

電気通信事業分野に係る消費者保護の取組等について

—平成30年度上半期消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等(概要)—

平成31年2月
総務省

目次

1. 苦情相談の傾向分析の結果について ...P. 4
2. 実地調査の主な結果 (MVNOサービス) ...P.34
3. 要改善・検討事項 ...P.40
4. モバイルサービス等の適正化に向けた取組について ...P.43

1. 苦情相談の傾向分析の結果について

① 苦情等傾向分析

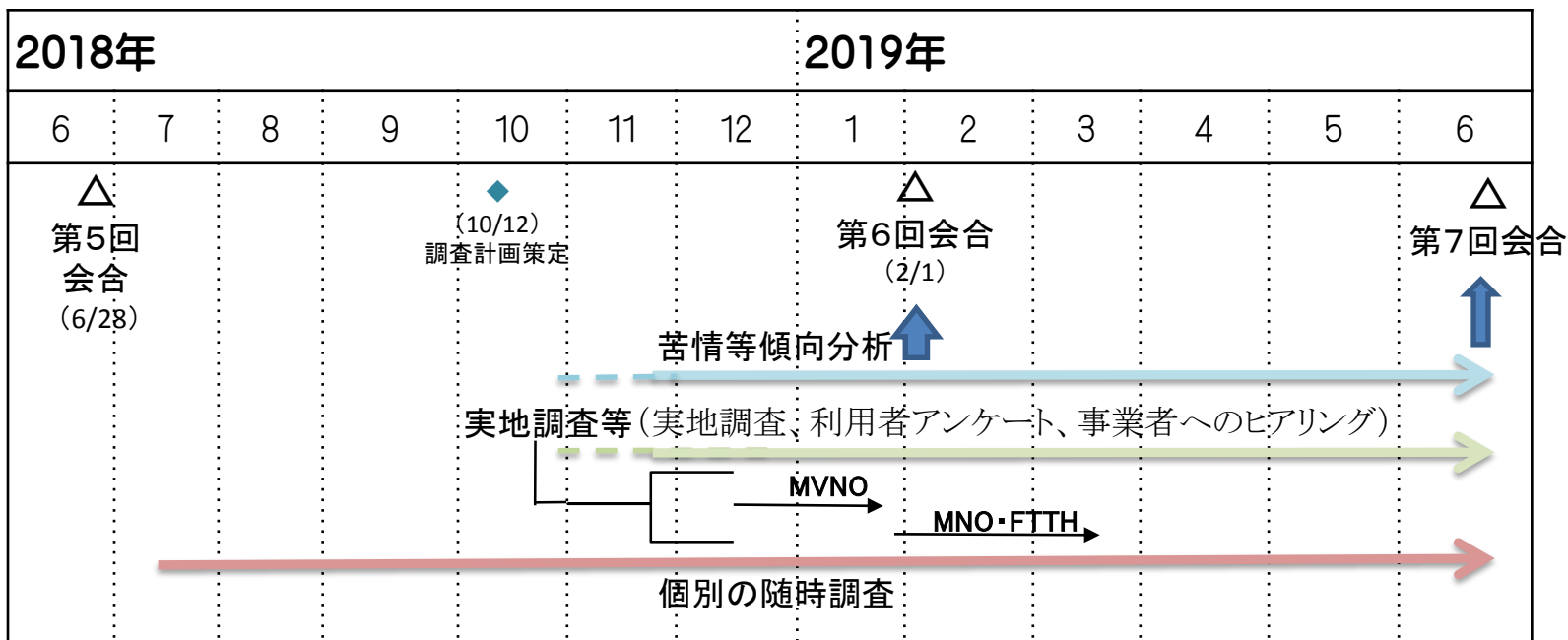
- ・総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施
- ・関係業界団体に引き続き協力を依頼

② 実地調査等(実地調査、利用者アンケート、事業者へのヒアリング)

- ・MNO、MVNO、FTTHについて、引き続き、定点観測として実施
- ・優良事例の発掘も引き続き実施

③ 改善事項等のフォローアップ

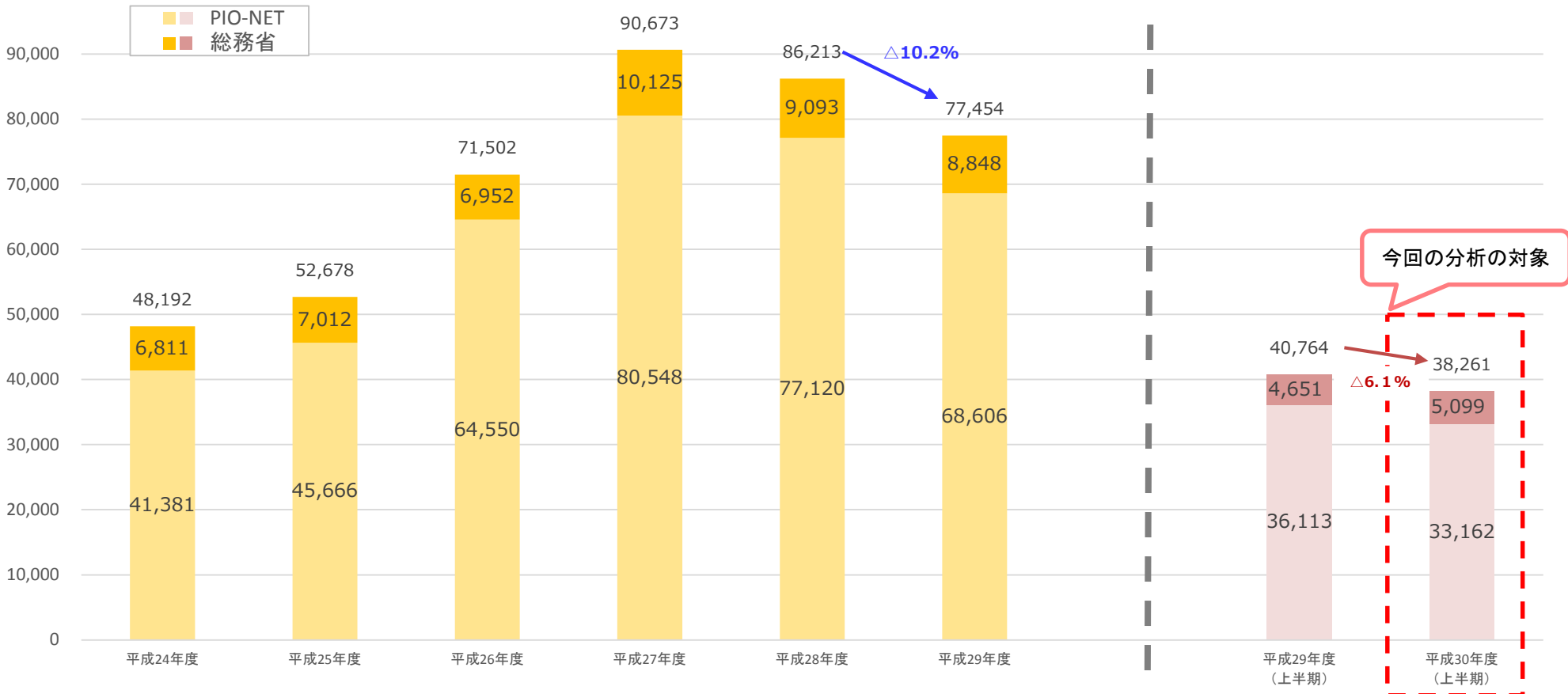
- ・29年度モニタリングで指摘した改善事項に係る各事業者の取組及び関係業界団体の自主的改善事項等を引き続きフォローアップする



〔苦情相談件数は、平成27年度まで右肩上がり増加していたが、平成28年度から減少〕

- 平成30年度上半期に全国の消費生活センター及び総務省で受けた苦情相談件数は、前年同期と比較して6.1%減少した。

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^{※1}と
総務省における総受付件数^{※2}(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数)

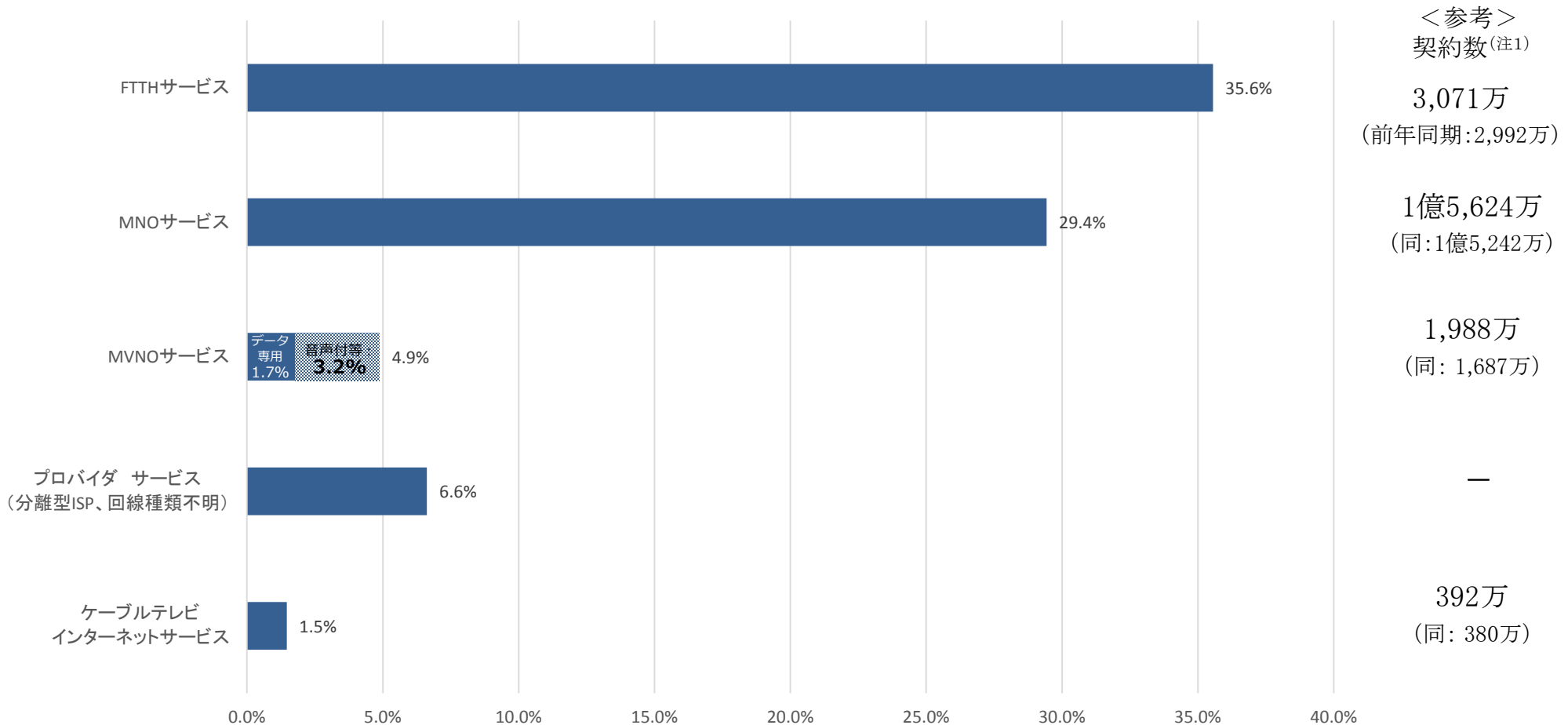


今回の分析の対象

※1 PIO-NET登録分について、平成24~29年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数(平成30年5月17日時点のもの)。上半期で比較している数値は、その年度の1月1日までに登録された件数(平成29年度上半期の件数「36,113」は平成30年1月29日時点、平成30年度上半期の件数「33,162」は平成31年1月7日時点のもの)。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がある。

※2 総務省受付分について、上半期で比較している数値は、その年度の1月1日までに登録された件数。また、平成28年度以降の件数にはホームページでの受付分(平成28年7月受付開始)を含む。

○ PIO-NET及び総務省で受け付けた苦情相談総受付件数のうち、約1/3を無作為抽出して分類・整理を行った場合の各サービス種類別の内訳は以下のとおり。FTTHサービスの比率が最も高く、その次にMNOサービスの比率が高い。



※ 上記の他、その他固定系:17.4%、その他移動系:7.3%

N=12,348 期間:H30. 4~H30. 9月

注1:総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(平成30年度第2四半期(9月末))」(H30.12.21)より、引用。

平成30年9月末現在の契約数。法人契約等も含まれるため、一般消費者からの通常の苦情相談の対象となるサービス範囲とは必ずしも一致しない。

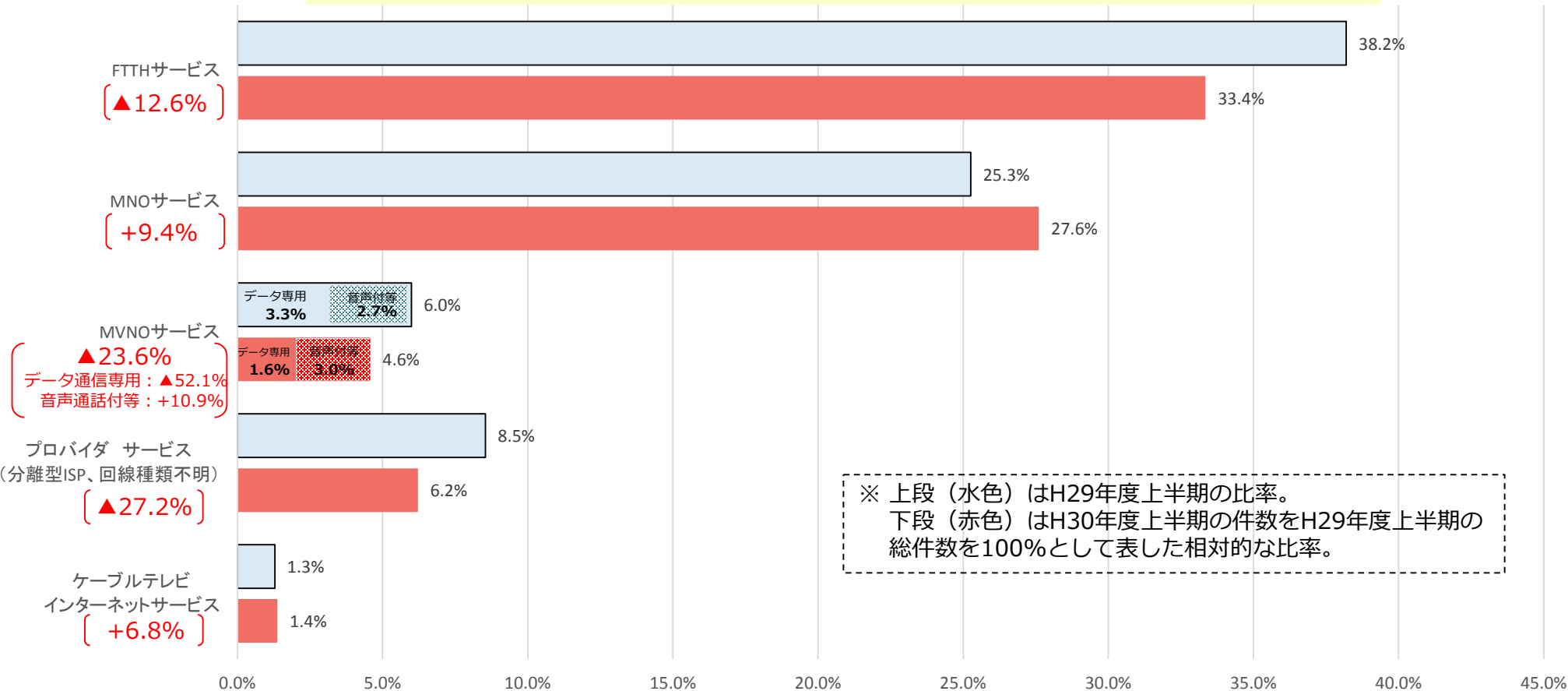
注2:「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。

