

電気通信事業法における消費者保護ルールの概要 及び実効性の確保に係るこれまでの取組み

事 務 局

2018年10月

1 電気通信事業法における消費者保護ルール

電気通信事業に関する制度の変遷

- 一般の事業者に対しては、自由で多様な事業展開を可能とするため、新規参入や料金に関する事前規制を緩和(現在では、利用者向け料金の事前規制は原則撤廃)する一方で、消費者保護ルールを充実。
- 特定の事業者(主要なネットワークを保有するNTT東西や携帯電話事業者)に対しては、そのネットワークを利用する事業者が公平な条件等でサービスを提供できるよう、接続ルール※1等の公正競争ルールを整備。

※1 **接続ルール**:他事業者にネットワークを開放する際に適用される料金・条件等に関して定めた法令の規定。

規律の変遷

昭和60年～
(1985年～)



平成9年～
(1997年～)

平成13年～
(2001年～)



平成16年～
(2004年～)



平成28年～
(2016年～)

事前規制から利用者視点を踏まえた事後規制へ

競争原理の導入

- ・電気通信事業法の施行
- ・電電公社の民営化(NTTの設立)

市場の自由化

参入規制の緩和

- ・需給調整条項の廃止
- ・外資規制の原則撤廃

料金規制の緩和

- ・料金の認可制→届出制の導入
- ・プライスカップ制度(※2)

多様な事業者の参入促進
自由な料金設定を可能に

約款規制等の緩和

- ・契約約款の認可制→届出制
- ・接続協定の認可制→届出制

ユニバーサルサービス制度の導入

紛争処理制度の導入

自由・迅速な事業展開の促進
セーフティネットを整備

参入許可制の廃止

- ・許可制→登録/届出制

料金・約款の事前規制を原則撤廃

利用者保護の推進

- ・事業の休廃止の周知義務化
- ・提供条件の説明義務
- ・苦情等の処理の義務化

市場支配力の濫用を禁止

紛争処理機能の拡充

- ・対象の拡大(コンテンツプロバイダーとの紛争)

安全・信頼性規律の強化

自由な事業展開の促進

利用者保護ルールの整備

利用者保護ルールの拡充

- ・書面交付・初期契約解除制度の導入
- ・不実告知等の禁止
- ・勧誘継続行為の禁止
- ・代理店に対する指導等

固定系への接続ルールの導入

- ・接続約款の認可制の導入
- ・接続会計の導入
- ・アンバンドル(※3)の義務化

ネットワークを借りやすくして多様な事業者による自由な事業展開を促進

NTTの再編成

- ・持株、地域会社(東・西)、長距離会社(コム)に再編

移動系への接続ルールの導入

- ・接続約款の届出制

禁止行為規制※の導入

- ※特定の事業者に対する不当に優先的・不利な取扱いの禁止等

NTT東西の業務範囲拡大

移動系の接続ルールの強化

- ・接続会計の導入

固定系の公正競争ルールの強化

- ・機能分離の導入 等

NTT東西の業務規制手続の緩和

移動系の接続ルールの更なる強化

- ・携帯電話網の接続ルールの充実

グループ化・寡占化への対応

- ・登録更新制の導入

禁止行為規制の緩和 卸制度の整備

- ・卸役務の事後届出制

料金低廉化・サービス多様化のための公正競争ルールの整備・強化

※2 **プライスカップ制度**:料金水準の「上限」を定める上限価格方式による料金規制。

※3 **アンバンドル**:ネットワークの必要な部分のみを細分化して利用できるようにすること。

事業者一般への規律

特定の事業者への規律

1. 契約前の説明義務

(電気通信事業法(以下「法」という。)第26条)

電気通信事業者・代理店は、契約前に、料金その他の提供条件の概要を説明しなければならない。

- 高齢者・障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を行うことを義務付け ⇒ 適合性原則
- 携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」等(期間拘束契約)について、自動更新される時に利用者に事前通知することを義務付け

2. 書面の交付義務

(法第26条の2)

電気通信事業者は、契約が成立した後遅滞なく、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付しなければならない。

- 通信サービスの種類、料金の内訳、支払い時期・方法、解約条件、通信制限(青少年フィルタリング)等の記載を義務付け
- 特に、端末等の契約を条件とした通信サービスの複雑な料金割引については、その仕組みを図で示すことを義務付け
- 付随する有料オプションサービスについて、名称・料金・解約条件等の記載を義務付け

3. 初期契約解除制度

(法第26条の3)

利用者は、書面の受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除可能。

- 主要な固定インターネットサービス及び移動通信サービスを初期契約解除制度の対象として指定。
※ 事業者に一定の責任が認められる場合に、端末も含めて解約できる「確認措置」の認定を受けた移動通信サービスは、初期契約解除に代えて確認措置を適用
- 契約解除時に利用者が支払うべき額については、事業者による不当な高額請求を防ぐため、上限額に関し規定

4. 苦情等の処理義務

(法第27条)

