

消費者保護ルールの実施状況に関する 定期調査及び苦情等傾向分析の実施方法

消費者保護ルールの実施状況に関する定期調査 平成28年度調査計画

本調査計画は、監督基本方針(※)に基づき、定期調査の方針及び内容を示すため、調査の全般的な観点、調査の手法等及び対象となるサービス種類・電気通信事業者、並びに個別の定例的調査事項と重点的調査事項についての内容等を定め、公表するものである。

※「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3章

調査の全般的な観点

消費者保護ルールの実施状況に関し、以下の点の検証に資するため、一定の電気通信役務・電気通信事業者を対象に、利用者保護規律の各規定に関する事項について包括的に調査を行う。

- ①事業者における法令の遵守状況について
- ②優良事例について
- ③事業者の運用方法における、改善されるべき点について
- ④制度面での見直されるべき点について 等

調査の手法

- 電気通信事業者に対する書面調査やヒアリング(以下「書面等」という)
- 媒介等業務受託者(代理店)等の販売現場に対するいわゆる覆面調査やヒアリング(以下「実地」という)
- 対象サービスを新規契約した利用者に対するアンケート(以下「利用者アンケート」という)

スケジュール

- 第1回モニタリング定期会合において検討の後、パブリックコメントを経て策定、公表(10月)。
- 策定後、速やかに書面等の調査を実施するとともに、実地の調査を実施。
- 第2回モニタリング定期会合(来年1月～2月)においてこれらの調査結果を中間的に報告するとともに、利用者アンケートの具体的設計について検討
- 中間報告後、さらに実地の調査、利用者アンケート及び補足調査を実施し、結果をとりまとめ。

- (1) 本計画の調査の対象は、下記のとおり、説明義務、書面交付義務等に加え初期契約解除制度の対象として指定されているサービス種類を基本とするほか、その他これらのサービス種類と類似する内容のサービス種類であって一般消費者に浸透しつつあるものも対象とする。
- (2) その上で、各サービス種類について相当程度の市場シェア(おおむね8割以上)(※1)が網羅できるよう、一定規模以上の電気通信事業者(※2)を対象として選定する。

➤ 初期契約解除制度等の対象として指定されているサービス種類

- ①MNOの携帯電話端末サービス及び無線インターネット専用サービス(※3)
- ②MVNOの期間拘束のある無線インターネット専用サービス(※4)
- ③光ファイバーインターネットサービス(光アクセス回線サービスの卸売を受けて提供するサービスを含む。)
- ④ケーブルテレビインターネットサービス
- ⑤分離型ISPサービス(光ファイバー、ケーブルテレビ又はDSL向けのプロバイダサービス)

➤ 一般消費者に浸透しつつある類似のサービス種類

- ⑥MVNOの携帯電話端末サービス及び期間拘束なし無線インターネット専用サービス(※4)

※1 苦情・相談件数の動向に鑑み、③についてはおおむね9割を網羅できるよう選定する。

※2 選定された電気通信事業者の提供するものでも、法人契約等の説明義務が適用されない契約や機器間通信を主体とするサービスは対象外。

※3 本調査では、調査対象MNOの提供するMVNOサービスは、当該MNOのサービスとして扱う。

※4 MVNOは②と⑥を併せて算定する。

調査対象のサービス種類・電気通信事業者の範囲

| サービス種類 | 規模の基準 (契約数) | 推定網羅率 (契約数ベース) | 対象事業者数 (※) | 規模の算定に使用する契約数 |
|---------------------|----------------|-------------------|---------------|---|
| ① MNOサービス | (全国的な事業者全て) | ほぼ100% | 4 | — |
| ②及び⑥ MVNOサービス | 20万 | 約80% | 14 | 電気通信事業報告規則に基づき報告された平成28年6月末時点のMVNOの契約数(携帯電話に係る契約数とBWAに係る契約数は合算。他の電気通信事業者に提供する卸電気通信役務に係る契約数は控除) |
| ③ 光ファイバーインターネット | 20万 | 約90% | 18 | 電気通信事業報告規則に基づき報告された平成28年6月末時点のFTTHアクセスサービスの契約数及び卸契約数(他の電気通信事業者に提供する卸電気通信役務に係る契約数は控除) |
| ④ ケーブルテレビインターネット | 20万 | 約80% | 27 | 電気通信事業報告規則に基づき報告された平成28年6月末時点のケーブルテレビアクセスサービスの契約数。各地域に所在する同一の名称を冠するサービスに係る契約数は、合算し、全国単位の1電気通信事業者とみなす。 |
| ⑤ 分離型ISP | 100万 | 約80% | 7 | 電気通信事業報告規則に基づき報告された平成28年6月末時点のインターネット接続サービス(固定通信向け)の契約数から、FTTHアクセスサービス、ケーブルテレビアクセスサービス及びDSLアクセスサービスの契約数を控除した契約数 |