複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。

サービス種類別 H29年(4~9月)・H30年(4~9月)総量 比較

○ 平成30年度上半期は、前年同期と比較して、FTTH、MVNO(データ通信専用)、プロバイダの各サービスの苦情相談が減少した一方、MNO、MVNO(音声通話付等)、ケーブルテレビインターネットの各サービスは増加している。

H29.4~9月の総件数(約40,800件)を100%とする相対的な比率(推定値)



※ 上段(水色)はH29年度上半期の比率。
下段(赤色)はH30年度上半期の件数をH29年度上半期の総件数を100%として表した相対的な比率。

* 上記の他、その他固定系^{※2} : (H29)15.9%、(H30)16.4%
その他移動系^{※3} : (H29)6.9%、(H30)6.8%

注: 複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。

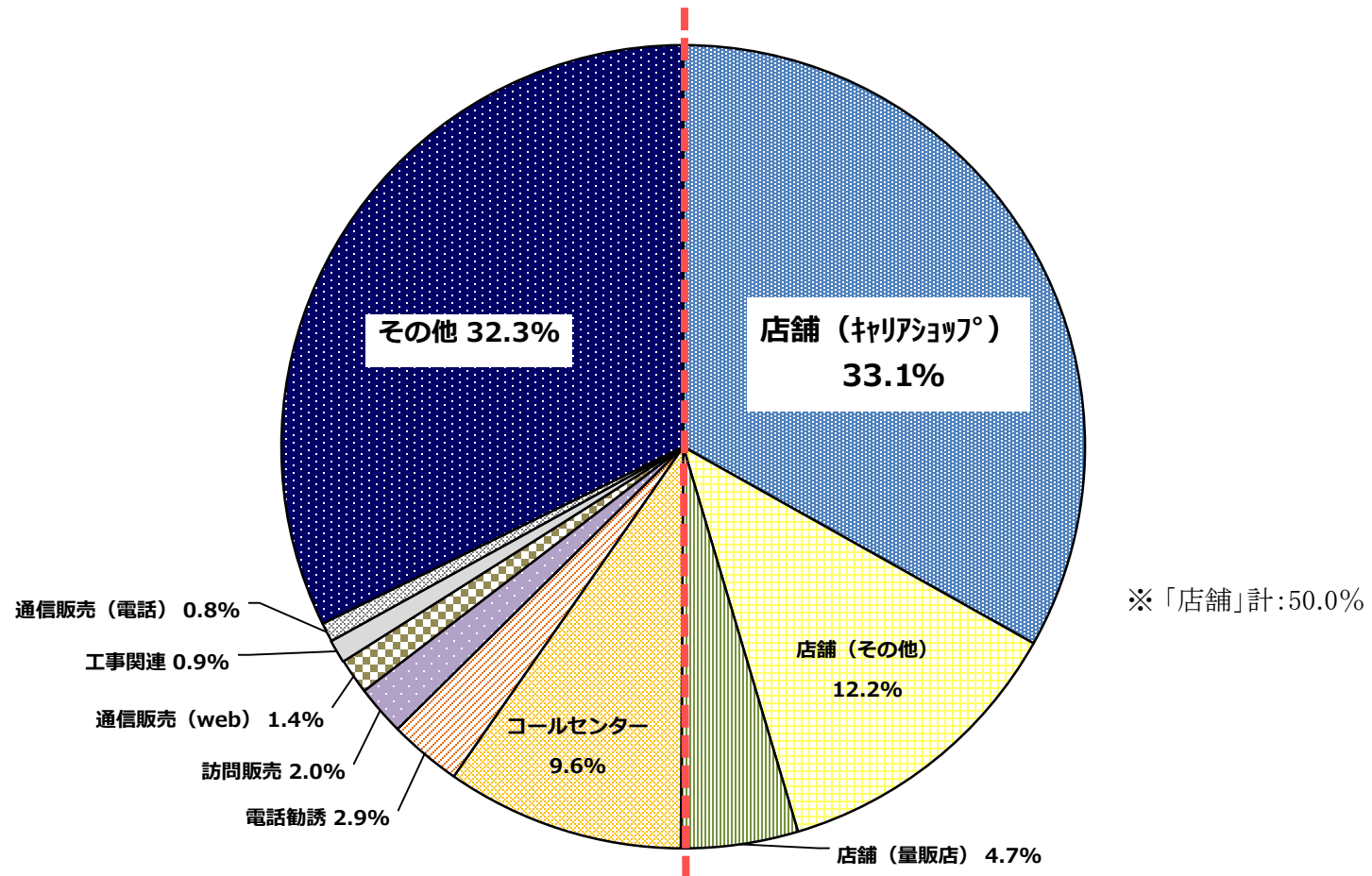
※1: 「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。

※2: 「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。

※3: 「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービスやスマホアプリ等に関するものが含まれている。

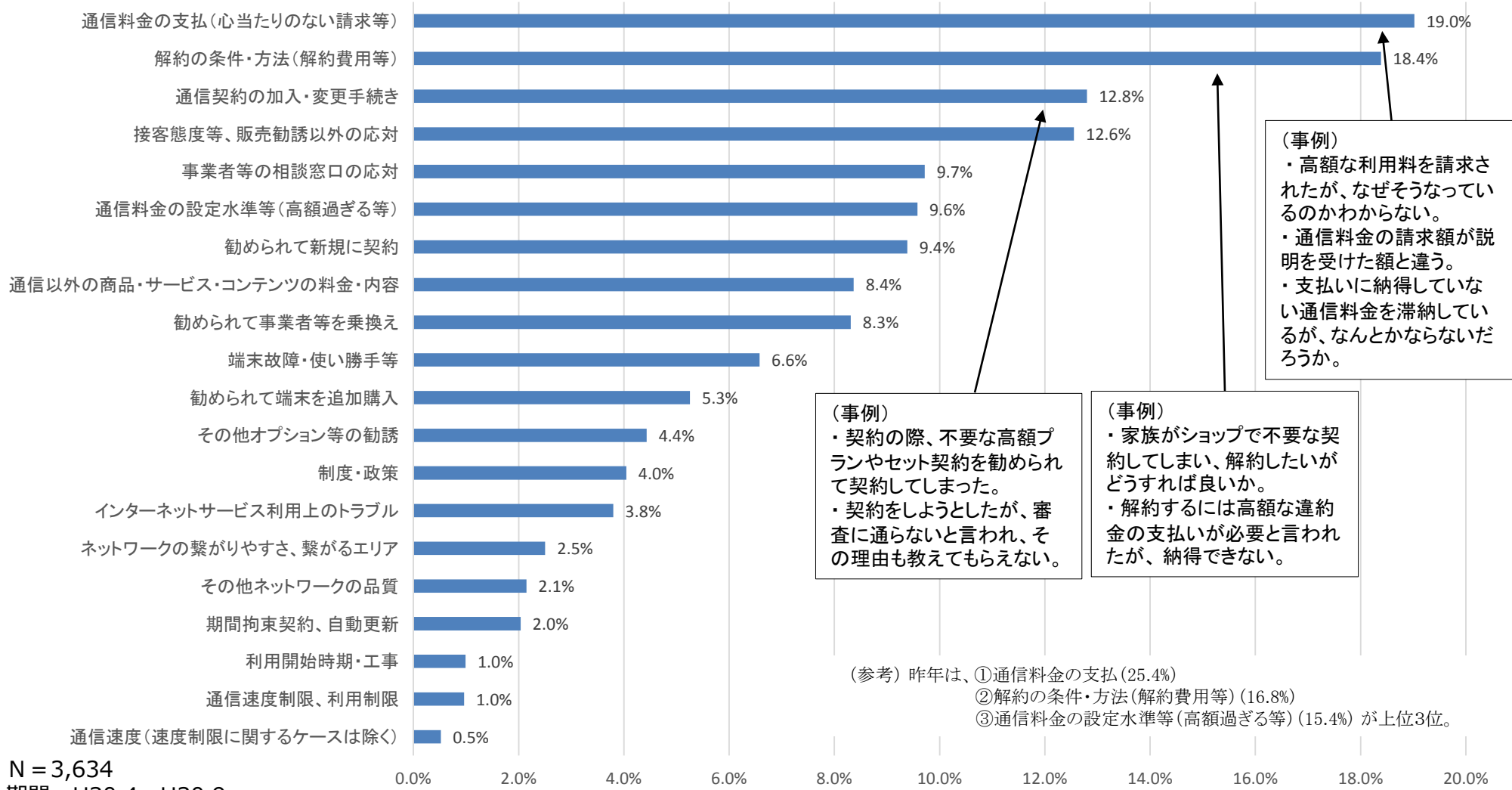
MNO

○ 主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」である。



N = 3,634
期間：H30.4～H30.9

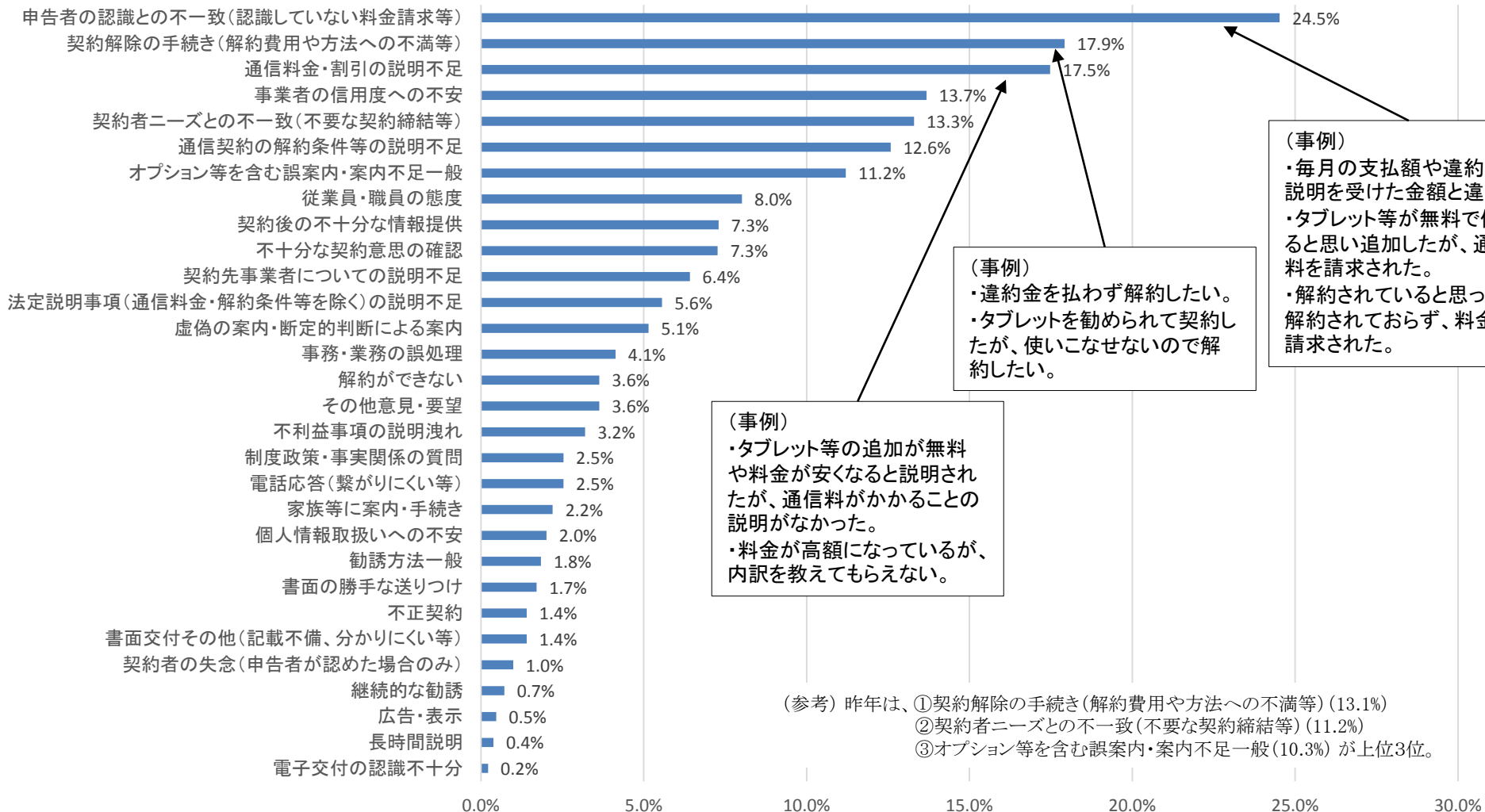
○ 「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」、「通信契約の手続き」が続く。



N = 3,634
 期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

○ 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手続き」、「通信料金・割引の説明不足」が続く。



(事例)
 ・毎月の支払額や違約金が説明を受けた金額と違う。
 ・タブレット等が無料で使えると思い追加したが、通信料を請求された。
 ・解約されていると思ったが解約されておらず、料金を請求された。

(事例)
 ・違約金を払わず解約したい。
 ・タブレットを勧められて契約したが、使いこなせないで解約したい。

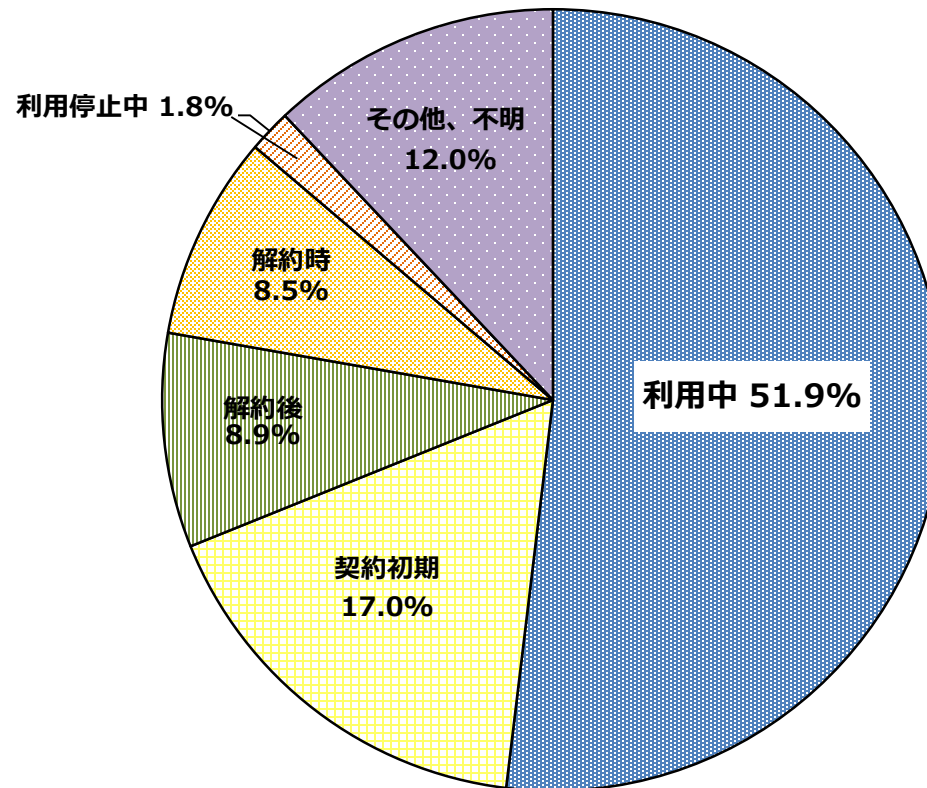
(事例)
 ・タブレット等の追加が無料や料金が安くなると説明されたが、通信料がかかることの説明がなかった。
 ・料金が高額になっているが、内訳を教えてもらえない。

