

# 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

—消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合—

---

平成29年下半期

総務省

1. 開催趣旨・評価実施の流れ・枠組み等 ...P. 2
2. 苦情等傾向分析の実施方法及び中間結果 ...P. 8
3. 消費者保護ルールの実施状況に関する定期調査  
平成28年度調査計画及び書面調査結果概要 ...P. 28
4. 「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」の改定 ...P. 43
5. その他参考 ...P. 45

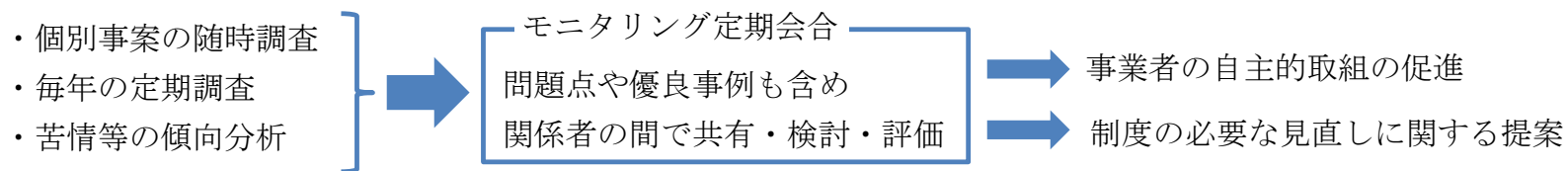
# 1. 開催趣旨・評価実施の流れ・枠組み等

---

## 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一昨年5月成立、昨年5月21日に施行。

※説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導  
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。



※上記の枠組みは、「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」で策定、公表(平成28年5月20日)。

※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日策定)では、消費者保護ルールに関する取組状況を  
重点事項の一つとした上で、具体的な分析・検証については別の会合の場を中心として実務的な検討・作業を行うこと等とされている。

## 位置付け

- 総務省の主催する「ICTサービス安心・安全研究会」の下に設置。

## 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

## スケジュール等

- 年におおむね3回のペースで定期開催(1回目:調査等の実施方法について、2回目:中間報告、3回目:評価等)

## ICTサービス安心・安全研究会

【目的】消費者保護ルールの充実等直面する課題への対応を中心に、  
中長期的な制度的対応も要すると見込まれる課題への対応について検討

### 消費者保護の 推進に関する 関係者連絡会

平成26年11月～

#### 【目的】

親会及びWG等で  
検討された消費者  
保護ルールの見直し・充実  
に関する事項等について、  
関係者間で情報を共有

### 消費者保護ルール の見直し・充実に関する WG

平成26年2月～

#### 【目的】

業界の自主的取組では  
不十分な事項について、  
法的な枠組み等による対応  
の検討を行い、必要な  
制度・規律の在り方などを  
検討

### 消費者保護ルール実施状況の モニタリング定期会合

#### 新規開催

#### 【目的】

現行制度の実施状況について  
情報共有・検討・評価

※ 制度の見直しの具体的検討については、  
左記の消費者保護ルール見直し・充実WGで実施

各種タスクフォース

## ○ 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)抄

### 第5章 モニタリング定期会合

モニタリング定期会合とは、第1章から第4章までの実施により判明した問題点や優良事例に関する情報、報告規則の規定により報告された情報等を用いて、利用者保護規律に関する制度の実施状況について、総務省及び関係者の間で共有・検討・評価する会合であって、定期的に開催するものをいう。モニタリング定期会合は、それらの情報を共有することにより、①事業者による自主的な取組の促進、②初期契約解除制度の対象範囲を含む制度の評価及び必要な見直しに関する提案、及び③次期定期調査の重点項目について検討等を行うことを目的とする。開催の結果については、他の会議体に報告し、又は公表する。

モニタリング定期会合の構成員その他運営について必要な事項は、別に定める。

## ○ 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)抄

### 3. 平成31年までの重点事項

#### ④ 消費者保護ルールに関する取組状況

改正電気通信事業法においては、利用者保護の観点から、「説明義務の充実」、「書面の交付義務の導入」、「初期契約解除制度の導入」、「勧誘継続行為の禁止・不実告知等の禁止」及び「代理店指導措置の導入」を行い、利用者保護に係る制度の充実を図ったところである。これらの消費者保護ルールの施行状況について、「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」(平成28年5月20日公表11)に基づき、分析・検証を行う。

本方針に基づく市場検証に当たり、改正電気通信事業法の施行や電気通信事業分野の市場動向等を勘案し、①固定系通信・移動系通信における卸及び接続を1年目の重点事項とし、②移動系通信における禁止行為規制の緩和の影響、③グループ化の動向については2年目以降の重点事項とすることを基本とする。なお、④消費者保護ルールに関する取組状況については1年目から継続して重点事項とする。

### 4. 検証プロセスの全体像

#### 4.7 電気通信市場検証会議

なお、消費者保護ルールに関する取組状況の具体的な分析・検証等については、上記3.④で示した「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」に基づき、関係の専門家が参加する別の会合の場を中心として実務的な検討・作業を行うこととし、当該分析・検証等の結果又は進捗状況等について電気通信市場検証会議にも報告するなど、緊密な連携を図りながら、適切に検証プロセス全体を運用していくこととする。

## ○ 情報通信行政・郵政行政審議会答申(平成28年1月26日)抄

総務省においては、本整備案の定める(初期契約解除制度の)対象範囲を恒常的なものとすることなく、法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当である。

## ○ ICTサービス安心・安全研究会 議論の取りまとめ(平成27年11月)抄

したがって、(移動通信サービスについて、初期契約解除制度の)適用を猶予する一方、最低限、当該代替措置の要件については制度上ルール化するとともに、対象範囲等を恒常的なものとすることなく、苦情等の状況、事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、一定期間後、改めて評価を行うことが適当である。

## ① 調査・分析

### 毎年度の定期調査

【対電気通信事業者】

【対利用者】

[書面、ヒアリング、実地(代理店)]

[利用者アンケート]

[苦情等傾向分析]

◎一定のサービス・事業者に対して実施

#### ①説明義務関係

- ・説明書面の内容、説明方法 (適合性原則等)
- ・所要時間
- ・広告・表示の状況 等

#### ④確認措置関係：(重点調査項目)

- ・申出された比率
- ・申出のうち解約になった比率
- ・解約されなかった事例の状況
- ・販売現場への周知・研修等の状況 等

#### ②書面交付義務関係

- ・契約書面の内容
- ・電子交付の状況 等

#### ⑤代理店指導等措置義務関係

- ・手順等文書の項目及び概要
- ・端末やオプションの説明状況
- ・研修、監督措置の実施状況 等

#### ③初期契約解除制度関係

- ・初期契約解除された比率
- ・利用者負担に係る 費用・金額 等

#### ⑥その他

- ・苦情や勧誘継続停止要望の受付方法・状況
- ・料金等の情報提供方法 等

#### ①説明義務関係

- ・説明事項の理解度
- ・応対の状況その他満足度

#### ②書面交付義務関係

- ・書面交付方法の理解度等

#### ③初期契約解除制度、確認措置関係

- ・制度の認知度等

#### ④その他

- ・端末やオプションの理解
- ・料金請求の内容・方法に関する理解 等

#### ①分類・整理(データ)

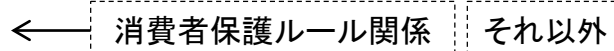
- PIO-NETの記録、総務省の記録、及び事業者団体の記録を次の項目で分類・整理
- ・サービス種類
- ・事業者名
- ・販売形態
- ・申告者属性(高齢者等)
- ・苦情類型等(発生時期等)
- ・発生要因 (説明不十分、書面不備、不実告知 等)

#### ②集計・分析

- ・四半期毎の傾向・変化の把握
- ・苦情等の件数の多いサービス等の把握、問題点の抽出等

☆毎年度、特定の事項を重点事項としてより詳細に分析・検証

➤ 定期調査による電気通信事業者への書面、ヒアリング調査の回答を精査・分析。苦情等傾向分析の結果、更に実地調査、利用者アンケートの結果も相互参照して分析。(随時調査による個別事案の調査結果も適宜勘案)



## ② 評価

### I. 各消費者保護ルールについて

※ 全般的・全体的な視点を基本

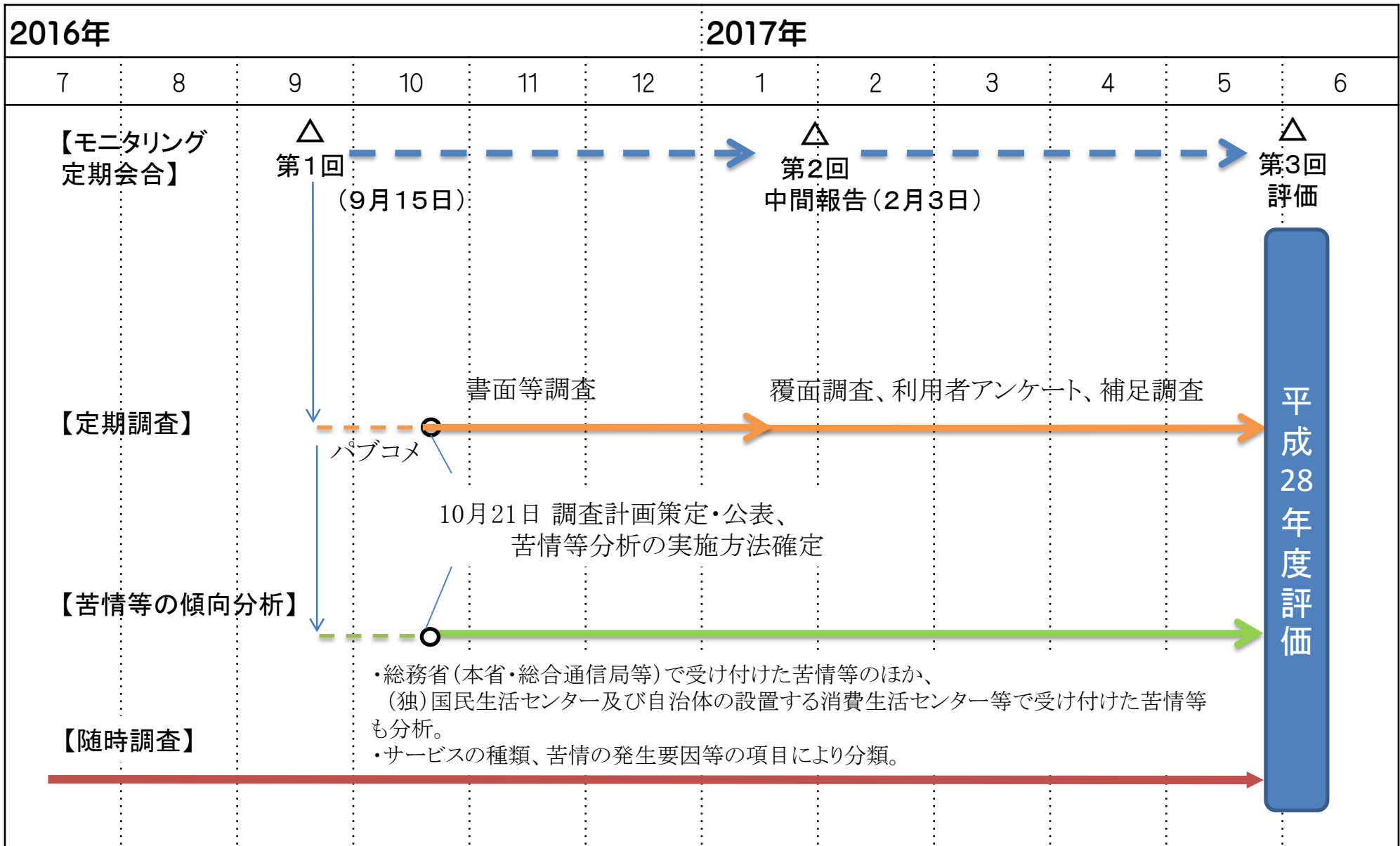
- ① 事業者における法令の遵守状況について
- ② 優良事例について
- ③ 事業者の運用方法における、改善されるべき点について
- ④ 制度面での見直されるべき点について 等

### II. 消費者保護ルールの実効性・効果

※ 苦情件数の推移、平成28年度第4四半期と前年度の苦情件数・内容比較等

### III. その他

※ I、IIで言及したこと以外に特に言及すべきと考えられる事項





## 2. 苦情等傾向分析の実施方法及び中間結果

---

## 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。

情報源



## 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

分類・整理



● 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集計(クロス集計)するなど、多角的に分析

集計・分析

# 苦情等傾向分析の中間結果

## 対象期間等

本中間報告では、平成28年7～11月を対象期間として分類・整理(改正法施行後の状況に主に着目)。

※PIO-NETについては、7月～9月の期間は11月6日、10月～11月の期間は12月8日までに登録された記録

分類・整理の作業は、総務省(委託先を含む)において設定した独自の分類項目により実施した。

## 分類総件数

PIO-NET(※)(各地の消費生活センター等で受付):7,533件

※(独)国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び苦情相談の情報を収集する  
「全国消費生活情報ネットワークシステム」

総務省(電気通信消費者相談センターや各総合通信局等で電話受付):1,072件

総務省(Web受付):150件

合計:8,755件 (約1/3を無作為抽出して分類したため、抽出元での総数は約2万6千件)