電気通信事業者は、電気通信役務又はその業務方法についての苦情及び問合せ(苦情等)を適切かつ迅速に処理しなければならない。

- 苦情等処理義務については、説明義務等の対象外とされている、法人契約、自動締結契約および都度契約についても対象となる。

5. 不実告知等・勧誘継続行為の禁止 (法第27条の2第1号・第2号)

電気通信事業者・代理店が次の行為をすることを禁止:

・契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為 ・求められない勧誘を継続する行為

- 契約上の軽微な変更を求める行為(利用者利益の保護に支障を生じないもの)等を勧誘継続禁止の例外の場合として規定

6. 代理店に対する指導等措置 (法第27条の3)

電気通信事業者が代理店に対し、委託した業務に係る指導等の措置を行うことを義務付け。

- 適切な委託先の選定、業務の手順等の文書の作成、委託先の業務状況の確認・検証、苦情の適切な処理、問題発生時の委託の中止・契約解除等の措置を義務付け

7. 事業の休廃止に関する周知義務 (法第18条)

電気通信事業者が電気通信事業の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとする場合には、原則として、利用者にその旨を周知させなければならない。

- 電気通信事業者は、あらかじめ相当な期間を置いて、利用者に周知させなければならない。
- 周知させる際は、次のいずれかの方法により、適切に周知させなければならない。
 - ① 訪問、
 - ② 電話、
 - ③ 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付、
 - ④ 電子メールの送信、
 - ⑤ 利用者がサービスの提供を受ける際に表示されるポータルサイト等の画面上の表示

(参考) 改正青少年インターネット環境整備法の施行(平成30年2月1日)

携帯電話事業者及び代理店等に対して、利用者が18歳未満かどうかの確認、フィルタリングの必要性等の説明、フィルタリングの有効化措置の実施を義務付け

8. 各規律の担保措置

(法第29条)

行政指導による改善を促した上で、規律の内容に応じ、事業者又は事業者・代理店への業務改善を命じることが可能。

※業務改善命令に従わない場合は、200万円以下の罰金(法第186条第3号)

● 電気通信事業者・代理店に対する業務改善命令の対象(代理店に対しては、委託を受けた業務に限る) (法第29条第2項第1号)

- ① 提供条件の説明義務違反
- ② 不実告知等の禁止違反
- ③ 勧誘継続行為の禁止違反

● 電気通信事業者に対する業務改善命令の対象 (法第29条第2項第2号)

- ① 契約書面の交付義務違反
- ② 苦情等の処理義務違反
- ③ 代理店への指導等措置義務違反

※その他、事業者に対しては、**事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達・国民の利便の確保に支障が生ずるおそれ**があるときに、業務改善命令を行うことが可能。

(法第29条第1項第12号)

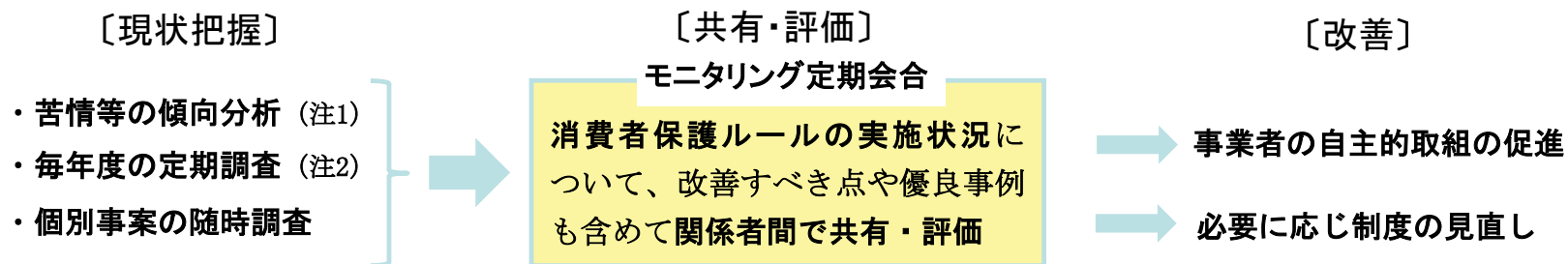
※ このほか、契約書面の交付義務については直罰(30万円以下の罰則)、初期契約解除制度については民事的規律(契約無効)の対象となっている。

2 消費者保護ルールの実施状況のモニタリング

モニタリング定期会合について

- 平成27年度電気通信事業法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のモニタリングを実施。
- 総務省及び関係者(※)の間で実施状況について共有・評価等する「モニタリング定期会合」を開催。