(参考) 昨年は、①契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)(13.1%)
 ②契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)(11.2%)
 ③オプション等を含む誤案内・案内不足一般(10.3%) が上位3位。

N = 3,634
 期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

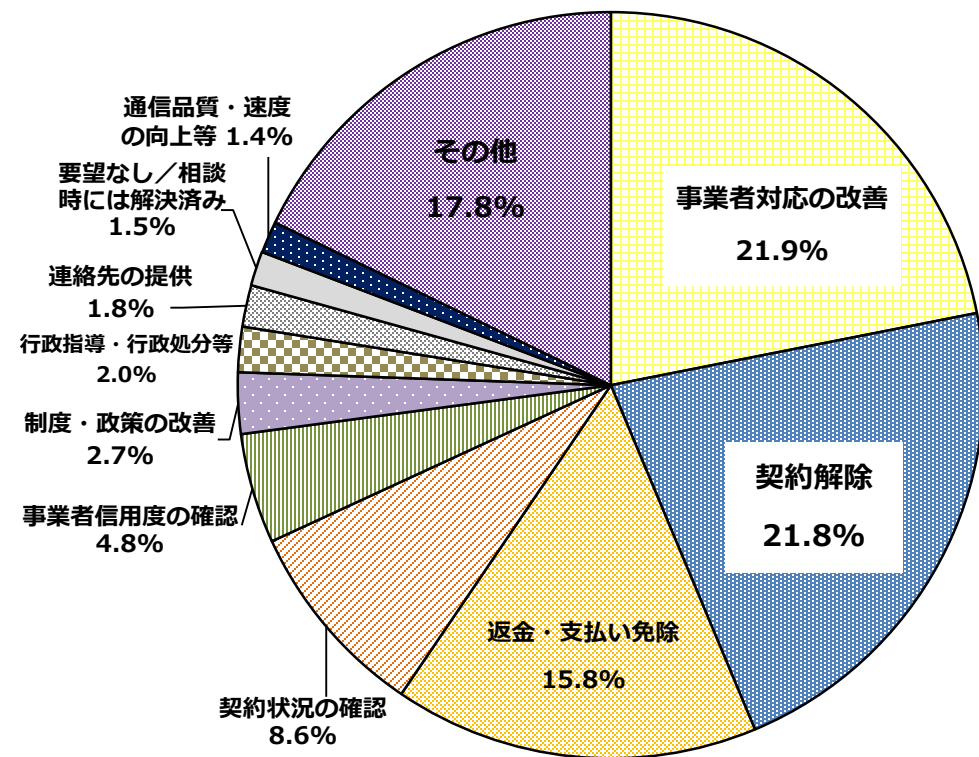
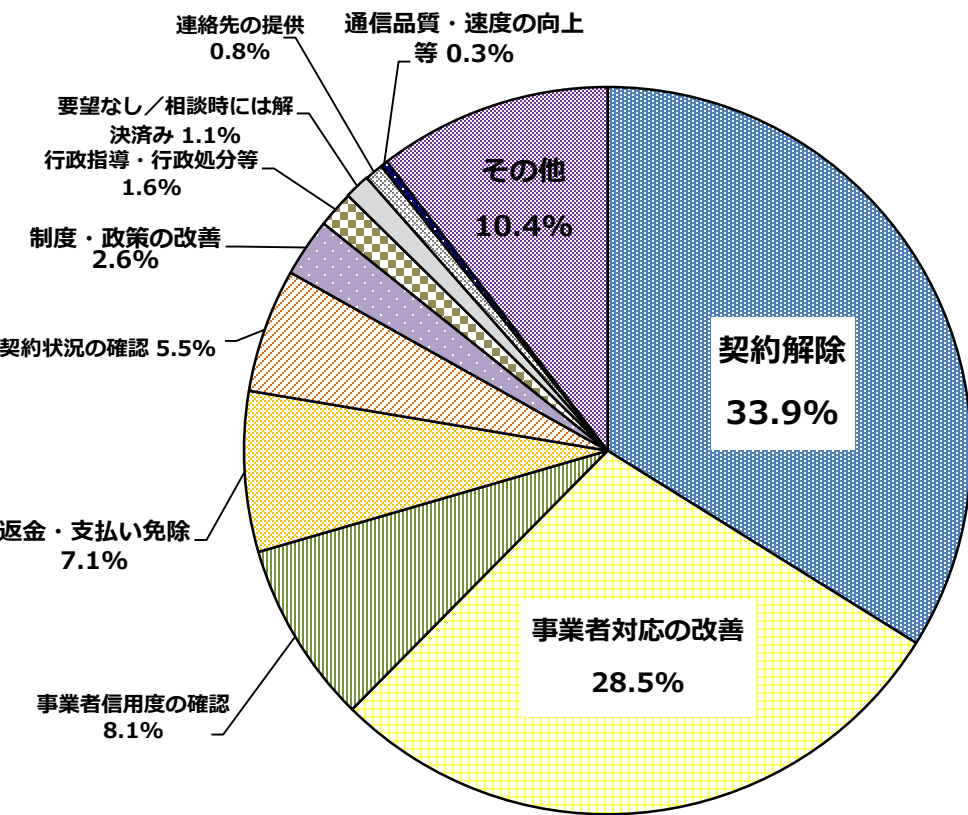
- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」、「解約後」が続く。



- 契約初期の苦情相談では「契約解除」を求める比率が最も高い。
- 利用中の苦情相談は、「事業者対応の改善」、「契約解除」を求める苦情相談がほぼ同じ比率で多い。

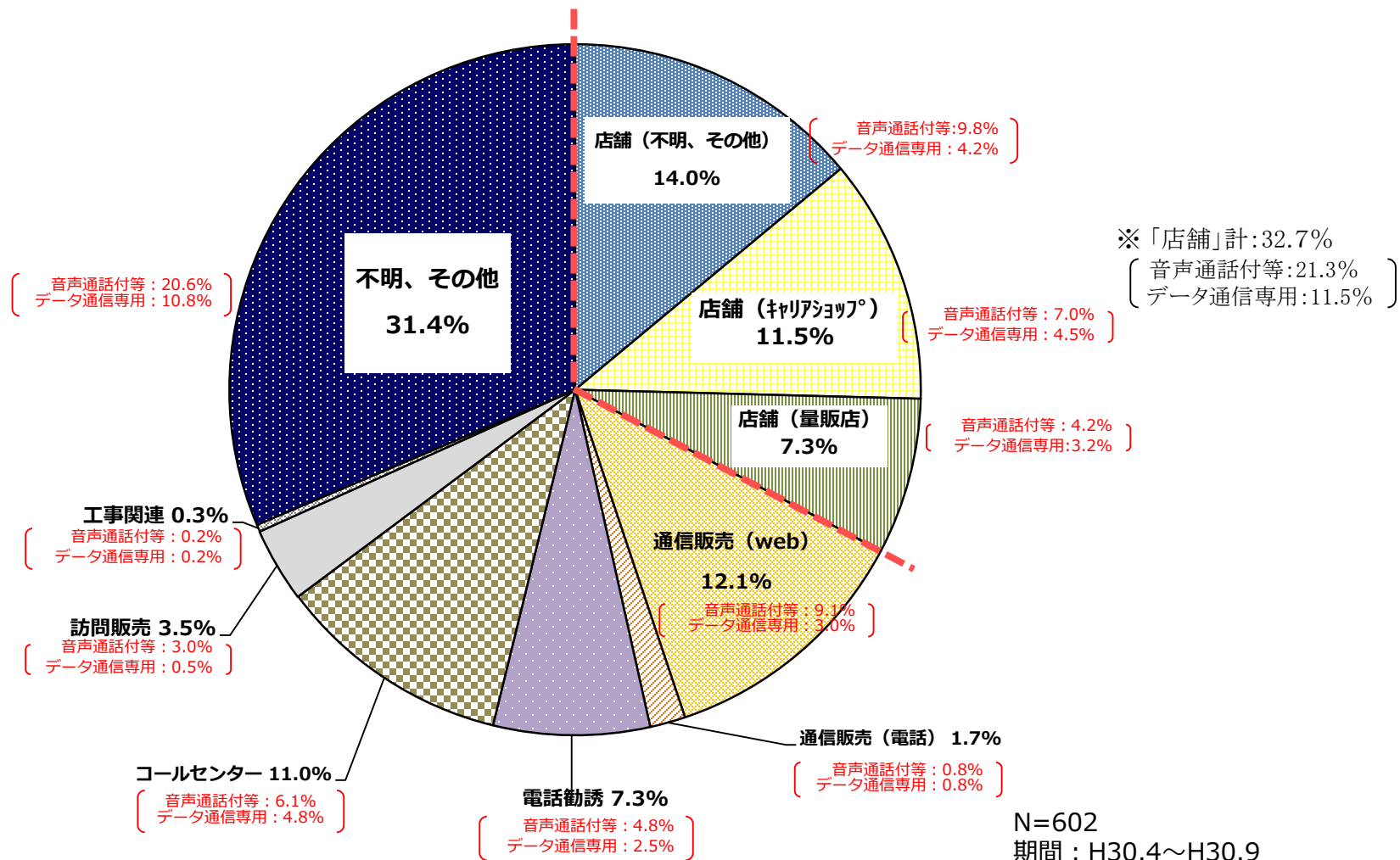
契約初期の内訳(要望内容)

利用中の内訳(要望内容)



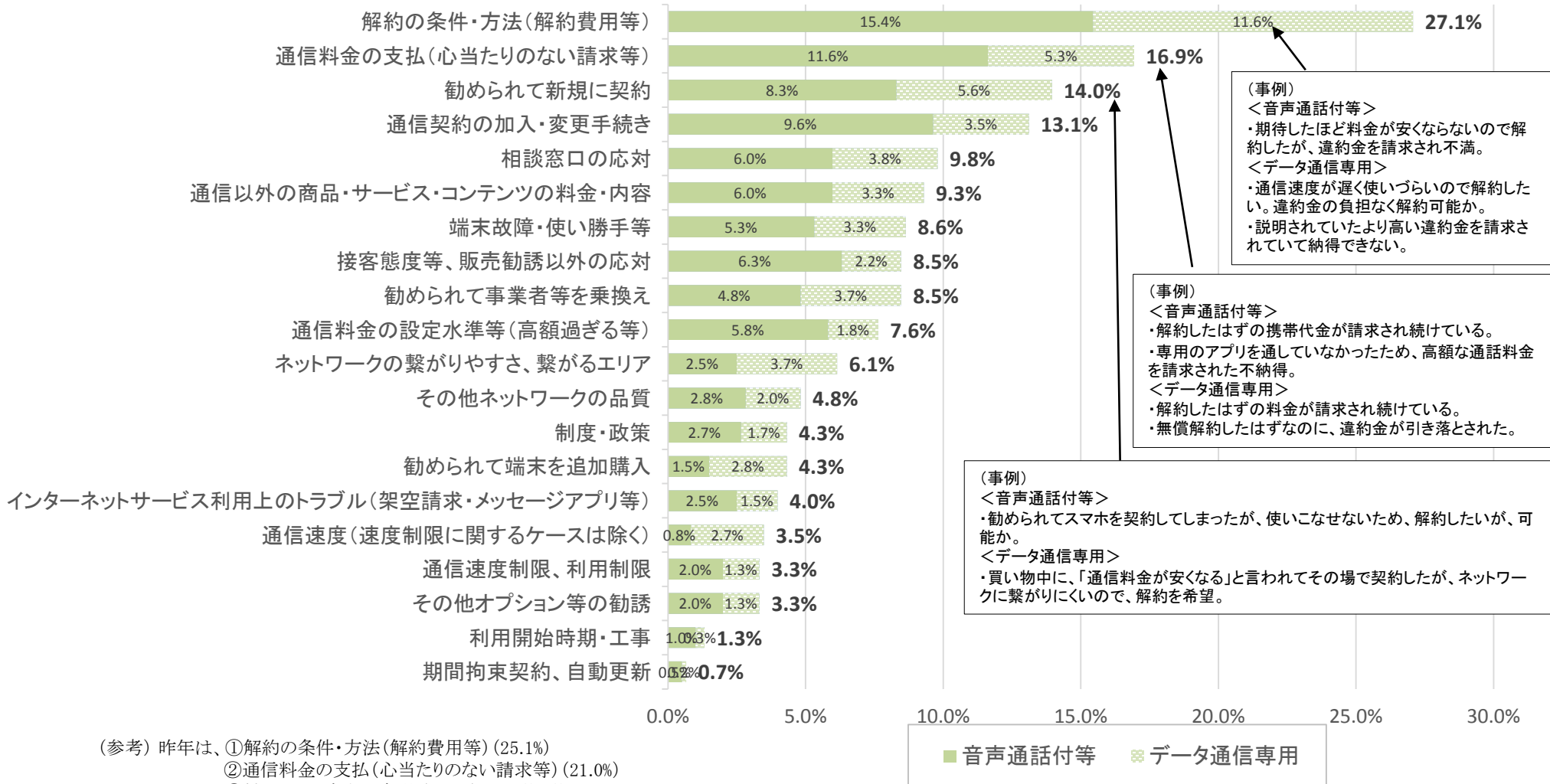
MVNO

○ 発生元としては、音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも「店舗」の比率が最も高く、ウェブサイトによる「通信販売（WEB）」が続く。



苦情相談の項目・観点【MVNO】

- 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払」「勧められて新規に契約」「通信契約の加入・変更手続き」に関する苦情相談が続く。



(事例)
 <音声通話付等>
 ・期待したほど料金が安くないので解約したが、違約金を請求され不満。
 <データ通信専用>
 ・通信速度が遅く使いづらいので解約したい。違約金の負担なく解約可能か。
 ・説明されていたより高い違約金を請求されていて納得できない。