## 分類項目

●:複数選択項目(分析では棒グラフを使用) ○:単一選択項目(分析では円グラフ等を使用)

- サービス種類(MNO(※1)、MVNO(※1)、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)
- 発生チャネル(キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等)
- 事業者名
- 店舗名又は代理店名(※2)
- 相談者(契約者)の属性(年代等)
- 発生要因(通信料金・割引の説明不足、その他誤案内・案内不足、契約者ニーズとの不一致 等)
- 苦情相談の項目・観点(事業者等の乗換え、料金水準等、料金支払、解約の条件・方法 等)
- 要望内容(契約解除、事業者対応の改善、返金・支払い免除、制度・政策の改善 等)
- 発生時期(契約初期(※3)、利用中、解約時、解約後 等)

※1:事業者名をもとに判別。具体的区分は書面等調査と同様

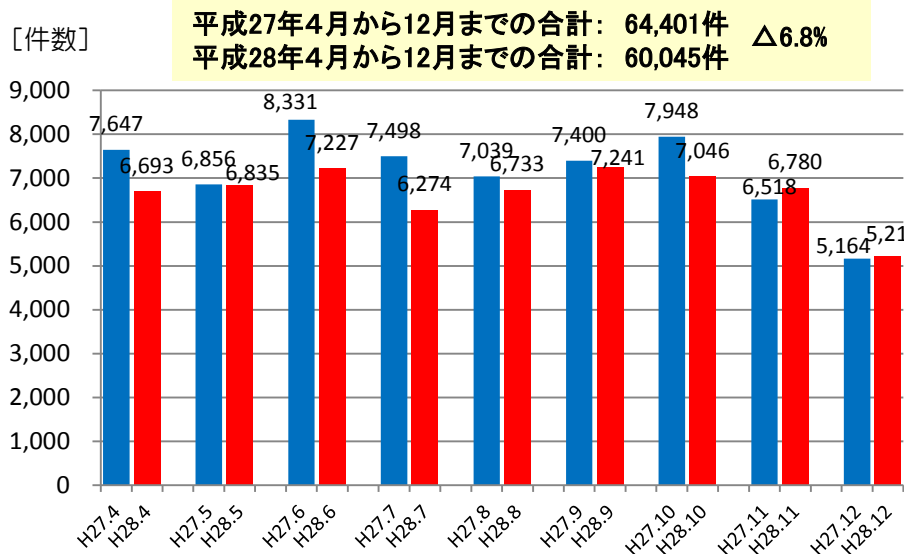
※2:実際には判別困難なものが多い

※3:おおむね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

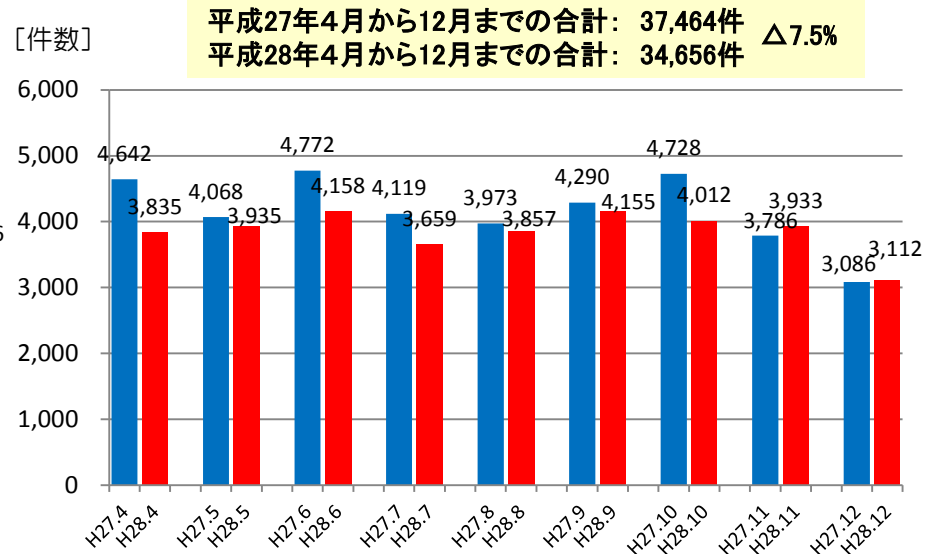
# 電気通信サービスに係る苦情相談件数の推移

## ① 総受付件数

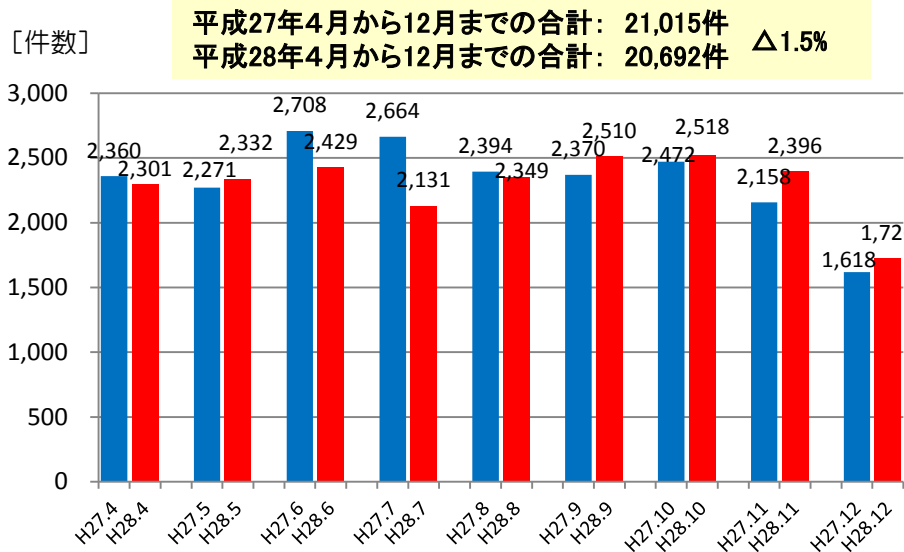
平成27年: ■ 平成28年: ■



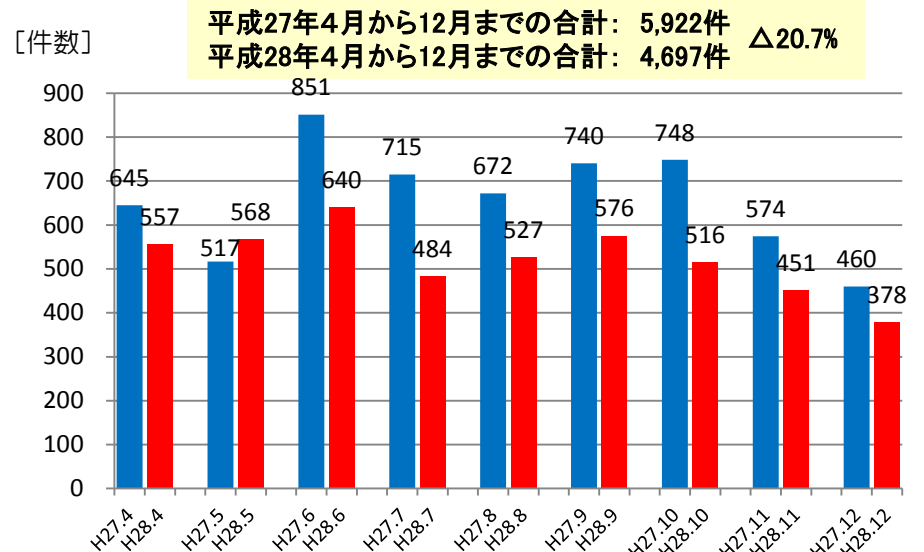
## ② ①のうち、インターネット通信サービスに係るもの



## ③ ①のうち、移动通信サービスに係るもの



## ④ ①のうち、電報・固定電話に係るもの

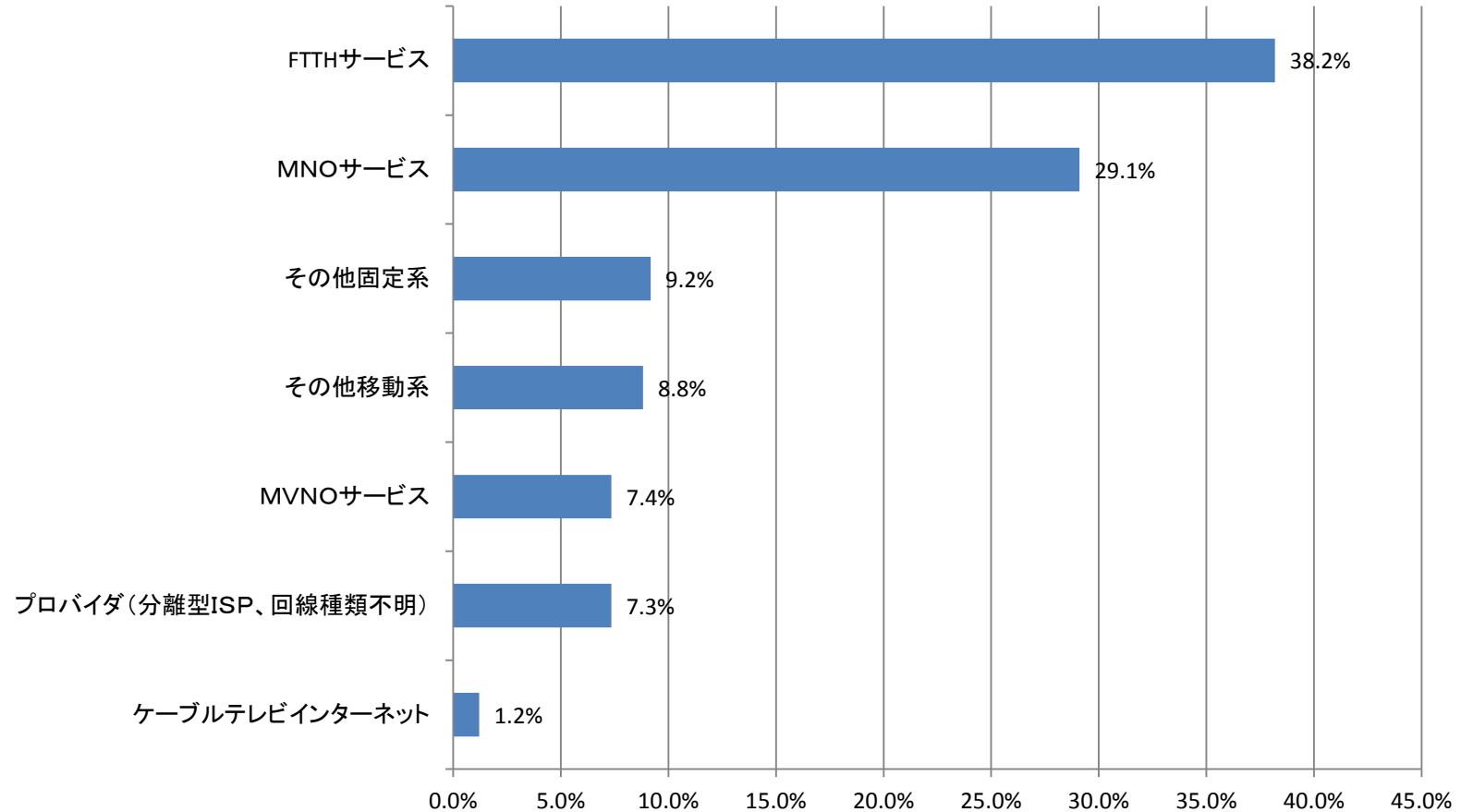


※ 各数値は全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)及び総務省(電気通信消費者相談センター、総合通信局等及びホームページにより受付)に寄せられた苦情相談件数を単純合計したもの。両者ごとの内訳については、P. 48参照。

※ PIO-NET受付分については各年とも翌年1月20日までに登録された件数(受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)。

※ 総務省受付分については速報値となる。また、ホームページでの受付は平成28年7月開始のため、それ以前の件数には含まれない。

○ FTTHサービスの比率が最も高く、次いでMNOサービスの比率が高い。



N=8755 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。

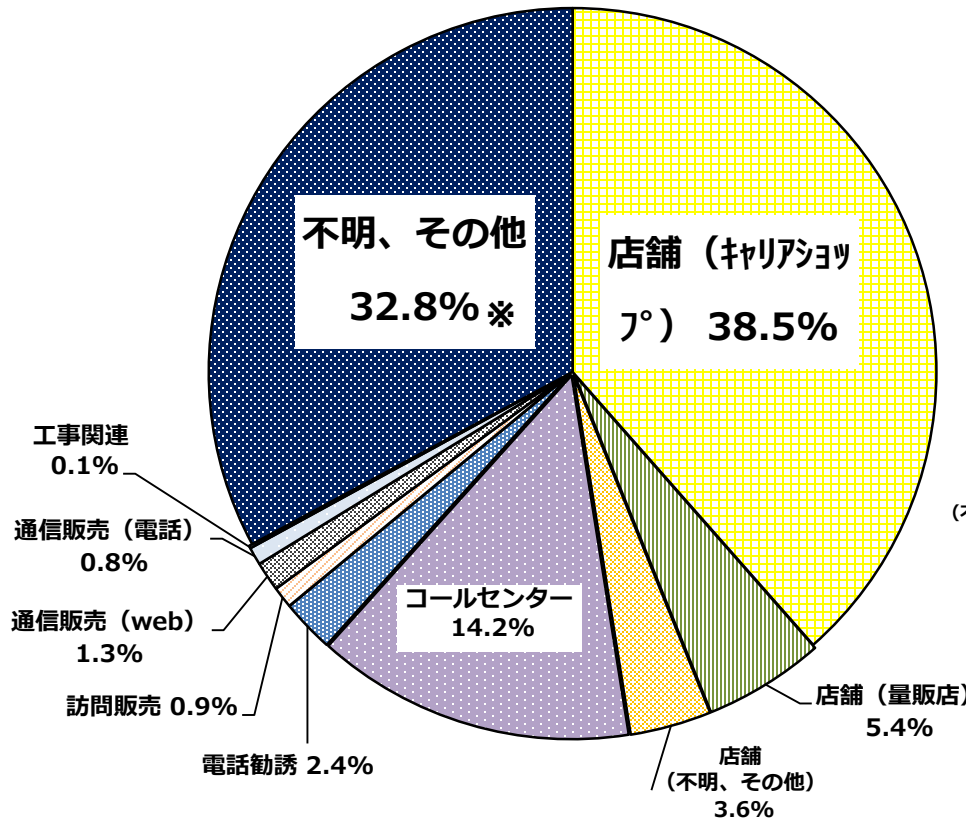
複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。

