発信の通話についてIP網経由への移行を開始するとともに、「固定電話」の契約をメタルIP電話へ一斉に契約移行するなどの考えが示されている（図表7-2-1-5）。

IP網への円滑な移行の実現に向けて整理・具体化すべき移行工程・スケジュールには「サービス移行」に係るものと「設備移行」に係るものがあり、同審議会においては、利用者のサービス利用に直結し、利用者への直接の影響が及ぶ「サービス移行」を中心に検討し、「設備移行」については、「サービス移行」との関連や事業者間協議の状況を随時確認しながら、必要な事項について検討が進められている。今後、個別課題のフォローアップ・検討とあわせて、移行工程・スケジュールの整理・具体化を進め、本年夏～秋頃を目処に、「移行後のIP網のあるべき姿に向けた円滑な移行の在り方」についての二次答申が取りまとめられる予定となっている。

図表7-2-1-5 NTTが示した移行方法・スケジュールの考え

（第28回電話網移行円滑化委員会（平成29年4月6日開催）NTT説明資料抜粋）



5 電気通信事業分野における市場検証の実施

事後規制を基本とする電気通信事業法の枠組みの中で、急速なICTの進展に伴う電気通信市場の構造変化や新

たなビジネスモデルの登場など、変化の激しい電気通信事業分野における公正競争を促進し、利用者利便を確保するためには、市場動向を的確に把握し、適切に分析・検証を行い、政策展開に反映することが重要となっている。

このことから、総務省は、これまで実施してきた「電気通信事業分野における競争状況の評価」及び「ブロードバンド普及促進のための公正競争レビュー制度」を充実・発展させ、平成28年度から、市場動向の分析・検証及び電気通信事業者の業務の適正性等の確認を一体的に行う市場検証の取組を実施している。

また、市場動向の分析・検証を充実させ、電気通信事業者の業務の適正性等に関するモニタリング機能の強化等を図り、効率的かつ実効性の高い分析・検証を行うため、客観的かつ専門的な見地から助言を得ることを目的として、平成28年5月から学識経験者等で構成する電気通信市場検証会議を開催している。

同会議からの助言を踏まえ、市場検証に関する基本的な考え方及び検証プロセスの全体像を示す「電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針」を同年7月に策定するとともに、平成28年度の市場検証に関する重点事項及び分析・検証の実施方針等を示す「電気通信事業分野における市場検証に関する年次計画（平成28年度）」を同年8月に策定した。同年次計画においては、「固定系通信・移動系通信における卸及び接続」、「消費者保護ルールに関する取組状況」の2事項を平成28年度の重点事項として電気通信市場の検証を行うこととしている。