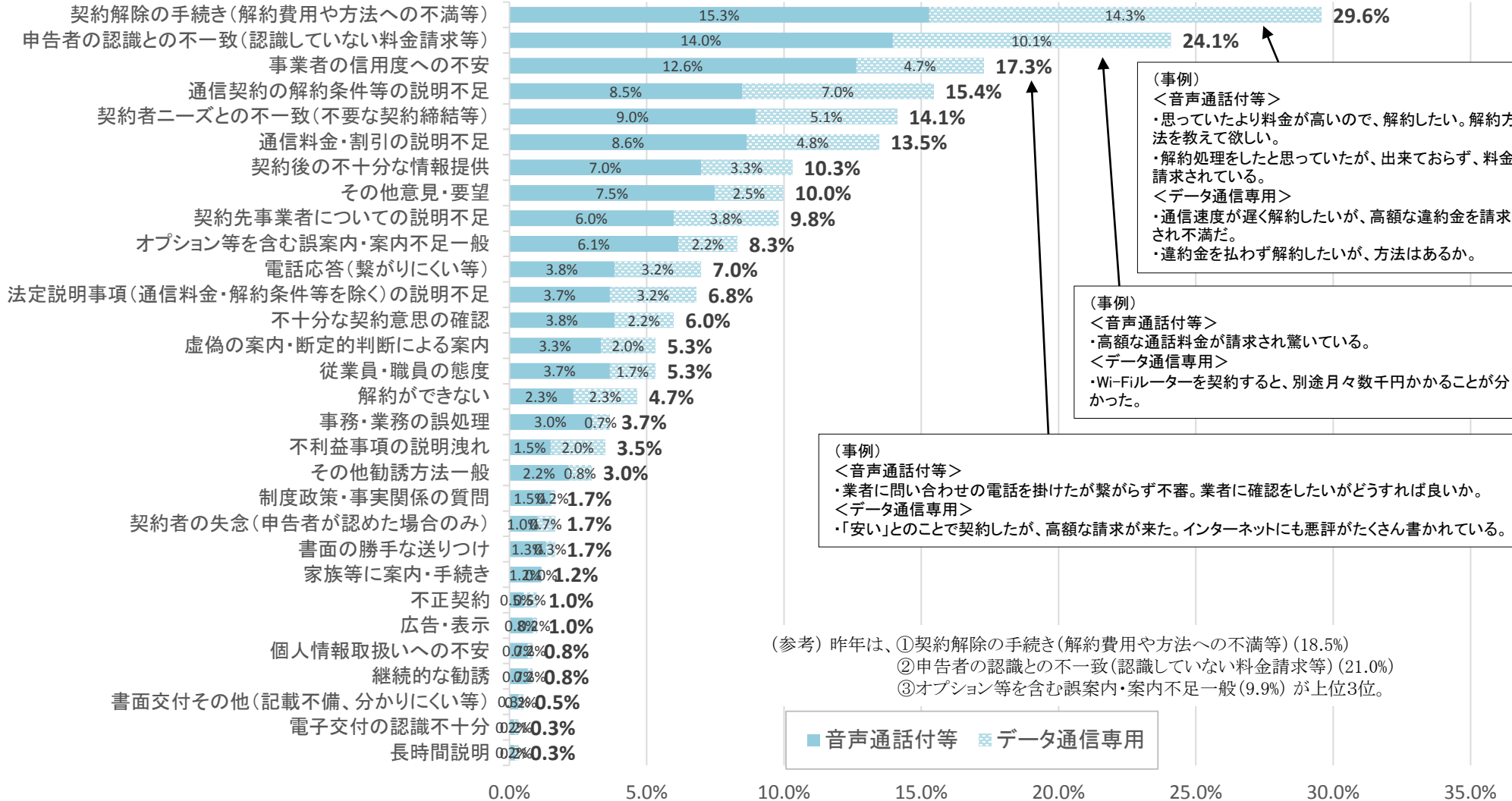
(事例)
 <音声通話付等>
 ・解約したはずの携帯代金が請求され続けている。
 ・専用のアプリを通していなかったため、高額な通話料金を請求された不納得。
 <データ通信専用>
 ・解約したはずの料金が請求され続けている。
 ・無償解約したはずなのに、違約金が引き落とされた。

(事例)
 <音声通話付等>
 ・勧められてスマホを契約してしまったが、使いこなせないため、解約したいが、可能か。
 <データ通信専用>
 ・買い物中に、「通信料金が安くなる」と言われてその場で契約したが、ネットワークに繋がりにくいので、解約を希望。

N=602
 期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

○ 音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも「契約解除の手続き」や「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられるものが多い。



(参考) 昨年は、①契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)(18.5%)
 ②申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)(21.0%)
 ③オプション等を含む誤案内・案内不足一般(9.9%)が上位3位。

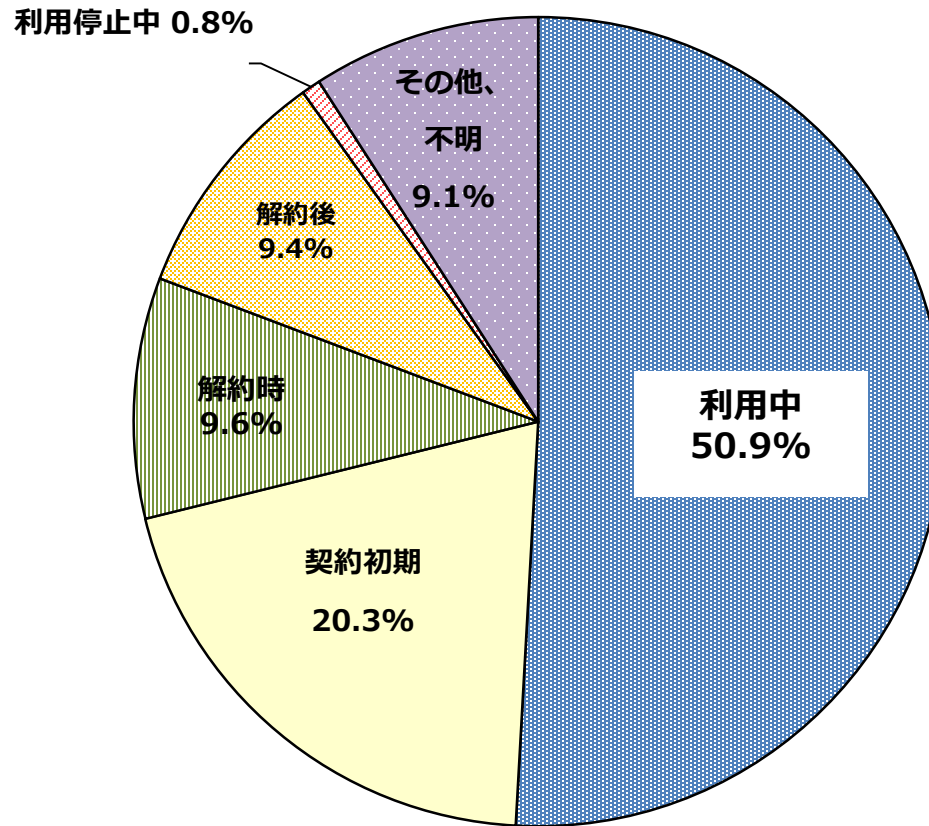
■ 音声通話付等 ■ データ通信専用

N=602

期間：H30.4～H30.9

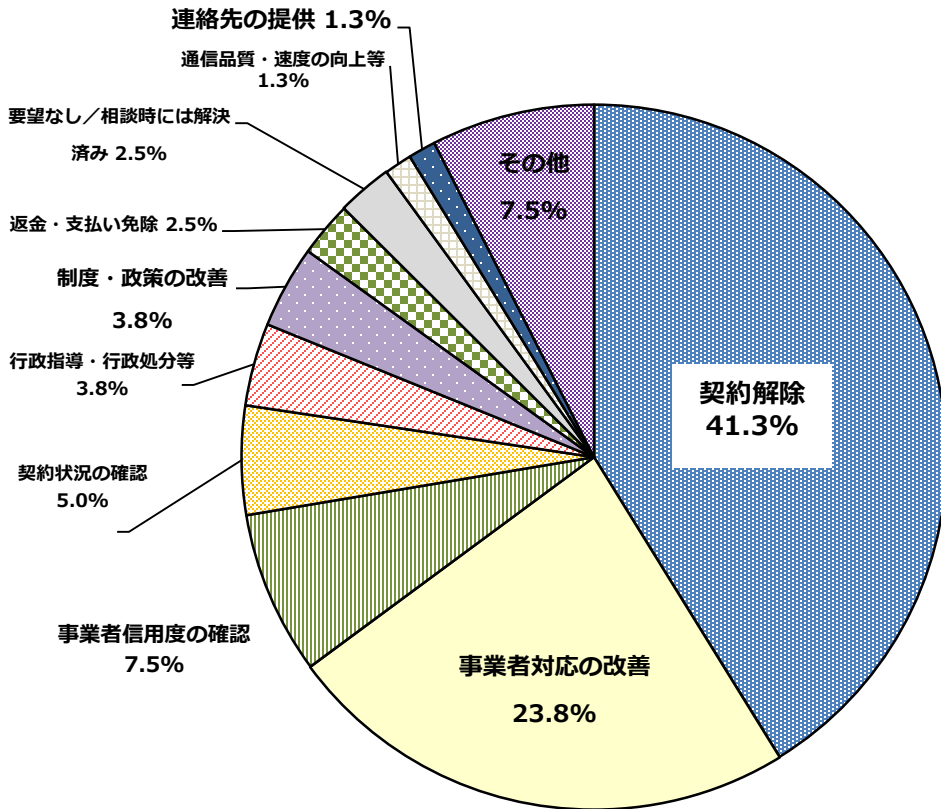
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

- MVNOサービスのうち、音声通話付等については、「利用中」に生じた苦情相談が多く、「契約初期」が続く。



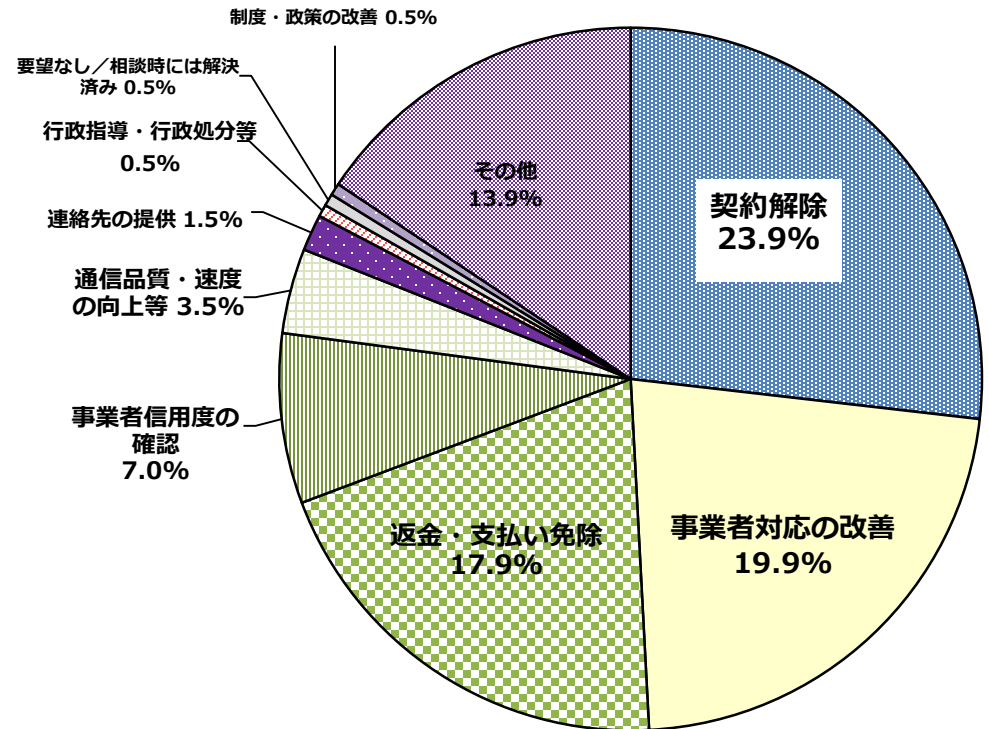
○ 音声通話付等については、契約初期、利用中いずれの中でも「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高く、「事業者対応の改善」が続く。利用中においては、「返金・支払い免除」を求めるものも一定数を占める。

契約初期の内訳(要望内容)



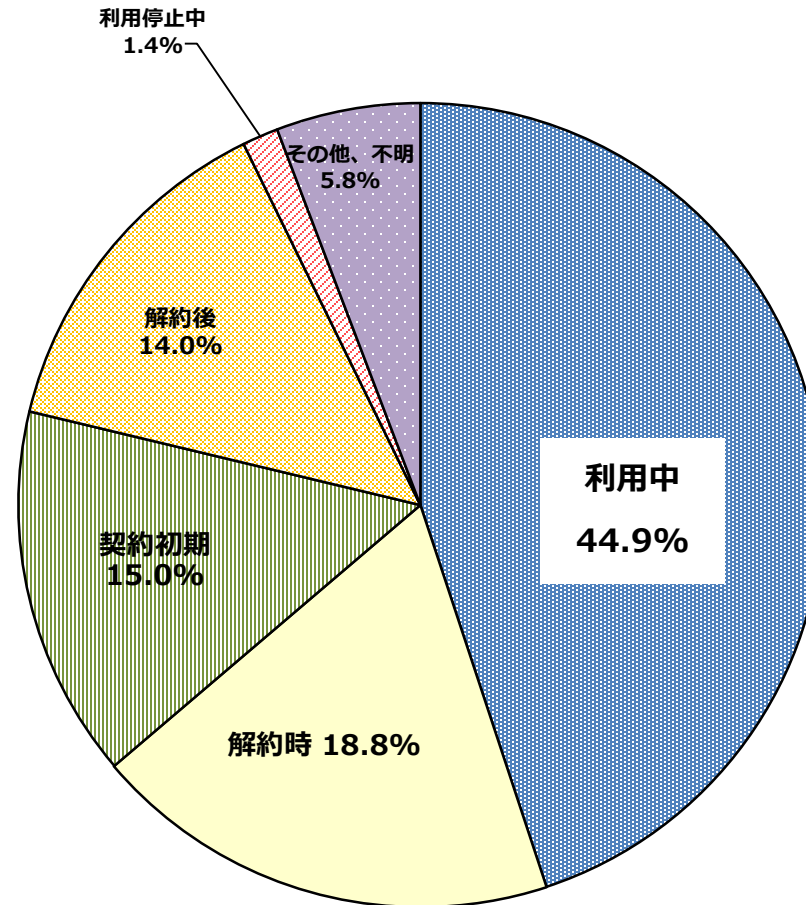
N=80
期間：H30.4~H30.9

利用中の内訳(要望内容)