# 発生チャネル (MNO、FTTH)

- MNOの苦情等の主な発生元がキャリアショップ等の店舗であるのに対し、FTTHの苦情等の発生元は電話勧誘や訪問販売が大部分を占める。
- MNOでは、コールセンターを発生元とする苦情等も比較的多く存在。

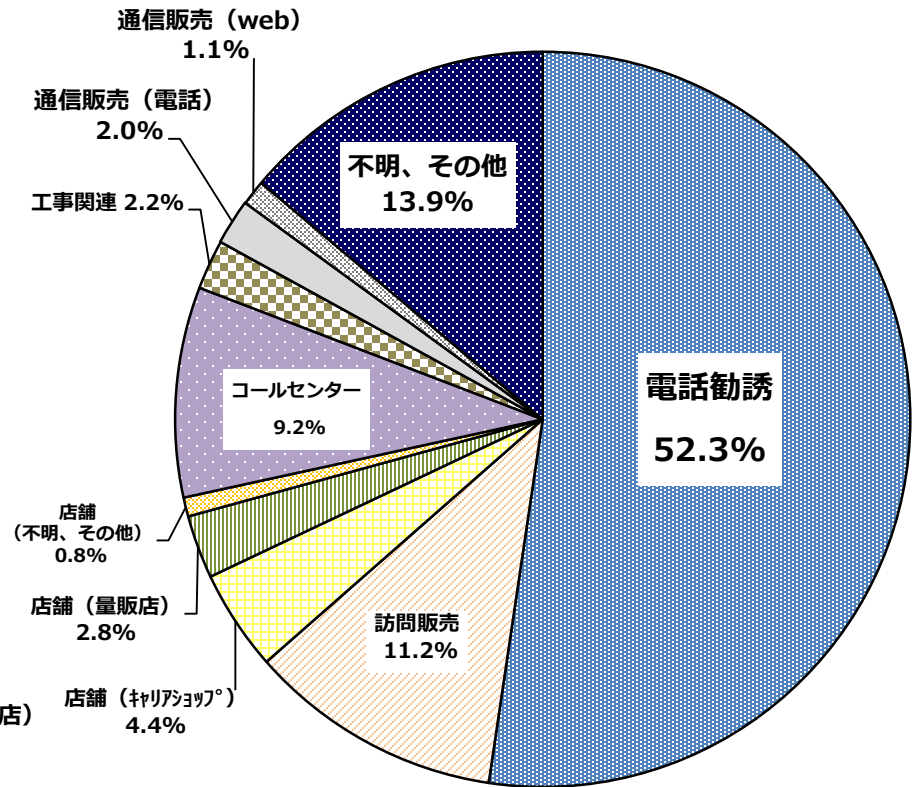
N=2548  
期間:7~11月

MNO



N=3343  
期間:7~11月

FTTH



※: 店舗販売か通信販売か判別できない事例、店舗契約か否かにかかわらずご意見等。  
内訳では料金支払(身に覚えのない請求、不払い等)(37.4%)やその他意見・要望(19.6%)が多い。

○ 高齢者からの苦情相談の状況を、高齢者による通信利用の状況(利用動向)と年代別に照らし合わせると、特に70歳代からの苦情相談が、その利用の状況に比べて相対的に多くなっているのではないかと考えられる。

下記の苦情相談と利用動向の比較は、同一調査ではなく調査時点も異なり(※1)、かつ、苦情相談の元データには年代が不明である記録も含まれる(※2)ため、あくまで参考である。

※1 苦情相談の対象期間(受付日)は平成28年7～11月、利用動向の調査時点は平成27年12月末

※2 下表の比率算出に当たっては除外している。

## MNO

	苦情相談での比率 (PIO-NET)	利用動向での 比率
20～50代	67.0%	73.0%
60代以上	33.0%	27.0%
詳細		
60代	17.5%	18.8%
70代	<b>13.2%</b>	<b>6.2%</b>
80代以上	2.1%	2.0%
20代以上の総数(100%):		
N	1958	24621

## FTTH

	苦情相談での比率 (PIO-NET)	利用動向での 比率
20～50代	58.0%	64.5%
60代以上	42.0%	35.5%
詳細		
60代	22.0%	21.3%
70代	<b>14.8%</b>	<b>9.9%</b>
80代以上	5.2%	4.3%
20代以上の総数(100%):		
N	2830	6150

注1:利用動向での比率は、総務省「平成27年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

MNO:携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する個人

FTTH:自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

注2:20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、利用動向での13-19歳の比率が12.7%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.7%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

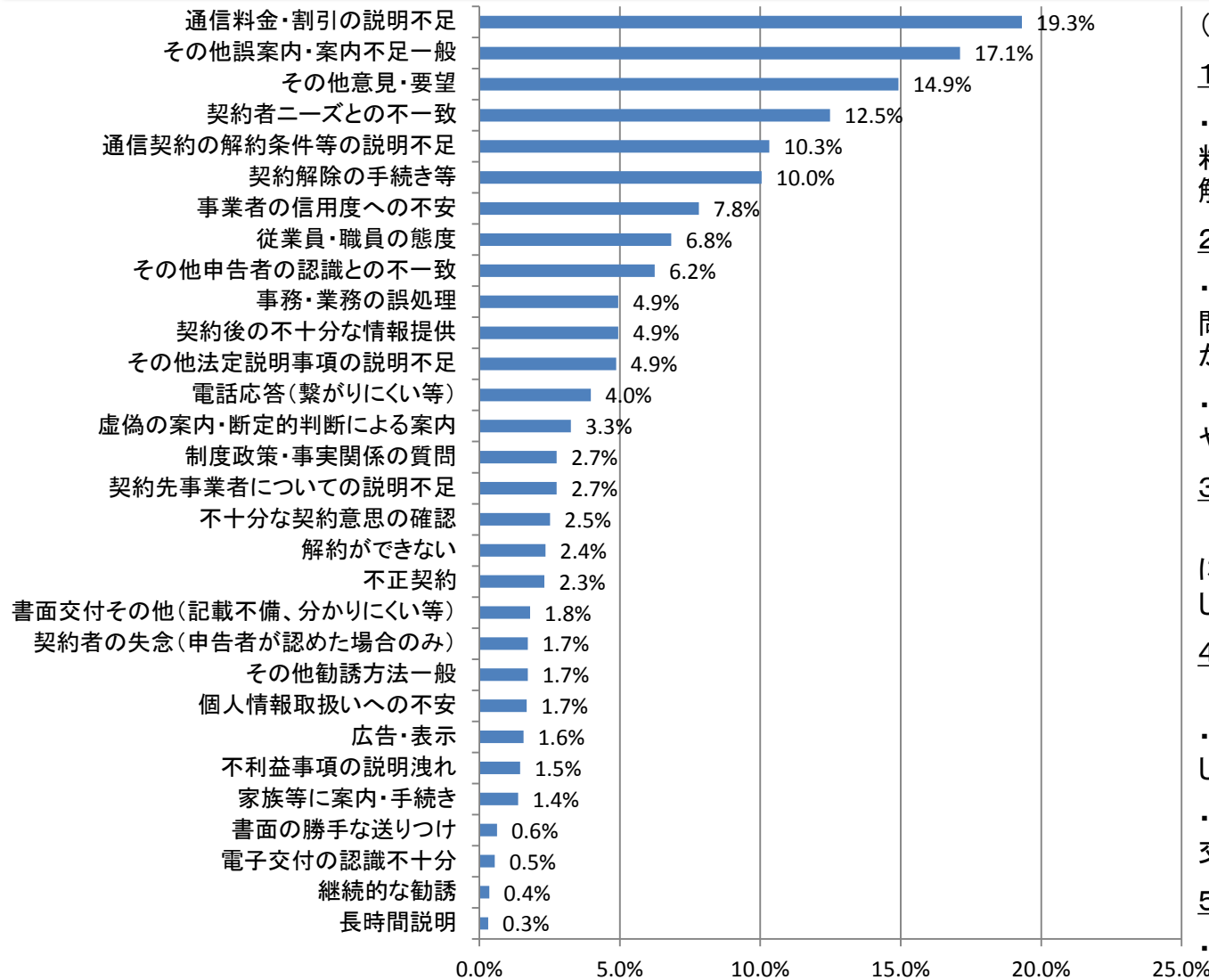
## 苦情等傾向分析の中間結果：MNOサービス（詳細）

---



○ 通信料金・割引の説明不足に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、次いで、その他の誤案内や案内不足(※)に起因すると考えられる苦情相談が多い。

※通信料金・割引や解約の条件・方法等以外の事項の誤案内・案内不足



(代表例)

### 1. 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。

### 2. 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。

### 3. その他意見・要望

データ通信の発生やポイントの失効等により料金が高くなった。支払いはしたが料金体系に納得できない。

### 4. 契約者ニーズとの不一致

(契約内容は理解しているが)  
・勧められて最新型スマートフォンを購入したが使いこなせなかった。

・端末に不具合が生じて使いづらいが、交換してもらえない。

### 5. 通信契約の解約条件等の説明不足

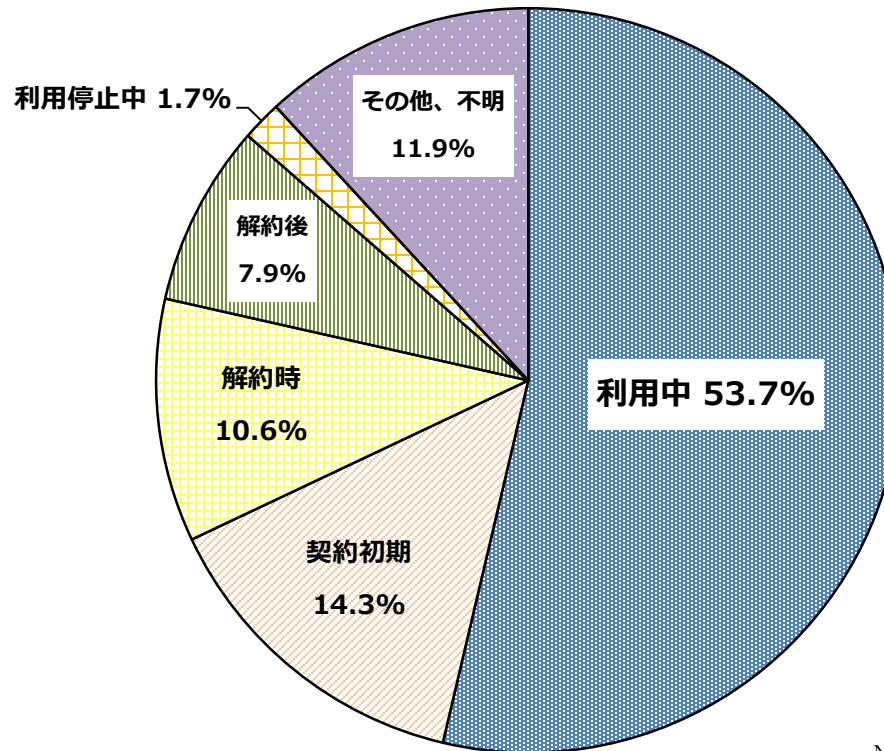
・解約に〇〇円の違約金などの費用がかかるとは聞いていない。

N=2548 期間:7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。代表例は総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。

