

平成29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)

平成30年7月

ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

(目次)

- モニタリングの対象・方法1
- 電気通信サービスに係る苦情相談件数等2
- 法令遵守の状況(実地調査結果等)5
- モニタリング指摘事項に係る対応状況概要(フォローアップ) ..12
- 制度面における対応状況概要14
- 今後の対応・取組の方向性等15

「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10月12日策定・公表)に基づき、次の対象・方法により、調査・分析等を実施した。

1. 苦情等傾向分析

- 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するほか、その内容の記録を総務省において設定した共通の分類項目により分類・整理。
- 具体的には、サービス種類(MNOかFTTHか等)、発生チャネル(店舗か電話勧誘か等)、発生要因(通信料金・割引の説明不足かどうか等)、発生時期(契約初期かどうか等)などの項目を設定。

2. 定期調査(計23社^{※1}の電気通信事業者が対象^{※2})

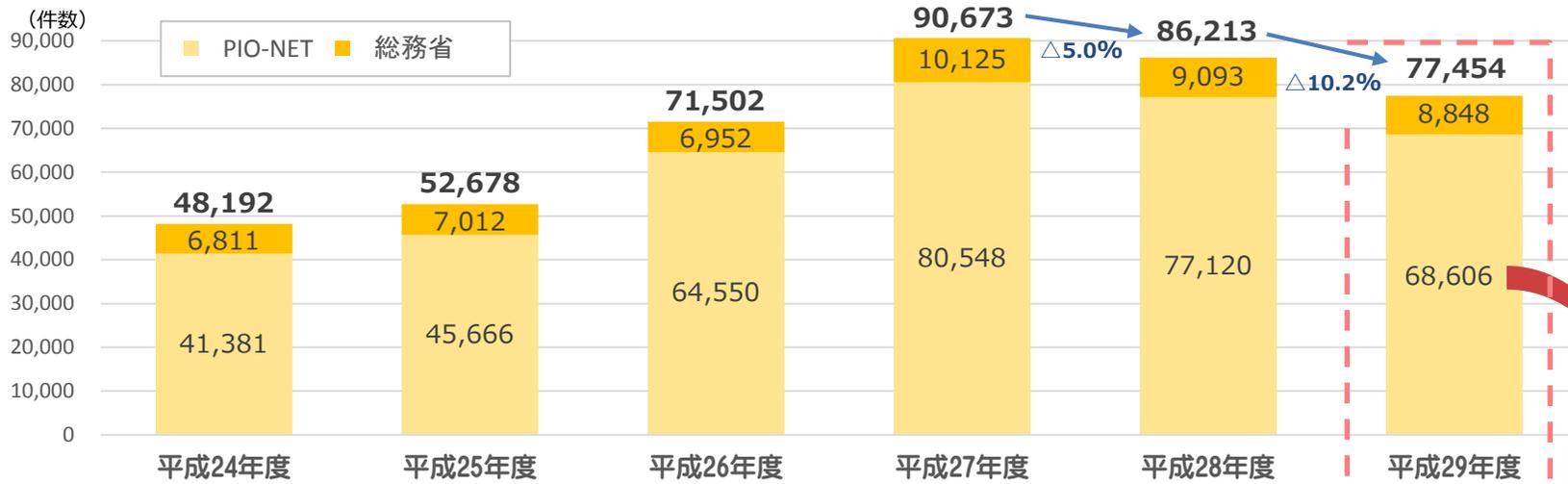
サービス種類	主な調査手法	選定の基準等	対象事業者
①MNOサービス	実地調査 利用者アンケート ヒアリング等調査	全国的な事業者全て ^{※3}	3社
②MVNOサービス	実地調査 ヒアリング等調査	契約数の多い事業者 ^{※3} から、契約数の累積合計が市場の約70%になるように選定	11社
③FTTHサービス	実地調査	契約数の多い事業者(平成28年度実地調査の対象事業者を除く)を優先して選定 (平成28、29年度実地調査対象の事業者の契約数の累積合計が市場の約90%になるように選定)	6社
	ヒアリング等調査	平成29年度実地調査対象事業者及び平成28年度調査対象事業者の全て	17社