※ 有識者、事業者団体、消費者団体 等



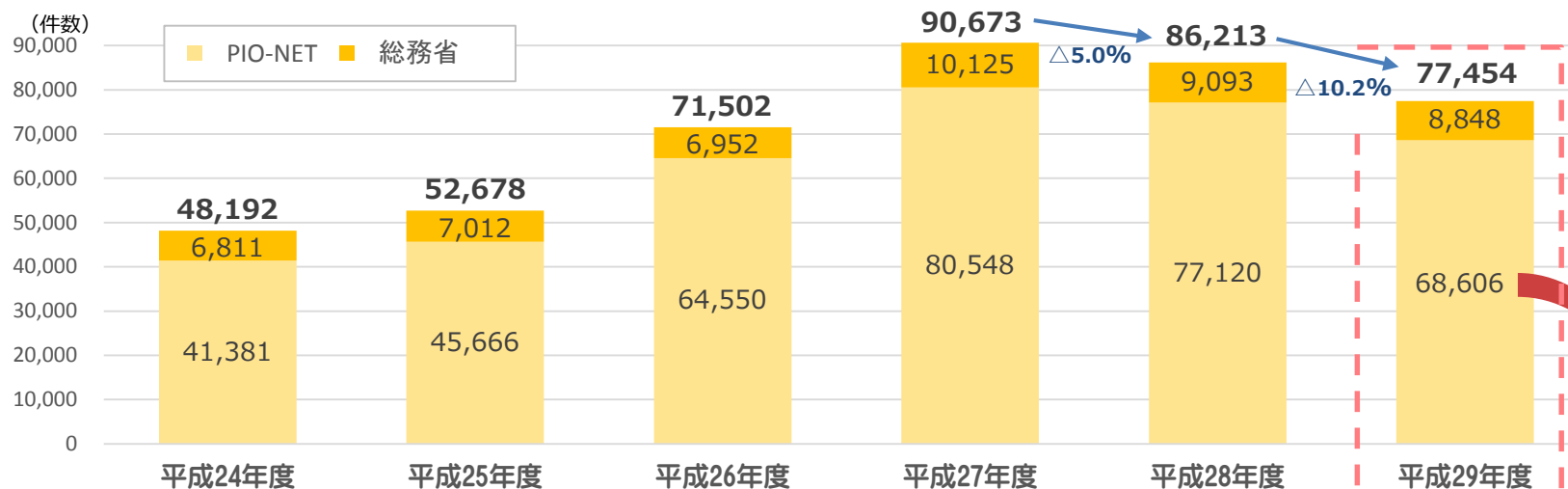
(注1) : PIO-NETと総務省に寄せられた苦情相談のうち、約3分の1を無作為サンプル抽出し、分類・整理

(注2) : 書面調査、実地調査(覆面調査、利用者アンケート)等

(参考) モニタリング定期会合 構成員

- | | | | |
|---------------|-------------------|---------|---|
| (主査) ■ 新美 育文 | 明治大学教授 | ■ 黒坂 達也 | 総務省情報通信政策研究所コンサルティング・フェロー |
| (主査代理) ■ 森 亮二 | 弁護士 | | 慶應義塾大学大学院 特任准教授 |
| ■ 石田 幸枝 | 全国消費生活相談員協会理事 | ■ 市川 芳治 | 慶應義塾大学法科大学院 非常勤講師 |
| ■ 長田 三紀 | 全国地域婦人団体連絡協議会事務局長 | ■ 横田 明美 | 千葉大学大学院 准教授 |
| ■ 北 俊一 | (株)野村総合研究所 パートナー | | (オブザーバー) TCA、全携協、テレサ協、JAIPA、CATV連盟、国民生活センター |

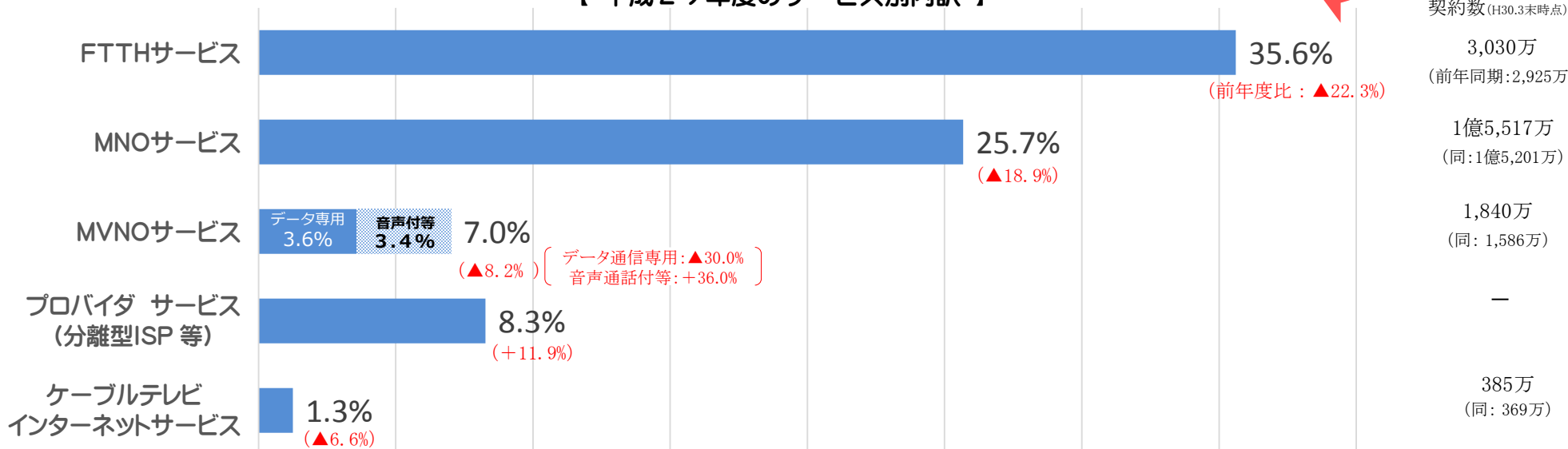
全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた件数と総務省における総受付件数



