

「定期調査及び苦情等傾向分析の実施方法」（案）に対する意見募集で  
寄せられた御意見に対する考え方

---

平成 28 年 10 月

「定期調査及び苦情等傾向分析の実施方法」(案)に対する意見募集で寄せられた御意見について

○ 意見募集期間：平成28年9月22日(木)～平成28年10月17日(月)

○ 提出意見総数： 7件

(1) 個人 2件

(2) 法人・団体 5件

| 受付順 | 法人・団体意見提出者           |
|-----|----------------------|
| 1   | 一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会 |
| 2   | 一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟   |
| 3   | 株式会社 ケイ・オプティコム       |
| 4   | 九州通信ネットワーク株式会社       |
| 5   | 一般社団法人電気通信事業者協会      |

| 頂いた御意見  | 御意見に対する考え方  |
|---|---|
| <b>全般について</b>   |   |
| <p>法執行の適切な実施及び制度の実効性を確保するために定期的なモニタリングは非常に重要であり、本件に賛同いたします。</p> <p>また苦情をサービス種類別、販売形態別に分類・整理されるとのことでより具体的な実態の把握と改善策が議論できることに期待しています。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>   | <p>賛同の御意見として承ります。</p>   |
| <p>TCA会員各事業者においては、本年5月21日の改正電気通信事業法の施行及び「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」の改正に伴い、説明の強化や書面の交付等、これまで以上に消費者目線に立った安心・安全なサービス提供ができるよう努めているところです。</p> <p>また、今回のモニタリングに関しましても、消費者に対してより良い取り組みを実施すべく、その効果を検証し、効果的な対応が実施できるよう、事業者としても真摯に取り組む所存でございます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p>   |
| <p>電気通信サービスの苦情相談件数が昨年8万件を超えるという尋常ではない状況の中、モニタリングによる分析調査を行って必要に応じ見直すという総務省の取り組みには賛同致します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟】</p>   | <p>賛同の御意見として承ります。</p>   |
| <p>特に問題ないのではないかと思われた。</p> <p>この様な調査によって、ソフトバンクが最近発生させた様な、利用者への連絡メールからの日本ユニセフへの意図せぬ大量募金（「かざして募金」のフォームが含まれたメールによる「クリック詐欺」まがいの行為であった模様である。）の様な事件についての調査が行なわれ、二度と発生しなくなるようであれば望ましいと考える。</p> <p>参考：<br/>全文表示   なぜかユニセフに1万円募金したことに... ソフトバンク「かざして募</p>  | <p>本調査はご指摘のような個別事例について逐一对応する趣旨ではありませんが、本調査の結果として、各電気通信事業者の消費者保護に対する取組が促進される効果が期待されるものと考えます。</p> |

| 頂いた御意見   | 御意見に対する考え方  |
|--|---|
| <p>金」に「覚えがない」人たち：J-CAST ニュース<br/> <a href="http://www.j-cast.com/2016/10/02279518.html?p=all">http://www.j-cast.com/2016/10/02279518.html?p=all</a></p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>   |   |
| <b>調査結果等の取扱い</b>   |   |
| <p>営業販売現場の実態において、過度のキャッシュバック等による競争阻害的な行為が行われた場合、公正な競争環境を阻害するおそれがあると考えます。</p> <p>総務省殿の「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）」では、「電気通信市場の分析・検証を適切に行う上では、サービスの供給（事業者）側の情報だけでなく、サービスの需要（利用者）側の情報についても収集し、サービスの需要・供給の両面から分析・検証を行うことが重要」とされており、その情報収集においては本調査に関する情報を合わせて活用することが最適と考えます。</p> <p>そのため、本調査を通じて得られる、事業者・代理店からのヒアリング内容や営業販売現場の個別具体的な行為は、総務省殿の電気通信市場検証会議に連携するなどして、消費者保護という観点だけでなく、公正な競争環境の確保という観点からも分析・検証されることが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 ケイオプティコム】</p> | <p>電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針（平成28年7月15日公表）4.7に記載のとおり、本調査を含む消費者保護ルール実施状況に関する分析・検証等の結果又は進捗状況等については、電気通信市場検証会議にも報告するなど、緊密な連携を図るものとしています。</p>  |
| <p>消費者保護の観点から特に優れた対応をしている事業者と改善すべき点が特になかった事業者を公表することは、事業者に対する消費者保護意識の更なる浸透につながるものと考え、優良事例や事業者の運用方法における改善されるべき点については、事業者名を合わせて公表することを検討いただくよう要望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 ケイオプティコム】</p>   | <p>今後の評価等に当たっての参考とさせていただきます。なお、開示の範囲については、様々な場合が考えられ、あらかじめ一律に限定することは適当でないと考えますが、優良事例のあった個別の事業者については、当該事業者の同意を得て、事業者名を公表する方向で検討しております。</p> |
| <p>定期調査に含まれる調査項目につきましては、経営に関する非常に重要な情報も含まれているため、使用用途および開示範囲を事前に提示いただくことを要望いたします。</p> <p>また、調査項目によっては、非公開での取扱いとしていただきたい項目や、開示で</p>  | <p>今後の調査実施及び結果の整理に当たっての参考とさせていただきます。なお、開示の範囲については、様々な場合が考えられ、あらかじめ一律に限定することは適当でないと考えますが、ご意見も踏まえ、収集した情報の取扱いには十分に配慮したいと考えます。また、</p>         |