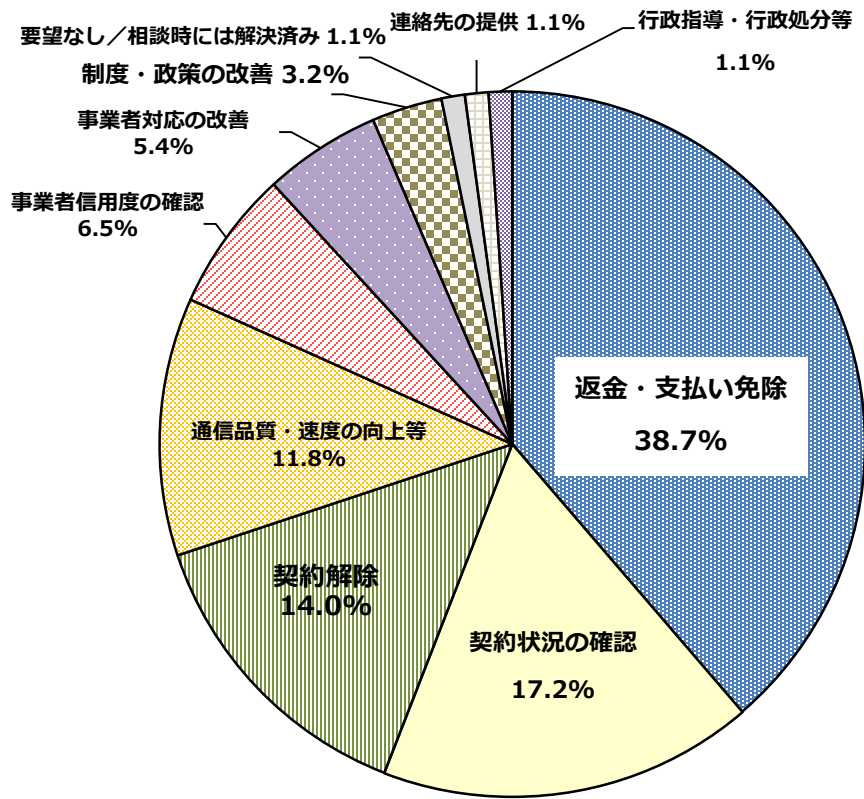
N=201
期間：H30.4~H30.9

- MVNOサービスのうち、データ通信専用については、「利用中」に生じた苦情等が最も多く、「解約時」が続く。



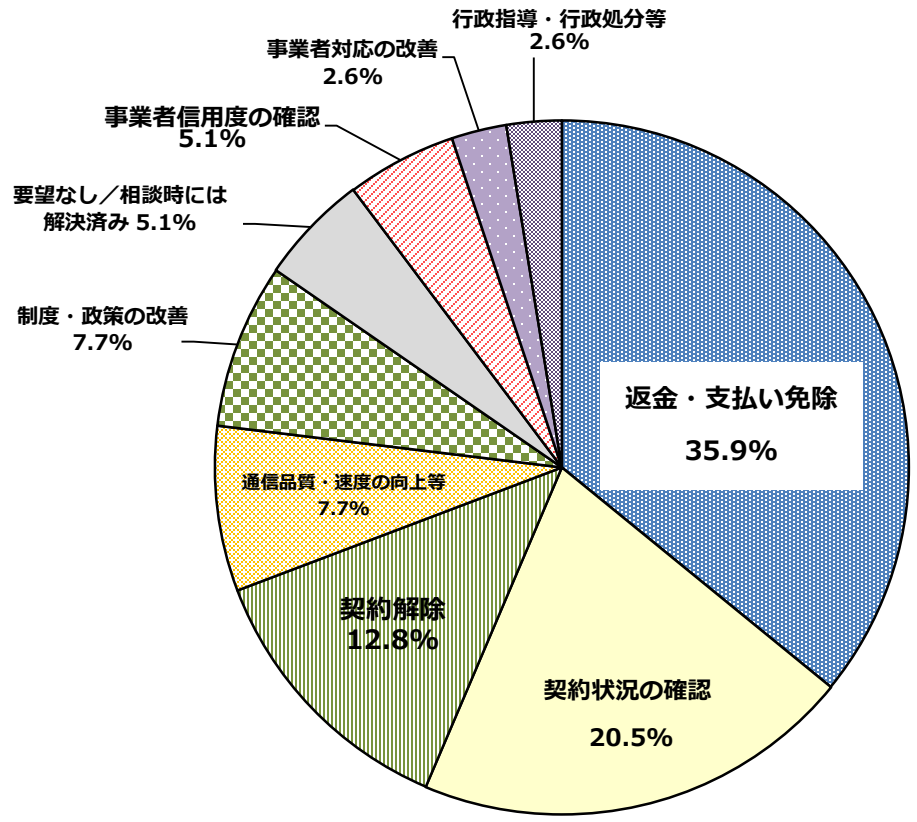
○ データ通信専用については、契約初期、利用中いずれでも「返金・支払い免除」を求める比率が最も高く、「契約状況の確認」を求めるものが続く。

契約初期の内訳(要望内容)



N=93
期間：H30.4~H30.9

利用中の内訳(要望内容)

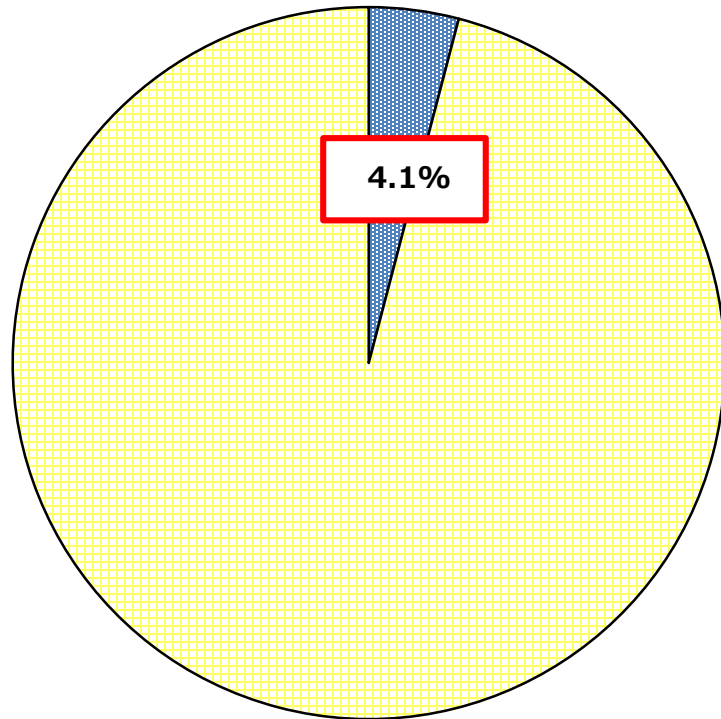


N=39
期間：H30.4~H30.9

- 通信速度等に関する苦情の割合(※)をMNOとMVNOで比較すると、MVNOにおいて、MNOと比べて2倍強の比率で生じている。

<項目・観点に占める割合※>

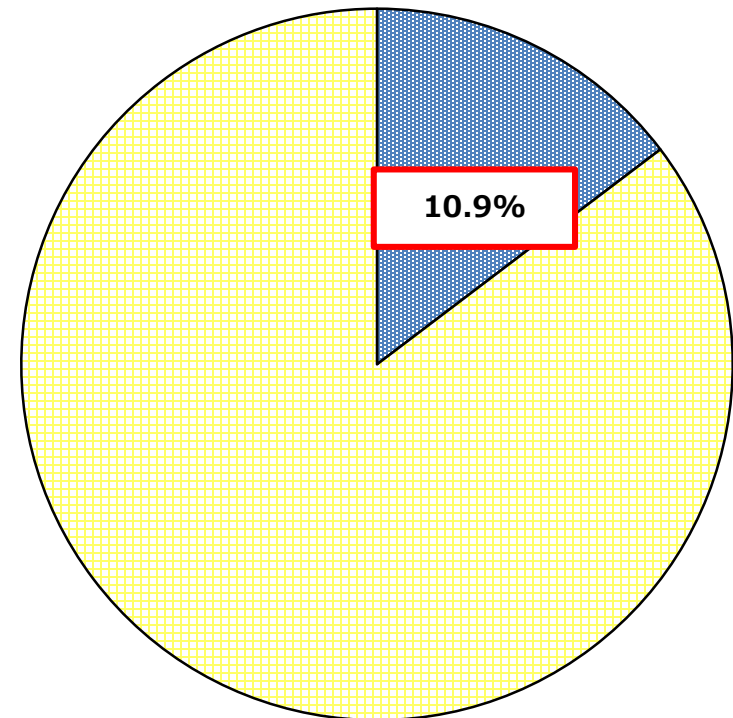
MNO



N = 3,633
期間 : H30.4~H30.9

(参考)H29.4~H29.9では3.1%

MVNO



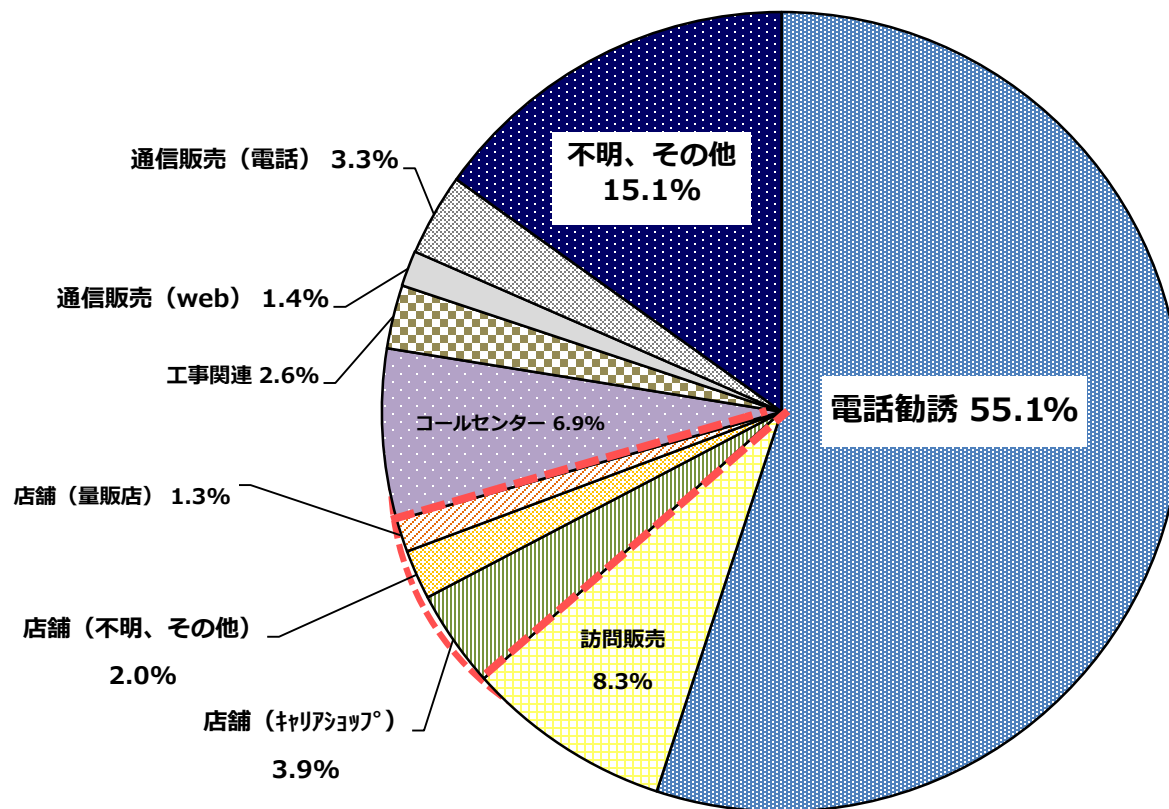
(参考)H29.4~H29.9では14.7%

N=602
期間 : H30.4~H30.9

※平成30年度上半期における苦情相談の総件数のうち「通信速度(速度制限に関するケースは除く)」、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「その他ネットワークの品質」のいずれかが選択(複数選択の場合は重複排除)された苦情・相談件数の割合。

F T T H

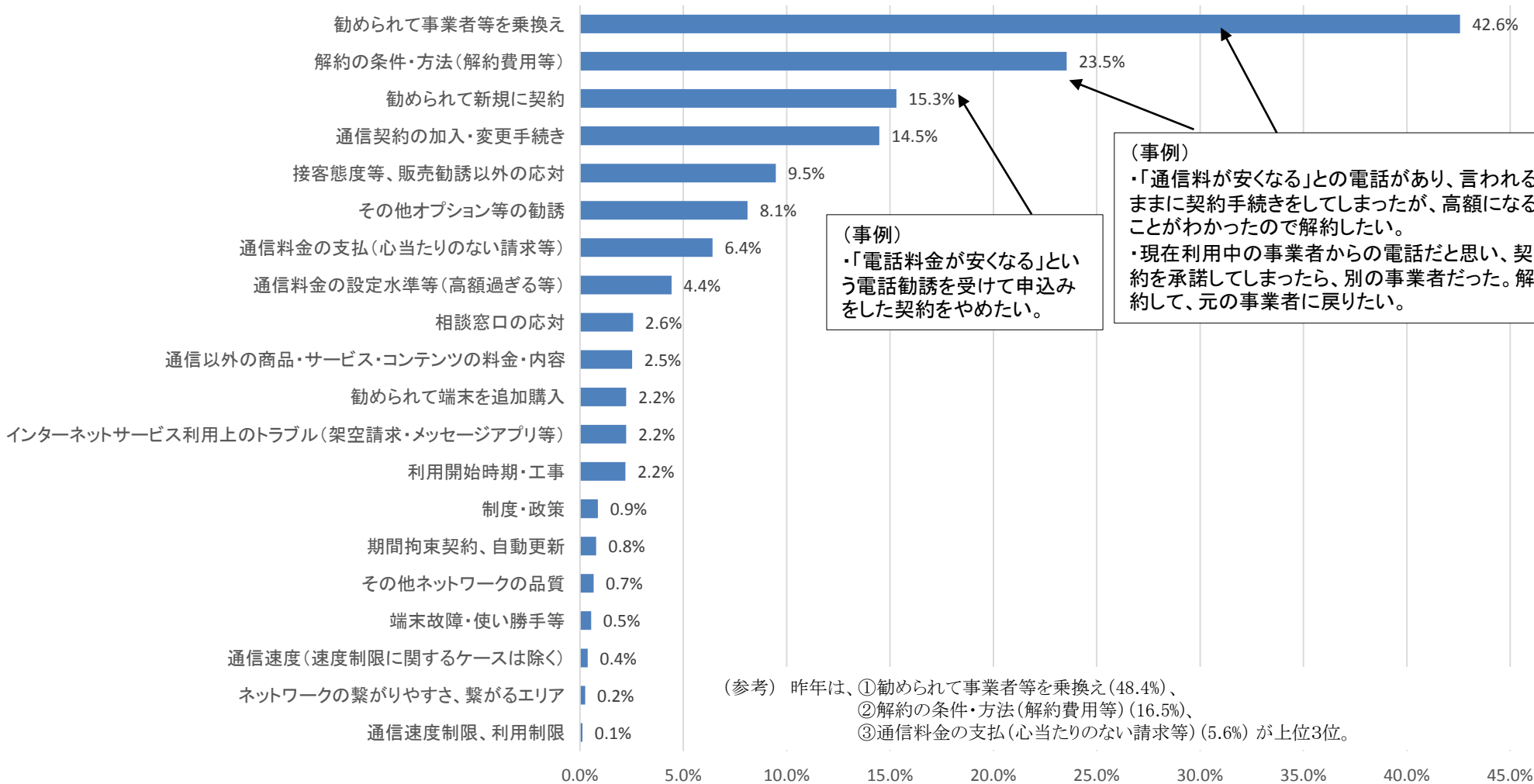
- 「店舗」を発生元とする苦情相談は限定的であり、「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、大半を占める。



