

## 要改善・検討事項(案)

---

## 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、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要。

特に、音声通話付サービスの初期契約解除制度導入を踏まえた制度の説明及び改正青少年インターネット環境整備法を踏まえたフィルタリングの必要性・内容の説明や店頭におけるフィルタリングの有効化措置の実施等について一層の徹底が必要。

⇒ 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、本調査及び苦情・相談の分析結果を参考にあらためて自らの実施状況を点検し、必要な改善を実施していくことが適当と考えられる。

### 2. 苦情・相談分析関係

平成30年度上半期は、前年度同期と比較して苦情件数は全体として減少しているが、音声通話付が増加している。各事業者等においては、第5回会合に引き続き苦情・相談割合が高い「契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)」や「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」などを中心に、今回の結果を踏まえた検討を行い、適切に対応していくことが必要である。

### 3 通信速度に関する広告表示

通信速度に係る苦情相談件数については、第5回会合の分析結果と比べ減少傾向にあるものの、MNOと比べて2倍強の比率で生じている。事業者団体においては、策定の準備を進めている実効速度表示についてのガイドラインの早期の策定を図り、策定後は、各事業者における同ガイドラインを踏まえた取組が必要である。

※ 通信速度等に関する苦情・相談割合 MVNO:10.9%(第5回:14.7%) MNO:4.1%(第5回:3.1%)

### 4 その他

総務省等において本会合で指摘のあった、「初期契約解除に伴う事務手数料」や「SIM準備手数料(仮)」については、総務省等において、その実情を踏まえた上で、今後の取り扱いを検討していく必要がある。

## II MNOサービス

平成30年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数が増加している。各事業者及び各事業者団体等においては、苦情相談の上位に挙げられている「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」や「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」等、又は各社・団体等に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早急かつ着実に検討・推進していく必要がある。

また、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、各事業者及び各事業者団体等においては、引き続き高齢者への丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。

## III FTTHサービス

平成30年度上半期は、前年度同期と比較して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依然として高い比率を占めており、苦情相談の上位に挙げられている「事業者の信用度に対する不安」等の改善に向けた取組を、各事業者及び各事業者団体等においては引き続き検討・実施していくとともに、当該取組の周知を勧誘行為・契約締結の現場において徹底するよう努めていく必要がある。

また、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、各事業者及び各事業者団体等においては、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。

## IV その他

「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)において、早急に取り組むべき事項として挙げられた「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」及び「販売代理店の業務の適正性の確保」は、上記に挙げられた項目の改善に資するものと考えられることから、総務省等においても必要な措置を早急に講じるべく検討を進めていく必要がある。