※ 機器間通信を主体とするサービスを主に提供していると想定される事業者は除外している。

1. 説明義務関係

説明義務に関する規定の遵守状況を確認するほか、料金等の電気通信役務の提供条件の概要について消費者の理解を形成するという説明義務の趣旨に鑑み、説明の分かりやすさ(分かりやすい点とそうでない点はどこか)という観点等から調査。

| 主な調査項目 | 主な調査手法 |
|---|----------|
| 説明書面の内容 | 書面等 |
| 説明の方法 (適合性原則に係る実施方法、自動更新時の事前通知の内容・方法、電話・ウェブサイト等で説明する場合の利用者の了解の取得方法、説明したことの確認方法等) | 書面等、実地 |
| 説明に要する時間、その他契約時の接客に要する時間 | 実地 |
| 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及び状況 | 書面等、実地 |
| 契約をした利用者の説明事項についての実際の理解度 (支払総額の見込みと内訳についての理解度を含む。) | 利用者アンケート |
| 対応の状況その他満足度 | |

2. 書面交付義務関係

書面交付義務に関する規定の遵守状況を確認するほか、契約した内容を利用者が確認できるよう契約書面を交付するという書面交付義務の趣旨に鑑み、書面内容及び交付方法の分かりやすさ、書面内容の充実度という観点等から調査。

| 主な調査項目 | 主な調査手法 |
|--------------------------------|----------|
| 契約書面の内容 | 書面等 |
| 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。) | 書面等、実地 |
| 契約書面以外に利用者に通常交付される書面の内容及び交付方法 | 書面等、実地 |
| 契約をした利用者の契約書面交付方法についての実際の理解度 | 利用者アンケート |

3. 初期契約解除制度関係

初期契約解除に関する規定の遵守状況を確認するほか、利用者の側から権利を行使して初めて制度が活用されるという本制度の性質に鑑み、制度が有効に機能し、必要な場合に利用者が活用できるものとなっているかという観点等から調査。

| 主な調査項目 | 主な調査手法 |
|---|-----------------------------|
| 初期契約解除制度により契約解除するための標準的な手順 | 書面等 ※大部分は書面交付義務の調査において判明 |
| 初期契約解除に伴い利用者の負担が必要な費用の種類及び金額等 ※乗り換え元に復帰する場合に要する費用、時間その他の不利益に関しても調査 | |
| 新規契約のうち初期契約解除が行われた比率 | 電気通信事業報告規則に基づく報告 |
| 初期契約解除制度に類する自主的な契約解除措置の実施状況 ※初期契約解除制度より利用者に有利な自主的取組が行われている事例を想定 | 書面等 |
| 販売形態別の契約成立状況 | 書面等 |
| 初期契約解除制度の認知度 | 利用者アンケート |

4. 確認措置

(重点調査事項(P.7)を参照)

5. 代理店指導等措置義務関係

電気通信事業者による代理店指導等措置義務に関する規定の遵守(※1)状況を確認するほか、電気通信事業者等の委託元が講じた措置が委託先である代理店等の販売現場(※2)において確実に実行されているか、及びそれにより媒介等業務が適切に行われることとなっているかという観点等から調査。

※1 販売現場による不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止の遵守も対象。

(説明義務、書面交付義務、初期契約解除制度及び苦情等処理義務の遵守については、それぞれの項目で取り扱う。)

※2 媒介等業務受託者の運営する販売現場を中心とするが、媒介等業務受託者ではない、電気通信事業者直営の販売現場も排除しない。

| 主な調査項目 | 主な調査手法 |
|-----------------------|------------------|
| 手順等文書(マニュアル)の項目及び概要 | 書面等 |
| 端末及びオプションの説明方法・説明状況 | 書面等、実地 |
| 端末及びオプションの理解状況 | 利用者アンケート |
| 不実告知等の禁止及び勧誘継続禁止の遵守状況 | 書面等、実地 |
| その他手順等文書の実施状況 | 実地 |
| 研修の実施状況、監督措置の実施状況 | 書面等、実地 |
| 媒介等業務受託者への委託の把握状況 | 電気通信事業報告規則に基づく報告 |