- 契約後の利用中に生じた苦情相談が最も多く、次いで、契約初期に生じた苦情相談が多い。

発生時期

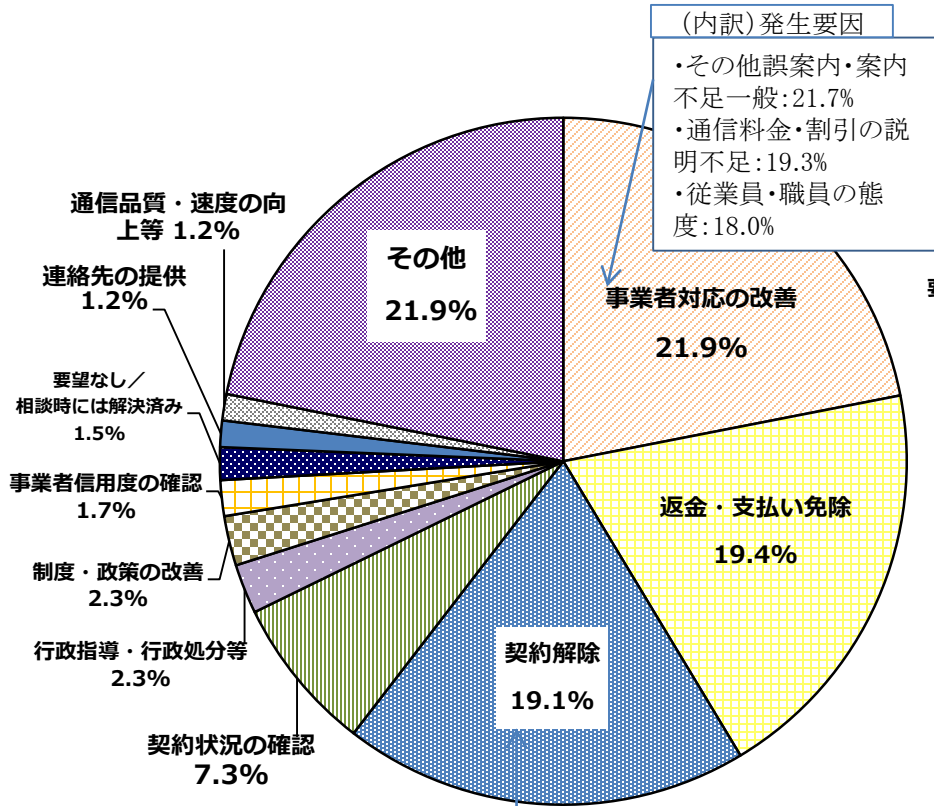


N=2548  
期間: 7~11月

# 要望内容 (利用中・契約初期の内訳) (MNO)

- 契約後利用中の苦情相談は、事業者対応の改善を求める内容となっていることが最も多い。
  - 契約初期の苦情相談では契約解除を求める比率が最も高い。(MNO全体の苦情相談の中では、5.8%※)
- ※ 前頁で示した契約初期の比率14.3%×本頁の契約初期内訳で示す契約解除の比率40.7%

利用中の内訳(要望内容)

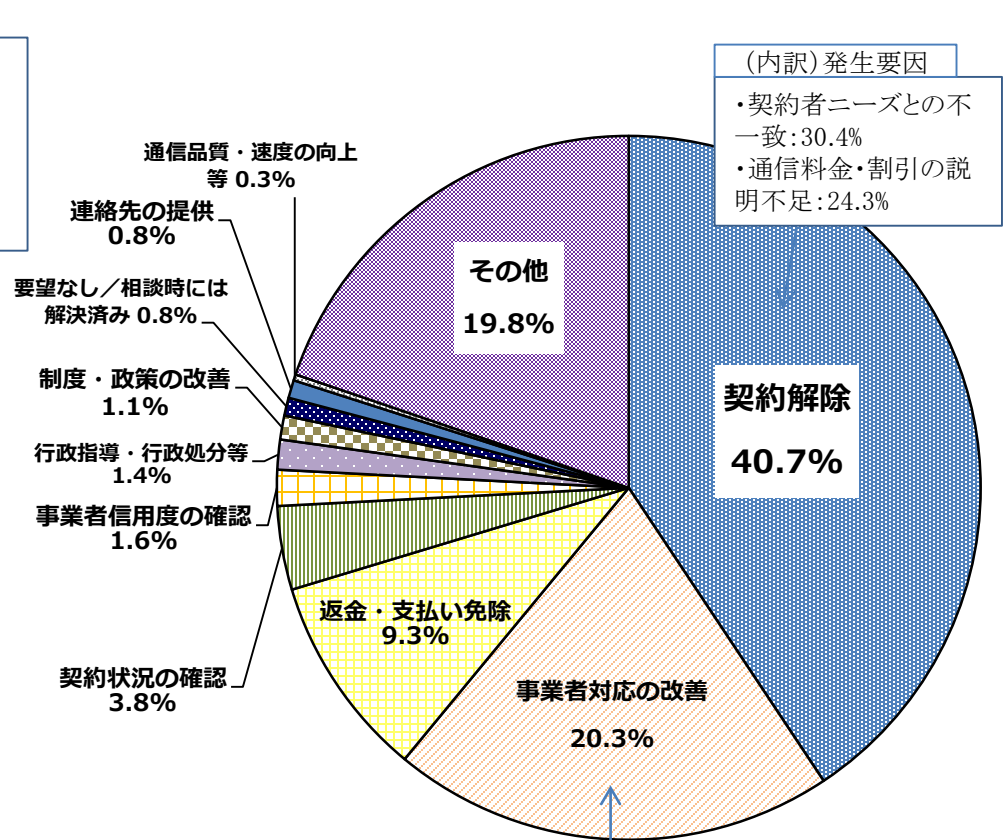


N=1368  
期間:7~11月

(内訳)発生要因

- ・契約者ニーズとの不一致:24.1%
- ・通信料金・割引の説明不足:22.6%

契約初期の内訳(要望内容)

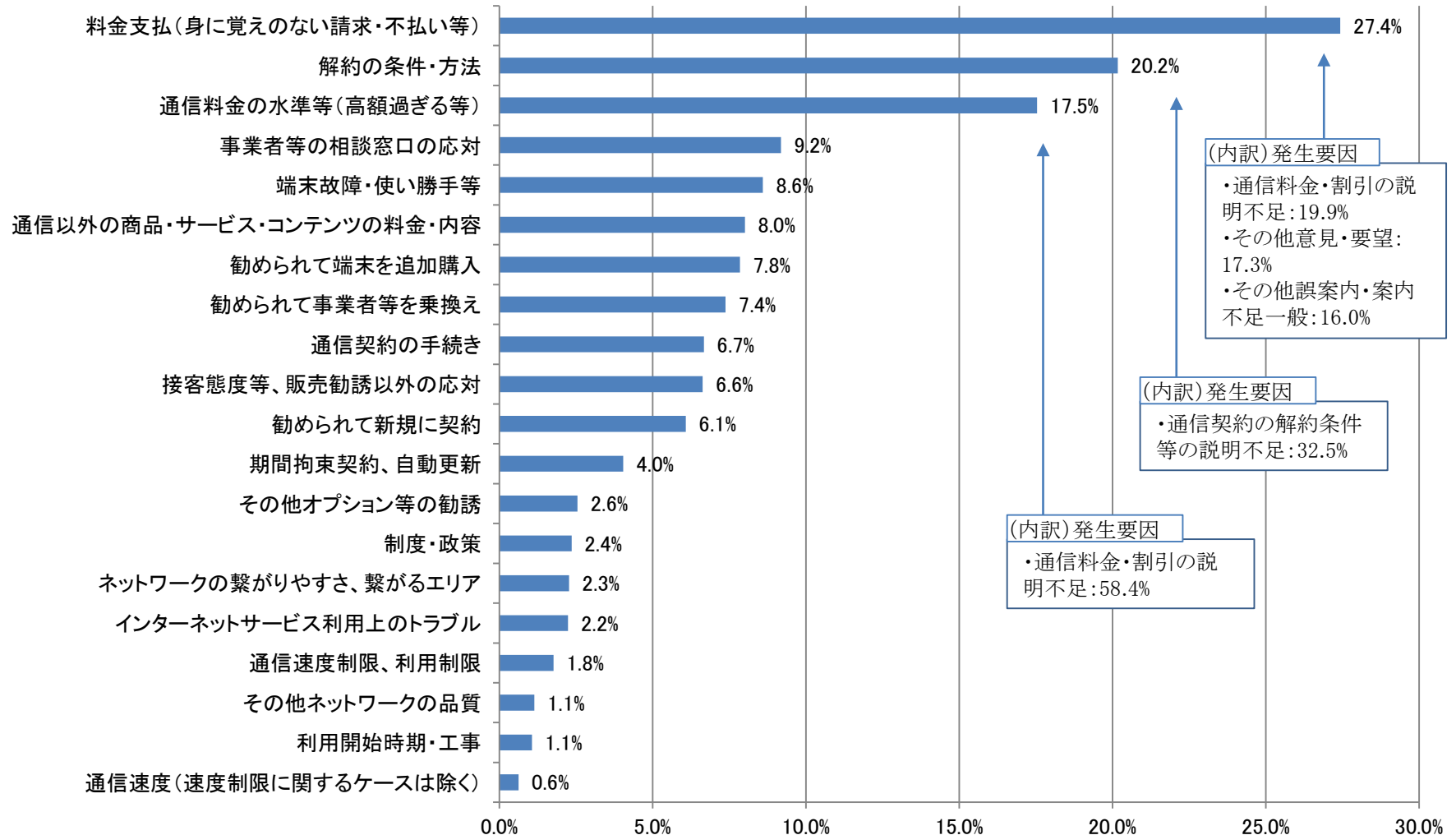


N=364  
期間:7~11月

(内訳)発生要因

- ・その他誤案内・案内不足一般:24.3%
- ・契約者ニーズとの不一致:17.6%

- 通信料金に関する苦情相談と解約の条件・方法に関する苦情相談が比較的高い比率を占める。
- 端末やオプションサービスに関する苦情相談も一定の比率で存在。



(内訳)発生要因  
 ・通信料金・割引の説明不足:19.9%  
 ・その他意見・要望:17.3%  
 ・その他誤案内・案内不足一般:16.0%

(内訳)発生要因  
 ・通信契約の解約条件等の説明不足:32.5%

(内訳)発生要因  
 ・通信料金・割引の説明不足:58.4%

N=2548

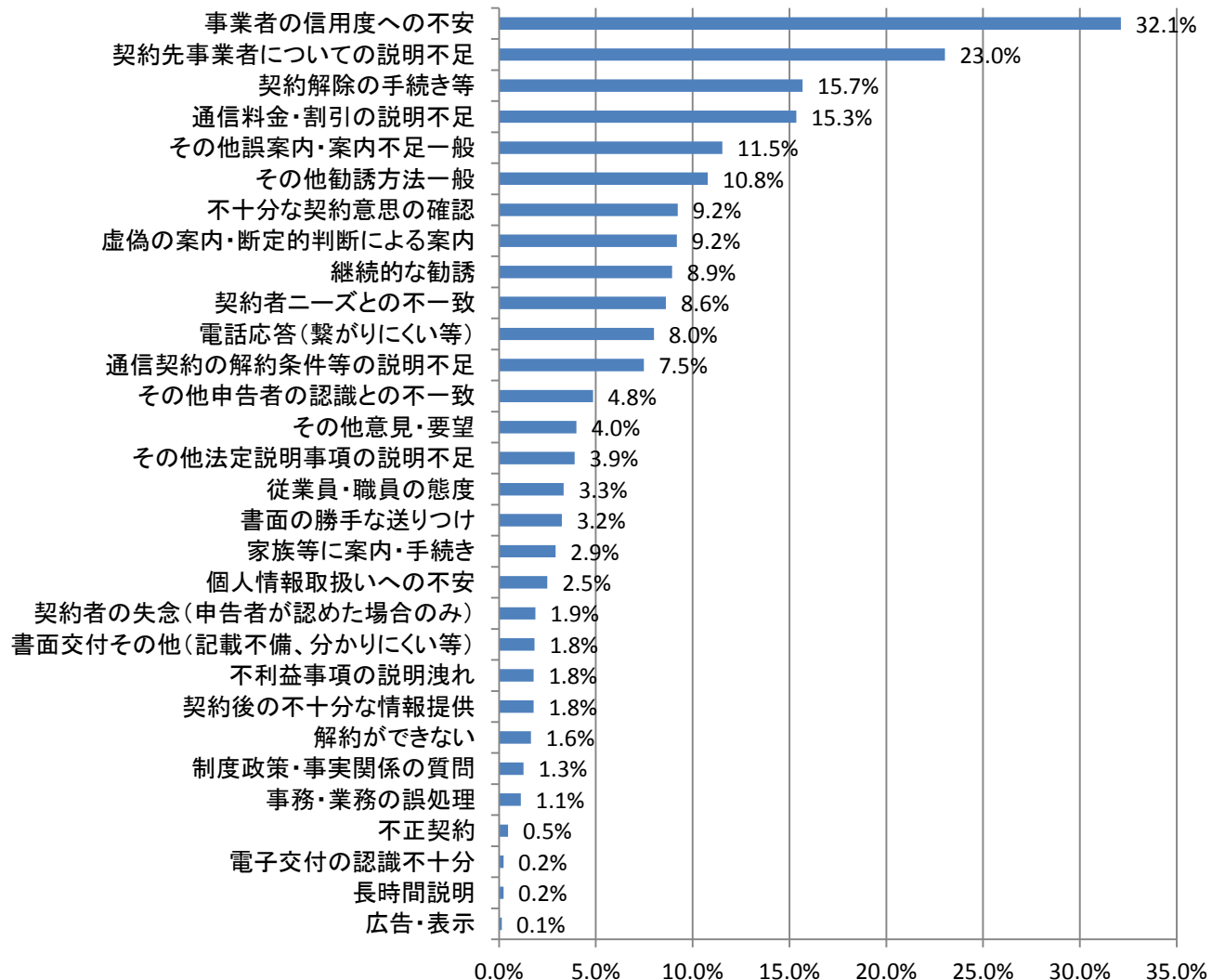
期間:7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

