

平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング
実地調査の主な結果(MNO・FTTHサービス)

(目次)

○ モニタリングの対象・方法	2
○ MNOサービスの实地調査(覆面調査)結果の概要	3
○ FTTHサービスの实地調査(覆面調査)結果の概要	7
○ 参考資料(MNO)	12
○ 参考資料(FTTH)	24
○ 参考資料(MNO・FTTHセット契約)	34

【調査対象事業者数】

MNOサービスを提供する事業者……………3社

FTTHサービスを提供する事業者……………17社

(FTTHサービスの現地調査(覆面調査)対象事業者は、報告規則に基づく契約者数(H30.3末)の上位21社(市場の約90%)のうち、法人等向けを主体とする事業者や店舗での契約、電話による申込み(インバウンド)をほぼ行っていない事業者を除いた17社を対象としている。)

【現地調査の方法等】 ※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)に派遣又は架電し、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。

○ MNOサービス

- ・ 店舗において、新規契約を前提として調査を実施(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)。
- ・ 各社57～59回の計175回の調査を実施。(平成31年2月から3月まで調査を実施)
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。
- ・ 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。
- ・ 今回、一部(18件)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を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約締結まで実施。これらの調査については、併せてFTTHサービスとのセット契約も実施※。
※18件のうち、MNOサービスの契約締結は完了したものの、FTTHサービスの契約締結に至らなかったものが1件あった。
このため、青少年フィルタリングに係る現地調査の母数は18件とする一方、MNO・FTTHサービスセット契約の現地調査の母数は17件としている。

○ FTTHサービス

- ・ 店舗及び電話申込み(インバウンド)により、新規契約を前提とした調査を実施(光電話以外の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)。
- ・ 各社1～31回の計123回を実施。(平成31年2月から3月まで調査を実施)
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、契約を締結(又は申込みを完了)した後に契約を解除する(又は申し込みを取り消す)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。
- ・ 今回、一部(17件)については、MNOサービスとのセット契約も実施(MNOサービスの調査方法に記載したものの再掲)。

両サービスの調査結果については、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等について

- ・ 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(n)が異なる)
- ・ **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

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：**5%** (昨年：1%) n=175
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：**2%** (昨年：6%) n=166
- ③ 契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからないプランの説明がなされなかった例：27% (昨年：54%) n=175
- ④ 当初2年間の解約には違約金がかかるが2年後にいつでも違約金なしで解約できる選択肢に移行できるということ(ドコモ以外：2年後にいつでも違約金なしで解約できる当初の選択肢)の紹介がなかった例：**25%** (昨年：40%) n=175

2. 通信利用制限

- ⑤ (定額制のプランで契約フローをすすめた場合) 料金プランのデータ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限にかかること及び通常速度に戻す際の料金の有無や価格を適切に説明されなかった例：**42%** (昨年：38%) n=47
※「通信速度の制限についてのみ説明があり、料金については説明がなかった」(19%)又は「説明がなかった」(23%)例の合計割合

3. フィルタリング関係

- ⑥ 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：**6%** n=175
- ⑦ 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：**0%** n=18
 - ・ (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：**6%**[※] n=18

※フィルタリングの有効化がなかった調査例に関しては、調査員からの特段の申し出をすることなく、かつ、フィルタリングアプリのインストール、初期設定ともになく利用者自身での設定になる、との旨が案内された、との調査員からの回答があった。

4. 通信料金等 (月々の費用)

- ⑧ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について適切に説明がなかった例：5%

(昨年：18%) n=175

※「総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった」(1%)又は「総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった」(3%)又は「総額と内訳ともに説明がなかった」(1%)例の合計割合