| 頂いた御意見  | 御意見に対する考え方  |
|---|---|
| <p>きない項目もありますことをご了承いただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>  | <p>本調査により総務省に対し回答を求めた事項についてご協力が得られなかった場合は、その旨をモニタリング定期会合に報告する等の対応もあり得ると考えています。</p>  |
| <p>○調査計画について</p> <p>定期調査等の本調査における調査計画の策定においては、以下の点についてご配慮を賜りますようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経営情報や営業ノウハウ等の機微な情報は、一般公開や会合での公開は避け総務省限りの情報として取り扱っていただき、特定の個社が類推されぬようご配慮いただけますようお願いいたします。</li> <li>・十分なサンプルが得られぬ特定のケースを捉えてそれが業界全体の傾向であるかのような誤認を与えないよう、評価に際しては慎重を期すようお願いいたします。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p> | <p>本調査により収集した情報の開示範囲については、様々な場合が考えられ、あらかじめ一律に限定することは適当でないと考えますが、ご意見も踏まえ、情報の取扱いには十分に配慮したいと考えます。</p> <p>調査計画に関するご意見のうちサンプルの規模に関するご指摘について、今後の評価等の作業に当たっての参考にしてまいります。</p> |
| 各調査項目について   |   |
| <p>当団体が収集している苦情データを分析する限り「利用場所状況（電波起因）」の苦情はそもそも多くありません。また法令等の遵守状況についても改正法後店頭においては膨大な時間をかけての説明と、システムによる自動的な書面交付が行われており、確認措置の申請要件を満たすケースがそもそも多くはありません。</p> <p>今回、確認措置の申出率と解約率を収集することになっていますが、その申出率や解約率の低さを以って確認措置の有効性に疑義が出ることはないよう、あくまで運用面で適切に実施できているかに着眼してご評価をいただきたいと思えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>                            | <p>今後の調査結果の整理に当たっての参考とさせていただきます。なお、確認措置の申出率又は解約率の多寡のみで事業者による制度の運用の適切性及び制度自体の有効性を評価できるとは考えておりません。</p>  |
| <p>意見1. 2. 書面交付義務関係 契約書面交付の方法（電子交付の場合の承諾の取得方法を含む。）について</p> <p>消費者が、電子書面を自ら選択した覚えはないのに、結果的に電子書面を選択していたというケースが意外とあります。事業者の誘導になっていないか、細かくチェックする必要があると思えます。</p>   | <p>意見1について、ご賛同の意見として承ります。本項目の調査を行うのは、ご指摘のような苦情・相談事例が生じていることも踏まえています。</p> <p>意見2について、確認措置に関する調査実施に当たっての参考とさせていただきます。</p>   |