## 苦情等傾向分析の中間結果：FTTHサービス（詳細）

---

○ 電話勧誘・訪問販売では、事業者について不安があることや契約先事業者に関する説明が不足していたことに起因すると考えられる内容が多い。そのほとんどは、事業者等の乗換えを勧める勧誘に関する相談である。



(代表例)

### 1. 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。

### 2. 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。

### 3. 契約解除の手続き等

・電話で締結した契約を解約したいが解約方法が分からない。

・解約したいが電話が繋がらない。

### 4. 通信料金・割引の説明不足

・今より安くなると言われて契約したが、実際には高くなった。

### 5. その他誤案内・案内不足一般

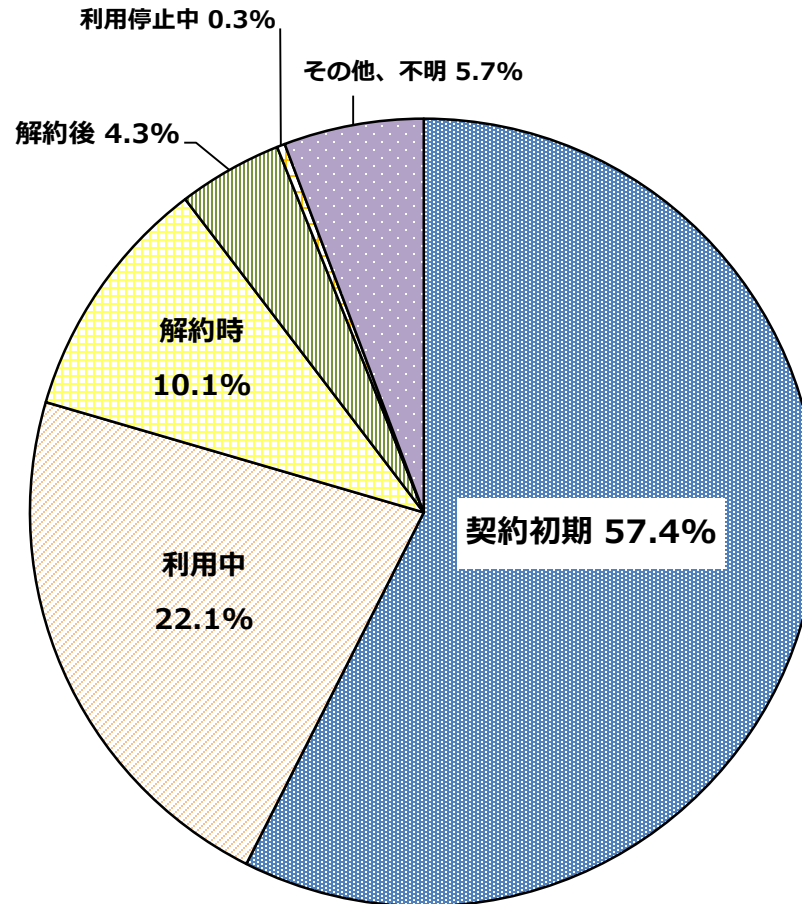
・申し込んだ覚えのないオプションサービスの請求がされている。

N=2124

期間:7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。代表例は総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。

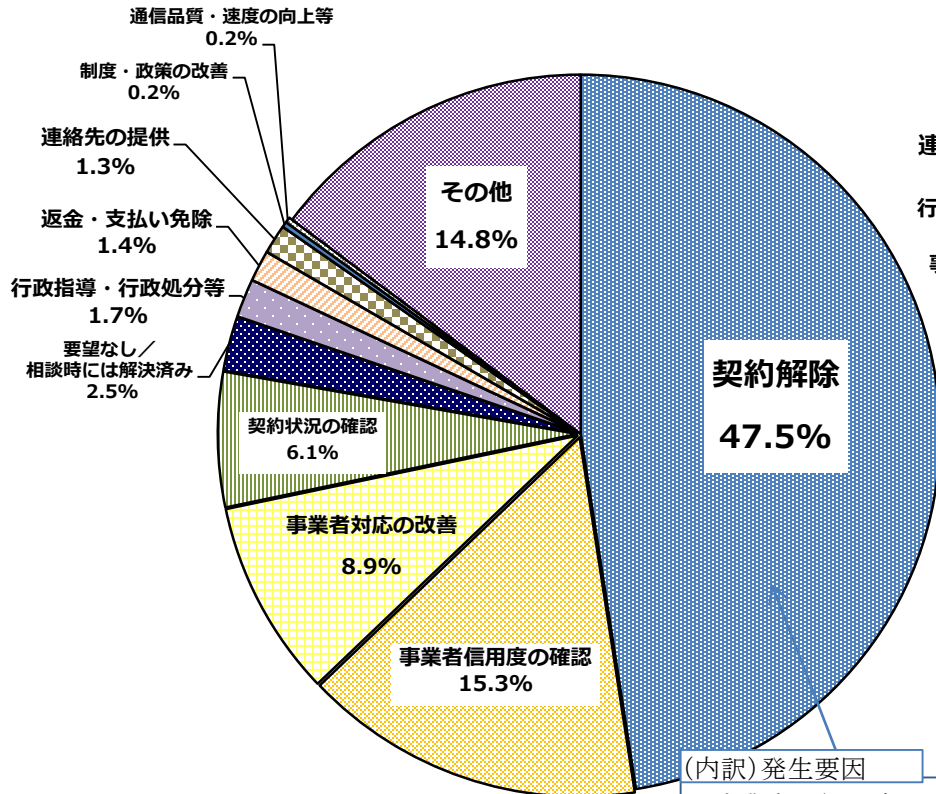
○ 電話勧誘・訪問販売では、契約初期に生じた苦情等が半数以上を占める。



N=2124  
期間: 7~11月

○ 契約初期の苦情等の要望内容を見ると、契約解除を求めるものが半数近い。  
 利用中の苦情等の要望内容においても、契約解除を求めるものが半数以上を占める。

契約初期の内訳 (要望内容)

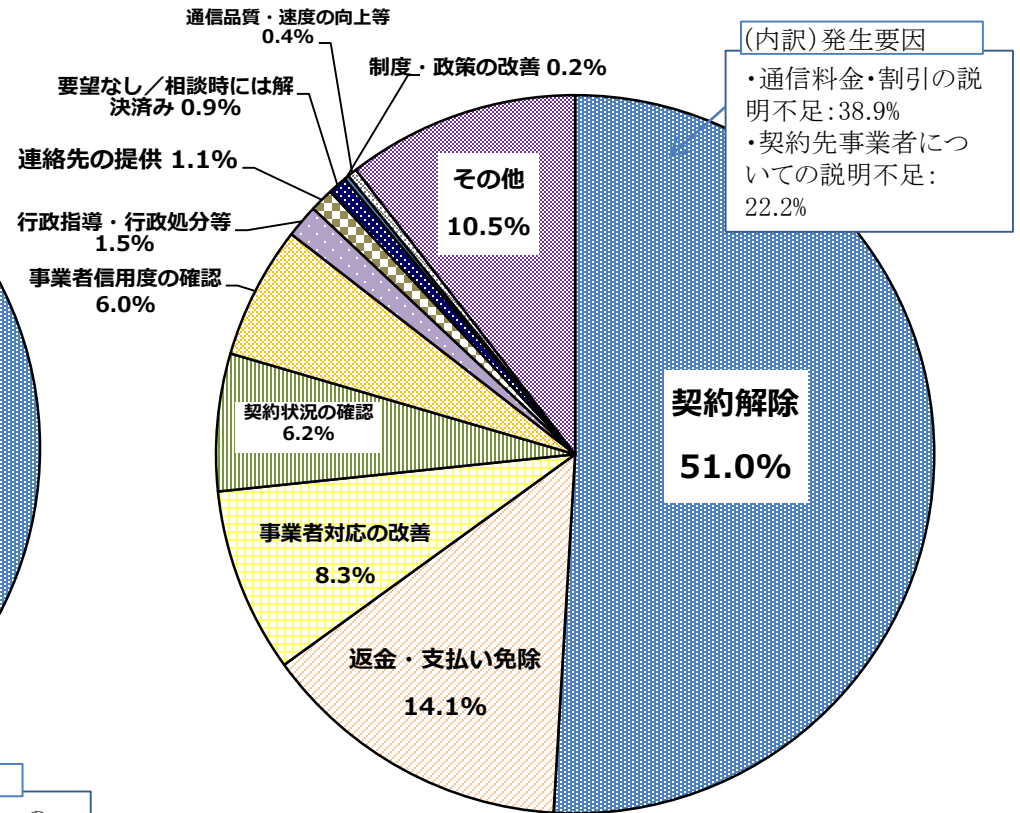


N=1220  
 期間:7~11月

(内訳)発生要因

- 事業者の信用度への不安:32.6%
- 契約先事業者についての説明不足:31.0%
- 不十分な契約意思の確認:14.8%

利用中の内訳 (要望内容)



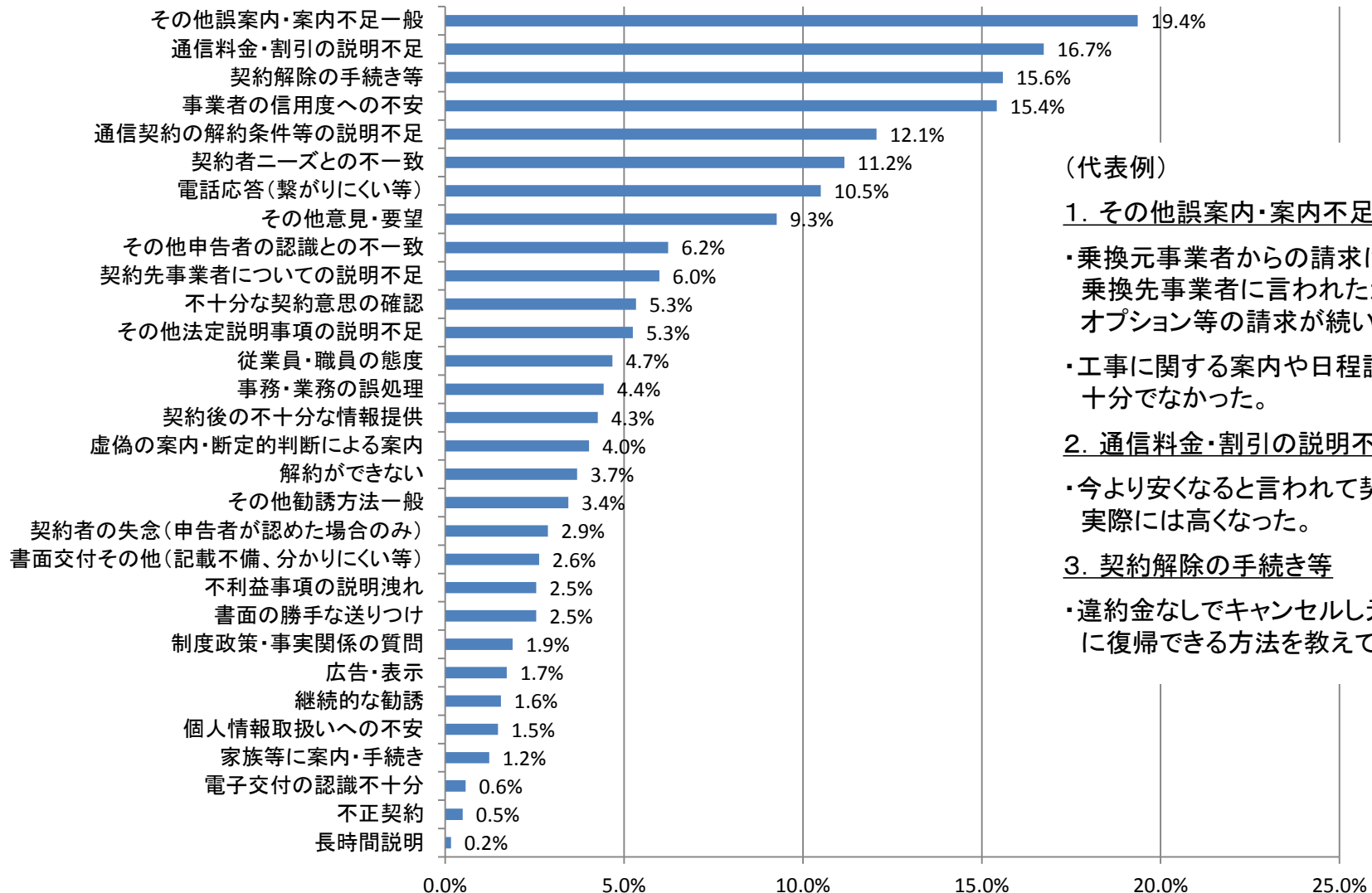
(内訳)発生要因

- 通信料金・割引の説明不足:38.9%
- 契約先事業者についての説明不足:22.2%

N=469  
 期間:7~11月



○ 通信料金以外の工事や支払手続等に関する誤案内・案内不足に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、次いで、通信料金・割引の説明不足に起因すると考えられる苦情相談が多い。



(代表例)