※1: サービス種類間で重複があるため各サービス種類の単純合計とはならない。

※2: 説明義務が適用されない法人契約等を主体とするサービス(事業者)は除く。

※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に係る結果の中で記載することとした。

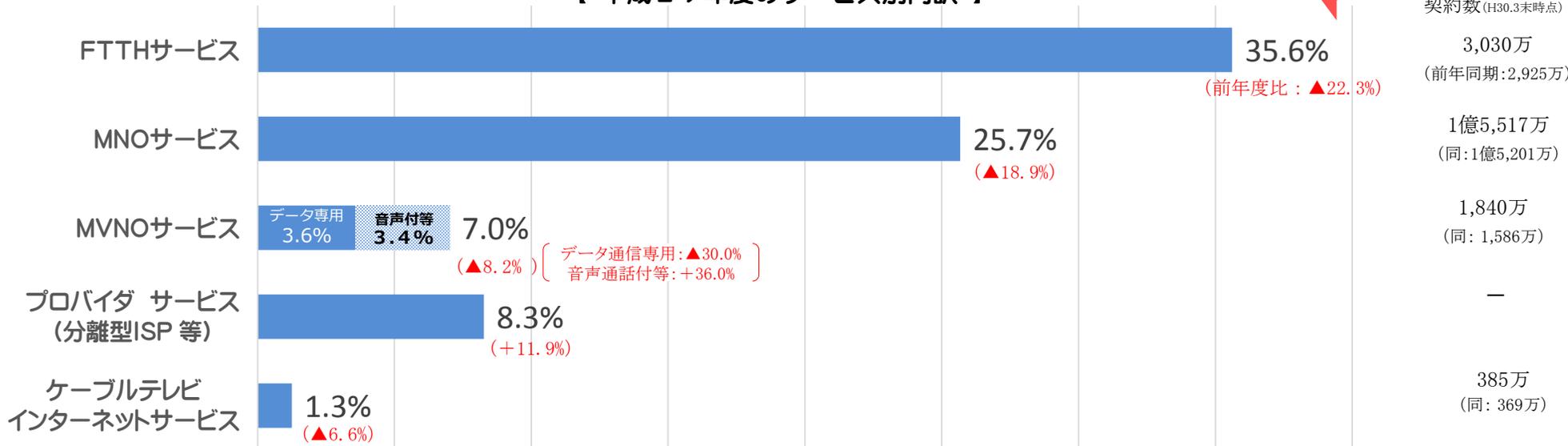
全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) に寄せられた件数と総務省における総受付件数



※ PIO-NET受付分については、各年度とも翌年度4月30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)

全体の約3分の1を
無作為サンプル抽出し、
分類・整理

【平成29年度のサービス別内訳】

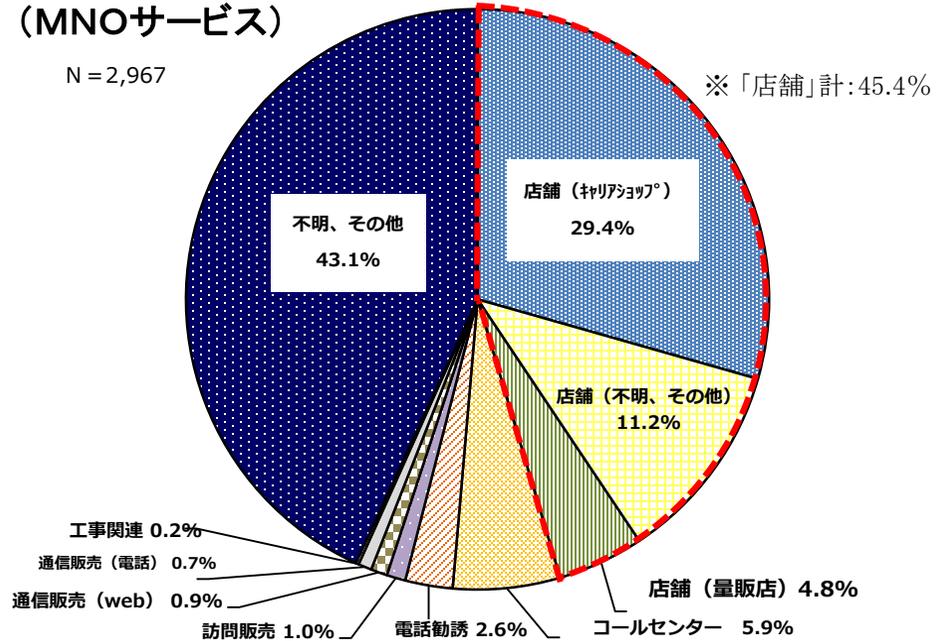


<参考>
契約数 (H30.3末時点)

(1) 苦情相談の要因となった販路又は対応場所等について

(MNOサービス)

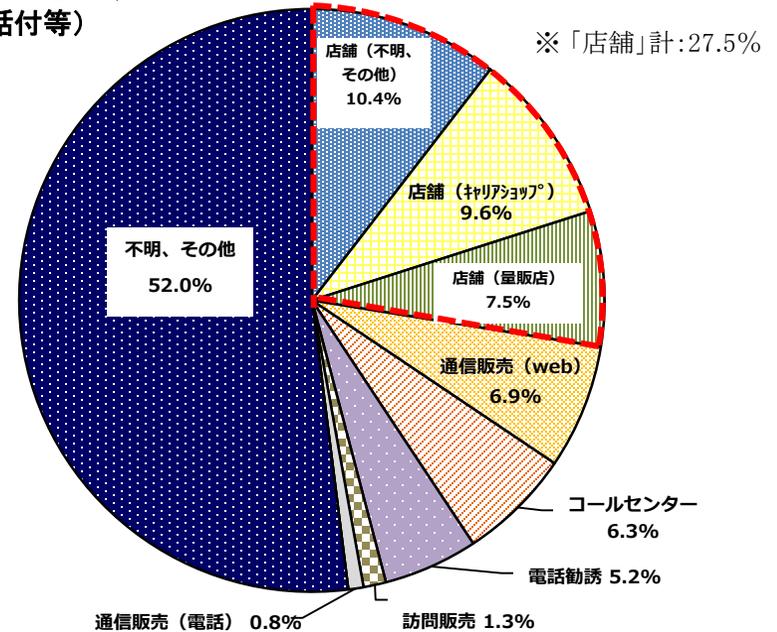
N = 2,967



(MVNOサービス)