6 電気通信紛争処理委員会によるあっせん・仲裁等

ア 電気通信紛争処理委員会の概要

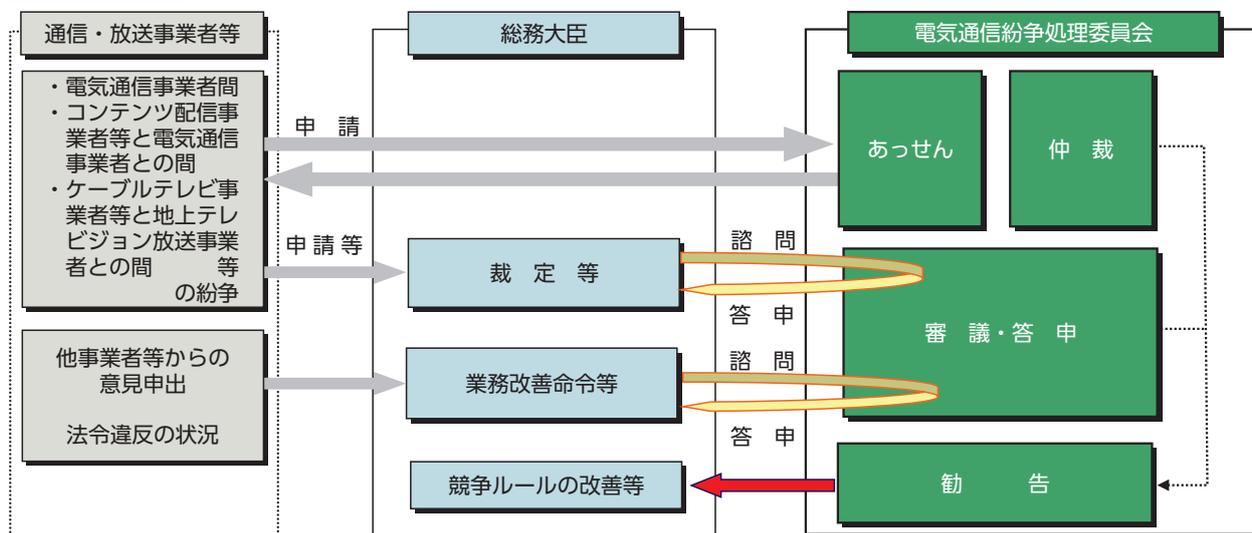
(ア) 電気通信紛争処理委員会の機能

電気通信紛争処理委員会（以下「委員会」という。）は、技術革新と競争環境の進展が著しい電気通信分野において多様化する紛争事案を迅速・公正に処理するために設置された専門組織であり、現在、総務大臣により任命された委員5名及び特別委員8名が紛争処理にあたっている。

委員会は、①事業者間等の紛争を解決するためのあっせん・仲裁を行う、②総務大臣が命令、裁定等を行う際に諮問を受けて審議・答申を行う、③あっせん・仲裁、諮問に対する答申を行う中で、競争ルールの改善等について総務大臣に勧告を行うという3つの機能を有している（図表7-2-1-6）。

また、委員会事務局に事業者等相談窓口を設けて、事業者間の紛争に関する問合せ・相談等に対応している。

図表7-2-1-6 電気通信紛争処理委員会の機能の概要



(イ) あっせん・仲裁

あっせんは、委員会が有識者である委員・特別委員の中から「あっせん委員」を指名し、あっせん委員が両当事者の歩み寄りを促すことにより紛争の迅速・公正な解決を図る手続である。必要に応じ、あっせん委員があっせん案を提示する。両当事者の合意により進められる手続のため、強制されることはない。

仲裁は、原則として、両当事者の合意に基づき委員会が委員・特別委員の中から3名を「仲裁委員」として指名し、仲裁委員による仲裁判断に従うことを合意した上で行われる手続であり、仲裁判断には当事者間において確定判決と同一の効力が発生する。