### 1. その他誤案内・案内不足一般

- ・乗換元事業者からの請求は今後ないと乗換先事業者に言われたが、実際にはオプション等の請求が続いている。
- ・工事に関する案内や日程調整が十分でなかった。

### 2. 通信料金・割引の説明不足

- ・今より安くなると言われて契約したが、実際には高くなった。

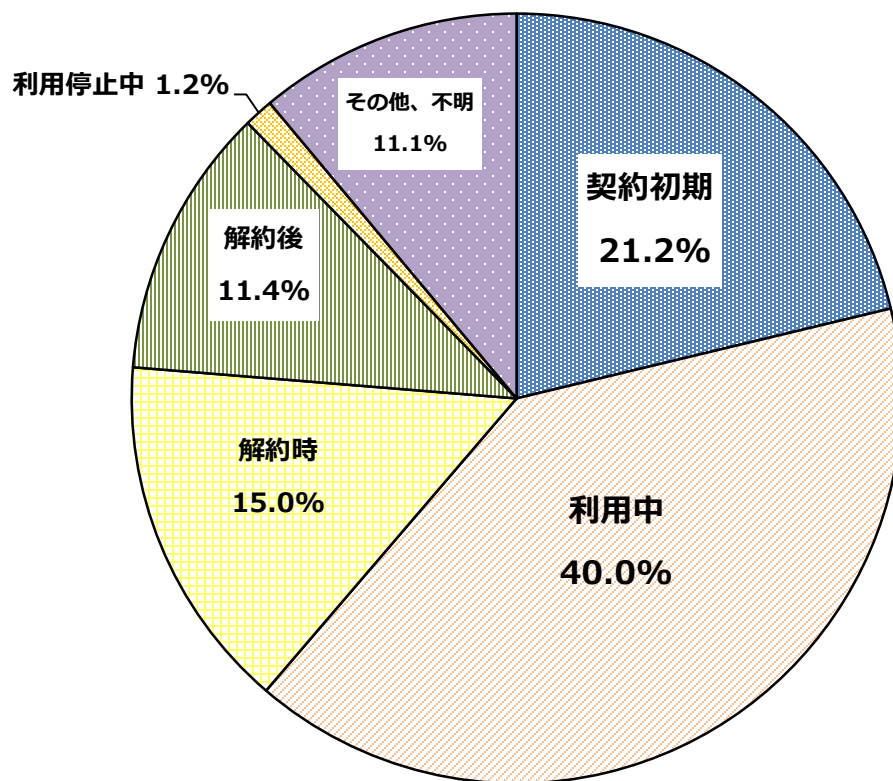
### 3. 契約解除の手続き等

- ・違約金なしでキャンセルし元の事業者に戻ることができる方法を教えて欲しい。

N=1219 期間:7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他は除外している。代表例は総務省が受け付けた苦情相談記録に基づく。

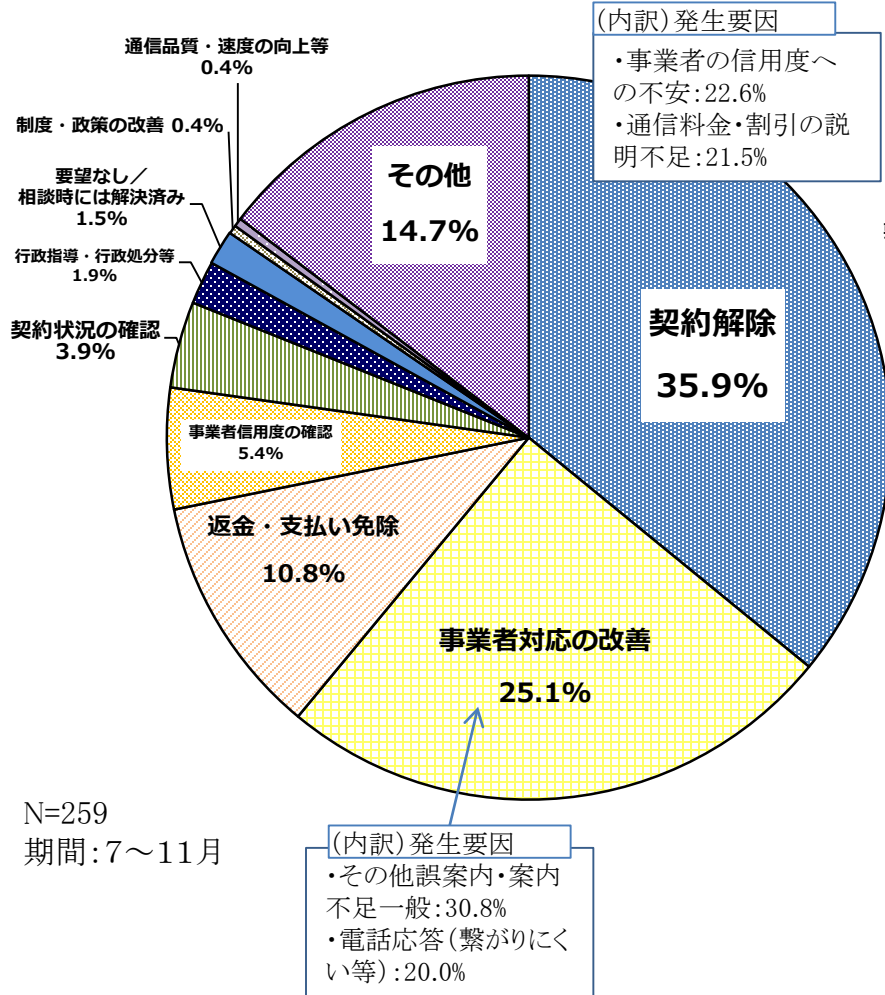
- 電話勧誘・訪問販売と異なり、契約初期よりも利用中に生じた苦情等の比率が高い。



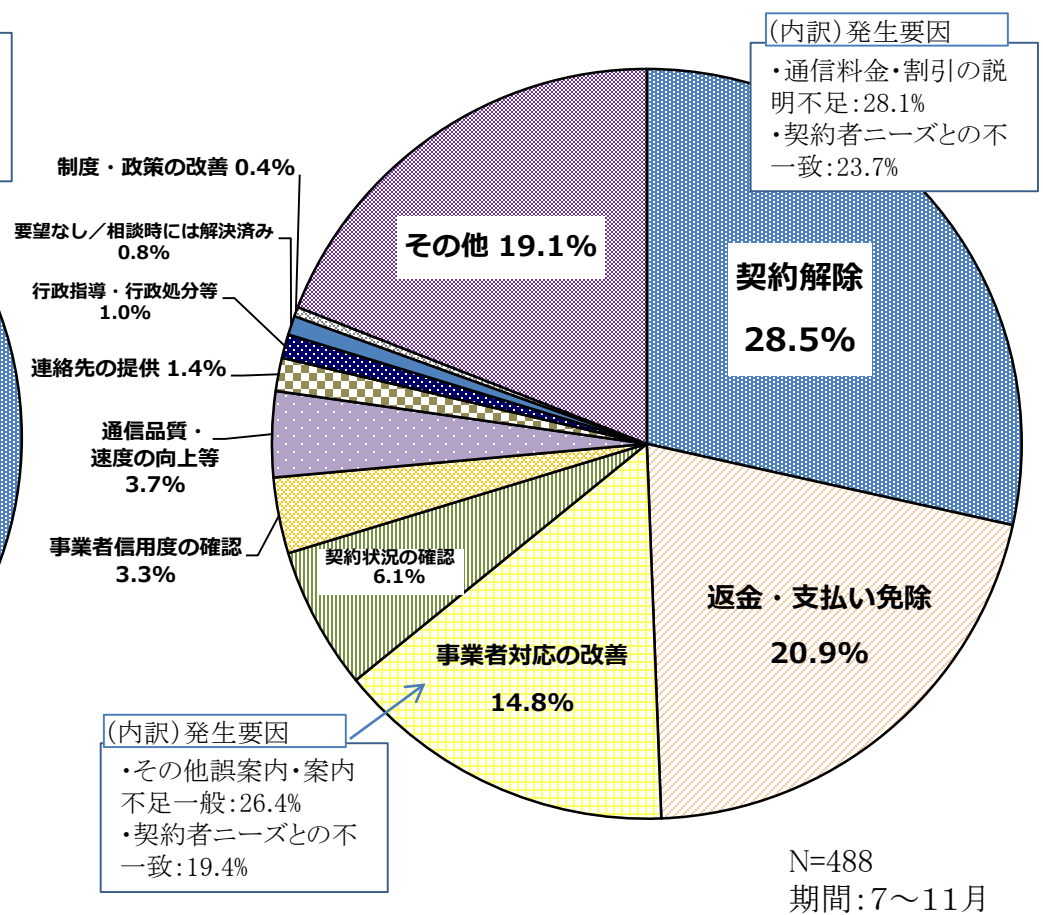
N=1219  
期間: 7~11月

○ 電話勧誘・訪問販売と異なり、契約解除を求める内容と並んで、返金・支払い免除や事業者対応の改善を求める内容も多い。

### 契約初期の内訳(要望内容)

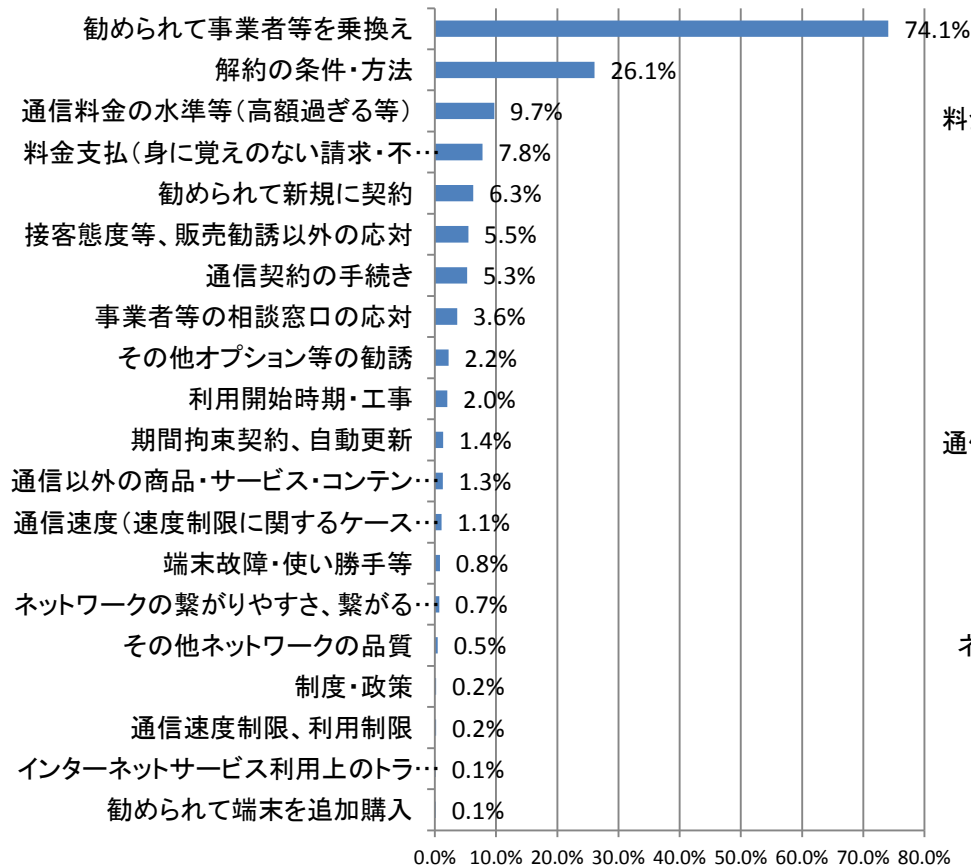


### 利用中の内訳(要望内容)

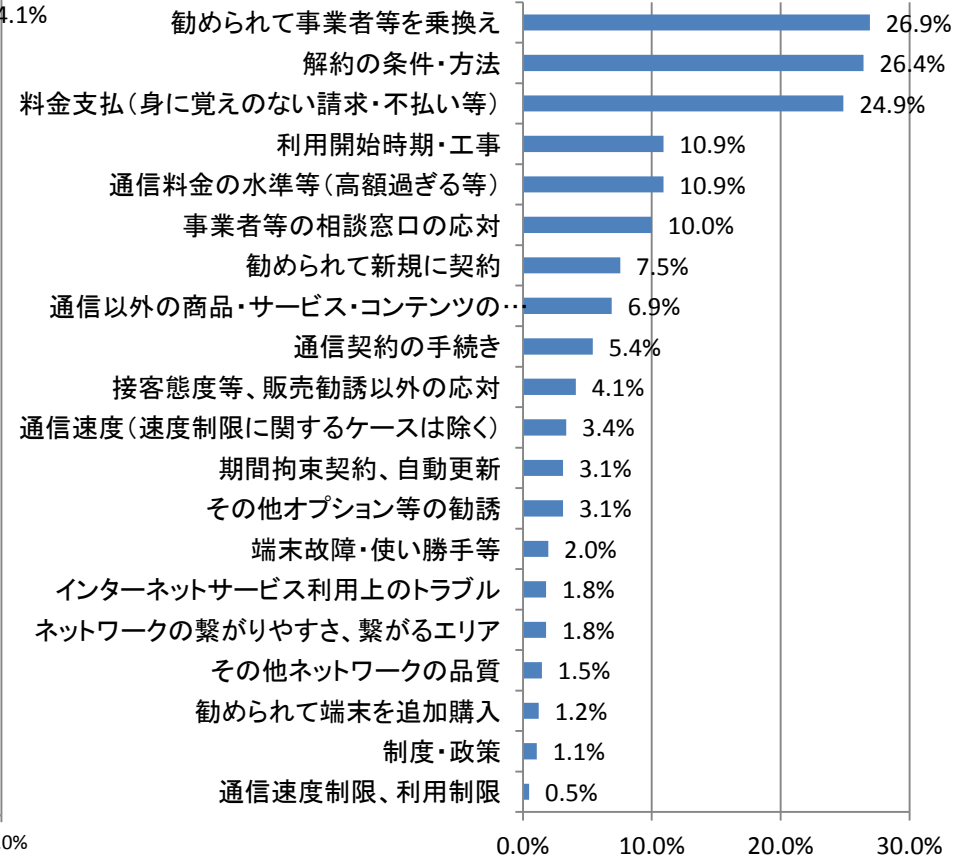


- 電話勧誘・訪問販売を発生元とする苦情相談では勧誘を受けて事業者等乗り換えることに関する内容が大半を占める。
- その他店舗、コールセンター等を発生元とする苦情相談では、料金支払に関する内容も一定数を占める。