(音声通話付等)

N = 479



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

① 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 23.5%

- (事例) ・ 解約したはずの契約の料金請求が続いている。
 ・ 通信料金の支払いができず滞納している、このまま支払わないと通信が止められると言われたが、なんとかならないだろうか。
 ・ 通信料金の請求額が説明を受けた額と違う。

② 解約の条件・方法(解約料等) 17.6%

- (事例) ・ 不要な契約を解約したいので方法を教えて欲しい。
 ・ 解約するには高額な違約金の支払いが必要と言われたが、納得できない。

③ 通信料金の設定水準等(高額すぎる等) 13.6%

- (事例) ・ 事前に説明を受けていた料金より、高い金額の請求がきた。
 ・ あまり利用した覚えはないが、通信料金・通話料金が想定していたよりも高額になった。海外に持って行ったら、高額な請求がきた。

① 解約の条件・方法(解約料等) 24.2%

- (事例) ・ SIMカードのサイズが異なっており、使用できなかったため、違約金を支払うことなく解約したい。
 ・ 電話でしか解約を受け付けていないが、繋がりがづらく解約できない。

② 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 21.7%

- (事例) ・ 通話代金が高額だが、心当たりのない。どうすれば良いか。
 ・ アプリ経由で通話しないと通話料金が発生することを知らずに高額な請求が来た。支払いたくない。
 ・ 契約した覚えの無い会社から請求が来ているがどうすれば良いか。

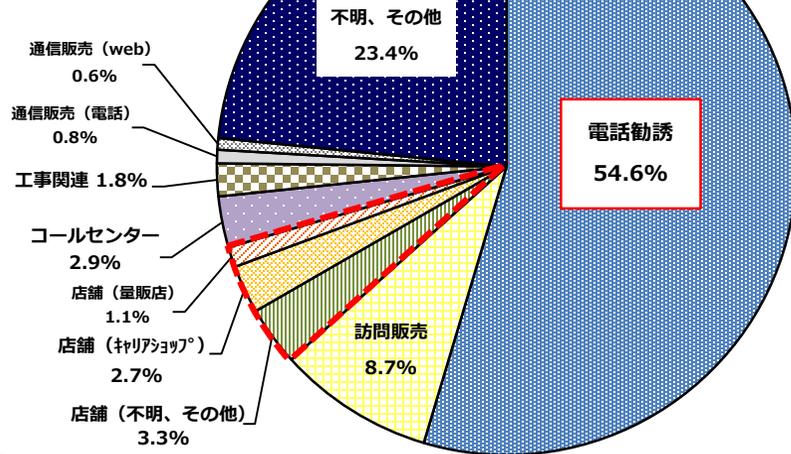
③ 通信契約の加入・変更手続き 12.7%

- (事例) ・ MNPで乗り換えをしたが、手続きに時間がかかり不満。
 ・ 事業者を乗り換えたが、思っていたキャンペーンが適用されずに不満。

(1) 苦情相談の要因となった販路又は対応場所等について

(FTTHサービス)

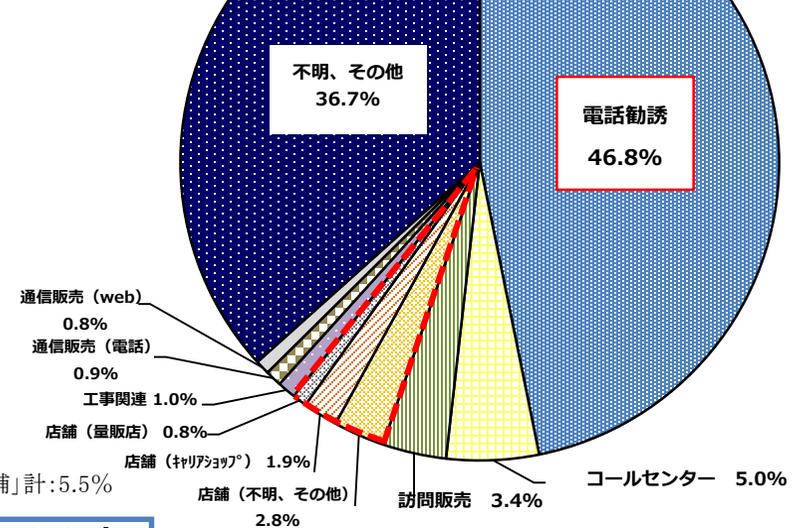
N = 3,706



※「店舗」計:7.1%

(ISPサービス)

N = 903



※「店舗」計:5.5%

(2) 「電話勧誘」の苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

① 勧められて事業者等を乗換え 26.6%

(事例) ・大手通信事業者からの電話だと思い、契約したが別の事業者だったので、費用負担なく解約したい。
 ・現在利用中の事業者から、プラン変更の案内だと思い、承諾したが、別の事業者だった。元の事業者に戻りたい。