※「店舗」計:7.2%

N=4,390
期間：H30.4～H30.9

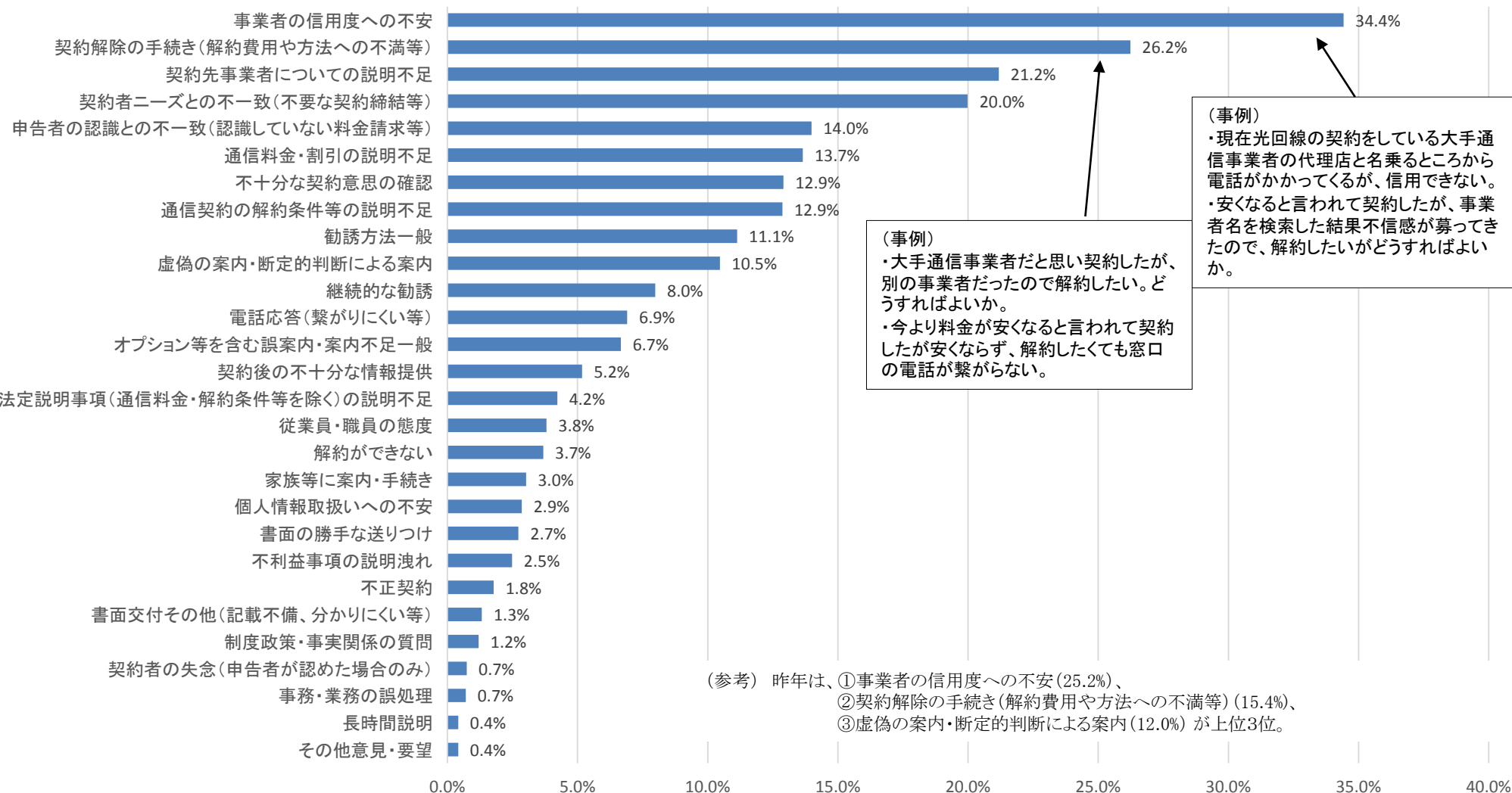
○ 電話勧誘（発生チャンネルのうち、55.1%を占める）を発生元とする苦情相談のうち、「勧められて事業者等
を乗換え」に関する苦情相談が半数近くを占め、「解約の条件・方法」が続く。



N=2,417
期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点不明なものは、グラフから除外している。

- 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが多い。



(事例)
 ・大手通信事業者だと思い契約したが、別の事業者だったので解約したい。どうすればよいか。
 ・今より料金が安くなると言われて契約したが安くならず、解約したくても窓口の電話が繋がらない。

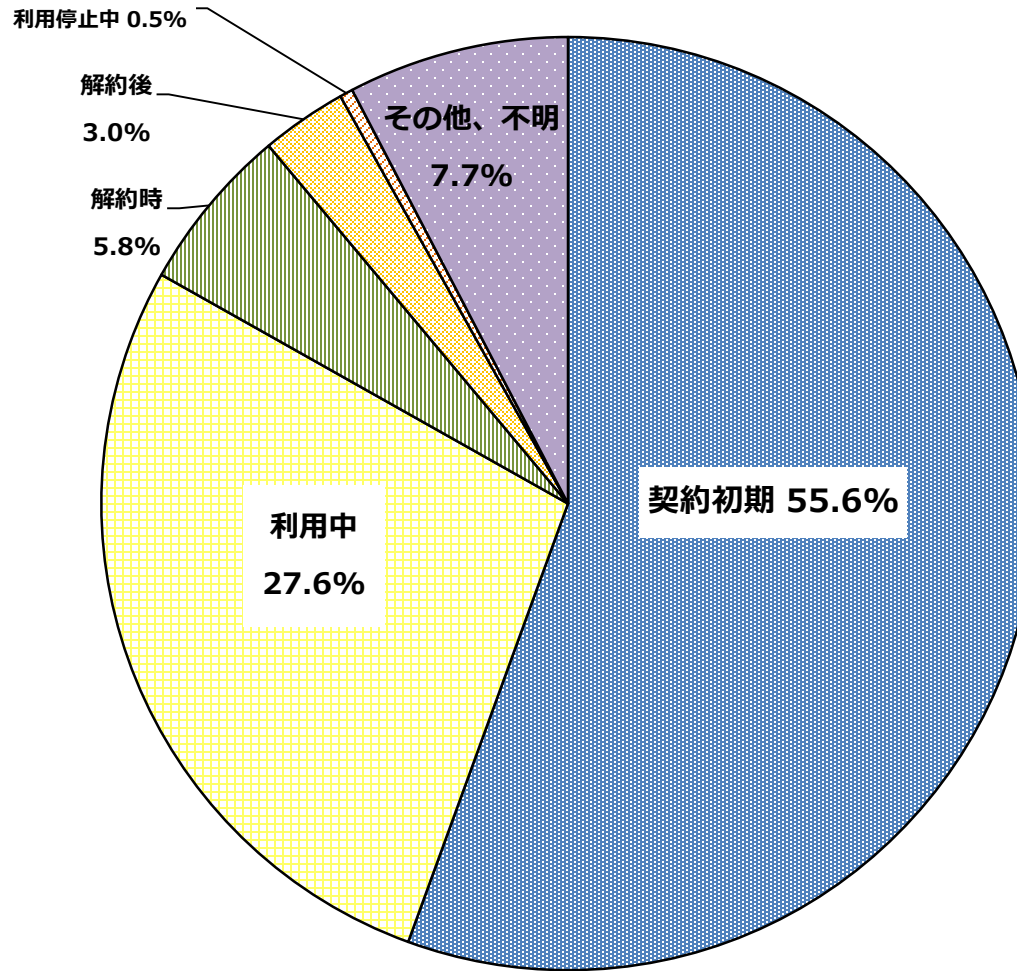
(事例)
 ・現在光回線の契約をしている大手通信事業者の代理店と名乗るところから電話がかかってくるが、信用できない。
 ・安くなると言われて契約したが、事業者名を検索した結果不信感が募ってきたので、解約したいがどうすればよいか。

(参考) 昨年は、①事業者の信用度への不安(25.2%)、②契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)(15.4%)、③虚偽の案内・断定的判断による案内(12.0%)が上位3位。

N=2,417
 期間：H30.4～H30.9

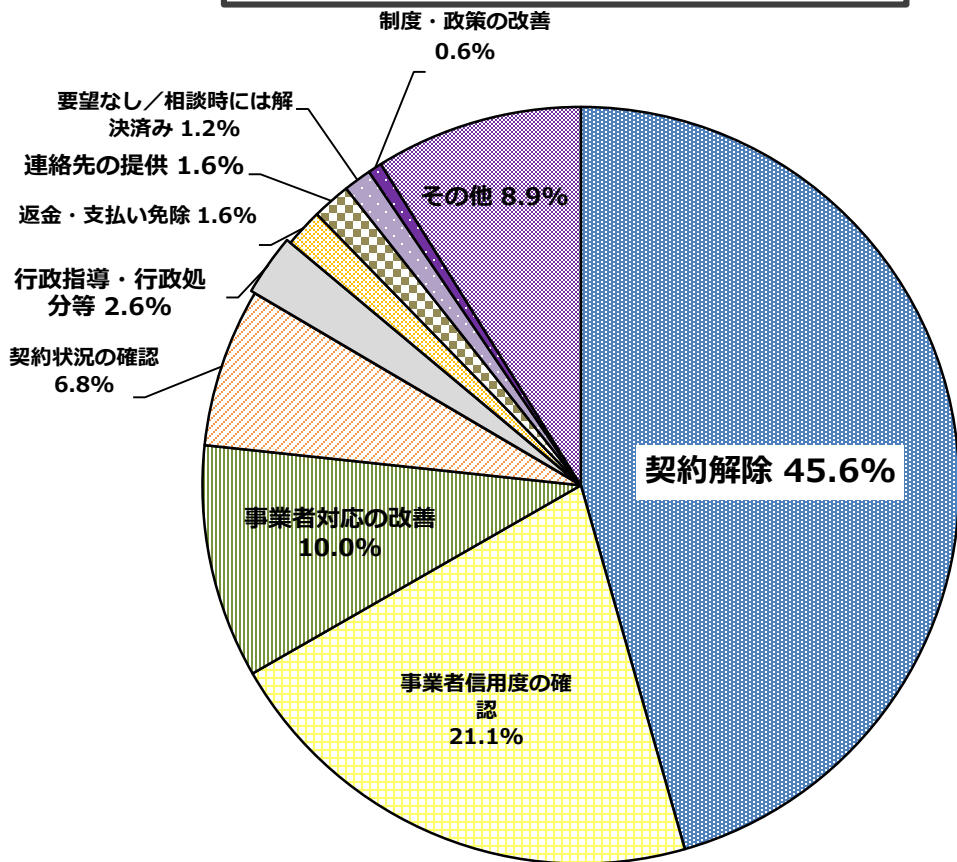
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

- 電話勧誘を発生元とする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが大部分を占めている。

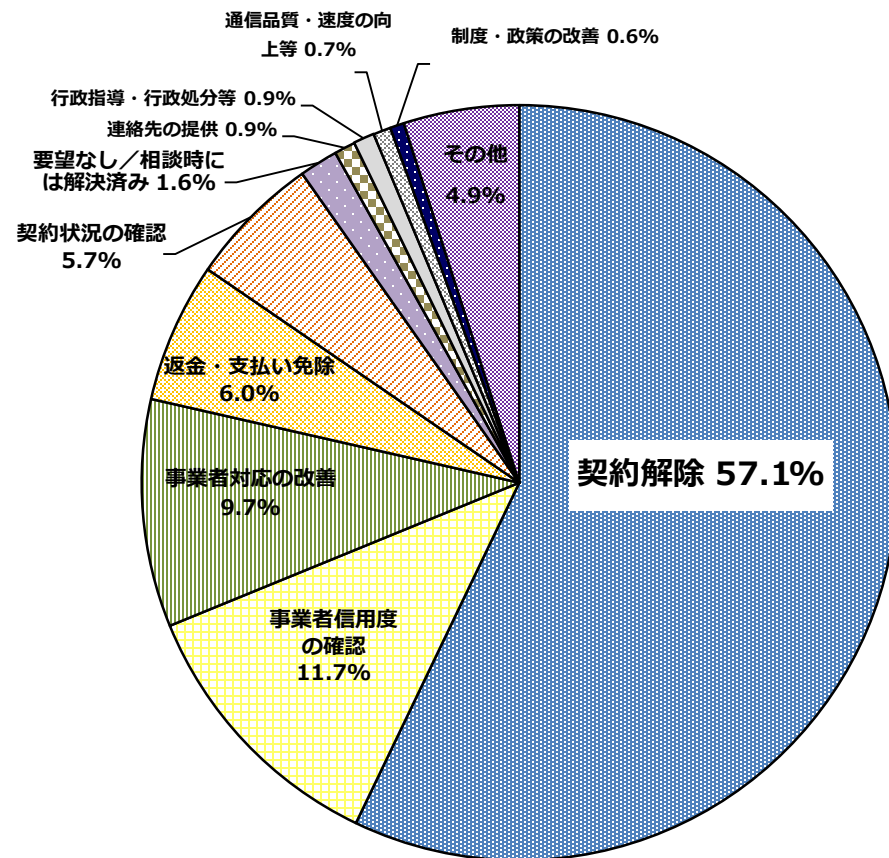


- 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「契約初期」の要望内容を見ると、「契約解除」を求めるものが半数近い。また、利用中の苦情相談の要望内容においても、契約解除を求めるものが半数以上を占めている。(利用中の苦情としても「契約解除」に係るものが多くを占めているのが特徴的)

