

# 消費者保護ルールの実施状況モニタリング 平成29年度調査計画

---

# 平成29年度調査計画について

本調査計画は、消費者保護ルールの実施状況モニタリングにおける調査等の方法の方針を示すため、監督基本方針(※)に基づき、調査の全般的な観点、調査の手法及び対象となるサービス種類・電気通信事業者並びに調査実施概要等について定め、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」

## 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、一定のサービス種類・電気通信事業者を対象に、利用者への説明・応対の実施状況等について調査を行う。

- ① 事業者における法令の遵守状況について(平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング評価・総括も踏まえる)
- 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

- ① 販売現場に対するいわゆる覆面調査(以下「実地調査」という)
- ② 対象サービスを新規契約した一般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)
- ③ 電気通信事業者、又は販売現場(代理店)等に対するヒアリング、関係資料の確認(以下「ヒアリング等調査」という)
- ④ 苦情等傾向分析 等

## スケジュール

- 本調査計画をパブリックコメントを経て策定、公表(本年10月)。
- 策定後、速やかに調査に着手。
- 本年12月～来年1月を目途に中間報告。
- 中間報告後、さらに調査を実施し、結果を取りまとめ(来年夏頃)。

# 調査対象のサービス種類・電気通信事業者について

- 本年度の調査の対象となる電気通信サービスの種類は、説明義務、書面交付義務等の消費者保護ルールの対象として指定されているサービスのうち、苦情相談の発生状況や一般消費者への普及状況を踏まえて、MNOサービス、MVNOサービス及びFTTHサービスとする\*1。

サービス種類	調査手法	選定の基準等	対象事業者
①MNOサービス	実地調査 利用者アンケート ヒアリング等調査*2	全国的な事業者全て*3	3社
②MVNOサービス	実地調査 利用者アンケート ヒアリング等調査*2	契約数の多い事業者*3から、契約数の累積合計が市場の約70%になるように選定	11社程度
③FTTHサービス	実地調査 利用者アンケート	契約数の多い事業者(平成28年度実地調査の対象事業者を除く)を優先して選定*1 (平成28、29年度実地調査対象の事業者の契約数の累積合計が市場*1の約90%になるように選定)	7社程度
	ヒアリング等調査*2	平成29年度実地調査対象事業者及び平成28年度調査対象事業者の全て	18社程度

\*1 法人契約等の説明義務等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(事業者)は除く。

\*2 必要に応じ実施。

\*3 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として調査等を実施。

## MNOサービス

消費者保護ルールの実施状況に関し、利用者への説明・応対の実施状況等について確認するため、実地調査により、販売現場(店舗)における遵守状況等を確認する。また、確認措置の運用状況について、引き続き検証を行う。

遵守状況等については、補足的に利用者アンケートを通じた確認も実施する。

実地調査及び利用者アンケートのほか、必要に応じヒアリング等調査を行い、実地調査の結果等についての確認等を行う。更に優良事例の発掘も行う。

これらの調査等に当たり、平成28年度モニタリングの評価・総括の内容を踏まえ、本評価・総括で特に実施の状況が全体的に悪いとされた事項等の履行状況に留意する。

## MVNOサービス

消費者保護ルールの実施状況に関し、利用者への説明・応対の実施状況等について確認するため、実地調査により、販売現場(店舗)における遵守状況等を確認する。

遵守状況等については、補足的に利用者アンケートを通じた確認も実施する。

実地調査及び利用者アンケートのほか、必要に応じヒアリング等調査を行い、実地調査の結果等についての確認等を行う。更に優良事例の発掘も行う。

これら調査等にあたり、以下に留意する。

- ① 「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」(2017年4月21日 一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会公表)の「チェックポイント」を踏まえた周知等の対応状況
- ② その他MVNOに特有と考えられる事項(通信速度等の品質に係る説明等)

## FTTHサービス

消費者保護ルールの実施状況に関し、利用者への説明・応対の実施状況等について確認するため、実地調査により、販売現場(店舗又は電話勧誘)における遵守状況等を確認する。

遵守状況等については、補足的に利用者アンケートを通じた確認も実施する。

実地調査及び利用者アンケートのほか、必要に応じヒアリング等調査を行い、実地調査の結果等についての確認等を行う。更に優良事例の発掘も行う。

これらの調査等に当たり、平成28年度モニタリングの評価・総括の内容を踏まえ、同評価・総括で特に実施状況が全体的に悪いとされた事項等の履行状況に留意する。

## その他

- ① 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)を追加等することがあるほか、調査等の実施段階におけるリソース等の制約により、調査対象範囲等について見直しを行うことがある。
- ② 平成28年度モニタリングで指摘した改善事項等に係る同年度調査対象各事業者の取組及び関係業界団体の苦情分析の取組、利用者保護施策の提案等を引き続きフォローアップする。
- ③ その他、モニタリング会合における議論等も踏まえて、適宜、調査範囲等の必要な見直しを行うことがある。

# 苦情等傾向分析の実施方法

## 1. 対象期間等

主に平成29年4月から平成30年3月までの期間に受け付ける苦情相談について分析を行う。  
平成29年12月～平成30年1月日途の中間報告時には、その中間結果を報告する。

## 2. 分類・整理等の方法

- (1) 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービスに係る苦情相談の総件数を把握
- (2) (1)の内容の記録を無作為抽出した上で、総務省において設定した独自の分類項目により分類・整理
- (3) 分類項目は、次の例による。(●:複数選択、○:単一選択)

- サービス種類(MNO、MVNO、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)
- 発生チャネル(苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等)  
(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
- 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、利用中、解約時、解約後 等)

## 3. 業界団体による分析

引き続き、業界団体にも分析を依頼し、その結果をモニタリング定期会合での検討に資することとする。