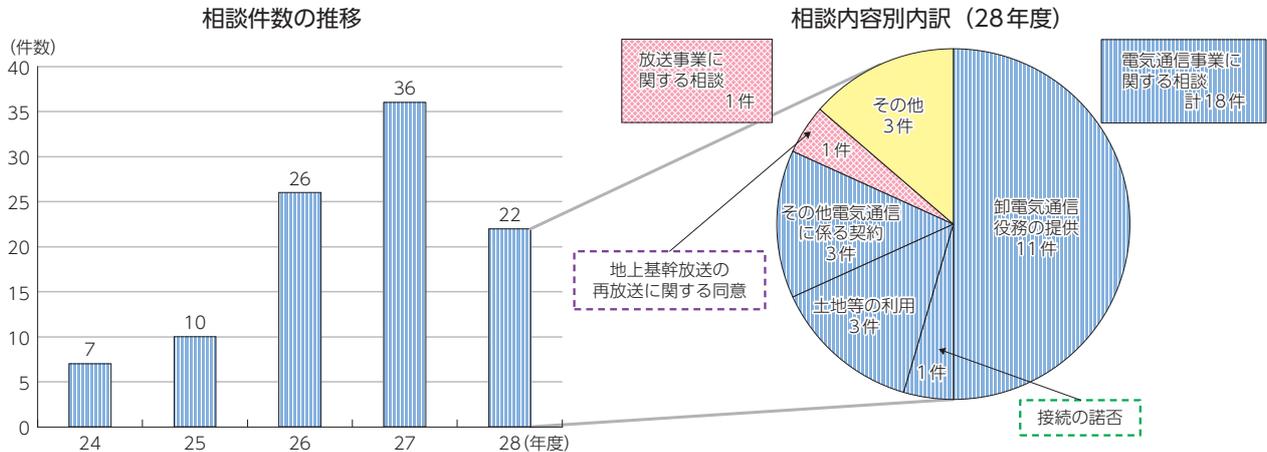
イ 委員会の活動の状況

委員会は、平成28年度において、卸電気通信役務の提供のための契約の細目に関する紛争についてのもあっせん2件を行った。

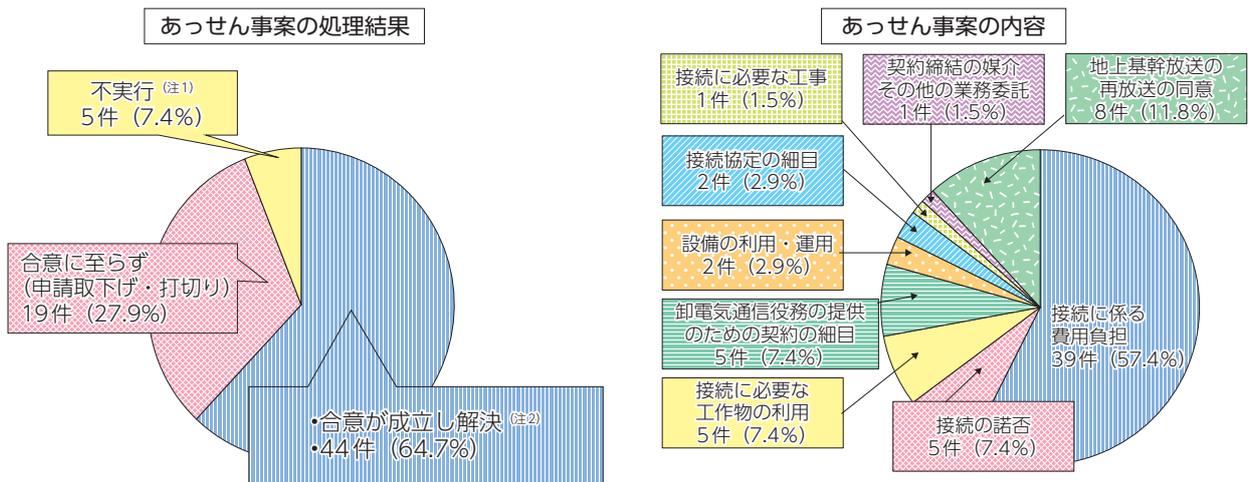
事業者等相談窓口においては、相談対応22件（図表7-2-1-7）を行った。

なお、平成13年11月の委員会設立から平成29年3月末までに、あっせん68件（図表7-2-1-8）、仲裁3件の申請を処理し、総務大臣からの諮問に対する答申10件、総務大臣への勧告3件を実施している。

図表7-2-1-7 事業者等相談窓口における対応状況



図表7-2-1-8 あっせんの処理状況



注1：「不実行」とは、一定の場合（他方当事者があっせんを拒否した場合、相手の社会的信用の低下を目的としていると認められる場合等）に委員会があっせんしないこと。
 注2：「合意が成立し解決」は、当事者間の協議により解決した事件16件及びあっせん案の受諾により解決した事件28件の合計。

ウ 総務大臣による協議命令・裁定

電気通信分野においては、電気通信事業者間での電気通信設備の接続又は共用、電気通信設備設置用工作物の共用若しくは卸電気通信役務の提供に係る協議について協議が不調等になった場合には、電気通信事業法の規定に基づき、電気通信事業者が総務大臣に対して協議の開始又は再開の命令の申立て若しくは裁定の申請を行うことができる。