※ 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】

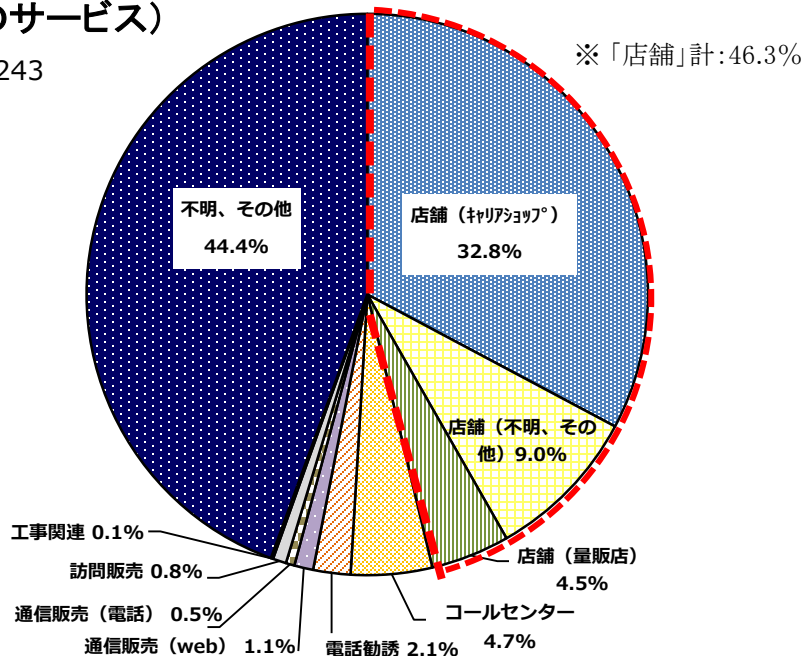


<参考>
契約数 (H30.3末時点)

(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

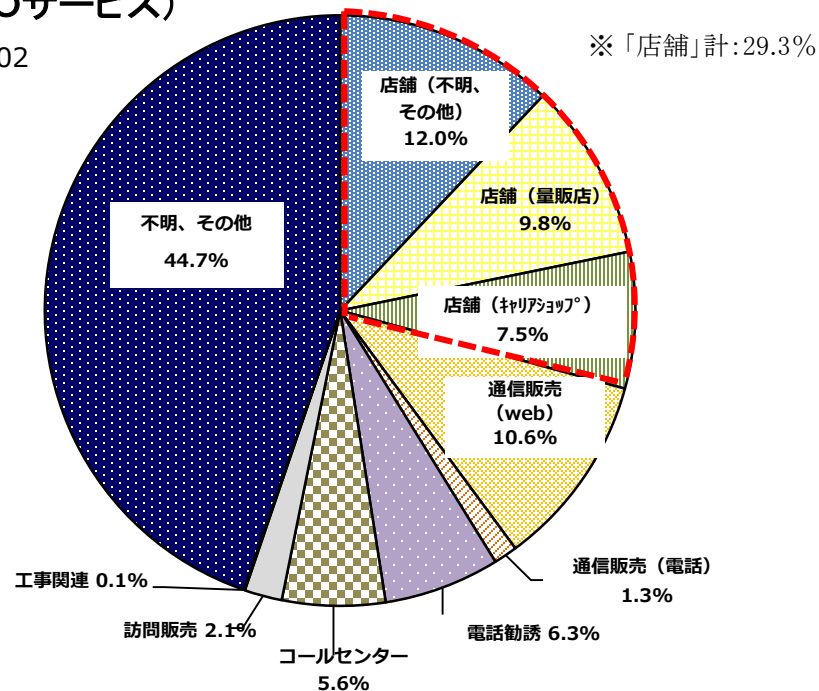
(MNOサービス)

N = 6,243



(MVNOサービス)