- ⑨ 請求初月に発生する費用(事務手数料等)について説明がなかった例：2% (昨年：6%) n=175

5. 期間拘束・自動更新

- ⑩ 期間拘束について適切に説明がなかった例：9% (昨年：16%) n=175

- ⑪ 自動更新について説明がなかった例：11% (昨年：27%) n=175

- ⑫ 更新月について説明がなかった例：14% (昨年：22%) n=175

- ⑬ (携帯電話の通信契約及びFTTHの契約を行った場合) 携帯電話とFTTHの契約の更新月がずれることの説明がなかった例：47% n=175

6. 解約時費用

- ⑭ 解約の際に発生する違約金の説明及び具体的な算定方法の説明がなかった例：21% n=175

※「違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった」(13%)又は「自発的な説明はなかったが、指摘したら違約金の説明があった。しかし、具体的な金額や算定方法の説明はなかった。」(2%)又は「違約金の説明がなかった」(6%)

- ⑮ 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：21% (昨年：63%) n=175

- ⑯ 解約に伴う端末購入割引の取り消し(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：26% n=157

- ⑰ 解約の際に発生する<違約金><日割りされない月額基本料><端末残債>に関して、一括してこれらの種類を明示し、諸費用の見込額についての説明が適切になされなかった例：53% (昨年：47%) n=157

※「一括してこれらの説明を明示されたが、諸費用の見込額についての説明はなかった」(18%)又は「自発的な説明はなかったが、指摘したら一括してこれらの説明を明示された。しかし諸費用の見込額についての説明はなかった」(2%)又は「一括して説明がなかった」(33%)

7. 確認措置

- ⑱ 確認措置について説明がなかった例：11% (昨年：26%) n=175
- ⑲ 確認措置について説明があったもののうち、
- 契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明がなかった例：16% n=156 (昨年：9%)
 - 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：40% (昨年：20%) n=156

8. 端末代金・オプション

- ⑳ (次回の機種変更を見込んだ) 機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラムについて、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件の説明が適切になされなかった例：16% (昨年：16%) n=163
- ※「プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった」(15%) 又は「プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった」(1%) の例の合計割合

9. 端末追加購入

- ㉑ 追加でもう1台 (例：タブレット、キッズけいたい等) 購入するよう勧められ、その購入が必須ではないことの説明がなかった例：3% (昨年：6%) n=175
- 説明があった例：14% 端末の追加購入を勧められることがなかった例：82%
- ㉒ 追加でもう1台 (例：タブレット、キッズけいたい等) 購入するよう勧められ、関心を示した場合、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されなかった例：7% (昨年：10%) n=175
- 説明があった例：10% 端末の追加購入を勧められることがなかった例：82%

(参考) MNO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

- ㉓ 店舗における接客前の待ち時間：15分未満 78%* n=175
- ※「来店予約を行った」(81%) n=72 及び「来店予約を行わなかった」(77%) n=103 の合計割合
- ㉔ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：
- MNOサービスの契約のみ： 30分以上1時間未満：45% 1時間以上1時間30分未満：39% n=157

- その他、調査員からの回答において、
 - ・ 契約書面に署名をする前の段階で「キャンセルは出来ない」と高圧的に説明があった
 - ・ 料金プランの選択に当たって利用状況を踏まえず、料金プランを決められたとの指摘があった。また、
 - ・ (65歳超の調査員において)「年齢確認がなかった/年齢確認はあったが特に対応はなかった。」との回答が複数あった。
- なお、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
 - ・ 対応に好感が持てた
- といった肯定的なコメントもあった。

◎ MNOサービスの实地調査(覆面調査)の評価・総括

・ 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が、なお説明状況が不十分と見られるケースも一定程度ある。

事業者により説明の実施状況に差が見られるが、各事業者においては、実施状況が悪かった事項等の实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と考えられる。

特に、料金プランのデータ通信容量の上限を超えた場合の速度制限等についての説明^{※1}、携帯電話とF T T Hの契約の更新月がずれる場合の説明^{※2}や解約時の費用の説明^{※3}等について一層の徹底が必要と考えられる。

※ 「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」における該当箇所
※1 第2章第2節 (5)⑦その他の利用制限(第5号ト)
※2 第2章第2節 (14)他業種との一体的な販売がされる時の説明事項の取扱い
※3 第2章第2節 (10)②解約時に生じる費用

◎ 「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

- ・ 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(n)が異なる)
- ・ **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