放送分野においては、ケーブルテレビ事業者等と地上テレビジョン放送事業者間での再放送同意について協議が不調等になった場合には、放送法（昭和25年法律第132号）の規定に基づき、ケーブルテレビ事業者等が総務大臣に対して裁定の申請を行うことができる。

これら総務大臣による協議命令・裁定に関する紛争処理手続は、紛争の相手方の意向にかかわらず、当事者の一方の申立て又は申請により開始される。総務大臣は協議命令・裁定をしようとするときは、委員会に諮問しなければならない。平成28年度は、ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」という。）との電気通信設備の接続に関して、日本通信株式会社から総務大臣に協議再開命令の申立てがあり、ソフトバンクに対して協議再開を命ずることについて、平成28年12月8日、総務大臣から委員会に諮問があった。委員会は、5回にわたり委員会を開催

し、平成29年1月27日、総務大臣に対して同命令を相当とする答申を行った。(その後協議が加速し、1月31日、当事者間において接続協定が合意に至り、同日、協議再開命令の申立てが取り下げられたため、2月1日、総務大臣は協議再開命令を行わないこととした。)

2 電気通信インフラの安全・信頼性の確保

総務省では、通信の安定的な提供・疎通の確保・不正使用の防止等を目的として、ハードウェア及びソフトウェアに備えるべき機能やシステムの維持・運用等を総合的に取り入れた、情報通信ネットワークにおける安全・信頼性対策全般にわたる基本的な指標となる「情報通信ネットワーク安全・信頼性基準^{*10}」を制定している。これにより、ネットワーク構築者の安全・信頼性対策の立案や、実施の際の指針として同基準が活用されるとともに、利用者によるネットワークの安全・信頼性対策の自発的な実施促進が期待される。

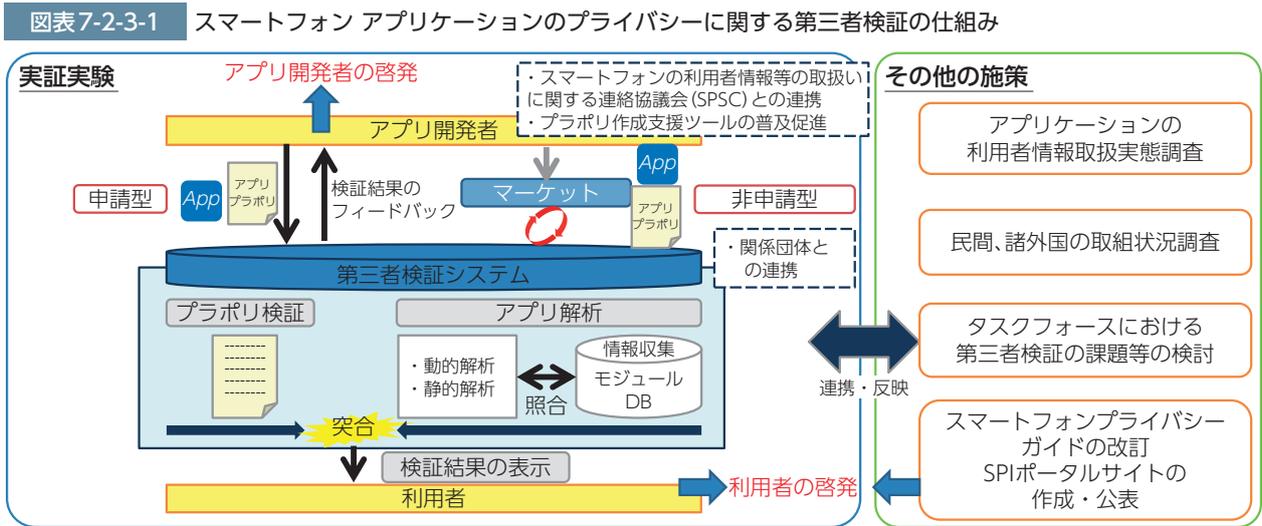
また、電気通信事業者の増加や提供サービスの多様化・複雑化に伴い、事故の要因も多様化・複雑化してきていることから、電気通信事故の防止に当たっては、事前の対策に加え、事故発生時及び事故発生後の適切な措置が必要である。総務省は、事故報告の検証を行うことにより、再発防止に向けた各種の取組に有効に活用するため、平成27年から「電気通信事故検証会議^{*11}」を開催し、主に電気通信事業法に定める「重大な事故」及び電気通信事業報告規則に定める「四半期報告事故」に係る報告の分析・検証を実施している。