② 解約の条件・方法(解約料等) 23.0%

(事例) ・不要な契約を結んでしまったので、すぐに解約を申し出たが、本当に解約できているのか不安。
 ・解約をしたいが、事業者に連絡がつかず、解約できない。

③ 勧められて新規に契約 19.1%

(事例) ・勧められたまま不要な契約を結んでしまったので、解約を申し出たが、高額な違約金を請求されて不満。
 ・勧誘電話を受け、内容を理解しないまま、契約に応じてしまったようだ。契約する意思はなかったので、解約したい。

① 解約の条件・方法(解約料等) 27.4%

(事例) ・プロバイダ料金が今より安くなると勧誘され契約したが、安くならなかった違約金等を支払うことなく解約したい。
 ・大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別の事業者だった。費用負担なく解約したい。

② 勧められて事業者等を乗換え 25.5%

(事例) ・大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別の事業者だった。費用負担なく解約したい。
 ・現在の契約先事業者からのプラン変更の案内だと思い、承諾したが、別の事業者だった。元の事業者に戻したい。

③ 勧められて新規に契約 15.1%

(事例) ・大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別の事業者だった。費用なく解約したい。
 ・料金が安くなると勧誘され契約したところ、申し込んだ覚えのないオプションが付けられており、料金が高くなっていた。違約金等を支払うことなく解約したい。

1. 実地調査(覆面調査)について

	MVNOサービス	MNOサービス	FTTHサービス
調査対象事業者数	11社(音声:8社 データ:3社)	3社	6社
調査時期	平成29年12月～平成30年1月	平成30年2月～3月	平成30年2月～3月
調査実施件数	計291件(各社50～6件)	計150件(各社50件)	計109件(各社30～5件)
調査方法等	<ul style="list-style-type: none"> 通信サービス(音声又はデータ)の新規契約と端末の一括購入(一部は通信サービスのみ) 契約締結直前に調査を中断する方法 	<ul style="list-style-type: none"> 通信サービス(音声及びデータ)の新規契約と端末の一括購入 契約締結直前に調査を中断する方法 	<ul style="list-style-type: none"> 集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約 契約締結し、その後に契約を解除する方法

※ 利用者アンケート件数:623件

2. 実地調査の結果概要

(別紙参照)

3. 実地調査の結果を踏まえた対応

・ MVNOサービス ⇒ 第4回会合(平成30年2月16日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済み

・ MNOサービス

・ FTTHサービス

⇒ 改めて、各調査対象事業者に改善指導を実施

※ 調査対象事業者別の結果については、第4回会合(平成30年2月16日)の資料を参照。

◎ 実施状況が、全体的に悪かった事項又は各事業者においては特に留意すべき事項

- ※ サンプル数が限られるため、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。
- ※ 各項目においては、個々の事業者によっては説明の実施割合が高いものもある。
- ※ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため項目によっては母数が異なる)

通信速度関係

① 通信速度制限について適切に説明がなされなかった例: 音声通話付64%、データ通信専用22%

(制限があることの説明がなかった、又は制限があることの説明はあったが、制限がかかる場合についての説明がなかった例を合計した割合)

※ (毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合の通信速度制限とは別に)一定期間(例:3日間)で一定容量(例:3GB)を超えるデータ通信を行った場合の通信速度制限(例:128Kbps)(いわゆる「3日間制限」)

② 通信速度についてベストエフォートである旨(時間帯によっては通信速度が低下する等)の説明がなかった例: 音声通話付42%、データ通信専用34%

更に、通信速度の具体的な説明があった場合において(※)、必ずしも明確な根拠なく、MNOの速度と同等である旨の説明(『MNOと変わらない』、『(MNOの社名を挙げて)同等である』、あるいは恒常的に高速であると誤解を招く説明(『ハイビジョン(HD)画質の動画を引っかかることなく見ることができる』)があった例: 音声通話付15%、データ通信専用6%

※ 通信速度について具体的な説明があった場合(音声通話付:53% データ通信専用:40%)

通信料金関係

③ 契約から一定期間後に基本料金額が上がるプランにおいて、その旨が適切に説明されなかった例: 音声通話付18%、データ通信専用17%

(契約から一定期間後に割引の終了等により基本料金額が上がる旨の説明がなかった、又は基本料金額が上がることの説明はあったが、その時期や基本料金額について説明がなかった例の合計割合)

解約時費用関係

④ 解約の際の違約金について説明がなかった例: 音声通話付22%、データ通信専用11%

⑤ 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例: 音声通話付44%

⑥ 解約に伴う端末購入割引の取消し(端末割賦残債の支払いが発生)について説明がなかった例: 音声通話付30%

期間拘束・自動更新

- ⑦ 期間拘束について適切に説明がなされなかった例: 音声通話付19%、データ通信専用8%
(期間拘束である旨の説明がなかった、又は期間拘束である旨の説明はあったが、その期間について説明がなかった例の合計割合)
- ⑧ 自動更新について説明がなかった例: 音声通話付30%、データ通信専用15%
- ⑨ 更新月について説明がなかった例: 音声通話付34%、データ通信専用24%

初期契約解除

- ⑩ 初期契約解除制度について説明がなかった例: データ通信専用19%

その他

- ⑪ 事業者指定のアプリを用いる通話定額サービス(例: 5分以内の通話かけ放題サービス)について、その利用条件として、当該アプリの使用が必要であることの説明がなかった例: 音声通話付21%
- ⑫ 事業者指定のアプリを用いる通話サービスについて、緊急通報(110番等)に非対応であることの説明がなかった例: 音声通話付53%
- ⑬ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例: 音声通話付33%