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例：27% (昨年25%) n=114
- ② 利用実態や要望の確認があった上で、これに応じたプランの案内がなかった例：**7%** (昨年22%) n=83
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プラン(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：**43%** (昨年67%) n=86

2. 通信速度

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨(記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等)の説明がなかった例：28% (昨年37%) n=109

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 月額基本料金 について説明がなかった例：**3%** (昨年2%) n=123
- ⑥ 光電話の月額料金額 について説明がなかった例：**5%** (昨年6%) n=121
- ⑦ 請求初月に発生する費用* について説明がなかった例：**3%** (昨年3%) n=120
※ 事務手数料、工事費
- ⑧ 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の交付等がなかった例：**12%** (昨年16%) n=118
※ 「内訳」…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額等

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：11% (昨年9%) n=122
- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：24% (昨年38%) n=101

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及びの具体的金額について説明がなかった例：16%[※] n=122
※「違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった」(11%)及び「違約金の説明がなかった」(5%)の合計
- ⑫ 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：30% (昨年57%) n=63
- ⑬ 解約に伴う工事費等の割賦残債について説明がなかった例：32% (昨年14%) n=65
- ⑭ 設備の撤去工事費について説明がなかった例：22% n=9
- ⑮ 解約時にかかる費用[※]について一括して種類を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：24%(昨年40%) n=25
※「解約時にかかる費用」…違約金、日割りされない月額基本料金、工事費等の割賦残債、撤去工事費

6. 初期契約解除

- ⑯ 初期契約解除制度について説明がなかった例：15% (昨年26%) n=123
- ⑰ 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：10% (昨年34%) n=105
 - ・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：46% (昨年35%) n=105

7. 連絡先

- ⑱ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：11%[※] (昨年19%) n=123
※「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」(2%)及び「説明がなかった」(10%)の合計

(参考) FTTH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

- ⑲ 店舗における接客前の待ち時間:15分未満 76% n=99
- ⑳ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間:30分以上1時間未満 34%、1時間以上1時間30分未満 34% n=106

- その他、調査員の自由記載の回答において、
- ・ 「キャンペーンの関係で事情によるキャンセルは承れない」と高圧的に説明があった
 - ・ 意思表示に反して、他のプロバイダを契約することになっていた
 - ・ 調査員への説明なしにオプションサービスを契約することになっていた
- との指摘があった。

また、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
- ・ 対応に好感が持てた

といった肯定的なコメントもあった。

◎ FTTHサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括

・ 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が、なお説明状況が不十分と見られるケースも一定程度ある。

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と考えられる。

特に、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介^{※1}及び工事費等の割賦残債も含む解約時費用の説明^{※2}等について一層の徹底が必要と考えられる。

※1、※2 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 第2章第2節 (10) 契約解除・契約変更の条件等

參考資料

MNO

※ 調査結果詳細は構成員限り

[料金プラン]

		全体
①【料金プラン選択(適合性原則①)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1 はい	95%
	2 いいえ	5%
	N	175
②【料金プラン選択(適合性原則②)】 (料金プランについて、利用実態や要望について確認があった上で) 料金プランについて、利用実態や要望に応じたデータ通信容量のプランが勧められましたか。	1. 利用実態等に応じたプランの案内があった。	95%
	2. 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	2%
	3. 特定のプランを明示的に案内されなかった (例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶように案内された)	2%
	N	166
③【料金プラン選択(縛りなし)】 契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからない選択肢の紹介がありましたか。	1. あった	61%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら紹介があった	13%
	3. なかった	27%
	N	175

(注) 数値は、四捨五入しているため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査結果詳細は構成員限り