3 電気通信サービスに関する個人情報・利用者情報等の適正な取扱い

スマートフォンに蓄積される様々な利用者情報については、アプリケーション（以下「アプリ」という。）が収集・利用しており、収集した情報が第三者へ提供されている場合もある一方、利用者にとっては、どのような情報が収集され、また利用されているのかが分かりにくいといった不安や懸念が生じている。

このような中、総務省は、プライバシーポリシーの普及と、運用面・技術面から第三者が当該アプリを検証する仕組み（以下「第三者検証」という。）を推進するにあたっての諸課題について検討し、平成26年度から平成28年度において第三者検証システム（図表7-2-3-1）の構築に向けた実証実験を実施した。

これらの結果を踏まえ、総務省は事業者に対してプライバシーポリシーの正確な記載を一層求めていくとともに、利用者に対しても、自らのプライバシーを守る第一歩として、アプリを利用するにはプライバシーポリシーの記載内容等を確認するよう周知・啓発を図っていく方針である。



*10 情報通信ネットワーク安全・信頼性基準：http://www.soumu.go.jp/main_content/000249421.pdf

*11 電気通信事故検証会議：http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/tsuushin_jiko_kenshou/index.html



電気通信サービスを安心して利用するために ～消費者保護ルール実施状況のモニタリング～

1. はじめに

スマートフォンの普及や、固定インターネット接続サービスに関する様々なセット割引料金の販売など、電気通信サービスの高度化・複雑化が続いている。多くの利用者に利便性の向上や選択肢の増加がもたらされる一方で、利用者と事業者間の情報格差や事業者の不適切な勧誘等により、苦情等やトラブルも生じている。電気通信サービスを安心して利用できる環境の整備は、競争環境整備と同時進行で取り組むべき課題であり、ここでは近年の消費者保護施策について取り上げる。

2. 消費者保護ルールの充実・強化とモニタリング枠組の策定

法令上の消費者保護ルールの整備は、2004年に遡る。電気通信事業法において、事業の休廃止に係る周知、提供条件の説明及び苦情等の処理の義務を電気通信事業者に課す規定が設けられ、提供条件の説明の義務（説明義務）については電気通信事業者に加え契約締結の媒介等を行う代理店も対象とされることとなった。電気通信事業分野では、参入規制や料金・約款の事前規制が原則として撤廃されており、行政が個々のサービスの提供条件の内容について法令上の規制を課すことは基本的にできない仕組みとなったことが消費者保護ルール導入の1つの背景として挙げられる。

それから約10年を経た2016年5月、消費者保護ルールの更なる充実・強化を目的の1つとした電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成27年法律第26号）が施行された^{*1}。この改正法の成立・施行はそれ自体が消費者保護の充実に大きく資するものであるが、しかしながら、これにより整備された新しいルールの実効性を確保するには、内閣府消費者委員会など関係の有識者からの指摘もあり、改正法の施行以後の取組も重要と考えられた。消費者保護ルールの多くの部分は、一定の行為規制を定めそれに対する違反等の行為について行政上の措置を事後的に講じる仕組み（事後規制）となっており、このような制度は整備されるだけでなく適切に実行されてこそ実際の効果を生じるものであるからである。