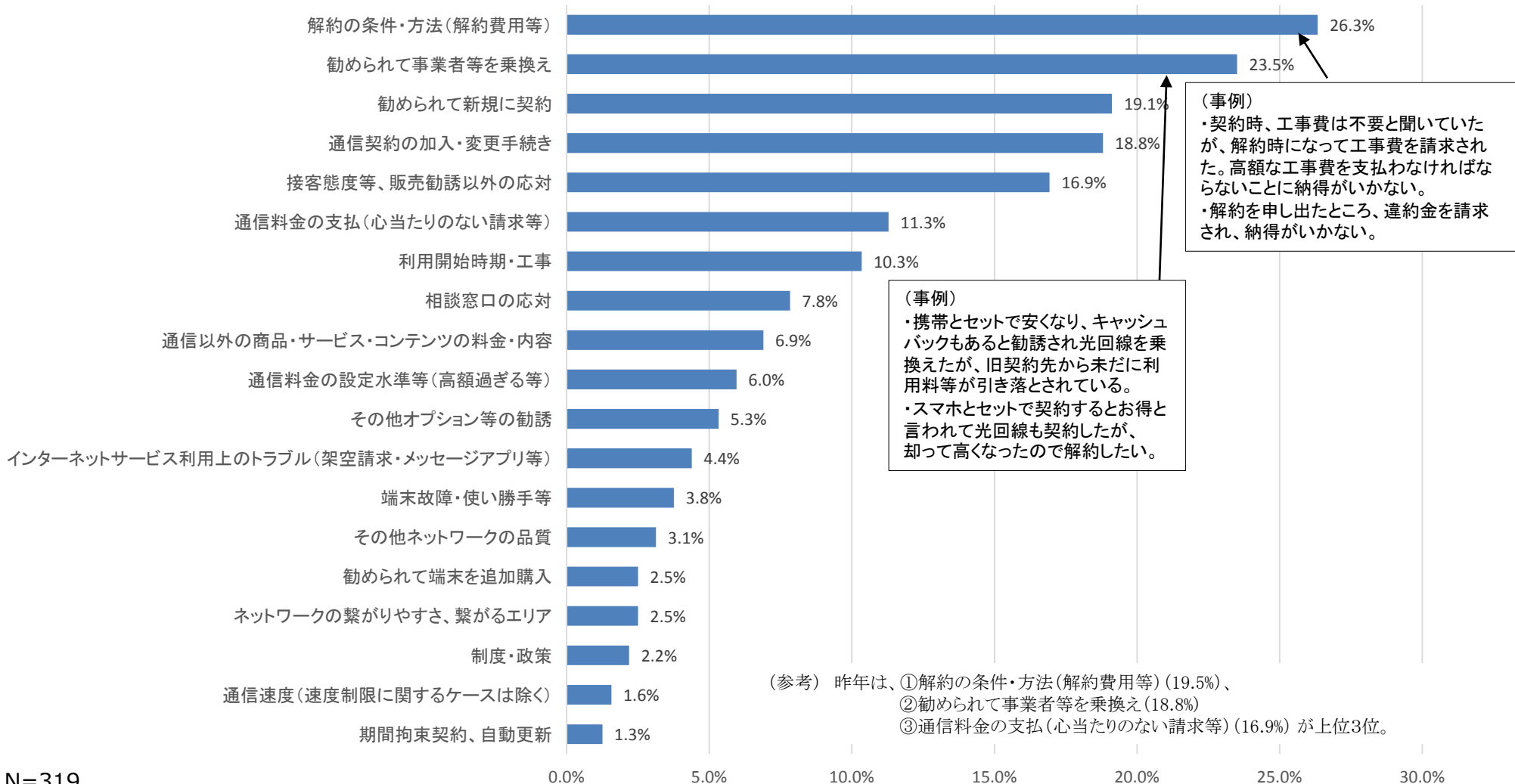
契約初期の内訳(要望内容)



利用中の内訳(要望内容)



○ キャリアショップや量販店等の「店舗」(発生チャンネルのうち、7.2%を占める)を発生元とする苦情相談については、「解約の条件・方法」や「勧められて事業者等を乗換え」に関する苦情相談が多い。

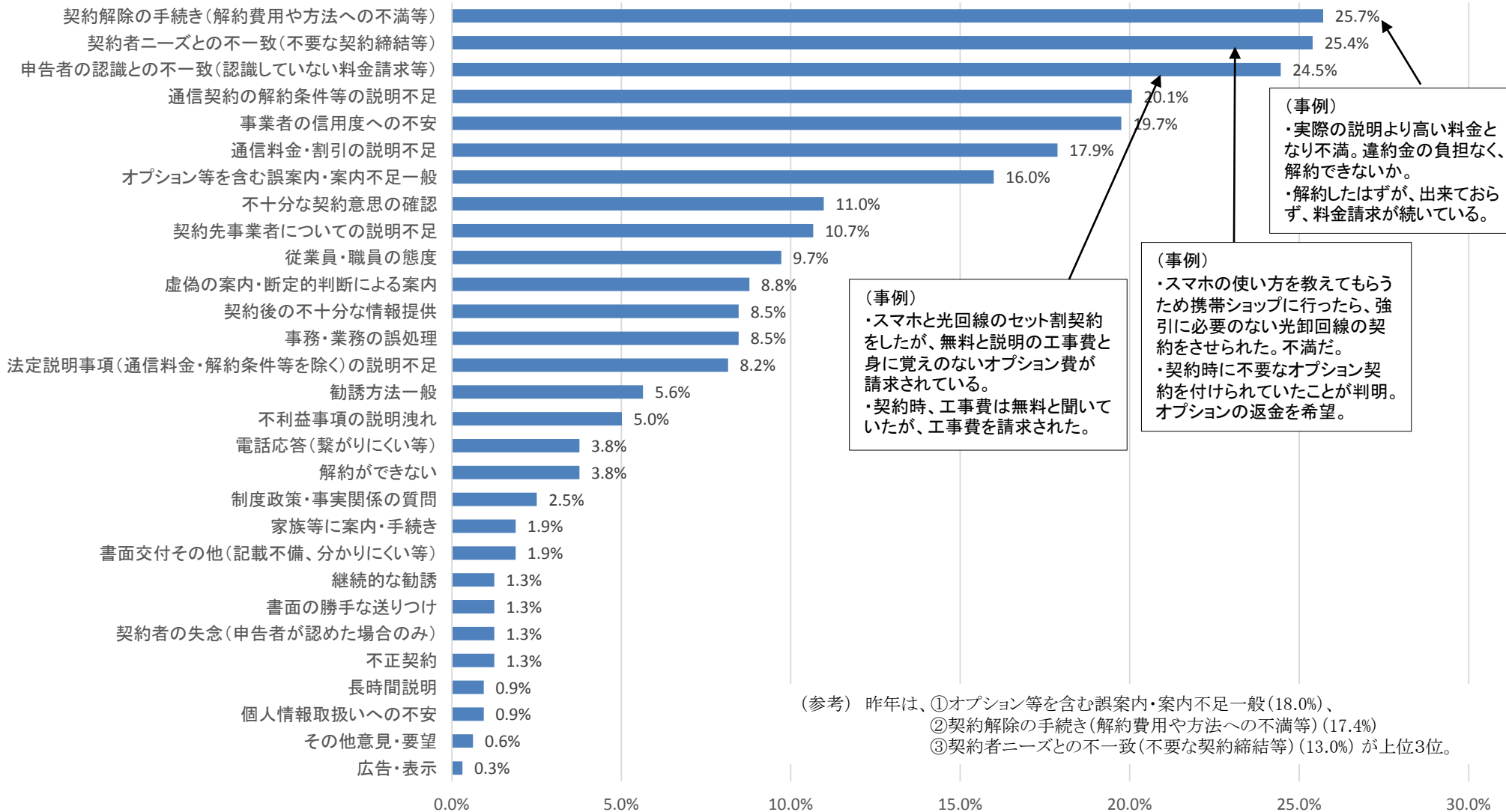


N=319
 期間：H30.4～H30.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものは、グラフから除外している。

苦情相談の発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】 <店舗>

○ 店舗を発生元とする苦情相談では、「契約解除の手続き」や「契約者ニーズとの不一致」、「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられる苦情相談が多い。

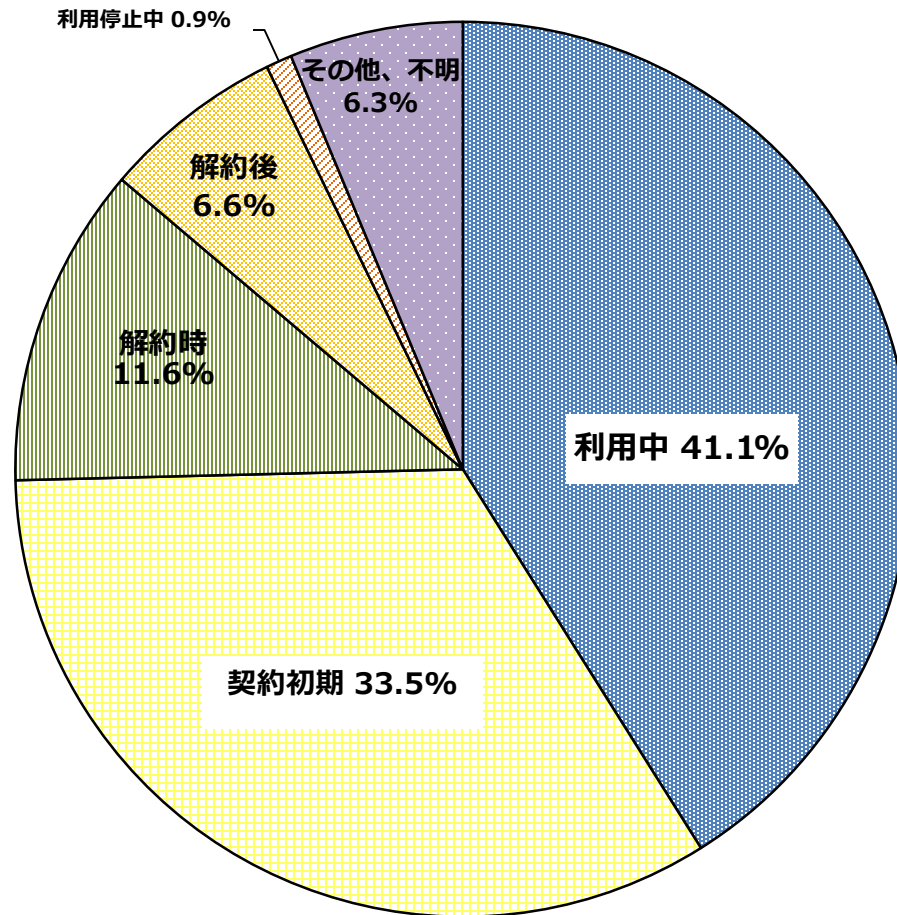


(参考) 昨年は、①オプション等を含む誤案内・案内不足一般(18.0%)、②契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)(17.4%)、③契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)(13.0%)が上位3位。

N=319
期間：H30.4～H30.9

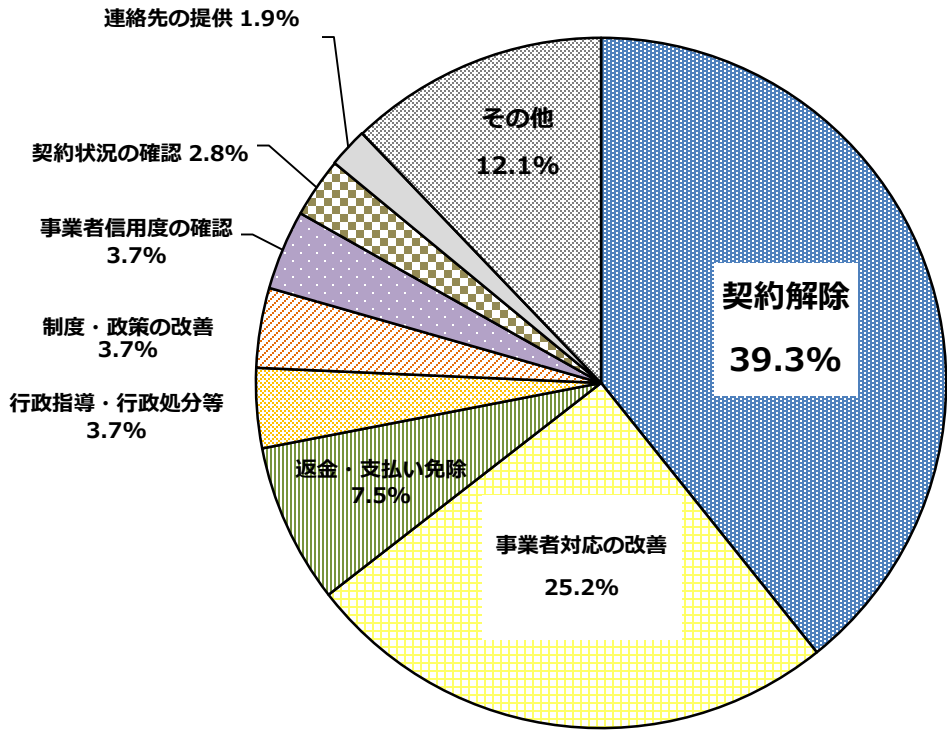
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

- 店舗を発生元とする苦情相談のうち、「利用中」に生じたものが多く、ついで「契約初期」に生じたものが続く。

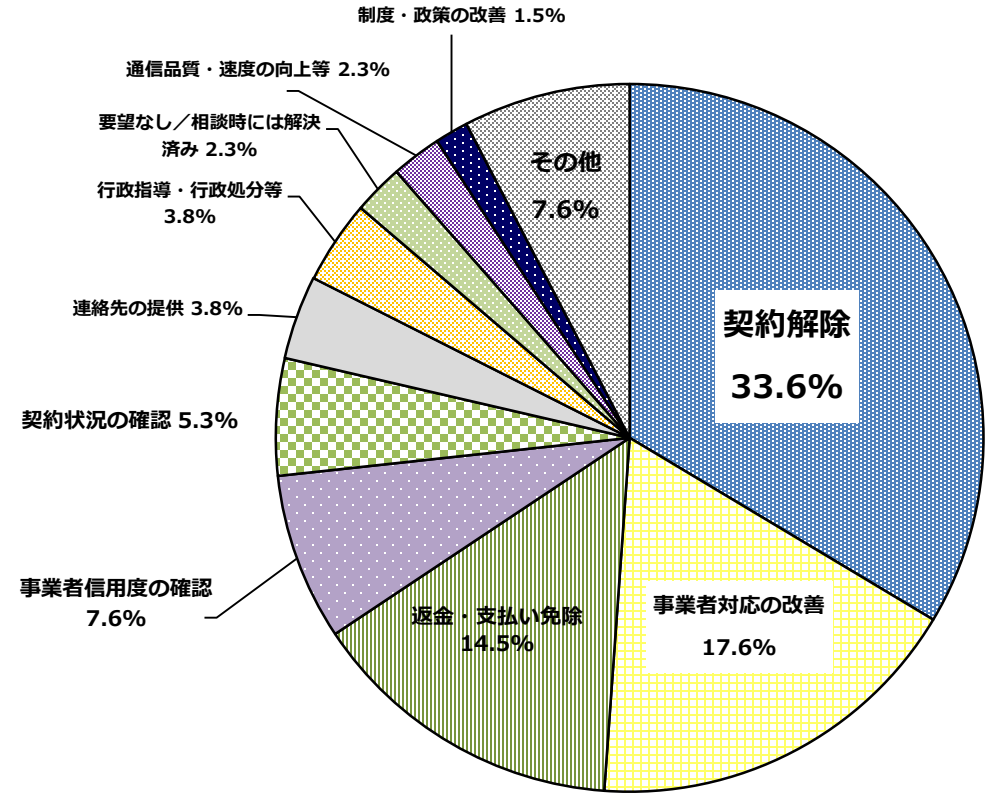


○ 店舗を発生元とする苦情相談のうち、契約初期、利用中のいずれの中でも「契約解除」を求める内容が最も多く、「事業者対応の改善」や「返金・支払い免除」を求めるものが続く。

契約初期の内訳(要望内容)



利用中の内訳(要望内容)



- 高齢者からの苦情相談の状況を、通信利用の状況（年代別）と照らしあわせると、MNOサービスについては、70代以上の各年代において相対的に高い割合となっており、FTTH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。

（注）苦情相談と通信利用の状況の比較は、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=2,752

N=499

	<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%	60.6 %	76.8%
60代	18.1%	15.9%	11.6%
70代	11.2%	16.0%	8.6%
80代以上	4.6%	6.3%	3.0%

N=3,506

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	65.0%	45.1%
60代	20.0%	21.8%
70代	10.8%	21.5%
80代以上	4.1%	11.6%

注1:通信利用の状況（年代別）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、通信利用の状況（年代別）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1.1%である。（いずれも20代以上の総数を100%とした場合）

2. 実地調査の主な結果 (MVNOサービス)