| 頂いた御意見  | 御意見に対する考え方  |
|---|---|
| <p>意見 2. 4. 確認措置 申出率（新規契約のうち確認措置の申出のあった比率）、解約率（確認措置の申出のうち契約解除に至った比率）の回答について</p> <p>消費者相談の現場において、確認措置による解除は極めて少ないと感じます。理由は、書面の同意欄等から見ると、外形的には説明したことになっているからです。ただし、従前より、事業者が個別にいわゆる早期のキャンセルに応じるケースはあります。それが確認措置としてカウントされるのか、不明です。説明不足による確認措置による解除か、いわゆるキャンセルに応じたのかを別々にカウントすると実態がわかると思います。</p> <p>意見 3. 5. 代理店指導等措置義務関係について</p> <p>端末及びオプションの説明方法・説明状況書面等の調査と、理解状況利用者アンケートを同時に行うのは有益と思います。代理店では、契約時に様々なオプションを勧めるケースがありますが、電気通信役務に関連するものか否かも把握・分析していただけると、今後の傾向がわかってよいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>意見 3 について、おおむねご賛同の意見として承ります。オプションの類型別の把握に関するご提案については、調査実施及び結果の整理に当たっての参考とさせていただきます。</p>                                  |
| <p>○広告・表示や勧誘など、説明事項に関連する情報提供の方法および状況</p> <p>「広告・表示や勧誘など、説明事項に関連する情報提供の方法および状況」の表現が曖昧であり、調査対象となる項目が不明確であるため、具体的な調査内容を明確にさせていただきようをお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>   | <p>今後の調査実施に当たっての参考とさせていただきます。ご協力いただく事業者の負担の抑制という観点から、可能な限り配慮いたします。</p>  |
| <p>○販売形態別の契約成立状況</p> <p>販売形態別の契約成立状況は、経営に関する非常に重要な情報となるため、提出することはできません。</p> <p>例えば、販売形態別の初期契約解除発生率等、別の指標での調査に変更いただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>   | <p>今後の調査実施に当たっての参考とさせていただきますが、様々な調査や分析に当たっての基礎となる情報であるため、何らかの形でご回答いただく必要があると考えています。なお、提出された情報の取扱いについては、十分に配慮したいと考えています。</p> |

| 頂いた御意見  | 御意見に対する考え方  |
|---|---|
| <p>○受付の適性・迅速性に関する状況（例：受電率）</p> <p>コールセンターの受電率等の状況につきましては、経営に関する非常に重要な情報となるため、提出することはできません。</p> <p>迅速性に関する状況調査目的であれば、例えば「応答までに3分以上経過した率」等、迅速性に関する基準を設けた情報に限定いただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>  | <p>今後の調査実施に当たっての参考とさせていただきます。調査目的に照らした必要性という観点から、提出を求める情報について検討いたします。</p>   |
| <p>第一回モニタリング会合で委員よりご発言があった利用者アンケートにおける「満足度」の調査については主観的にならぬよう、評価に際しては慎重を期すようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>  | <p>今後の評価等の作業に当たっての参考とさせていただきます。</p>   |
| <b>実地の調査又は利用者アンケートの手法について</b>   |   |
| <p>覆面調査やヒアリングは、公休日や夕方は店頭が大変混み合うためそれ以外の時間帯に行っていただけるようご配慮をお願いします。また調査目的で実際に契約まで行う場合は、後日キャンセルされる際に代理店側に端末の返品等の損害が発生しない方法のご検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>  | <p>御指摘の時間帯や端末の返品等については、他の利用者への影響やご協力いただく事業者の負担を抑制するという観点から可能な限り配慮いたします。</p> |
| <p>代理店等の販売現場に対する実地調査とありますが、実地調査の結果はキャリアショップ（ドコモショップ、auショップ、ソフトバンクショップ、ワイモバイルショップ）とそれ以外（例：家電量販店、併売店他）とに分けて発表をお願いします。</p> <p>キャリアショップ販路は国内スマホ販売の大半のシェアを占めており、その運営方法はキャリアにより画一化されておりますところ、キャリアショップ以外の販路で起こっている事例の対策を（該当する事例がないにも関わらず）同じ店舗形態ということでキャリアショップにあてはめると現場に過度な負担がかかることが懸念されるためです。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p> | <p>今後の調査の実施及び結果の整理に当たっての参考とさせていただきます。</p>                                   |
| <p>消費者保護に関する実態を的確に把握するため、調査対象の選定にあたっては、「店舗の規模や種別」、「地域」、「調査時期・時間」などに偏りが無いよう、無作為にサン</p>   | <p>今後の実地調査の実施に当たっての参考とさせていただきますが、他の利用者への影響や費用面の制約等も考慮する必要があるため、完</p>        |