		全体
<p>④【料金プラン選択(2年後フリープラン)】 (ドコモの場合)当初2年間の解約には違約金がかかるが2年後にいつでも違約金なしで解約できる選択肢に移行できるということの紹介がありましたか。 (ドコモ以外の場合)当初2年間の解約には違約金がかかるが2年後にいつでも違約金なしで解約できる選択肢の紹介がありましたか。</p>	1. あった	67%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら紹介があった	8%
	3. なかった	25%
	N	175
<p>⑤【料金プランの選択】 あなたは従量課金制の料金プラン(利用したデータ通信分で請求費用が変わってくる料金プラン)と定額制の料金プラン(利用できるデータ通信容量が決まっている料金プラン)どちらで契約フローをすすめていきましたか。</p>	1. 従量課金制のプラン	73%
	2. 定額制のプラン	27%
	N	175
[通信利用制限]		
<p>⑤【通信利用制限】 前問で、定額制のプランで契約フローをすすめた、とお答えした方に質問です。データ通信容量の上限が設定されている料金プラン(例:5GBプラン等)において、決められた容量上限を超える(例:5Gをすべて使い切る等)と、どのような制限がかかり、(速度に制限がかかる場合は、)通常速度に戻す際の料金の有無や価格について説明がありましたか。</p>	1. 通信速度の制限及び料金について説明があった	57%
	2. 通信速度の制限についてのみ説明があり、料金については説明がなかった	19%
	3. 説明がなかった	23%
	N	47

※ 調査結果詳細は構成員限り

[フィルタリング関係]

		全体
⑥【青少年フィルタリング(利用者確認)】 携帯電話の利用者があなた自身であることの確認がありましたか。	1. あった	91%
	2. 自発的な確認はなかったが、指摘したら確認があった	3%
	3. なかった	6%
	N	175
⑦【青少年フィルタリング(説明義務)】 (端末購入者かつ利用者確認があった場合) 青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容の説明がありましたか。	1. あった	89%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら説明があった	11%
	3. なかった	0%
	N	18
⑧【青少年フィルタリング(有効化措置義務)】 端末の利用者が青少年であると答えた場合、フィルタリングサービスを使える状態にしてもらえましたか。	1. はい(無償)	94%
	2. はい(有償)	0%
	3. いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)	6%
	4. いいえ(自分で設定するように言われ、できないときは再来店するように言われた)	0%
	5. いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)	0%
	6. いいえ(その他の理由)	0%
	N	18

※ 調査結果詳細は構成員限り

[通信料金等(月々の費用)]

		全体
<p>⑧【月々の料金】 基本使用料に加えてデータ通信料など全てを含めた月々の支払額がどのように説明されましたか。</p>	1. 総額と内訳の説明があった	95%
	2. 総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった	1%
	3. 総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった	3%
	4. 総額と内訳ともに説明がなかった	1%
	N	175
<p>⑨【請求初月の費用】 請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明がありましたか。</p>	1. 請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明があった	98%
	2. 請求初月のみに発生する費用について説明がなかった	2%
	N	175

※ 調査結果詳細は構成員限り

[期間拘束・自動更新]

		全体
⑩【契約解除(期間拘束)】 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約や契約変更できないこと及びその期間(例:2年)についての説明がありましたか。	1. 期間拘束がある旨及びその期間について説明があった	85%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら期間拘束がある旨及びその期間について説明があった	5%
	3. 説明がなかった	9%
	4. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)	2%
	N	175
⑪【契約解除(自動更新)】 選択した通信料金プラン(割引サービス)について一定の契約期間(例:2年)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1. 説明があった	87%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら説明があった	1%
	3. 説明がなかった	11%
	4. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)	2%
	N	175
⑫【契約解除(更新月)】 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、違約金なしに解約や契約変更できる期間が一定期間(例:2年)に一度の特定の期間(例:2ヶ月)に限られることの説明がありましたか。	1. あった	84%
	2. なかった	14%
	3. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)	2%
	N	175
⑬【契約解除(自動更新)】 (携帯電話の通信契約及びFTTHの契約を行った場合)携帯電話通信料金プランとFTTHの契約の更新月がずれることの説明はありましたか。	1. 説明があった	53%
	2. 説明がなかった	47%
	N	17

※ 調査結果詳細は構成員限り

[解約時費用]