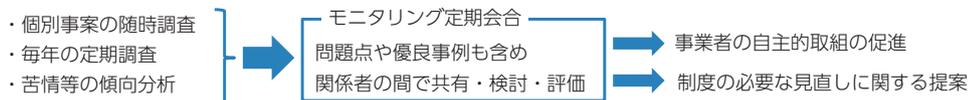
そのため、違反等が疑われる事案について個別に調査・対処を行うことに加えて、電気通信事業者・代理店によるルールの実施状況を検証するとともに苦情等の収集・分析を行うなど、制度実施状況のモニタリングを積極的に行う必要があると考えられた。

そこで総務省では、改正法令の施行と時期を一にして、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定し、モニタリングの基本的な方法についてあらかじめ明らかにするとともに、2016年9月には有識者や関係の事業者団体が参加する「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を立ち上げた（図表1）。

図表1 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（概要）

趣旨・経緯

- 消費者保護ルールを充実・強化する改正電気通信事業法が平成28年5月21日に施行。
改正後の法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況について総務省及び関係者の間で共有・検討・評価する「モニタリング定期会合」を開催するもの。



検討事項

1. 総務省による定期調査及び苦情等分析の実施方法について
2. 調査等を踏まえた消費者保護ルールの実施状況の評価について
※ 随時調査、定期調査及び苦情等分析の結果（優良事例も含む）を踏まえて評価
3. 評価を踏まえた事業者による自主的な取組の促進について
4. 評価を踏まえた制度の必要な見直しに関する提案について 等

*1 改正後の法令では、従前の義務に加えて、①説明義務の充実、②書面交付義務、③不実告知等・勧誘行為の禁止、④媒介等業務受託者に対する指導等が盛り込まれている。5月21日施行。
平成28（2016）年版情報通信白書第6章第2節（P.348）参照

3. モニタリング定期会合の始動

総務省では、まず、基本的な法令遵守状況や説明の分かりやすさ等を確認する書面質問及びヒアリングから成る書面等調査から着手することとし、総務省のほか各地の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられる苦情相談の傾向分析も行った。2017年2月開催の第2回モニタリング定期会合におけるその中間報告の内容は、次のとおりである*2。

(1) 書面等調査の主な結果

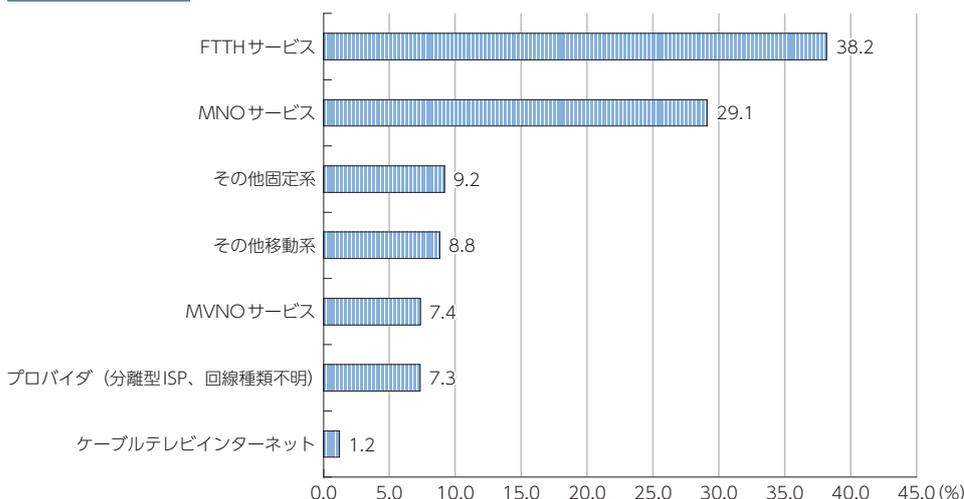
今回の調査の結果、説明時や契約時に交付する書面の記載内容に法令に必ずしも適合しない事例が一部の事業者で判明したほか、MNOサービスについては5項目の運用面の改善・検討事項と3項目の優良事例を、FTTHサービスについては5項目の改善・検討事項と6項目の優良事例を取り上げて、事業者及び事業者団体と問題意識を共有し、検討を依頼したところである。特に、MNOサービスとFTTHサービスに共通する改善・検討事項として、料金プラン・オプション等の金額を個々に説明するだけでなく、総支払額（合計金額）の見込みも明示し、これを記載した説明書面等を交付する運用や、解約時に生じる費用を一括して明示する運用を基本とするよう検討すべきとする項目を設けており、料金等の説明不足が疑われる苦情等が多いという結果とも対応している。