※ 使用者の確認・フィルタリングサービスの説明を義務付ける改正青少年インターネット環境整備法の施行前の調査であるが、消費者保護ガイドラインにおいて求められている事項である。

(cf) 説明があったとする割合が高かった事項例

- ① 利用実態等に応じたプランの案内があった例: 音声通話付88%、データ通信専用84%
- ② SIMカードのサイズについて確認又は注意喚起があった例: 音声通話付87%
- ③ 使用する端末がSIMロック解除されているか、動作確認済みのものかの確認又は注意喚起があった例: 音声通話付84%

- ◎ 今回調査項目について、昨年調査に比して、説明の実施状況は、全体的には、相当程度の改善が見られた(特に、1社においては基本的に大きく改善が見られた)。
- ◎ ただし、なお説明状況が不十分と認められるケースも一定程度あり、改善の必要あり。
 - ※ サンプル数が限られるため、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。
 - ※ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため項目によっては母数が異なる)

通信料金プラン

- ① 2年縛りプラン以外の料金プラン(当初から縛りのないプラン及び2年後フリーのプラン^注)が紹介されなかった例: **全体平均36%** 【昨年調査:68%】

注: 契約当初から「2年後フリープラン」を選択するのではなく、2年経過後に、違約金なくいつでも解約できるプランに移行することを選択できる場合は、その旨の紹介があったかどうかを確認

※ 全く言及のないケースのほか、「他の料金プランもあるが、料金が割高なのでこちらをご案内させていただく」として2年縛りプランのみを説明しているケースあり。

(参考)利用者アンケートにおいて、当初から縛りのないプランの説明がなかったとする回答の割合:73%(3社全体。以下同じ。)、2年後フリープランの説明がなかったとする回答の割合:57%

期間拘束・自動更新

- ② 自動更新の説明がなかった例:全体平均27% 【昨年調査:58%】

※ 全く言及のないケースのほか、「2年更新」といった言及があるのみで、(申し出ない限り)自動で更新されることの説明がないケースあり。

(参考)利用者アンケートにおいて、自動更新の説明がなかったとする回答の割合:20%

- ③ 更新月の説明がなかった例:全体平均22% 【昨年調査:58%】

※ 全く言及のないケースのほか、「更新月」といった言及があるのみで、その意味(違約金なしに解約できること)又はその期間等について説明がないケースあり。

(参考)利用者アンケートにおいて、更新月の説明がなかったとする回答の割合:28%

- ④ 違約金又は具体的な違約金の額について説明がなかった例:全体平均15%

(参考)利用者アンケートにおいて、違約金の説明がなかったとする回答の割合:12%

解約月の基本料金

- ⑤ 解約月の基本料金は日割りされない旨について説明がなかった例:全体平均40% 【昨年調査:76%】

(参考)利用者アンケートにおいて、解約月の基本料金は日割りされない旨について説明がなかったとする回答の割合:35%

確認措置

⑥ 確認措置で契約解除が可能となる場合について適切に説明されなかった例注: **全体平均26%**【昨年調査:79%】

注:電波不十分な場合又は説明等が不十分である場合には契約解除可能な旨について、両方又はいずれかについて説明がなかった例

(参考)利用者アンケートにおいて、確認措置について解除が可能となる場合について適切に説明されなかったとする回答の割合: 59%

実際の使用者の確認

⑦ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例: **全体平均10%**【昨年調査:43%】

※ 使用者確認・フィルタリングサービスの説明を義務付ける改正青少年インターネット環境整備法が平成30年2月1日に施行されたところであり、確実な履行が特に求められる事項である。

(参考)利用者アンケートにおいて、実際の使用者の確認がなかったとする回答の割合: 7%

○ その他不適切な事例

- ① 1社においては、特定のオプションサービスや特定のデータ容量プランを強く勧めるケースが見られたところ、特に、調査員が断っても何度も繰り返し加入を勧め、当該サービスへ加入しないと通信契約の締結ができないかと思わせるような説明を行っていたケースもあった。
- ② 1社においては、契約前の説明の途中で端末代金のクレジットカード決済を求められるケースが複数あったところ、いずれも「通信契約の事前説明の終了前であるが、端末代金の支払いを進めて良いか」といった意思確認がないまま手続きを進めていた。

(cf) 説明があったとする割合が高かった事項例

- ① 利用実態等について確認があった例: 全体平均99%
- ② 利用実態等に応じたプランの案内があった例: 全体平均90%

※ 調査員の自由記載の回答においては、販売現場での説明・応対状況について、説明が丁寧であった、分かりやすかった、また、対応に好感が持てたといった肯定的なコメントが全体の8割程度であった。

◎ 昨年調査とは調査対象事業者が異なるため、あくまで参考であるが、昨年の調査結果と比較すると、基本的には、全体として、説明がなされたとする割合が高かった。

◎ 実施状況が、全体的に悪かった事項又は各事業者においては特に留意すべき事項は以下のとおり。

※ サンプル数が限られるため、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。

※ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため項目によっては母数が異なる)