N = 1,702



(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) 24.5%

- (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) 17.2%

- (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) 14.5%

- (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) 26.7%

- (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) 20.3%

- (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。

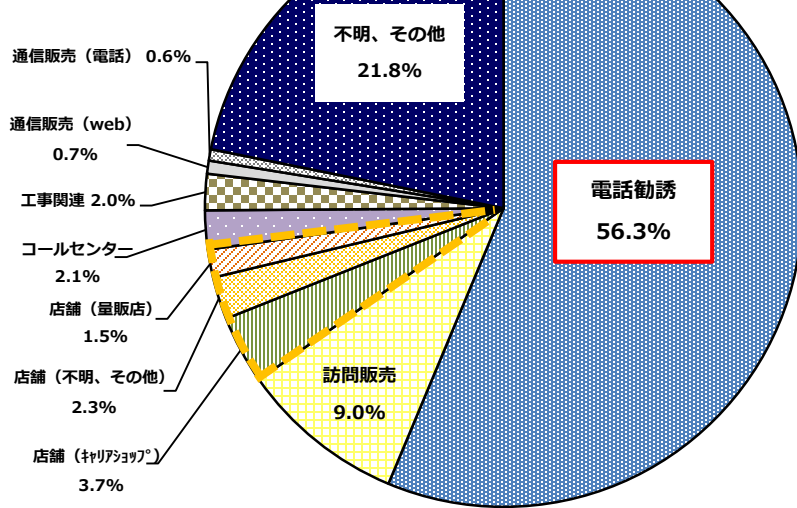
③ 勧められて新規に契約 11.3%

- (事例) ・ 勧誘時に受けた説明より料金が高い。契約を取り消したい。
 ・ 高速と聞いていたが、聞いていたより速度が遅く使い勝手が悪い。解約できないか。

(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)

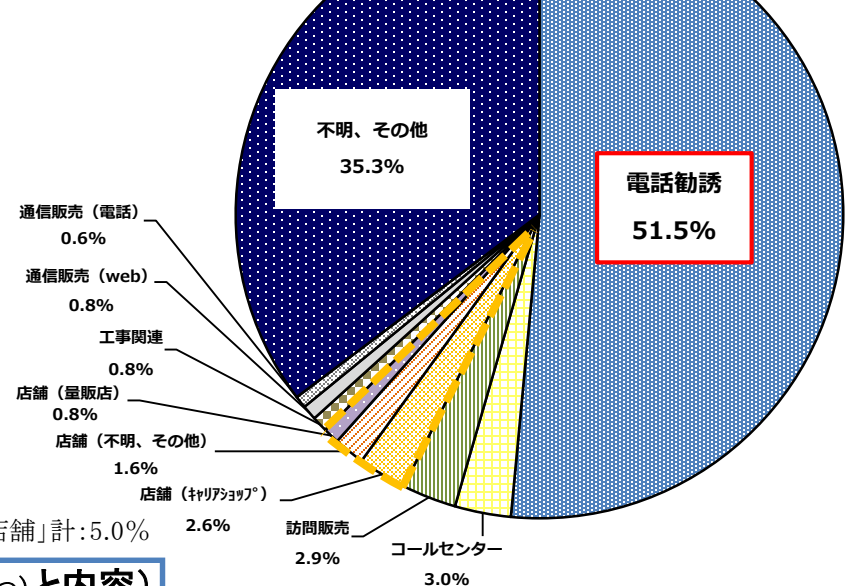
N=8,660



※「店舗」計:7.5%

(ISPサービス)

N=2,011



※「店舗」計:5.0%

(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乗換え 39.3%

(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) 19.2%

(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 11.0%

(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 勧められて事業者等乗換え 42.8%

(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。元の事業者に戻りたい。

② 解約の条件・方法(解約料等) 23.7%

(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。

③ 勧められて新規に契約 8.9%

(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った。違約金等を支払うことなく解約したい。

- 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)と年代別に照らしあわせると、MNOサービス、FTTHサービス及びISPサービスについては、60代以上の各年代において、相対的に高い割合となっている。70代においては、特に相対的に高い割合となっている。

(注) 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、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(※)ため、あくまで参考である。

※ 下表の比率算出に当たっては除外している。

		N=2,367	N=725
	<携帯電話 ^{注1} > 利用動向での比率	<MNO> 苦情相談での比率	<MVNO> 苦情相談での比率
20代～50代	66.2%	63.8 %	74.8%
60代	18.1%	18.7%	14.9%
70代	11.2%	12.9%	8.3%
80代以上	4.6%	4.6%	2.1%

		N=3,116	N=752
	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率	<ISP> 苦情相談での比率
20代～50代	65.0%	54.4%	52.9%
60代	20.0%	20.8%	21.0%
70代	10.8%	18.9%	19.5%
80代以上	4.1%	5.9%	6.5%

注1: 利用動向での比率は、総務省「平成29年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

携帯電話: 携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する20代以上の個人

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7.9%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.1%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

【H29年度実地調査概要】

携帯電話や光回線サービスの販売現場で、利用者に扮した調査員が、サービスに関する提供条件等の説明を受けることにより、法令の遵守状況等について確認するもの

	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

【MNOサービス】 3社 [調査件数:各社約50件]

○ 昨年調査に比して相当程度の改善が見られたが、なお説明の実施状況が不十分と認められるケースが一定程度あり。

⇒ 3社に対し、改めて行政指導を実施(7月中旬)

① 2年縛りプラン以外の料金プラン*が紹介されなかった例:全体平均36% 【昨年調査:68%】

※ 当初から縛りのないプラン及び2年後フリーのプラン

② 自動更新の説明がなかった例:全体平均27% 【昨年調査:58%】

③ 更新月の説明がなかった例:全体平均22% 【昨年調査:58%】

④ 違約金又は具体的な違約金の額の説明がなかった例:全体平均15%

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%】

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:全体平均26% 【昨年調査:79%】

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%】

【FTTHサービス】 6社 ※ 契約者の多い事業者を優先して選定(平成28年度調査対象事業者を除く) [調査件数:各社5~30件]