またFTTHサービスでは、「転用」という簡易な仕組みにより、電話等で取得した番号を乗換え先事業者に伝えるだけで、電話番号等を維持したまま原則として工事なしにNTT東日本又はNTT西日本の光回線サービスから他の事業者による光回線サービスに切り替えることができることもあり、勧誘されて事業者を乗り換えることに関するトラブルが多発している。これを受け電話勧誘に関する改善・検討事項では、契約先がNTT東西から変更になることの説明徹底、利用者に対して電話（口頭）での申込み又は承諾となる旨*3の説明徹底、転用で乗り換えた後に元サービスに復帰を求めた場合の予想される不利益（電話番号変更等）に関する適切な説明等を盛り込んでいる。

(2) 苦情等傾向分析の中間結果

苦情等の総数をみると、2016年4月から12月の総数は前年同時期から6.8%の減少となったが、個々の月の件数をみると必ずしも前年比で減少していない月もある。サービス別ではインターネット通信サービス（固定系）が7.5%減少したのに対し移動通信サービスは1.5%の減少となっている。より詳細に7～11月の苦情等のサービス別比率を分析すると、通信サービスに係る苦情等の中では、光回線（FTTH）サービスの苦情等が最も大きな比率（38.2%）を占め、次いで主要な携帯電話（MNO）サービスが高い比率（29.1%）を占めている。MVNOサービスの比率は、7.4%と推測された（図表2）。

図表2 サービス種類別の苦情相談件数



N=8,755 期間：7～11月

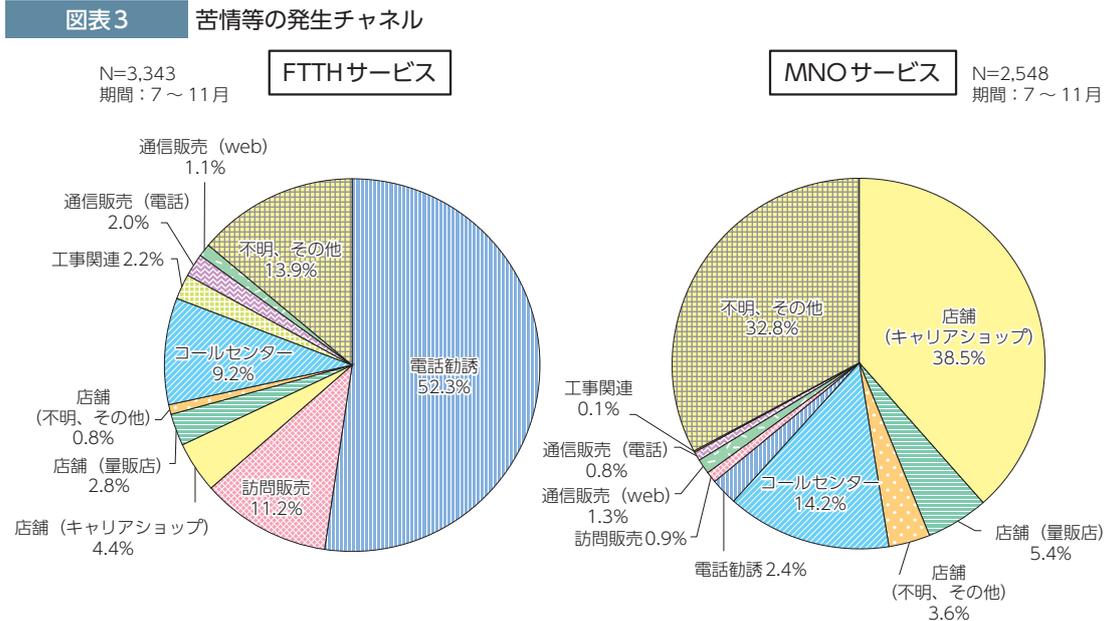
注：「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。

