

改善・検討事項(中間報告指摘)への対応の状況

MNOサービス

定期調査対象のMNO3社について、各社ごとに、中間報告に記載された改善・検討事項への対応状況を確認したところ、全ての事業者において、全ての事項について、既に実施済み、又は実施予定となっていることが確認された。

詳細は、以下のとおり。

改善・検討事項	各電気通信事業者による対応状況
①総支払額(合計金額)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。	説明書面、料金シミュレータ(タブレット画面)の使用・印刷等による措置を本年6月から1社が実施済みであり、他2社も今年度下期にかけて実施開始予定であることを確認。 (A社回答) ・契約内容に基づく総支払額の見込みを新たな説明書面等にて示し、説明を行います。 ※一部量販店においては、重要事項説明ツール等にて見込みを示し、後日説明書面等を送付 ・2017年度下期予定 (B社回答) ・2017年度上期を目途に、商談用タブレット端末等を用いて、総支払見込み額のお見積書をお客さまへ手渡しする運用に変更致します。 (C社回答) ・料金シミュレータ等を用いて総支払額の見込みを明示し、お客様に印刷の可否を確認のうえシミュレーション結果を交付する運用を基本とするため、料金シミュレータの画面改修を実施しました。2017年6月から運用を開始済みです。
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。	主に説明書面を改善することによる対応を本年4月から1社が実施済みであり、他2社も今年度下期にかけて実施開始予定であることを確認。 (A社回答) ・解約時に請求させていただく費用の項目等を説明書面等にて示し、説明を行います。 ※一部量販店においては、重要事項説明ツール等にて項目を示し、後日説明書面等を送付 ・2017年度下期予定 (B社回答) 2017年4月より、重要事項説明書において、通信サービスを解約した場合に要する費用の要素に関して、網羅的に記載致します。 (C社回答) 重要事項説明書にて解約時の諸費用(項目)に関する説明を一箇所に纏めて記載し、これを交付する運用を基本とする予定です。 運用の開始時期に関しては、準備期間の関係から2017年9月頃を目途に対応する見込みです。

改善・検討事項

各電気通信事業者による対応状況

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。

本年6月に実施済み又は本年度下期にかけて実施開始予定であることを確認。なお、1社の一部は調査時点で実施済み。

(A社回答)

- ・無料期間終了日の数日前に、無料期間の終了日の案内をメール等で送付
- ・2017年度下期予定

(B社回答)

現在お客さまへご送付しているエンターテインメント系のオプションサービスにかかる有料化通知Eメールに関して、2017年6月から、送付時期を「無料終了直前」に変更するとともに、送付文面を「無料期間終了のご案内を主とする内容」に変更致しました。その他の系統のオプションサービスに関しても、本年6月から、無料期間の終了を、事前にご案内しております(開始済み)。

(C社回答)

既に無料期間の終了前に事前通知する対応を実施しておりますが、一部未対応となっていたオプションサービスについては、2017年度上期中を目途に対応を実施する予定です。

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視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。

本年度内に実施開始予定であることを確認。なお、1社は調査時点で実施済み。

(A社回答)

- ・請求額が確定した旨とご利用料金確認サイトのリンク先を請求代表回線に対してメール等にて通知(申込不要)
- ・2017年度下期予定

(B社回答)

今年度内を目途に、Eメールでの通知が可能なお客さまには、ご承諾のもと、申込制の既存サービスに加入いただくことと致します。

インターネット接続サービスにご契約いただいていないお客さま等、即座に加入いただけないお客さまについては、適切な手段で、料金お知らせメールの登録をお願いして参ります。

(C社回答)

請求額が確定したことをデフォルトで通知する運用を既に実施しております。

⑤契約書面の様式の適正化(1社のみ)

⇒(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るべき。

本年11月中旬までに改善されることを確認。

(回答)

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に適合していないとご指摘いただいた点に関して、以下の通り改善致します。

- 1.全ての有料オプションサービスに関する料金等の記載が単なる文章となっており、表形式になっていない点 ⇒本年11月中旬予定で適合状態に改善致します。
- 2.複雑な割引の図示について、縦棒グラフ形式になっていないため、時間の経過に伴い支払総額が上下することがイメージ化されていない点

⇒本年4月中旬より、重要事項説明書において、期間限定の割引サービス適用による月々のお支払の推移をイメージ化した表を記載致しております。

FTTHサービス

定期調査対象の18社について、各社ごとに、関係する各事項*の対応状況を確認したところ、全体的に見ると、概ね措置を実施済み又は実施予定としており、項目によっては、一部で措置の具体的時期又はその内容を検討中とする事業者が存在するが、いずれも実施する方向で検討するとしている。今回の調査時点において、実施予定又は検討中と回答があった箇所については、引き続き、その対応状況の確認を行っていく。