○ 説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。 ⇒ 6社に対し、行政指導を実施(7月中旬)

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%

② 2年縛りプラン以外の料金プラン*が紹介されなかった例:全体平均67%

※ 当初から縛りのないプラン及び2年後フリーのプラン

③ 自動更新の説明がなかった例:全体平均38%

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%

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%

【MVNOサービス】 11社 [調査件数:各社約6~50件]

○ 説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。 ⇒ 11社に対し、行政指導を実施(2月下旬)

- 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%
- 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%
- 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%
- 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%
- 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%
- 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%
- 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%
- 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%

1. MNOサービス

調査結果

[販売現場における実地調査(覆面調査)結果]
昨年度調査結果よりも改善。ただし、なお説明状況が不十分と認められるケースあり

[苦情分析結果等]

苦情相談件数は継続的に減少(▲19%)

- ① ただし、高齢者からの苦情相談は利用動向に比べ相対的に高い割合
- ② また、新たなサービス等も、逐次、提供されている中で、提供条件が分かりにくい等の指摘があるものもある(「4年縛り」)

対応・取組の方向性

- ❑ 改めてMNO 3社に対し行政指導を実施(H30.7)(継続的にフォローを実施)
- ❑ 一層丁寧な高齢者対応や説明時間短縮等の方策の検討推進
※ 現在、全携協、携帯電話事業者で検討中
- ❑ 契約時における提供条件の概要説明の場面の他、利用者の理解を助ける取組推進(携帯ショップにおけるスマホ教室の推進等)
- ❑ 「4年縛り※」の提供条件の説明を義務づける消費者保護ガイドラインを改正(H30.8)。これを踏まえた適切な説明の実施徹底

⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請

※ 利用者が指定端末の代金を4年間の割賦払いにすること、及び指定料金プログラムへ加入することを前提に、2年後に機種変更する際、旧端末を下取りに出すこと、及び同じプログラムに入り続けることを条件に、割賦残債を免除する施策

2. MVNOサービス

調査結果

[販売現場における実地調査(覆面調査)結果]
説明状況が不十分と認められるケースあり

[苦情分析結果等]

全体の苦情相談件数は減少(▲8%)。ただし、音声通話付サービスについては増加(+36%)

- ① MVNOサービスに特有な苦情も多く見られる
- ② 通信速度に係る苦情相談件数の割合はMNOに比べ多い(3倍強)
- ③ 音声通話付サービスについて、契約初期に寄せられた苦情のうち、半数近くが契約解除に係るもの

対応・取組の方向性

- ❑ MVNO11社に対し行政指導を実施(H30.2)(継続的にフォローを実施)
- ❑ MVNOサービス特有の事項について、利用者への分かりやすい周知の実施推進
※ テレサ協は、利用者向けチェックポイントを作成(H29.4)、改定(H30.6)
- ❑ 実効速度計測・広告表示の実施に向けた業界ガイドライン整備、これに基づく表示の実施
※ テレサ協等においてガイドラインの検討中
- ❑ 音声通話付サービスへの初期契約解除制度の導入(H30.10)、これを踏まえた適切な運用の実施徹底

⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請

3. FTTHサービス

調査結果

[販売現場における実地調査(覆面調査)結果]
説明状況が不十分と認められるケースあり

[苦情分析結果等]

苦情相談件数は減少(▲22%)。ただし、

- ① 電話勧誘についての苦情相談割合が高い
- ② 高齢者からの苦情相談は利用動向に比べ相対的に高い

対応・取組の方向性

- FTTH事業者6社に対し行政指導を実施(H30.7)(継続的にフォローを実施)
- 電話勧誘適正化の一層の推進(業界ガイドラインの実施徹底)
 - ※ テレサ協は、電話勧誘時の説明話法に係るガイドラインを作成(H29.10)、改定(H30.6)
 - ※ 一層丁寧な高齢者対応についてガイドラインに追記予定
- 契約時における利用者の注意事項の周知の実施推進
 - ※ 分かりやすい「図解リーフレット」を事業者団体で作成(H30.6)

⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請

4. ISPサービス

調査結果

[苦情分析結果等]

苦情相談件数は増加(+12%)(特にH29年度下半期に増加)

- ① 電話勧誘についての苦情相談割合が高い
- ② 高齢者からの苦情相談は利用動向に比べ相対的に高い

対応・取組の方向性

- 電話勧誘適正化の推進(事業者・事業者団体における取組の強化)

⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請

- ※ H30年度モニタリング調査では、新たに、各ISP事業者について、代理店指導・監督措置を含めた対応状況を調査
- ※ また、苦情相談内容を更に精査し、必要に応じて個別の事業者対応も実施

5. その他(各サービス共通事項)

広告表示の適正性確保の取組を強化(事業者及び事業者団体(電気通信サービス向上推進協議会)における取組の推進)

⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請(H30.7)