電話勧誘・訪問販売



その他店舗、コールセンター等



N=2124(電話勧誘・訪問販売)、1219(その他店舗、コールセンター等)

期間: 7~11月

複数選択のため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

### 3. 消費者保護ルールの実施状況に関する定期調査 平成28年度調査計画及び書面調査結果概要

---

## 平成28年度定期調査計画

---

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。



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.36)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)

## 書面等調査結果概要

---

注 書面等調査結果の詳細については、消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合第2回の資料として、総務省HPに掲載。

## 1. MNO(3社)<sup>注</sup>、FTTH(18社)

### ① 説明書面、契約書面等

- 契約書面等に法定事項が記載されているか等を確認。  
⇒ 法令や消費者保護ガイドラインに適合しない事例が一部の事業者にあった(指摘済み)

### ② 「適合性原則」に基づく説明、その他通信料金、端末・オプションの説明の運用方法

- 各社の説明方針、運用方法を確認。

### ③ 代理店指導措置義務関係

- 各社の手順等文書(マニュアル)の策定状況、これに基づく指導、代理店職員等への研修等の方法を確認。

#### ⇒ 運用面での改善・検討事項

※ 第2回モニタリング定期会合で事業者、事業者団体と問題意識を共有し、検討を依頼

#### ⇒ 運用面での優良事例

※ 他の事業者においても取り組みが期待される事項

#### ⇒ その他、運用の実態・実効性について、事業者・行政ともに引き続き継続的に注視していくことが適切

## 2. MVNO(15社)<sup>注</sup>、分離型ISP(7社)、CATV(27社)

- 契約書面等に法定事項が記載されているか等を確認。  
⇒ 法令や消費者保護ガイドラインに適合しない事例が一部の事業者にあった(指摘済み)

注:全国展開しているMNO4社のうち最も小規模な1社は、その規模、販売実態等に鑑み、便宜上MVNOに係る結果の中で記載することとした。

## 1. 改善・検討事項

### ① 総支払額の明示・交付

⇒ (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を基本とするよう検討すべき。

※ なお、検討に当たっては、消費者に分かりやすい形で情報提供がされるという観点を踏まえることが必要。

### ② 解約時の諸費用の一括での明示・交付

⇒ 解約時に請求される諸費用の見込みを一括して明示し、これを記載した説明書面等を交付する運用を基本とするよう検討すべき。

※ なお、検討に当たっては、消費者に分かりやすい形で情報提供がされるという観点を踏まえることが必要。

### ③ オプションサービスの無料期間終了前の通知

⇒ 当初無料期間が設定されているオプションサービスについて、無料期間の終了を適切なタイミングで知らせるための事前通知を行う運用を基本とするよう検討すべき。

※ なお、検討に当たっては、消費者に分かりやすい形で情報提供がされるという観点を踏まえることが必要。



## 改善・検討事項(続き)

### ④ 料金の請求情報に関する通知

⇒ 電子メール(SMSを含む)での利用者への連絡が可能な場合は(※1)、デフォルトで(利用者が不要としない限り)、請求額が確定した時に利用者に電子メールでの通知を行う運用を基本とするよう検討すべき。

(※2)(※3)

※1: 電子メールの連絡が不可能である場合には、少なくとも、書面により通知を受けるという選択肢について、契約時の説明その他の機会を捉えて利用者に周知することが適切と考えられる。

※2: 検討に当たっては、消費者に分かりやすい形で情報提供がされるという観点を踏まえることが必要。

※3: デフォルトで書面により通知している場合まで行うべきとする趣旨ではない。

### ⑤ 契約書面の記載

⇒ (オプションサービスの一覧性が確保されていないなど)契約書面の記載が必ずしもガイドラインに適合しないとされた事業者においては、速やかに改善に向けた作業を開始すべき。

## 2. 優良事例

- ① 待ち時間を活用して法定説明事項の一部を含む内容を動画により事前説明(昨年11月より開始)(NTTドコモ)
- ② 契約書面の電子提供を選択した利用者に、理解を助けるため、簡易な帳票(料金等の重要項目に特化して記入した2枚程度のもの)を併せて交付(ソフトバンク)
- ③ 電気通信事業者による代理店職員等の研修の一環として、販売員が毎日接客用タブレットにログインする際にテストを受けることを必須としている(ソフトバンク)

## 1. 改善・検討事項

### ① 総支払額の明示・交付

⇒ 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を基本とするよう検討すべき。

※ なお、検討に当たっては、消費者に分かりやすい形で情報提供がされるという観点を踏まえることが必要。

### ② 料金の請求情報に関する通知

⇒ 電子メール(SMSを含む)での利用者への連絡が可能な場合は(※1)、デフォルトで(利用者が不要としない限り)、請求額が確定した時に利用者に電子メールでの通知を行う運用を基本とするよう検討すべき(※2)(※3)。

※1: 電子メールの連絡が不可能である場合には、少なくとも、書面により通知を受けるという選択肢について、契約時の説明その他の機会を捉えて利用者に周知することが適切と考えられる。

※2: 検討に当たっては、消費者に分かりやすい形で情報提供がされるという観点を踏まえることが必要。

※3: デフォルトで書面により通知している場合まで行うべきとする趣旨ではない。

### ③ 「転用」に係る不利益の説明

⇒ 「転用」による事業者の乗換えに係る説明においては、元サービスへの復帰に際して、「電話番号が変更となる」、「費用がかかる」といった不利益が発生する可能性があることを、利用者に適切に伝えるよう検討すべき。

その際、「転用」が光卸サービスにおける各社共通の仕組みであることから、業界全体として、利用者への説明の在り方を検討するなどの取組を進めるべき。

⇒ 「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」(平成28年5月改定)で卸元の事業者から卸先の事業者に対し消費者保護の充実等の観点から当該ガイドラインの周知等を行うとされていることや、消費者保護の充実の観点を踏まえ、業界・光卸サービス提供事業者はもちろんのこと、NTT東西においても上記取組に必要な協力・連携をしていくことが重要。

#### ④ 電話勧誘における説明 ア 契約先事業者に関する説明等

⇒ 光卸サービスについては、NTT東西が契約先事業者となるのではなく、光卸サービス提供事業者が契約先事業者となる旨、また、NTT東西からの連絡であるとの誤解やNTT東西のサービスメニュー変更等との誤解を招かないよう改めて説明を徹底すべき。

※ なお、訪問販売においても同様に対応することが適当（店頭販売も引き続き留意）。

⇒ また、（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が、）利用者に対して、電話（口頭）での申込み又は承諾となる旨の説明を徹底すべき。

※ なお、光卸サービスであるかを問わない。

#### イ 説明内容の後確認

⇒ 代理店による電話勧誘により新規の契約（※1）を結ぶ場合は、契約意思を再確認するため、電気通信事業者自らの責任による後確認の実施を基本とするよう検討すべき。また既に、自らによる後確認を実施している電気通信事業者も改めてこれを徹底すべき（※2）（※3）。

※1 契約事業者が変更されない場合は除く。

※2 確認内容については、サービス形態や販売実態を踏まえて検討することが適当である。

※3 なお、代理店が行う訪問販売についても、同様に対応することが適当である。

#### ⑤ 代理店に対する監督措置の実施の方法

⇒ 電話勧誘に係る苦情割合が高いことを踏まえ、電気通信事業者は、代理店業務の実施状況を定期的に確認するため、代理店における電話勧誘通話記録の定期的なサンプル調査を実施し、業務改善に活かす仕組みとするよう検討すべき。

## 2. 優良事例

① 利用者との対応における特記事項について履歴を残し、再度の対応においては、当該履歴を基に個々の利用者に合わせた対応を実施。（NTTコミュニケーションズ）

② 代理店が電話勧誘を行うにあたり、まず電話で利用者の関心度合いを見た上で、関心を持った利用者に対し説明書面を郵送して（又はダウンロードさせて）、日をおいて、再度、説明書面を手元に置いた状態で電話説明を行う。（昨年11月より開始）（Hi-Bit）

③ 初期契約解除に関し、書面のほか、電話（NTTドコモ）やファクシミリ（ソネット）による方法も書面に記載し解除申出を受付。

④ 契約書面受領日よりサービス提供開始日が遅い場合、後者を起算日とした8日間を初期契約解除の期間として設定。（ソフトバンク）

⑤ 初期契約解除に伴う工事費用の対価請求額を告示で定める上限額の比し半額以下に抑制。（ニフティ「@nifty光サービス」）

⑥ 初期契約解除に伴うFTTHサービスの月額利用料の対価請求を行っていない。〔ソネット、NTTコミュニケーションズ、ニフティ、ケイ・オプティコム、九州通信、ネットウーグ、つなぐネットコミュニケーションズほか1社〕

## 4. 「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」の改定

---

## 概要

「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、利用者が、不必要に高い料金プランではなく、利用実態に対応したプランを選択できるよう、事業者・代理店が適切な説明を行うことの徹底を図るため、「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」を改定(平成29年2月1日より適用)。

## 主な変更点(下線部を追加)

### ○ 第2章第4節 適合性の原則(施行規則第22条の2の3第4項)

#### ➤ (1)利用者の利用実態等に応じた適切な対応

電気通信事業者等は、適合性原則の趣旨を踏まえ、利用者が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、適切な説明を行うことが適当であり、利用者のニーズを踏まえずに特定の料金プランの推奨を行うことは不適切である。なお、利用者のニーズが不明な段階で、具体的なニーズ把握等のために、料金プラン等のサービス内容を紹介することを妨げるものではない。

#### ➤ 【不適切な例】

- ・ 通話のみを利用していた高齢者がスマートフォンを契約するために来訪した場合に、そのこと(モバイルインターネット接続サービスを利用したことがないこと)を承知しながら、当該高齢者に対して、オプションとしてタブレット契約やモバイルルーター契約等を勧め、それらの契約について通常どおりの説明のみを実施して契約を締結する。
- ・ 上記の場合に、通話のみを利用していたという利用実態等を踏まえれば通常不要と考えられるような大容量で高額なデータ通信プランの推奨を行う。

### ○ 第7章第5節 監督措置(施行規則第22条の2の11第1項第4号)

#### ➤ (2)媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等

(1)により確認した結果について、媒介等業務が的確に遂行されているか検証し、必要に応じ改善を行うための体制が整えられていることが必要である。特に、電気通信事業者は、適合性原則の趣旨を踏まえた説明等(第2章第4節参照)が履行されるよう、対応をすることが適切である。(以下略)

※技術的修正を含めた改定後のガイドラインの全体版は下記ウェブページに掲載(総務省電気通信消費者情報コーナー)

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/shohi.htm](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm)