通信速度

① 通信速度についてベストエフォートであることの説明がなかった例: 全体平均37% 【昨年調査:80%※】

※ 調査対象事業者が異なるため、直接比較できない。以下同じ。

通信料金プラン

② 2年縛りプラン以外の料金プラン(当初から縛りのないプラン又は2年後フリーのプラン)が紹介されなかった例: 全体平均67%

【昨年調査:80%】

期間拘束・自動更新

③ 自動更新の説明がなかった例: 全体平均38% 【昨年調査:36%】

解約月の基本料金

④ 解約月の基本料金は日割りされない旨について説明がなかった例: 全体平均57%

初期契約解除

⑤ 初期契約解除制度について説明がなかった例: 全体平均26% 【昨年調査:38%】

○ その他不適切な事例

調査員の自由記載の回答においては、調査員の意思表示に反して、オプションサービス(例:セキュリティ、コンテンツサービス)に加入させられたとの指摘(『加入選択の余地を与えず、不要と申告するもオプションサービスに加入させられた』)が複数あった。

(cf) 説明があったとする割合が高かった事項例

① 請求初月のみに発生する工事費等について説明があった例:全体平均97%

※ FTTH、光電話の月額基本料金額について説明があった例は、それぞれ98%、94%。

② 解約の際の違約金について説明があった例:全体平均87%

※ 調査員の自由記載の回答においては、販売現場での説明・対応状況について、説明が丁寧であった、分かりやすかった、また、対応に好感が持てたといった肯定的なコメントが全体の9割程度であった。

※ 総務省から各事業者等に検討を要請した主な指摘事項等に係る第3回会合(平成29年6月22日)以降の取組等

1. MNOサービス

[平成29年度モニタリング(第4回会合(平成30年2月16日))指摘事項関係]

○ 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施

⇒ 高齢者の契約に係るトラブル防止に向けた新たな措置を検討中(詳細:資料5-8)

[平成28年度モニタリング指摘事項関係]

① 利用者に対し、月々の支払額について、個々に説明するだけでなく、総支払額(合計金額)を説明・書面交付

② 利用者に対し、解約時に請求される諸費用の見込みを個々に説明するだけでなく、解約諸費用の一括での説明・書面交付

③ 当初無料オプションサービスの無料期間終了前の電子メール等による通知

④ デフォルトで料金請求額が確定した時に、利用者に電子メールで請求情報を通知

⇒ 各事業者において基本的に対応(改善)を実施済み

⑤ 確認措置の不適切な運用 等

⇒ (株)NTTドコモにおいて、改善措置を実施(改善状況等は第4回会合で報告)

2. MVNOサービス

[平成29年度モニタリング(第4回会合)指摘事項関係]

○ 通信速度に係る広告表示

⇒ 実効速度計測及び表示方法に係る業界ガイドラインの整備作業中(詳細:資料5-6)

※ 関連する事業者団体の取組等

(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、(独)国民生活センターから発表された格安スマホのトラブルに係る注意喚起、また、総務省からの要請を受け、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」を作成(平成29年4月)。

また、第4回会合の結果等を踏まえ、本「チェックポイント」を改定(平成30年6月)。(詳細:参考5-1)

3. FTTHサービス

[平成29年度モニタリング(第4回会合)指摘事項関係]

- ① 電話勧誘時はもとより、後確認における初期契約解除の説明・認識確認の徹底
⇒ 業界ガイドラインにおける初期契約解除の説明等に係る記載を見直し、実施を徹底(詳細:資料5-7)
- ② 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施(電話勧誘時の年代確認の実施(話法の検討・徹底))
⇒ 電話勧誘の際、相手(利用者)の年代確認の実施、丁寧な説明について、業界ガイドラインに追記(詳細:資料5-7)

[平成28年度モニタリング指摘事項関係]

- ① 利用者に対し、月々の支払額について、個々に説明するだけでなく、**総支払額(合計金額)を説明・書面交付**
- ② デフォルトで料金請求額が確定した時に、利用者に電子メールで請求情報を通知
- ③ 「転用」に係る不利益(例:電話番号が変更となる)の説明について、業界全体として在り方を検討
- ④ 電話勧誘における口頭でのやりとりだけでも**契約の申込み又は承諾となる旨の説明**
- ⑤ 代理店の電話勧誘後の電気通信事業者自らの責任による契約意思等の後確認
- ⑥ 代理店の電話勧誘通話記録の定期的なサンプル調査 等
⇒ 各事業者において基本的に対応(改善)を実施済み
⇒ 電話勧誘の適正化のための業界ガイドラインを作成

※ 関連する事業者団体の取組等

(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会は、説明事項や説明方法に係る業界ガイドライン(「重要事項説明項目とトークの手引き」)を作成し、FVNO各社に配布(平成29年10月)。

第4回会合の結果等を踏まえ、本ガイドラインを改定、FVNO各社に配布、実施を徹底(平成30年6月)。(詳細:資料5-7)

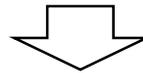
また、本モニタリング会合における構成員からの助言を踏まえ、本ガイドラインの別冊として、勧誘、説明におけるNGトークをとりまとめ、FVNO各社に配布、実施を徹底(平成30年6月)。(詳細:資料5-7)