苦情等の多いFTTHサービスは、電話勧誘や訪問販売を発生源とするもので、60%超を占めるのが特徴

*2 詳細は会議資料（http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/02kiban08_04000269.html）を参照。

*3 電話（口頭）で利用者から契約の申込み又は承諾を受ける際は、そもそも一般的に、契約内容が適切に説明され、かつ、利用者の申込み又は承諾の意思が明確に表示されていることが前提になると考えられるものである。

である。他方、主要なMNOサービスでは、店舗等を発生源とするものが60%超を占めた。(図表3)。



FTTHサービスに関する苦情の発生要因は、「事業者の信用度への不安」や、「契約先事業者についての説明不足」が上位に挙げられている。また、契約初期段階の契約解除が大半を占めていることから、電話勧誘等では、相手先事業者に関する理解が不十分な状態で苦情相談に至っている傾向が窺われた。

一方、MNOサービスについては、「料金・割引に関する説明の不足」や「その他誤案内・案内不足一般」(身に覚えのない料金請求、オプションサービスについての説明の不足)が多くなっているが、光回線の電話勧誘等と異なり、契約の締結そのものについて疑義を呈する内容は多数派ではないという結果となった。

苦情内容の代表例は以下のとおりである。

ア FTTHサービス

(ア) 事業者の信用度への不安

- ・大手通信事業者を名乗る代理店から不審な勧誘電話を受けたが、大丈夫か。
- ・勧められて契約したが、ネット上でよくない評判を見るので、解約したい。

(イ) 契約先事業者についての説明不足

- ・大手通信会社のサービスかと思い契約したが、そうではなかった。

イ MNOサービス

(ア) 通信料金・割引の説明不足

- ・勧められてタブレットを購入したが通信料金が数千円高くなることに気付いた。解約したい。

(イ) その他誤案内・案内不足一般

- ・身に覚えのない料金請求があったため問い合わせをしたが、十分な回答がなかった。
- ・勧められてオプションを付けたが、料金や内容について十分説明がなかった。

4. 今後の取組

今回のモニタリングにより、携帯電話サービス及び光回線サービスともに改正法令施行後も事業者等が取り組むべき課題があることが明らかになった。総務省では、引き続き、モニタリング等の取組を進め^{*4}、消費者保護の充実を図っていくこととしている。

*4 2016年度のモニタリングでは、本稿のほか、利用者に扮した調査員が販売現場において具体的な説明の状況を調査するいわゆる覆面調査などを行い、2017年6月、同調査により特に説明の実施状況が悪い点と判明した事項を含む2016年度の評価・総括が取りまとめられた。併せて、総務省からは、各社に改善を求める指導も実施したところである。

また、特に光回線サービスの電話勧誘など事業者側からの勧誘があったときに適切に対処を行うという観点から、総務省では、引き続き消費者からの相談に応じるとともに、パンフレット・チラシ等の資料を用意するなどして^{*5}、周知にも努めている。

*5 電気通信消費者情報コーナー（総務省ウェブサイト）(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/s-jyoho.html)

- 消費者トラブル等に関するご相談・情報提供の窓口（総務省）
総務省電気通信消費者相談センター 電話：03-5253-5900（各地の総合通信局等でも受け付けています）
トラブル等の情報提供ページ（総務省ウェブサイト）：https://telecom-user-report.soumu.go.jp/webapp/form/19436_otcb_1/index.do
- 電気通信事業者協会でも相談を受け付けています（電話：03-4555-4124）。

また、具体的な契約トラブルのご相談は、「消費者ホットライン」188や最寄りの消費生活センター等へお願いします。