6. その他

電気通信事業者による苦情等の処理義務及び勧誘継続行為禁止の遵守状況を確認するとともに、これらの制度に係る利用者の申告をどの程度適正かつ迅速に受け付けているかという観点等から調査。また、契約時だけでなく、契約後(利用中)には、どのように料金等に関する情報提供がされているかという観点等からも調査。

| 主な調査項目 | 主な調査手法 |
|-----------------------------|----------|
| 苦情等の受付及び勧誘継続停止要望の受付の体制・方法 | 書面等 |
| 受付の適正性・迅速性に関する状況(例:受電率) | 書面等 |
| 契約後(利用中)の料金等に関する情報提供の方法 | 書面等 |
| 契約後(利用中)の料金請求の内容・方法に関する理解状況 | 利用者アンケート |

確認措置(重点調査事項)

国民に最も身近な電気通信サービスの一つである携帯電話端末サービスの消費者保護を十分に図る観点から、平成28年度の重点調査事項は、同サービスの契約初期の解約制度である「確認措置」の運用状況とする。

初期契約解除制度と同様に、制度が有効に機能し、必要な場合に利用者が活用できるものとなっているかという観点等から調査するが、契約解除ができる具体的条件が限られるという性質に鑑み、申出を受けた場合の契約解除の判断に関する状況及び契約解除可否を巡って苦情等が生じた場合の対応等についても調査する。

| 主な調査項目 | 主な調査手法 |
|---|------------------|
| 申出率(新規契約のうち確認措置の申出のあった比率) | 電気通信事業報告規則に基づく報告 |
| 解約率(確認措置の申出のうち契約解除に至った比率) | 電気通信事業報告規則に基づく報告 |
| 契約解除の判断に関する状況 特に、申出がされたが契約解除に至らなかった事例の状況 | 書面等 |
| 苦情等があった場合の対応方法 | 書面等 |
| 販売現場への周知・研修等の状況 | 書面等、実地 |
| 確認措置の認知度 | 利用者アンケート |

その他(実地調査等の対象範囲)

- 「実地」の調査及び「利用者アンケート」の調査は、苦情・相談件数やサービスの規模等を勘案して必要性が高いと考えられる範囲について優先的に実施する。
- 具体的には、MNOサービス及び光ファイバインターネットサービスの大規模な事業者(サービス)を優先的に対象とすることを基本とする。(苦情等の傾向分析の途中経過等に応じて、対象の事業者(サービス)を追加することがある)

苦情等傾向分析の実施方法について

苦情等傾向分析の実施方法

情報源

PIO-NET(消費生活センター等)

- 収集方法
 - ・(独)国民生活センター及び各地の自治体に設置する消費生活センターにおいて消費生活に関する苦情・相談を電話等で受け付け。
 - ・各センター等はネットワークで結ばれ、苦情・相談情報を蓄積。(PIO-NET)
- 規模 (平成27年度実績)
 - 電気通信サービスに係る件数は約8万件 (全体では約93万件)

総務省

- 収集方法
 - ・本省(電気通信消費者相談センター)及び各地の総合通信局等において苦情・相談を電話で受付。
 - ・本年7月からは、ウェブサイトでもトラブル等の情報を受付中。
- 規模 (平成27年度実績)
 - 約1万件

事業者団体

- 収集方法
 - 団体によっては、自ら窓口を設置して苦情・相談を受け付け、又は事業者が公的機関から照会を受けた苦情・相談の記録を収集。
- ※詳細内容を総務省が確認できる、分類作業について協力が得られる等、適切と認められる場合に採用。



分類・整理

以下の項目により分類・整理

- 基本的な項目 サービス種類、事業者名、販売形態、申告者属性(高齢者等)
- 苦情類型等
 - ・どのような観点からの苦情・相談か。
(例:勧誘方法、ネットワーク品質、通信料金、期間拘束契約、端末、オプション…)
 - ・どの時期に生じた苦情・相談か。
(例:契約前、契約後約8日以内、料金請求時…)
- 発生要因
 - どのような要因で生じたと考えられるか。
(例:説明不足、不適切勧誘、書面不備、不実告知、認識不一致、契約者ニーズとの不一致…) 等



集計・分析

- 総件数を集計し、苦情等の件数の多いサービス種類等や四半期ごとの傾向・変化等を把握
- 問題点の抽出等のため、情報源別に、項目ごとに、又は複数の項目を組み合わせるなど、多角的に分析