更に、光卸サービス(転用)について、利用者等向けの分かりやすい資料を作成(平成30年6月)。今後、利用者等への配布を予定。(詳細:参考5-2)

※ 覆面調査結果に係る指摘事項については、各社において改善措置(説明ツールの新設・見直し、代理店スタッフへの研修等)を実施しているとの回答があった。

1. MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度の導入

- ・ 電気通信事業法に基づく初期契約解除制度について、現在、移動通信サービスについては、MNOサービス及びMVNO期間拘束付データ通信専用サービスが同制度の対象サービスになっているが、MVNO音声通話付サービスは対象となっていないところ。(制度導入の検討当時、苦情相談件数がほとんどなかったことによる。)
- ・ MVNOの普及が進んできている中で、MVNOの音声通話付サービスについての苦情相談も少ないとは言えない状況となってきたところ、第4回モニタリング会合(平成30年2月16日)において、「初期契約解除制度の対象とすることが適当である」旨意見集約。



平成30年4月、電気通信事業法施行規則等の一部改正案について、情報通信行政・郵政行政審議会に諮問。同年6月、諮問のとおり改正することが適当と認められるとの答申。同年10月1日施行(予定)。

2. 消費者保護ルールガイドラインの改定

平成28年度モニタリングにおける指摘事項の継続的な実施及び調査対象外事業者による実施等の観点から、消費者保護ルールガイドラインにおいて、基本的に実施が適切である以下の事項等を明記する改定を実施(平成29年9月)。

- ① 利用者に対し、月々の支払額について、個々に説明するだけでなく、総支払額(合計金額)を説明・書面交付
- ② 利用者に対し、解約時に請求される諸費用の見込みを個々に説明するだけでなく、解約諸費用の一括での説明・書面交付
- ③ オプションサービスの無料期間終了前の事前通知
- ④ 毎月の料金請求額が確定した時に、利用者に電子メールで請求情報を通知
- ⑤ 代理店の電話勧誘後の電気通信事業者自らの責任による契約意思等の後確認
- ⑥ 代理店の電話勧誘通話記録の定期的なサンプル調査 等

【MNO】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、平成29年度は、前年度に比べ、相当程度(約19%)減少している。平成28年度第4四半期、平成29年度上半期はそれぞれ前年同期比で、減少しており、継続的な減少傾向が認められる。
2. 引き続き、各事業者及び関係事業者団体においては、スマートフォン等が国民生活に不可欠なインフラとなっていることを踏まえ、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直し対応を行っていくことが求められる。
※ 説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。各調査対象事業者に改善指導を実施。(関係各項目での記載は割愛)
3. 取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっていること、また、新たな料金プランやサービス等も、逐次提供されているところ、新たなサービスの中には、提供条件が分かりにくい等の指摘があるものもあるといったことも踏まえて、対応していくことが必要である。

- ① (一社)全国携帯電話販売代理店協会から進捗報告がなされているところであるが、一層丁寧な高齢者対応や説明時間短縮等の方策について、引き続き、関係事業者及び事業者団体においては、検討を推進していくことが求められる。
- ② 契約時における提供条件の概要の説明の場面のほか、利用者の理解を助ける取組の推進も必要と考えられる(例えば、携帯電話ショップにおけるスマホ教室等の推進)。また、携帯電話ショップにおける待ち時間の縮減のため、携帯電話ショップの来店予約についても、一層の周知などを図っていくことが必要と考えられる。
- ③ 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会 報告書」(平成30年4月)でも指摘されたところであるが、利用者が端末代金を4年の割賦払いにし、2年経った後、新機種に買い換えて同じプログラムに入り続ける場合に限り端末の残債を免除するプログラム(いわゆる「4年縛り」)のように、利用者の電気通信役務の契約期間を実質的に長期に拘束する効果を有するサービスについては、その提供条件の概要について適切に説明することが求められる(消費者保護ルールガイドラインを改定)。

※ 「→」は、今後の取組に当たっての留意事項、これまでのモニタリング会合での指摘(検討・改善事項)等に加え、取組が求められる個別事項等。

1. 苦情相談の総件数(推定)は、平成29年度は、前年度に比べ減少(約8%)している。しかしながら音声通話付サービスは、約36%の増加となっており、特に留意していく必要がある。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直し対応を行っていくことが必要であるが、各事業者においては、上記1. を踏まえ、本会合の苦情等傾向分析結果を参照するとともに、自らに寄せられた苦情相談の内容を把握、分析し、適切に対応していくことが、特に必要と考えられる。
→ ① (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、総務省からの要請(平成29年4月)を受け、MVNOサービスの特徴を踏まえ、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」を作成(平成29年4月、平成30年6月改定)したところであるが、MVNOサービスに特有な苦情も多く見られるところ、引き続き、必要に応じて改定を行っていくとともに、各事業者等においては、サービス内容を分かりやすく周知していく取組を実施していく必要がある。
② 通信速度に係る苦情相談件数がMNOと比べ引き続き相対的に多く寄せられるなか、実効速度の広告表示については、同委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、実効速度の計測・表示方法を定める業界ガイドラインの整備に向けた作業等が進められているところ、早期の実施を目指した関係者の取組が求められる。
③ 音声通話付のMVNOサービスについて、初期契約解除制度の対象とする予定(平成30年10月1日～)であるところ、各関係事業者は、本制度に係る利用者への周知を含め適切な運用を実施していくことが求められる。