* 確認は、サービス提供形態(光卸サービスか否か)や、電話勧誘を行っているか否かといったことを踏まえて 主要販売チャネルについて実施した。

詳細は、以下のとおり。

改善・検討事項	各電気通信事業者による対応状況
① 総支払額(合計金額)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。	(1) 電話勧誘販売について 電話勧誘販売を主な販売チャネルとする13社について確認したところ、①口頭で見込みを説明し、見込みを記載した説明書面等を送付 ②口頭で見込みを説明し、利用者にメモをとってもらう といった措置を、 ・ 実施済み 8社(九州通信ネットワーク, ケイ・オプティコム, ビッグローブ, Hi-Bit, 他4社) ・ 実施予定 4社(ニフティ, NTTコミュニケーションズ, TOKAIコミュニケーションズ, 他1社) ・ 実施時期、又は内容を検討中 1社(ソニーネットワークコミュニケーションズ) であることを確認。 (2) 電話勧誘販売以外の販売チャネルについて 店舗販売やwebを通じた通信販売を主な販売チャネルとする17社について確認したところ、①口頭で見込みを説明し、説明書面等に記載する ②web上にシミュレータを構築し表示する といった措置を、 ・ 実施済み 10社(九州通信ネットワーク, ケイ・オプティコム, ソニーネットワークコミュニケーションズ, ニフティ, 他6社) ・ 実施予定 7社(ビッグローブ, NTTコミュニケーションズ, STNet, TOKAIコミュニケーションズ, 他3社) であることを確認。

改善・検討事項	各電気通信事業者による対応状況
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。	18社について確認したところ、電子メールやSMSによる通知といった措置を、 ・実施済み 8社(九州通信ネットワーク、ケイ・オプティコム、ニフティ、STNet, TOKAIコミュニケーションズ, 他3社) ・実施予定 7社(ソニーネットワークコミュニケーションズ, ビッグロブ, Hi-Bit, NTTコミュニケーションズ, 他3社) ・実施時期を検討中 3社 であることを確認。
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。	(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会・消費者関係タスクフォースにおいて検討を行い、不利益やその説明について記載した、 ・転用を含む光卸サービスについての消費者向け図解リーフレット ・光卸サービスの勧誘にあたり、注意すべき説明のポイント及び勧誘トク例 を作成。「転用」に係る不利益発生の可能性を利用者に適切に伝えるため、FVNO委員会所属の各事業者が本ツールを活用するとともに、非所属のFVNO事業者も活用できるよう、左記光卸ガイドラインに基づき、卸元のNTT東西から卸先の事業者へ本ツールを周知していくことを確認。

改善・検討事項	各電気通信事業者による対応状況
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(NTT東西との誤解を招かないよう説明を徹底) ⇒ 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。	光卸サービスについて、電話勧誘販売を主な販売チャネルとする8社について確認したところ、①誤解を与えない観点からのトークスクリプトの改善 ②勧誘ガイドラインを見直し分かりやすい説明を徹底 といった措置を、8社(ソニーネットワークコミュニケーションズ、ニフティ、ビッグロブ、Hi-Bit, NTTコミュニケーションズ, TOKAIコミュニケーションズ, 他2社)で実施済みであることを確認。
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(電話での申込み等となる旨の説明徹底) ⇒ (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。	電話勧誘販売を主な販売チャネルとする13社について確認したところ、①誤解を与えない観点からのトークスクリプトの改善 ②勧誘ガイドラインを見直し分かりやすい説明を徹底 といった措置を、13社(九州通信ネットワーク、ケイ・オプティコム、ソニーネットワークコミュニケーションズ、ニフティ、ビッグロブ、Hi-Bit, NTTコミュニケーションズ, TOKAIコミュニケーションズ, 他5社)で実施済みであることを確認。
④ 電話勧誘における説明 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。	代理店による電話勧誘販売を主な販売チャネルとする12社について確認したところ、①事業者による後確認を実施 ②代理店契約等において後確認の実施を義務として、後確認結果を事業者においてモニタリングし適切な運用を確保 といった措置を、 ・実施済み 10社(九州通信ネットワーク、ソニーネットワークコミュニケーションズ、ニフティ、ビッグロブ、Hi-Bit, 他5社) ・実施予定 2社(NTTコミュニケーションズ, TOKAIコミュニケーションズ) であることを確認。
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。	代理店による電話勧誘販売を主な販売チャネルとする12社について確認したところ、通話記録の定期的なサンプル調査措置を、 ・実施済み 11社(九州通信ネットワーク、ソニーネットワークコミュニケーションズ、ビッグロブ、Hi-Bit, NTTコミュニケーションズ, TOKAIコミュニケーションズ, 他5社) ・実施予定 1社(ニフティ) であることを確認。