| 頂いた御意見  | 御意見に対する考え方   |
|---|--|
| <p>プリングすべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社 ケイオプティコム】</p>   | <p>全な無作為抽出にはならないと考えます。</p>   |
| <p>消費者からの苦情・相談は、規模の大小によるものではなく、規模が大きい事業者であっても運用が徹底されており、発生しない場合もあれば、規模が小さい事業者であっても運用が徹底されていないことにより発生する場合があります。</p> <p>このため、調査対象となる電気通信事業者につきましては、契約数による規模を基準とするのではなく、これまで消費者から寄せられた苦情・相談件数およびその内容を鑑みた上で選定いただくことが、本来の調査趣旨に合致するものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>   | <p>ご指摘の苦情・相談の件数や内容等に応じた調査は、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（平成28年5月20日公表）に基づく随時調査により主に対応することとしております。今回の定期調査は、それとは別途、当該基本方針に基づき、制度の信頼性を確保し、消費者保護ルールの実施状況について全般的・全体的な評価を行うことを主な目的として、苦情・相談の有無にかかわらず、一定規模以上の事業者を対象に行うものです。</p> |
| <p>○実地調査</p> <p>例年、年末年始および2月～4月は販売現場の年末商戦およびお客さまの移転時期と重なり、販売現場が非常に繁忙となる時期です。繁忙期での調査は、実際のお客さま対応に支障をきたし、お客さまにご迷惑がかかる可能性があるため、実地調査につきましては、繁忙期を避けて実施いただくようお願いいたします。</p> <p>契約書面が交付される段階では、開通までのルート設計や工事会社の調査などにより、既に費用が発生しています。</p> <p>このため、これら調査に要した費用は総務省殿にご負担いただく必要があると考えます。</p> <p>申込み取得件数・キャンセル数等は、代理店手数料や販売担当者の給与へ直接反映する指標であるため、利用意思のない調査目的の申込みは、販売員のモチベーションを著しく低下させるだけでなく、量販店などの店舗との関係悪化や販売員の離職につながる可能性があります。</p> <p>また、実地調査への対応に伴う稼働率の低下により、本来の申込みに対する機会損失にもつながります。</p> <p>この点に関する代理店への手当についての考え方をご提示いただきたいと思います。</p> | <p>今後の調査実施に当たっての参考とさせていただきます。他の利用者への影響やご協力いただく事業者の負担の抑制という観点から、可能な限り配慮いたします。</p>   |



| 頂いた御意見   | 御意見に対する考え方   |
|--|--|
| <p>その上で、</p> <p>①実地調査の対象チャネル</p> <p>②具体的な調査手法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査方法</li> <li>・ 調査スケジュール</li> <li>・ 実地調査であることを明らかにするか否か など<br/>(明らかにする場合は、その時期)</li> </ul> <p>③調査ステージ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ キャンセルを前提とした申込み</li> <li>・ 登録後の初期契約解除を前提とした申込み</li> <li>・ 開通後の解約を前提とした申込み など</li> </ul> <p>④代理店手数料、途中解約料などの費用負担を明確にさせていただくことを強く要望いたします。</p> <p>また、年末年始および2月～4月は販売現場の年末商戦およびお客さまの移転時期と重なり、販売現場が非常に繁忙となる時期です。実地調査につきましては、繁忙期や、営業コアタイム(17時～20時)を避けて実施いただくようお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p> |  |
| <p>○調査対象のサービス種類、事業者について</p> <p>実地調査について、大規模な事業者を優先的に対象とすることは理解いたしますが、消費者目線ではMVNOやFVNOも同様の事業者でありMNO等とは異なった市場へのアプローチをしていることから、MVNO及びFVNOも対象としていただくことでより多くの消費者保護の観点で有益な情報が得られるものと思われまます。</p> <p>○定例調査事項について</p> <p>実地調査や利用者アンケート、書面調査については、一般のお客様のご迷惑となら</p>  | <p>実地調査の対象に関するご指摘について、今後の参考として承ります。なお、一部のFVNOは光ファイバーサービスとして実地調査の対象になることが想定されるほか、本案にもあるとおり、MNO及び光ファイバーサービス以外のサービス種類については、苦情等の傾向分析の途中経過等も勘案しつつ、検討して参ります。</p> <p>実地調査等の実施時期に関するご指摘について、他の利用者への影響やご協力いただく事業者の負担を抑制するという観点から可能な</p> |