【FTTH】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、平成29年度は、前年度に比べ、相当程度(約22%)減少している。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を引き続き実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。
特に、電話勧誘については、苦情相談の絶対数は減少しているが、引き続き、多くの割合を占めている。また、高齢者からの苦情相談が相対的に高い割合になっている。これらの点を踏まえて電話勧誘適正化の一層の推進に取り組んでいく必要がある。
→ ① (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会は、光卸を利用したFTTHサービスの説明等に係る業務適正化のための業界ガイドライン「重要事項説明項目とトークの手引き」を作成(平成29年10月、平成30年6月改定)したところ、各事業者は同ガイドラインに基づく適切な説明の実施の徹底が求められる。また、同委員会においては、苦情等の状況等も踏まえて、引き続き、その必要な見直しを実施していくことが求められる。(その際、NTT東日本・西日本においても、引き続き、当該取組に必要な協力・連携をしていくことが期待される。)
② 同委員会は、光卸サービス(転用)について、利用者への情報提供、注意喚起を目的とした資料(「図解リーフレット」)を作成したところ、各事業者及び同委員会においては、本資料を活用し、光卸サービスについて一般消費者への適切な周知が求められる。

1. 苦情相談の総件数(推定)は、平成29年度は、前年度に比べ、約12%増加している。平成28年度第4四半期、平成29年度上半期は、それぞれ前年同期比で、減少していたが、平成29年度下半期に増加に転じているところであり、特に留意していく必要がある。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を引き続き実施するとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要であるが、各事業者においては、上記 1. を踏まえ、本会合の苦情等傾向分析結果を参照するとともに、自らに寄せられる苦情相談の内容を適切に把握、分析し、適切に対応していくことが、特に必要と考えられる。また、特に、電話勧誘についての苦情相談の割合が多く、また、高齢者からの苦情相談が相対的に高い割合になっている。これらの点を踏まえて取り組んでいく必要がある。
→ (一社)日本インターネットプロバイダー協会においては、会員事業者に対して、電話勧誘適正化推進のため、苦情等傾向分析結果等の情報を共有し、注意喚起を図るとともに、各事業者及び同協会においては、消費者保護の充実のための取組の強化が求められる。

【ケーブルテレビインターネットサービス】

苦情相談の総件数(推定)は、絶対数は引き続き少なく、平成29年度は、前年度に比べ、約7%減少している。各事業者及び関係事業者団体においては、自主的な取組を引き続き実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直し対応を行っていくことが求められる。

- (一社)日本ケーブルテレビ連盟においては、会員事業者に対して、本会合の結果等の情報共有、注意喚起を実施し、また、消費者保護に関する会員事業者向けセミナーを開催し、更に、消費者保護ルールに係る本連盟独自の解説資料を作成し会員事業者に共有し活用を促している。引き続き、消費者保護の充実・向上に係る取組が期待される。

【その他共通事項等】

1. 広告表示(条件付き最安料金を訴求するといったもの)の適正性の確保については、総務省の他の会合等においても指摘されているところ、各事業者及び事業者団体においては、利用者自らの適切なサービス選択に関し、利用者に誤認を与えることのないよう、取組を更に進めていく必要がある。
→ 電気通信サービス向上推進協議会広告表示アドバイザリー委員会においては、関係事業者から、テレビ、新聞等における広告の提供を受け、「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12版)」(平成30年1月、電気通信サービス向上推進協議会)に照らし不適合なものを指摘し、関係事業者に改善を促しているところ、事業者及び同委員会においては、本取組を継続するとともに、苦情等の状況等を踏まえ、本協議会を構成する事業者団体の協力を得つつ、取組を強化していくことが求められる。
2. 総務省においては、各事業者団体等の取組促進のための助言等のほか、苦情等傾向分析結果等も踏まえて、各事業者等の運用状況を注視していくとともに、苦情等申告があった場合の早期の注意喚起、必要に応じての調査、指導等、個別の事案に適切に対応していくものである。また、高齢者その他国民利用者への消費者保護ルールの周知に引き続き努めていくものである。

1. 苦情等傾向分析

- ① 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施。
- ② 関係事業者団体に引き続き協力を依頼。

2. 実地調査等 ※ 必要に応じ、調査対象サービスや調査方法について追加等を実施

(1) 覆面調査等

- ① MNOサービスについては、残債免除等施策(いわゆる「4年縛り」)の契約前説明の義務化や改正青少年インターネット環境整備法の施行等も踏まえ、引き続き、定点観測として実施。
- ② MVNOサービスについては、音声通話付サービスへの初期契約解除制度の導入、改正青少年インターネット環境整備法の施行等も踏まえ、引き続き実施。

(2) その他

FTTH及び分離型ISPサービスについては、苦情相談の発生チャネル等の属性なども踏まえ、事業者へのヒアリング調査等を通じて消費者保護ルールの実施状況を把握する。

3. 平成28・29年度モニタリングにおける指摘事項のフォローアップ等

指摘事項に係る事業者、事業団体における取組のフォローアップ、自主的改善提案とその対応状況等。