		全体
⑭～⑯【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、違約金、日割されない月額基本料金、端末残債についての説明はありましたか。	1-1 違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった。	75%
	1-2 違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった。	13%
	1-3 自発的な説明はなかったが、指摘したら違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった。	3%
	1-4 自発的な説明はなかったが、指摘したら違約金の説明があった。しかし、具体的な金額や算定方法の説明はなかった。	2%
	1-5 違約金の説明がなかった	6%
	N	175
2-1 日割されない月額基本料金について説明があった	2-1 日割されない月額基本料金について説明があった	77%
	2-2 自発的な説明はなかったが、指摘したら日割されない月額基本料金について説明があった	3%
	2-3 日割されない月額基本料金について説明がなかった	21%
	N	175
3-1 端末残債についての説明があった	3-1 端末残債についての説明があった	68%
	3-2 自発的な説明はなかったが、指摘したら端末残債についての説明があった	6%
	3-3 端末残債についての説明がなかった	26%
N	157	

※ 調査結果詳細は構成員限り

[解約時費用]

		全体
⑰【契約解除(解約時費用の説明方法)】 先ほどお答えいただいた契約解除をした場合にかかる費用<違約金><日割りされない月額基本料><端末残債>に関して、一括してこれらの種類を明示し、諸費用の見込額についての説明がありましたか？	1. 一括してこれらの種類を明示され、諸費用の見込額についての説明があった	45%
	2. 一括してこれらの説明を明示されたが、諸費用の見込額についての説明はなかった	18%
	3. 自発的な説明はなかったが、指摘したら一括してこれらの種類を明示され、諸費用の見込額についての説明があった	1%
	4. 自発的な説明はなかったが、指摘したら一括してこれらの説明を明示された。しかし諸費用の見込額についての説明はなかった	2%
	5. 一括して説明がなかった	33%
	N	157

※ 調査結果詳細は構成員限り

[確認措置]

		全体
<p>⑱～⑲【確認措置】 自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できること(確認措置)の説明がありましたか。</p>	1-1 説明があった	86%
	1-2 自発的な説明はなかったが、指摘したら説明があった	3%
	1-3 説明はなかった	11%
	N	175
	上記で1-1または1-2を選択した場合	
	2-1 確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明があった	84%
	2-2 確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明がなかった	16%
	N	156
	3-1 詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	60%
	3-2 詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった	40%
	N	156

※ 調査結果詳細は構成員限り

[端末代金・オプション]

		全体
<p>②【端末代金・オプション】</p> <p>【ドコモの場合】「機種変更応援プログラム」((次回の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(機種変更時に旧機種を回収すること)の説明がありましたか。</p> <p>【KDDIの場合】「アップグレードプログラムEX」((次回の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(機種変更時に旧機種を回収すること)の説明がありましたか。</p> <p>【ソフトバンクの場合】「半額サポート」((次回の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(機種変更時に旧機種を回収すること、指定の機種にのみ変更可能であること)の説明がありましたか。</p>	1. (プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件の全てについても説明があった	47%
	2. (プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった	15%
	3. (プログラムを勧められた場合)プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった。	1%
	4. プログラムを勧められることがなかった	37%
	N	163

※ 調査結果詳細は構成員限り

[端末追加購入]

		全体
①【端末追加購入(任意性)】 追加でもう1台(例:タブレット、キッズけいたい等)購入するよう勧められた際に、その購入が必須ではないことの説明がありましたか。	1. 説明があった	14%
	2. 説明がなかった	3%
	3. 端末の追加購入を勧められることがなかった	82%
	N	175
②【端末追加購入(料金説明)】 追加でもう1台(例:タブレット、キッズけいたい等)購入するよう勧められ、関心を示した場合に、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されましたか。	1. 説明された	10%
	2. 説明されなかった	7%
	3. 端末の追加購入を勧められることがなかった	82%
	N	175

※ 調査結果詳細は構成員限り

[(参考)説明時間]

		全体
④【接客時間(説明時間)】 販売員との接触(説明開始)から手続終了までのおよその時間を教えてください。 ※販売員と接触し、商品案内を聞く、利用実態のヒアリングを受けるといった時点から調査終了までの時間をお答えください。	1:15分未満	0%
	2:15分以上30分未満	6%
	3:30分以上1時間未満	45%
	4:1時間以上1時間30分未満	39%
	5:1時間30分以上2時間未満	7%
	6:2時間以上2時間30分未満	2%
	7:2時間30分以上3時間未満	1%
	8:3時間以上	0%
N	157	