◎ 説明状況・苦情相談状況を踏まえ、モニタリング会合において、各事業者・団体に改善対応の検討・実施を要請
⇒ 各事業者において基本的に対応(改善)を実施済み。

利用者に対し、総支払額(合計金額)の説明・書面交付

月々の支払額を個々(通信料、割引、オプション料、端末の割賦代等)に説明するだけでなく、総支払額(合計金額)の見込みの説明(明示)、及び、これを記載した説明書面等の交付を実施。

利用者に対し、解約諸費用の一括での説明・書面交付

解約時に請求される諸費用の見込みを個々(違約金、当月の通信料、端末代金の残債等)に説明するだけでなく、一括して説明(明示)。また、これを記載した説明書面等の交付を実施。

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(一ヶ月間無料等)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終了を適切なタイミングで知らせるための事前通知を実施。

料金の請求情報に関する通知

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、請求情報の通知を実施。

電話勧誘後の後確認の実施

代理店による電話勧誘により契約を結ぶ場合は、電気通信事業者自らの責任により契約意思等の後確認を実施。

電話勧誘通話記録の定期的サンプル調査の実施

電気通信事業者は、代理店業務の実施状況の定期的な確認のため、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。

「転用」に係る不利益等重要説明事項のポイントと電話勧誘話法の手引きの作成

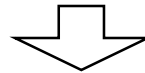
「転用」による事業者の乗換えに係る説明において、「元サービスへの復帰に際して、電話番号が変更となる」といった不利益が発生する可能性があることなどを利用者に適切に伝えるため、業界全体として、利用者に説明すべき重要事項と電話勧誘時の適切な話法例をとりまとめ、関係事業者に周知・徹底。

MVNOサービス利用に関する注意点等の周知の実施

MVNOサービス特有の要素に起因する苦情相談が多くあると考えられること等から、MVNOサービス利用に当たっての注意点等を記載したチェックリストを作成し、利用者への周知を実施。

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、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たが、MVNO音声通話付サービスは対象となっていなかった。(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ため、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、情報通信行政・郵政行政審議会に諮問。6月、答申。
改正省令・告示が10月1日施行。

2. 消費者保護ルールガイドラインの改定

- (1) 実質的に利用者の通信サービス契約期間を長期に拘束する効果のある残債免除等施策(いわゆる「4年縛り」※)について、利用者への事前説明を義務づけることを明記する改定を実施(平成30年8月)。

※ 利用者が指定端末の代金を4年間の割賦払いにし、2年後に機種変更する際、同じプログラムに入り続けること等を条件に、割賦残債の半額を免除する施策

- (2) モニタリングにおける指摘事項について、そ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、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

平成30年度のモニタリング方針

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) 実地調査

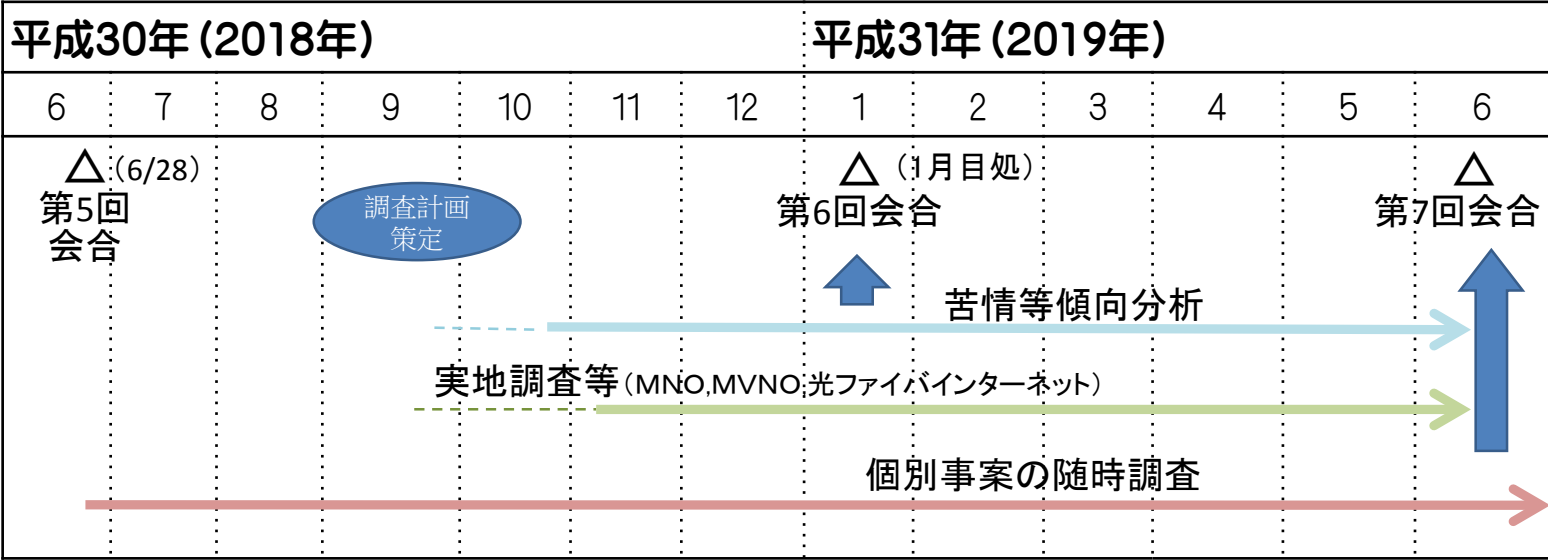
- ① MNOサービスについては、改正青少年インターネット環境整備法の施行等も踏まえ、引き続き、定点観測として実施。
- ② MVNOサービスについては、音声通話付サービスへの初期契約解除制度の導入、改正青少年インターネット環境整備法の施行等も踏まえ、引き続き実施。