【調査対象事業者数】

MVNOサービスを提供する事業者 11社(報告規則に基づく契約者数(H30.3末)の上位11社(市場の約70%)。店舗販売を実施しない社を除く)
(音声通話付(端末+SIM):4社、音声通話付(SIMのみ):6社、データ通信専用(端末+SIM):2社)

※上記のうち音声通話付の1社については、直営店で「端末+SIM」、代理店で「SIMのみ」を扱っているため、重複してカウントしている。

【実地調査(覆面調査)の方法等】 ※本公表資料で結果を報告する調査

- 契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場(ブランドショップ・量販店等)に派遣し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。
- 店頭において通信契約を締結し通信回線の開通までが可能である店舗において調査を実施。
(オプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まないことが前提)
- 各社10～50回の計265回の調査を実施。(平成30年12月上旬から平成30年12月下旬まで調査を実施)
対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定したもの。
- 原則、販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかどうかを確認するため、携帯電話端末とSIMのセット販売を行っている一部店舗において端末の購入及び通信サービスの契約を締結。
(このうち、利用者確認がなされ、フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかどうかを確認できたものは12件。)
- 音声通話付については、フィルタリングの必要性・内容の説明がなされているか等の確認のため、調査員の子どもが端末を使用するという設定で実施。
- 調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提で、結果を解釈することとする。

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字(下線)**は実施率が半数に満たない事項
- ・ **青字(波線)**は実施率が85%以上の事項
- ・ 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、項目ごとに母数が異なる)

1. 通信速度関係

- ① 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**39%**(昨年42%)_{n=245} データ専用**45%**(昨年34%)_{n=20}
- ② 料金プランのデータ通信容量の上限を超えると、制限がかかることの説明がなかった例：
音声通話付**37%**_{n=245}
参考：「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」(22%)
- ③ (毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合以外の)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52%(昨年64%)_{n=148} **データ専用10%**(昨年22%)_{n=20}
* 「制限があることの説明がなかった」(音声通話付：45% データ専用：5%)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」(音声通話付：7% データ専用：5%)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. 料金プラン

- ④ 利用実態や要望についての確認がなかった例：**音声通話付11%**_{n=245} データ専用**20%**_{n=20}
- ⑤ 利用実態等に応じたプランの案内がなかった例：**音声通話付10%**(昨年12%)_{n=218} **データ専用12%**(昨年16%)_{n=16}
- ⑥ 契約月数の経過に従って基本料金が割引等により変化するプランにおいて、その旨が適切に説明がなかった例：**音声通話付12%**(昨年18%)_{n=50} データ専用**20%**(昨年17%)_{n=20}
* 「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」(音声通話付：6% データ専用：20%)又は「支払額が上がることの説明はあったが、具体的な契約月数や支払額について説明がなかった」(音声通話付：6% データ専用：0%)例の合計割合

3. 通信料金等 (月々の費用)

- ⑦ 月額基本料金 について説明がなかった例 : [音声通話付 2%](#) n=245 [データ専用 5%](#) n=20
- ⑧ プレフィックス電話の月額料金額 について説明がなかった例 : [音声通話付 13%](#) n=195
- ⑨ 端末の割賦支払額 について説明がなかった例 : [音声通話付 15%](#) n=47
- ⑩ 請求初月に発生する費用 について説明がなかった例 : [音声通話付 9%](#) n=202 [データ専用 10%](#) n=20
* 事務手数料、SIM発行手数料 等
- ⑪ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する等の説明がなかった例 : [音声通話付 32%](#) n=65
* 「内訳」…月額基本料、プレフィックス電話の月額料金額及び端末割賦支払額

4. 期間拘束・自動更新

- ⑫ 期間拘束について適切に説明がなかった例 :
[音声通話付 13%](#) (昨年19%) n=187 [データ専用 10%](#) (昨年 8%) n=20
* 「期間拘束である旨の説明がなかった」 (音声通話付 : 11% データ専用 : 10%) 又は「説明はあったが、期間について説明がなかった」 (音声通話付 : 2% データ専用 : 0%) 例の合計割合
- ⑬ 自動更新について説明がなかった例 :
[音声通話付 32%](#) (昨年30%) n=50 [データ専用 30%](#) (昨年15%) n=20
- ⑭ 更新月について説明がなかった例 :
[音声通話付 30%](#) (昨年34%) n=50 [データ専用 15%](#) (昨年24%) n=20

5. 解約時費用

- ⑮ 解約の際に違約金が発生することやその金額について説明がなかった例 :
[音声通話付 14%](#) (昨年22%) n=187 [データ専用 15%](#) (昨年11%) n=20
- ⑯ 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 42%](#) (昨年44%) n=180
- ⑰ 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 33%](#) (昨年30%) n=36

6. 初期契約解除

制度改正

〔平成30年10月よりMVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度を導入。〕

- ⑱ 初期契約解除制度について説明がなかった例：音声通話付33% n=245 データ専用15% (昨年19%) n=20
- ⑲ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
 - ・初期契約解除が可能である期間(書面を受領してから8日間)の説明がなかった例：
音声通話付4% n=165 データ専用0% n=17
 - ・詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：音声通話付39% n=165 データ専用29% n=17
 - ・初期契約解除による契約解除を行う場合にMNPに制限を設けている(新規発番による契約時に限り、初期契約解除はMNP転出不可)ことの説明がなかった例：音声通話付72% n=165

7. フィルタリング関係

制度改正

〔平成30年2月 改正青少年インターネット環境整備法施行により、携帯電話事業者等に対して、①利用者が18歳未満かどうかの確認、②フィルタリングの必要性・内容の説明、③フィルタリングソフトの設定を義務付け〕

- ⑳ 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38% (昨年33%) n=245
* 「口頭での確認があった」(53%)又は「口頭等での確認はなく書面等のみによる確認があった」(9%)以外の例の割合
- ㉑ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
 - ・(実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に)フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：
音声通話付33% n=92
 - ・(実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合)店頭にてフィルタリングを有効化してもらわなかった例：音声通話付50% n=12

8. その他

- ㉒ 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32% (昨年53%) n=78
- ㉓ 通話料金が割引となる電話サービスについて、事業者が指定する通話アプリを使用し発信(又は発信の際に指定の番号を電話番号の冒頭に付加)することが割引通話の条件となっていることの説明がなかった例：
音声通話付19% (昨年21%) n=195

◎ その他MVNOに特徴的な事項等について

9. SIMカード・端末設定関係

- ②④ SIMカードのサイズについての確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付29%（昨年13%）n=93
- ②⑤ 使用する端末がSIMロック解除されているか若しくは動作確認済のものであるかの確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付27%（昨年16%）n=93
- ②⑥ 利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がスタッフから自発的になされなかった例：音声通話付60%n=93

10. キャリアメール

- ②⑦ いわゆるキャリアメール（MNOが提供するメールサービス）の提供がない（又は有料である）ことの説明がスタッフから自発的になされなかった例：音声通話付67%n=245
- ②⑧ メールを利用する場合に、以下の（ア）（イ）の説明がなかった例：
 - （ア）事業者が提供するメールサービス（MVNO独自のキャリアメールサービス）又は無料のインターネットメールサービスを利用する必要があることの説明
 - （イ）その際メールアドレスが変わり、メールを送る相手方の受信設定を変更することが必要となる場合があることの説明

音声通話付 両方あり13% / （ア）のみあり68% / いずれの説明もなし19%n=245

11. MNP転出料

- ②⑨ MNP転出料についてスタッフから自発的な説明がなかった例：音声通話付49%n=245

(参考) MVNOサービスの実地調査(覆面調査)における待ち時間及び契約手続時間

- ③⑩ 接客前の待ち時間：
 - 音声通話付15分未満：85%n=245 データ専用15分未満：70%n=20
- ③⑪ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：
 - 音声通話付 15分以上30分未満：18%、30分以上1時間未満：54%n=245
 - データ専用 15分以上30分未満：20%、30分以上1時間未満：65%n=20

3. 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、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することが適当。

※ 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。

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相談件数は全体として減少しているが、音声通話付の苦情相談件数が増加している。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)」等を中心に、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。

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。

※ 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

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ことが必要。

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、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、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)」等の改善を早急かつ着実に検討・推進していくことが必要。

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・実施していくことも必要。

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ことが必要。

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・実施していくことも必要。

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ことが必要。

4. モバイルサービス等の適正化に向けた取組について

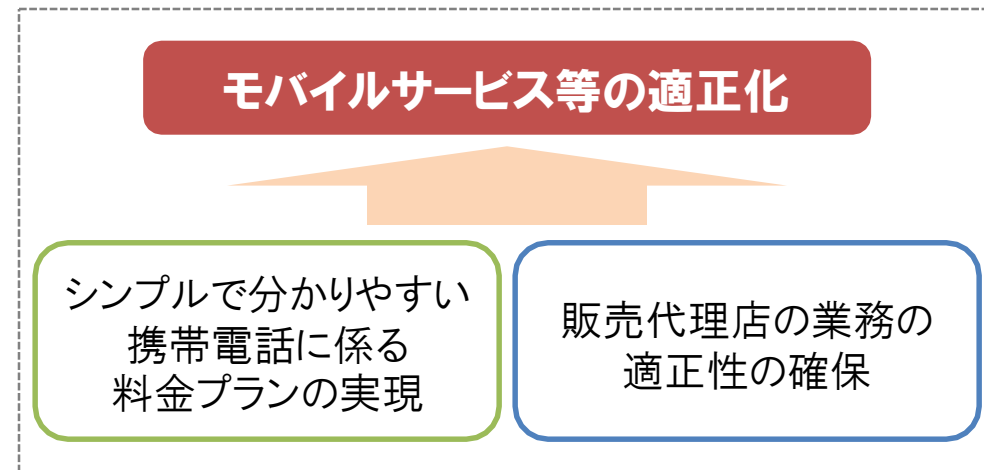
概要

「モバイル市場の競争環境に関する研究会」及び「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」が合同で、**モバイルサービス等の適正化に向けて早急に取り組むべき事項を整理**したものの。

構成

以下について、**電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を検討・実施**することを提言。

- ①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
- ②販売代理店の業務の適正性の確保



議論の経緯

モバイル市場の競争環境に関する研究会

第1回(10/10) 事務局説明ヒアリング①
第2回(10/18) ヒアリング②
第3回(11/14) ヒアリング③

消費者保護ルールの検証に関するWG

第1回(10/22) 事務局説明ヒアリング①
第2回(11/8) ヒアリング②
第3回(11/15) ヒアリング③

第4回(11/26)
【合同会合】
緊急提言案

パブリック
コメント
(~12/18)

第6回(1/17)
【合同会合】
緊急提言取りまとめ

「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) ～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～

(「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」による合同の提言)

最低限の基本的なルールとして電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を検討・実施

主な問題点

- ❑ 購入する端末によって通信料金が異なり不公平。
- ❑ 割引等を受けるために通信役務の継続利用が求められる場合があり、利用者を過度に拘束。
- ❑ 端末買換えサポートプログラム(4年縛り)は、通信役務の継続を条件とし、利用者を囲い込み。

- ❑ 期間拘束なしの料金プランが実質的な選択肢となっていない。
- ❑ 違約金の算定根拠が不明。
- ❑ 期間拘束の自動更新により、スイッチングコストが上昇。

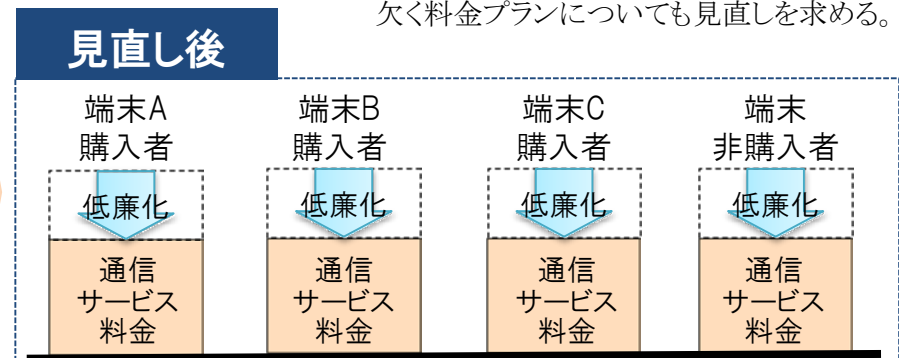
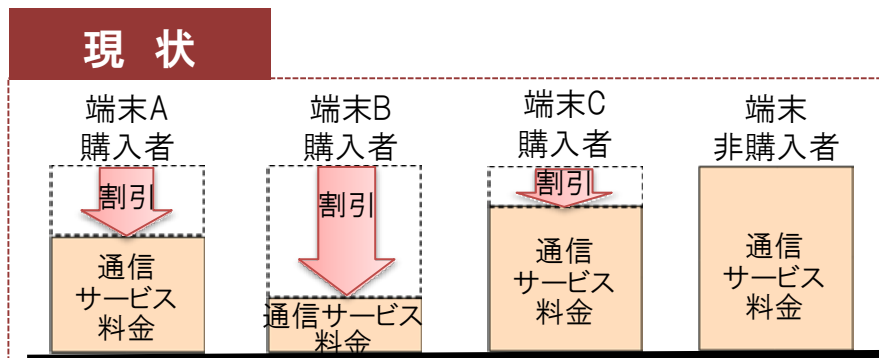
主な提言

- ❑ 端末購入を条件とする通信料金の割引を廃止。
- ❑ 通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の割引の見直し。
- ❑ 端末買換えサポートプログラム(4年縛り)について抜本的に見直し(通信契約とのひも付けを禁止)。

- ❑ 期間拘束なしの料金プランについて、合理的理由なく著しく劣る提供条件の設定を禁止。
- ❑ 合理的根拠のない著しく高額な違約金を禁止。
- ❑ 自動更新の有無により料金等に差を設けることを禁止。

<想定される料金プランの見直しイメージ>

※このほか、過度に複雑な料金プランや合理性を欠く料金プランについても見直しを求める。



通信料金と端末代金の完全分離

行き過ぎた期間拘束

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) ～販売代理店の業務の適正性の確保～

販売代理店の業務の適正性の確保に向け、電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を実施

主な問題点

- 通信サービスに係る苦情・相談が依然として多いが、販売代理店への指導は一義的には通信事業者任せられ、行政の現状把握が不十分。
- 二次、三次販売代理店等の存在も含め、通信事業者による指導が十分に行き届かず。
- 通信事業者・販売代理店による利用者へ誤認を与える勧誘のほか、販売代理店における独自の過度な端末購入補助や店頭広告等の不適切な業務は、業務改善命令の対象外。

主な提言

- 行政が販売代理店の存在を直接把握できるように届出制度を導入。
- 通信事業者・販売代理店による、利用者へ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。
- 販売代理店の不適切な業務実態(独自の過度な端末購入補助等)について業務改善命令の規律を導入。

現状

通信サービスの提供条件の説明義務

代理店を直接把握する手段なし
(通信事業者を通じて把握)

利用者へ誤認を与える勧誘への規律なし

端末の販売等に係る処分権限なし

見直し後

通信サービスの提供条件の説明義務

代理店の届出制を導入

利用者へ誤解を与える不適切な勧誘行為を禁止

通信サービスの提供を前提条件とする
端末の販売等について、
業務改善命令等の規律を導入