

要改善・検討事項

I MVNOサービス

1. 実地調査(覆面調査)関係

- ・ 各調査対象事業者においては、特に実施状況が悪かった事項その他の実地調査結果を踏まえた改善が必要。
⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者に改善指導を実施。
 - ※ 本調査結果については、必ずしも一律に当該事業者の全体傾向を示しているとは判断できないことに留意が必要であるが、当該調査結果を踏まえた検証と改善は必要。
- ・ 調査対象以外の事業者においても、本調査の結果を参考にあらためて自らの説明状況を点検し、必要な改善を実施していくことが適当。
 - ※ また、本会合で示した苦情・相談の分析結果も参照することが適当。

2. 通信速度にかかる広告表示関係

通信速度に係る苦情相談件数が引き続きMNOと比べ相対的に多く寄せられているなか、現在、MVNOの実効速度の計測方法については、事業者団体が検討を進めている。総務省は事業者団体の検討に資するため、事業者団体が提案した簡便な計測方法で実効速度を表示し得る仮説について検証しているところ。当該検証結果を踏まえ、事業者団体においてMVNOの実効速度の具体的な計測方法とともに、広告表示における実効速度の表示方法を検討すべき。

※1 通信速度等に関する苦情・相談割合 MVNO:14.7% MNO:3.1%

※2 MNOについては、「移動通信事業者が提供するインターネット接続サービスの実効速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」(平成27年7月 総務省)、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」(第11版:平成27年11月 電気通信サービス向上推進協議会)に基づき、平成27年度から、実効速度の計測を実施し、自社ホームページや広告(総合カタログ)においてその結果を記載している。

II MNOサービス

苦情相談件数は全体として減少している。各事業者及び各事業者団体等においては、寄せられる苦情相談内容の分析の結果も踏まえた改善を着実に検討・推進していくことが必要である。特に、高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。

- ※1 平成28年度のモニタリングにおける苦情分析結果と同様、通信利用の状況に比べて、高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高い状況。(更に、消費者トラブルなどについての情報・意見交換する場として、消費生活センター及び事業者参加のもと、総務省が全国各地で定期的に開催する電気通信消費者支援連絡会において、消費生活センターから、高齢者に係るトラブル事例が多く寄せられている。)
 - ※2 本会合で説明のあったとおり、(一社)全国携帯電話販売代理店協会と各MNOでは高齢者対応を含め充実策について検討を進めているところ。(例えば、相談が多い事項について高齢者向けに分かりやすくとりまとめた資料等を用いて説明すること等の対応も考えられるのではないかな。)
- (注) なお、総務省が開催する「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」においても消費者視点も含め議論が行われていることに留意。

III FTTHサービス

苦情相談件数は全体として減少している。ただし、電話勧誘に係る苦情相談は引き続き多く、また、特に、高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、各事業者においては、高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。その際、寄せられる苦情相談内容の分析結果も踏まえ、少なくとも以下の点について検討・実施していく必要がある。

- ① 電話勧誘の際に、相手(利用者)の年代確認を適切に実施(話法の検討・徹底)
- ② 電話勧誘時はもとより、後確認においても、契約意思確認のほか、初期契約解除の説明・認識確認を徹底

- ※1 MNOサービス同様、通信利用の状況に比べて高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高い状況。(更に、電気通信消費者支援連絡会において、消費生活センターから、高齢者に係るトラブル事例が多く寄せられている。)
- ※2 各社に共通の課題であると考えられることから、消費者トラブル削減に向けた事業者団体の取組の中においても検討、実施の徹底を促していくべきではないか。
- ※3 電話勧誘においては、相手の年代を電話口での応答状況により判断している事業者等も多いと考えられる。
- ※4 契約初期の解約等に係る苦情相談において、初期契約解除等を認識していないことによるものが多いと考えられる。
- ※5 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン(第2版)」(平成27年1月 電気通信サービス向上推進協議会)を踏まえ、多くの事業者において、工事前(又は転用前等)であれば無償での契約解除を実施しており、後確認においては、初期契約解除と併せてその旨及び内容を利用者に説明することが重要である。
- ※6 総務省においては、高齢者も念頭に、FTTHサービスの電話勧誘トラブルに係る注意喚起のほか、通信サービス全般の契約における注意事項をまとめたパンフレットやチラシを作成し、地方総合通信局等が開催する会合や地方自治体等を通じ公共施設、地域の集会において、また、各家庭などに配布を行っている。総務省は、引き続き周知に努めることとしている。