(2) その他

光ファイバインターネット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、実地調査に加え、補足的に利用者アンケート等を通じて消費者保護ルールの実施状況を把握する。

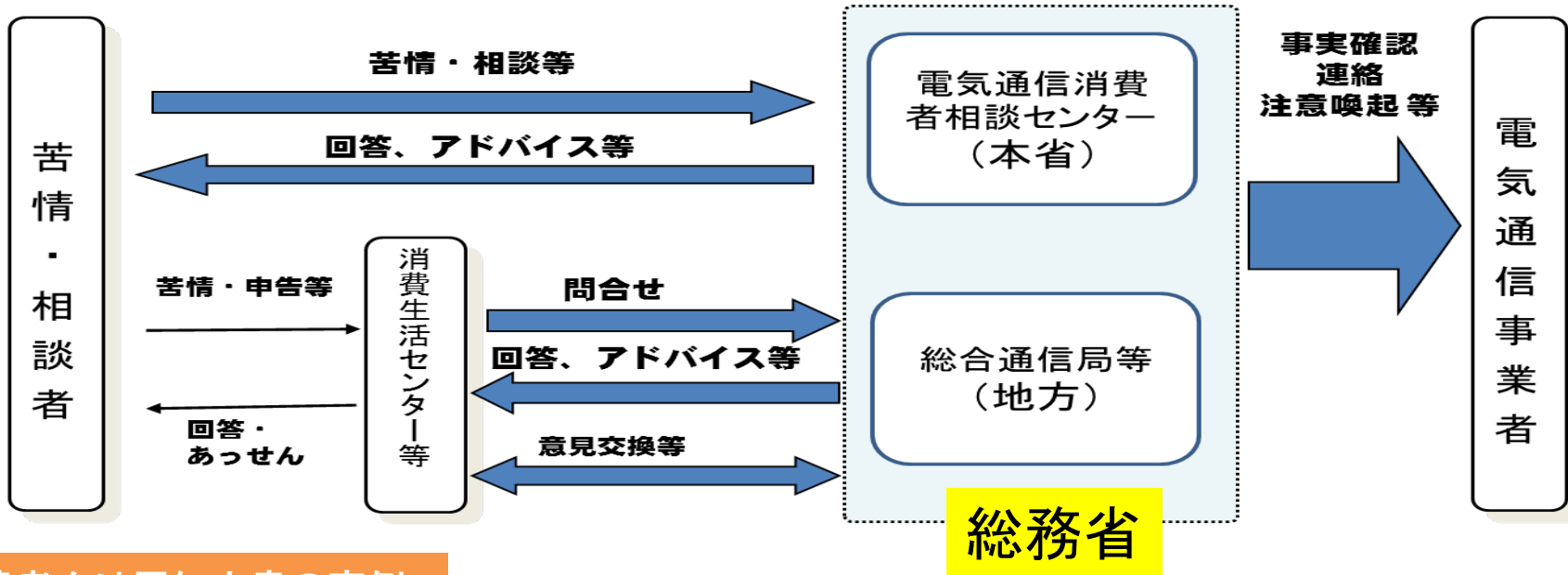
3. 平成28・29年度モニタリングにおける指摘事項のフォローアップ等

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。



3 その他の消費者保護の取組

- ①苦情・相談の受け付け（論点の整理等のアドバイス、電気通信事業に係る制度の解釈等）
- ②電気通信事業者等への事実確認等の連絡、分析結果に基づく注意喚起 等



消費者向け周知文書の事例

電話勧誘トラブル 注意啓発リーフレット



電気通信サービスQ&A (毎年度)



インターネットトラブル事例集 (毎年度)



スマートフォン使用にあたっての注意啓発リーフレット



- 国（各地域の総合通信局等）、地域の消費生活センター、電気通信事業者等の関係者間で、情報共有や意見交換を実施。
- 原則、各地域で年2回開催。

電気通信事業者等

- 最新のサービスやその仕組み、各種取組に関する紹介・説明
- 苦情・相談事例の把握
- 問題点や課題等に対する現状説明・改善点の検討

関係者間の連携による消費者利益の向上

消費生活センター (都道府県、市区町村)

- 最新のサービスやその仕組み、電気通信事業者における各種取組の状況や電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報収集
- 苦情・相談事例の共有
- 問題点や課題等の指摘

国

(総務本省、総合通信局等)

- 電気通信消費者支援連絡会の定期開催
- 最新の電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報提供
- 苦情・相談事例の把握
- 利用者リテラシー向上のための資料配付