| 頂いた御意見  | 御意見に対する考え方   |
|---|--|
| <p>ぬよう、また代理店及び事業者への過度な負荷とならぬよう実施にあたっての具体的方法は事業者の運用を鑑み、慎重かつ十分な検討をされ影響の最小化を図っていただくことを要望いたします。特にお願いしたい事項を以下に列挙します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実地調査や利用者アンケートの実施時期は、混雑する2月～4月、特に土日祝祭日や平日の夕方以降の時間帯等は避けていただき、比較的混雑の少ない時間帯に実施いただくことや、対象店舗も大規模店としていただくこと、対象件数を必要最低限としていただくことによりお客様の待ち時間が増える等の負担が生じないようご配慮の程お願いいたします</li> <li>・実地調査にあたって実際に契約締結まで至る場合については、契約に必要となる費用や端末機器の費用等が事業者及び代理店側の負担とならないようご配慮の程お願いいたします。</li> </ul> <p style="text-align: center;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p> | <p>限り配慮いたします。</p>  |
| <p>調査対象店舗の前で待機してアンケートを行ういわゆる出口調査を想定されている場合は、調査対象店舗が公平な方法で選出されている点の説明と、お客様がアンケートに要する時間に相当する謝礼等をご考慮いただければと思います。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>   | <p>今後の調査の実施に当たっての参考とさせていただきます。出口調査については、店舗及び利用者双方への影響を抑制する観点から、慎重に検討いたします。</p> |
| <p><b>苦情等傾向分析について</b></p>   |  |
| <p>「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」第4章において、“傾向分析においては苦情・相談等を巨視的に分析する目的から複数の情報源からなるべく多くのデータを取得して分析する”とあり、総務省様が受け付けた情報の他はPIO-NETが例示されていますが、どちらもお客様からの「お申出情報」であり、正誤の判断が行われていない情報になります。一方で当団体が収集している苦情の情報は国内スマホ販売の大半のシェアを占めるキャリアショップの店頭に絞って収集している情報であり、平成27年9月10日の消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG第15回で発表させていただきました通り、知識と経験の豊富な店長・副店長が苦情の発生原因の主因を特定し、且つ再発防止のための改善提案も付して報告されているものであり、お客様の単なる相談や勘違いを含まないより実態を反映した内容にな</p>   | <p>ご協力の申出に感謝いたします。</p> <p>ご意見を踏まえ、今後、参考情報としてご発表いただくことを検討いたします。</p>             |

| 頂いた御意見  | 御意見に対する考え方   |
|---|--|
| <p>っているものと自負しております。またその件数も 2015 年度で 41,466 件集まっており、PIO-NET に匹敵する量にもなっております。つきましてはぜひ次回の中間報告及び第 3 回の会合において、当団体で収集した苦情内容の分析結果と、それを踏まえた現場として考える「自主的な取組の促進方法」及び「制度の見直しについての提案」の発表を、参考情報まで行わせていただきたく、ご検討をどうぞ宜しくお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>                      |  |
| <p>総務省様側で行う苦情の分類・整理作業の内容に「販売形態」とありますが、店舗販売についてはキャリアショップ（ドコモショップ、au ショップ、ソフトバンクショップ、ワイモバイルショップ）とそれ以外（例：家電量販店、併売店他）とに分けて分類・整理をお願いしたいと思います。</p> <p>前述の通りキャリアショップはキャリアによりその運営方法が画一化されており、且つ国内スマホ販売の大半を占める販路のため独立して検証される必要があると考えるためです。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>       | <p>今後の分類・整理に当たっての参考とさせていただきます。なお、現時点では、「販売形態」にいわゆるキャリアショップとそれ以外の区別が分類項目に含まれるものと考えています。</p> |
| <p>携帯電話をはじめ、国民が通信端末に触れる機会は急激に伸びており、日常生活に欠かせないツールとなっております。加えて IoT の発展により様々な家電に通信機能が組み込まれ、もはや意識しないまま通信サービスを利用している時代に入りました。従いまして、電気通信サービスに関する国民の疑問点は今後も増加傾向にあることは間違いありません。そこで、調査による分析を精査するためにも、可能な限り「苦情」と「相談/問い合わせ」の件数を分けてカウント頂きたくお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟】</p> | <p>今後の分類・整理に当たっての参考とさせていただきます。なお、現時点では、いわゆる苦情とそれ以外の区別が分類項目に含まれるものと考えています。</p>              |
| <b>優良事例の収集について</b>  |  |
| <p>キャリアショップ販路における優良事例は覆面調査ではなく全携協に提出をご要請いただいた方が適切に事例収集できると思いますのでご検討をいただければと思います。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>  | <p>ご協力の申出に感謝いたします。ご意見を踏まえ具体化を検討いたします。</p>  |