## 5.その他参考

---

# (参考) 発生要因の事例

契約先事業者についての説明不足	NTTの代理店を名乗る企業から営業を受けた。 利用中の大手通信事業者の契約変更だと思ったが違っていた。
通信料金・割引の説明不足	前よりも通信料が安くなると聞いていたがならない。 契約時に説明された時よりも高額な請求が届いた。
通信契約の解約条件等の説明不足	解約するのに解約料がかかるとは聞いていない。 解約しようとしたら2年間は解約できず、解約する場合は高額の解除料を請求されたが、知らなかった。
その他法定説明事項の説明不足	1日OGB以上使うと速度が低下するとは聞いていない。 自宅で電波が届かないとは聞いていない。
その他誤案内・案内不足一般	オプションが2か月目から有料になるとは聞いていなかった
家族等に案内・手続き	家族が電話勧誘を受け乗換え(転用)をした。契約名義人の私が承諾していないのに転用されるのはおかしい。
不十分な契約意思の確認	色々説明を受けて訳が分からなくなって、曖昧な返事をしていたら、契約したことになっていた。
契約後の不十分な情報提供	毎月〇〇円の請求が来ているが内訳が分からない
事務・業務の誤処理	説明を受けた契約と署名した契約とが異なっている。
電話応答(繋がりにくい等)	電話で問い合わせたところ複数の部署に回された結果電話を切られた。 契約解除するためにコンタクトセンターに電話したが、いつもならない。
長時間説明	機種変更するだけなのにタブレットや光回線などの営業をされ、説明時間が長い。
従業員・職員の態度	担当した店員が横柄な態度で不快だ。
広告・表示	「端末無料」と書いてあったが、実際は条件があり無料にならなかった。
継続的な勧誘	断ったにも関わらず、何度も勧誘してくる。 携帯電話売り場に行ったところ、不要と言ったのに、オプション品のヘッドホンや月額定額のサービスへの加入を勧められた。
その他勧誘方法一般	—
電子交付の認識不十分	電子交付の同意をした覚えがないが紙の書面をもらっていない。 ペーパーレス対応をされていて紙は渡していないと言われた。
書面の勝手な送りつけ	契約していないにも関わらず、契約書面を送付してきた。
書面交付その他(記載不備、分かりにくい等)	大量の書面を渡され何が何だか分からない
不利益事項の説明洩れ	契約に伴い電話番号が変わるとは聞いていなかった。
虚偽の案内・断定的判断による案内	マンション全員が新しい契約に変更しなければならぬと言われ変更した。実際には周りは誰も変更していない。自分も変更を取り消したい。
解約ができない	サービス提供開始日から8日以内だが、契約解除できない。 オプション解約にはIDパスワードが必要と言われ解約できない。
契約解除の手続き等	電話勧誘を受け契約してしまった。解約する方法が分からないので教えて欲しい。 店舗に解約したいと申し出たが結局解約できなかった。
契約者ニーズとの不一致	〇〇を契約したが不要(不足)ということが分かった。 もっと安い料金プランがあったとは知らなかった。 料金・違約金の額や計算方法自体がおかしい(内容の理解はしている)。
契約者の失念(申告者が認めた場合のみ)	解約料について説明を受けたかどうか覚えていない。
その他申告者の認識との不一致	説明をしたかどうかなどについて利用者と事業者の認識が異なる。
事業者の信用度への不安	NTTの代理店を名乗る企業から営業を受けた。その企業の評判を教えて欲しい。
個人情報取扱への不安	光ファイバを契約した事業者が、過去の個人情報漏洩をおこなっていた。
不正契約	家族が他人に使わせるために携帯電話契約をしているようだ。止めるべきか。 署名を偽造されて契約された。
その他意見・要望	説明義務を果たしていない事業者は公表すべきだ。
制度政策・事実関係の質問	2年縛りの契約は、法制度上問題ないのか。

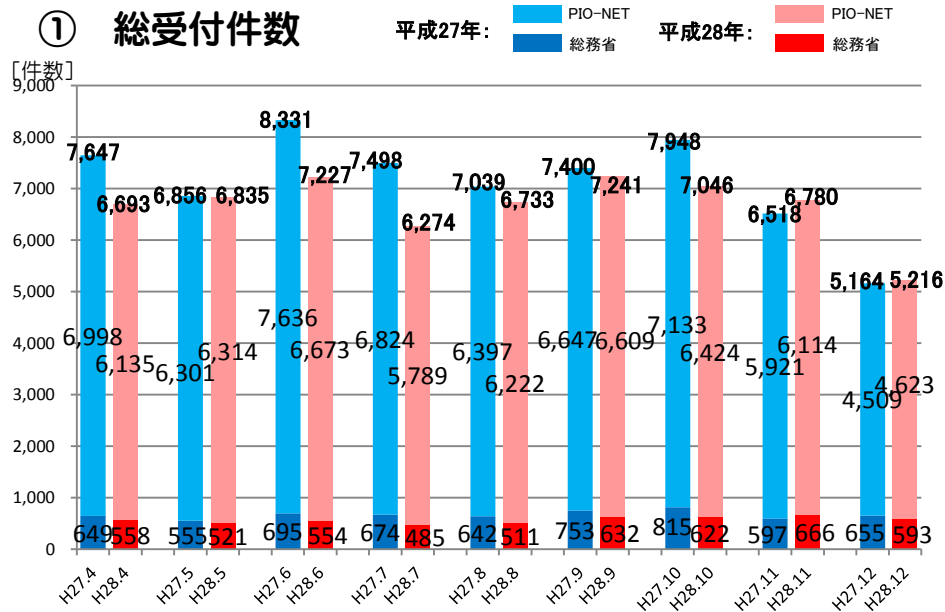
注: 分類作業に当たり参考として作成したものであり、特定の苦情相談記録に基づくものではない。

勧められて事業者等を乗換え	〇〇と契約していたが料金の安い〇〇への変更を進められた。 電話で勧誘された事業者と契約したが不審な事業者のため解約したい。
勧められて端末を追加購入	スマートフォンを所有していたところ、追加でタブレットの購入を勧められた。 スマートフォンを所有していたところ、追加でモバイルWi-Fiルータの契約を勧められた。I
勧められて新規に契約	放送用ケーブルテレビの工事をしてもらったはずがインターネットも契約したことにされていた。 工事の見積もりをお願いしただけなのに契約書面が送られてきた。
その他オプション等の勧誘	携帯電話売り場に行ったところ、オプション品のヘッドホンや月額定額のサービスへの加入を勧められた。 インターネット回線の契約を結ぼうとしたところ、追加サポートの契約を勧められた。 不必要に高額なSDカードを勧められた。
ネットワークの繋がりがりやすさ、繋がるエリア	契約している携帯電話が自宅の地域では繋がりにくい、あるいは繋がらない。 契約しているインターネット回線が頻繁に切断される。
通信速度制限、利用制限	快適にインターネットで動画を楽しめると言われて契約したにも関わらず、1週間ほどで月の容量制限を超え、速度が非常に遅くなった。 毎月後半になるとLTEが使えない。
通信速度(速度制限に関するケースは除く)	1GB/bpsの速度が出ると勧められたインターネット回線だが、10MB/bpsしか出ない。 スマートフォンでも動画が快適に見られると言われ契約したが、速度が遅く動画を快適に見られない。
その他ネットワークの品質	自宅で電波は繋がっていると表示されるがメールが送れない。 契約しているインターネット回線の速度が遅くなったり遅くなったりして安定しない。
通信契約の手続き	担当者の契約手続きに関する説明が分かりにくい。 契約変更の手続きが難しい。
通信料金の水準等(高額過ぎる等)	契約時に説明された時よりも高額な請求が届いた。 スマートフォンに変更したら毎月の利用額が高くなった。 インターネット回線の請求額が高すぎる。
料金支払(身に覚えのない請求、不払い等)	解約したはずなのに請求書が届き続けている。 亡くなった家族名義の契約の請求がある。 料金を支払っていないから督促状が届いた。
期間拘束契約、自動更新	解約しようとしたら2年間は解約できず、解約する場合は高額の解除料を請求された。 2年前の契約が自動で更新されたが、そのような説明は受けていない。
解約の条件・方法	契約している携帯電話を解約したいが解約方法が分からない。 解約するには高額な違約金がかかると言われたが、納得できない。
利用開始時期・工事	インターネット回線を今月契約したにも関わらず、開設工事が遅れるために今月はインターネットを使用できない。
端末故障・使い勝手等	購入後間もないが何度も故障するので別機種に変更して欲しい。 購入した端末の使い勝手が悪いので交換して欲しい。
接客態度等、販売勧誘以外の対応	担当した店員が横柄な態度で不快だ。 店舗の環境が悪い。
事業者等の相談窓口の対応	相談窓口の担当者の説明がよくわからない。 解約について電話で問い合わせたところ複数の部署に回された結果電話を切られた。 問い合わせ窓口繋がらない。
インターネットサービス利用上のトラブル	ウェブページ閲覧中に不自然なメッセージが表示された。 身に覚えがない会社からwebサービス利用に関する請求書が届いた。 アプリを利用中に突然金額請求の画面が表示された(いわゆる架空請求)。
通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容 制度・政策	請求書を見たら契約した覚えのないオプションサービスの請求が記載されていた。 携帯電話の料金はいつになったら低下するのか。国はもっと安くするよう働きかけろべきだ。

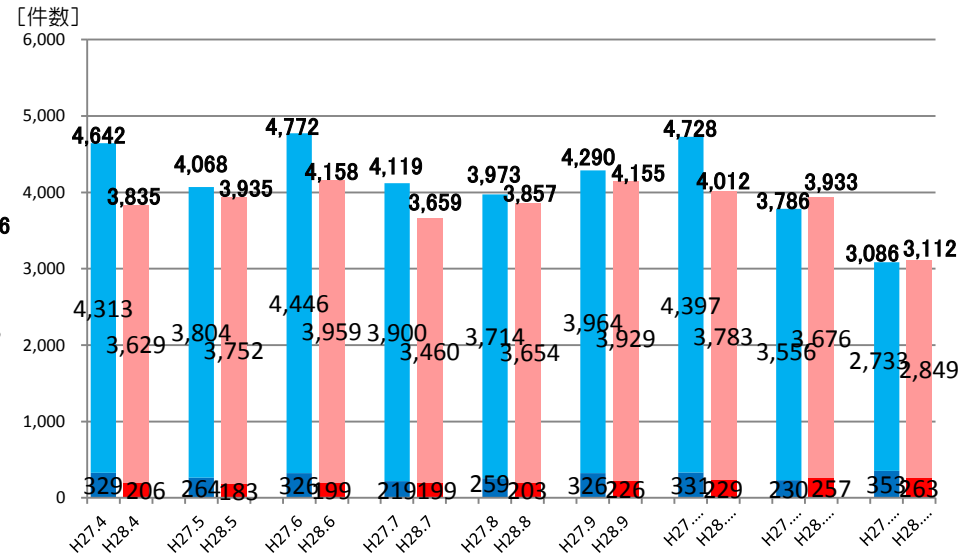
注: 分類作業に当たり参考として作成したものであり、特定の苦情相談記録に基づくものではない。



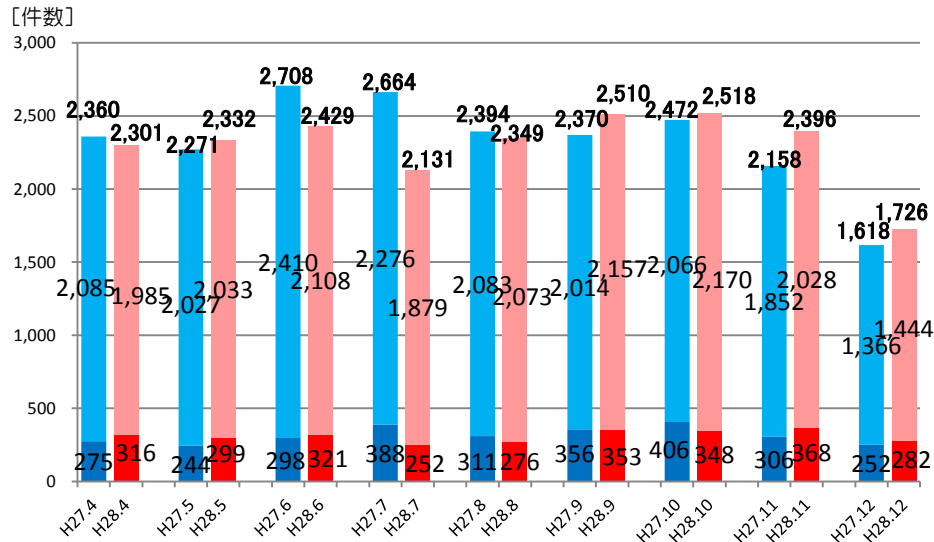
## ① 総受付件数



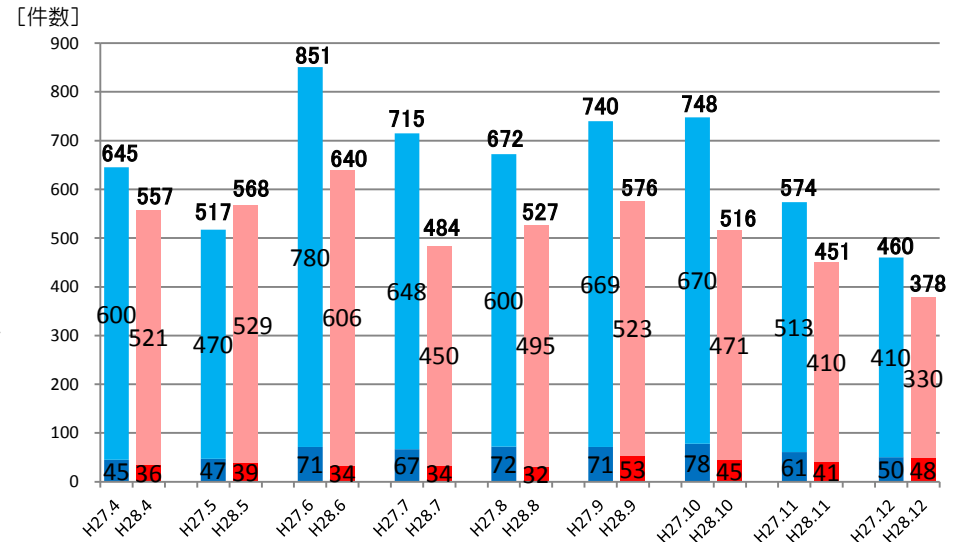
## ② ①のうちインターネット通信サービスに係るもの



## ③ ①のうち、移动通信サービスに係るもの



## ④ ①のうち、電報・固定電話に係るもの



※ PIO-NET受付分については各年とも翌年1月20日までに登録された件数(受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)。  
 ※ 総務省受付分については速報値となる。また、ホームページでの受付は平成28年7月開始のため、それ以前の件数には含まれない。