

**平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング
における指摘事項に係る対応状況(フォローアップ)**

1. MNOサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(3社)

全ての事項について、措置を実施済み。

全体的に悪かった事項又は各事業者において特に留意すべき事項	各事業者による対応状況(概要) ※ 各事業者の回答を基にとりまとめ。以下同じ。
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)が紹介されなかった	<p>各事業者(※)において、説明ツールの見直し、代理店への周知等により、説明の徹底を実施済み。 (※) 各指摘事項によって対象事業者が異なる。</p>
② 自動更新の説明がなかった	
③ 更新月の説明がなかった	
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	
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	
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	
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	
⑧ 特定のオプションやデータ容量プランについて、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と思わせる説明を行っていた	
⑨ 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、「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	

(2) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。(一部は措置を実施予定)

(「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」※や消費者保護WGにおける今後の検討を踏まえた、さらなる対応も必要)

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①一層丁寧な高齢者対応や説明時間短縮等</p> <p>⇒ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者対応：(一社)電気通信事業者協会において自主基準を策定し、3社の共通施策として、80歳以上を対象とした家族への同意確認など、より丁寧な対応を実施(平成30年8月～)。また、(一社)全国携帯電話販売代理店協会においても、代理店による初期設定支援やスマホ教室を支援。 ・説明時間短縮等：3社各社でサンプリング調査による実態把握の上、説明時間短縮に向けた各種取組を実施。
<p>②利用者の理解を助ける取組の推進等</p> <p>⇒ 提供条件の概要説明の場面のほか、利用者の理解を助ける取組(スマホ教室等)の推進も必要。また携帯ショップにおける待ち時間縮減のため、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。</p>	<p>3社において、利用者理解を助ける各種の取組(分かりやすい料金プランの検討、スマホ教室の拡大、専任スタッフによる初期設定等支援、料金総額表示の工夫等)を実施又は検討中。また、待ち時間の短縮に向けた来店予約の拡大についても各社で推進中。</p> <p>なお、「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」※において、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」が掲げられており、総務省において今後、必要な措置を検討・実施することとしている。</p>
<p>③端末買換えサポートプログラム等の提供条件の適切な説明</p> <p>⇒ 利用者が端末代金を4年の割賦払いにし、2年経った後、新機種に買い替えた場合に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。</p>	<p>端末の残債免除施策について利用者への説明を義務づけた消費者保護ルールガイドライン改定(平成30年8月28日)を踏まえ、各社においても適切な説明を実施。</p> <p>なお、「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」※において、端末買換えサポートプログラムについては抜本的に見直すことが必要とされており、総務省において今後、必要な措置を検討・実施することとしている。</p>

※ 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」(平成31年1月17日 モバイル市場の競争環境に関する研究会・ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG)

2. MVNOサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(11社)

⇒ 第5回会合にて報告済み

(各事業者において、説明ツールの見直し、代理店スタッフへの研修等により、説明の徹底を実施済み)

(2) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。(一部は措置を実施予定) * 引き続き、対応状況の確認を実施。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」 ⇒ MVNOサービスに特有な苦情も多く見受けられるところ、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。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会やMVNO各事業者による「チェックポイント」の周知・活用を実施するとともに、引き続き内容の改定(項目追加等)についても検討中。</p>
<p>②実効速度の広告表示 ⇒ テレコムサービス協会MVNO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。</p>	<p>引き続き、(一社)テレコムサービス協会MVNO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。</p>
<p>③音声通話付のMVNOサービスにおける初期契約解除 ⇒ 音声通話付のMVNOサービスについて、初期契約解除の対象とする予定(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。</p>	<p>MVNO各事業者において対応済み。 (重要事項説明書等の説明書面に初期契約解除について記載) (一部事業者では制度の変更にあたりHPにおける周知を実施)</p>

3. FTTHサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(6社)

全ての事項について、措置を実施済み。

全体的に悪かった事項又は各事業者において特に留意すべき事項	各事業者による対応状況(概要)
① 通信速度についてベストエフォートである旨の説明がなかった	各事業者(※)において、説明ツールの見直し、代理店スタッフへの研修等により、説明の徹底を実施済み。 (※) 各指摘事項によって対象事業者が異なる。
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	
③ 自動更新の説明がなかった	
④ 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	
⑤ 初期契約解除制度について説明がなかった	

(2) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」※や消費者保護WGにおける今後の検討を踏まえた、さらなる対応も必要)

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会が作成した業界ガイドラインに、電話勧誘時の年代確認の実施、より丁寧な説明について追記する改定を実施。改定版ガイドラインとしてFVNO各社に配布済み(平成31年1月)。</p> <p>なお、「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」※において、通信事業者・販売代理店による、利用者に誤解を与える不適切な勧誘行為(社名や勧誘目的の不明示等)を禁止することとされており、総務省において今後、必要な措置を検討・実施することとしている。</p>
<p>②光卸サービス(転用)について、一般消費者への適切な周知</p> <p>⇒ 光卸サービス(転用)について、利用者の情報提供、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。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会が作成した図解リーフレットを、NTT東西を通じ、NTT東西の卸売サービスを利用してサービスを提供する御先事業者等に配付(10万部)するとともに、消費者団体等に配付。また、ホームページで公開。(平成30年7月～)。</p>

※ 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」(平成31年1月17日 モバイル市場の競争環境に関する研究会・ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG)

4. 分離型ISPサービスについて

(1) 指摘事項関係

措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①消費者保護の充実のための取組の強化</p> <p>⇒ 各事業者においては、苦情相談の総件数(推定)が増加したこと等を踏まえ、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。</p>	<p>(一社)日本インターネットプロバイダー協会における会員アンケート調査等の結果(新規獲得による苦情はほぼ無いことが判明)や、分離型ISPサービスの苦情の多くは光コラボの電話勧誘と推測されることを踏まえ、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会が作成した業界ガイドラインに、ISPの不適切な勧誘についても読み込めるよう調整済み。</p>