※ 説明時間は、MNOサービスのみを契約した場合の説明時間である。

F T T H

※ 調査結果詳細は構成員限り

[料金プラン]

		全体
①【料金プラン選択(適合性原則)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1 はい	73%
	2 いいえ	27%
	N	114
②【料金プラン選択(適合性原則2)】 (利用実態や要望の確認があった上で)利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	1 利用実態等に応じたプランの案内があった	92%
	2 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	7%
	3 特定のプランを明示的に案内されなかった(例 プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶように案内された)	1%
	N	83
③【料金プラン選択(縛りなし)】 期間拘束がないまたは自動更新のない料金プランの紹介がありましたか。	1:あった	57%
	2:なかった	43%
	N	86

[通信速度]

④【品質(ベストエフォート)】 伝送速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する旨の説明がありましたか。	1:あった	72%
	2:なかった	28%
	N	123

(注) ・数値は、四捨五入しているため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。
 ・表中の灰色箇所は、質問項目が該当しないもの(例：条件を満たすようなプランがないため、説明不要なもの)等である。

※ 調査結果詳細は構成員限り

[通信料金等]

全体

⑤～⑦【通信料金等(月々の費用)】 月々の通信料金の支払額に加え、付加サービスの料金など全てを含めた月々の支払額がどのように説明されましたか。	1-1:月額基本料金額の説明があった	97%
	1-2:月額基本料金額の説明がなかった	3%
	N	123
	2-1:光電話の月額料金額の説明があった	95%
	2-2:光電話の月額料金額の説明がなかった	5%
	N	121
3-1:請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料、工事費)について説明があった	98%	
	3-2:請求初月のみに発生する費用について説明がなかった	3%
	N	120

⑧【通信料金等(月々の費用の説明方法)】 月々の費用(月額基本料額、光電話の月額料金額、請求初月のみに発生する事務手数料や工事費用など)について、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(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	1:説明された(または資料を提示された)	88%
	2:説明されなかった(資料も提示されなかった)	12%
	N	118

[期間拘束・自動更新]

⑨【契約解除(更新月)】 通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間(例:2年等)についての説明がありましたか。	1:期間拘束及びその期間について説明があった	89%
	2:説明がなかった	11%
	N	122

⑩【契約解除(自動更新)】 通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1:あった	76%
	2:なかった	24%
	N	101

※ 調査結果詳細は構成員限り

[解約時費用]

		全体
⑪～⑭【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、違約金、日割りされない月額基本料金、工事費の割賦残債についてどのように説明がありましたか。	1-1:違約金の説明があり、具体的な金額又は算定方法の説明もあった	84%
	1-2:違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった	11%
	1-3:違約金の説明がなかった	5%
	N	122
	2-1:日割りされない月額基本料金について説明があった	70%
	2-2:日割りされない月額基本料金について説明がなかった	30%
	N	63
	3-1:工事費等の割賦残債についての説明があった	68%
	3-2:工事費等の割賦残債についての説明がなかった	32%
	N	65
	4-1:撤去工事費についての説明があった	78%
	4-2:撤去工事費についての説明がなかった	22%
N	9	
⑮【契約解除(解約時費用の説明方法)】 契約解除をした場合にかかる費用(違約金、日割りされない月額料金、工事費の割賦残債、撤去工事費等)に関して、一括してこれらの種類を明示し、これを記載した説明書面等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	1:説明された(または資料を提示された)	76%
	2:説明されなかった(資料も提示されなかった)	24%
	N	25

※ 調査結果詳細は構成員限り

[初期契約解除]

		全体
⑯,⑰【初期契約解除】 契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明はどのように行われましたか。	1-1:初期契約解除が可能である旨の説明があった	85%
	1-2:初期契約解除が可能である旨の説明はなかった	15%
	N	123
	上記で1-1を選択した場合	
	2-1:初期契約解除が可能である期間(契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間)の説明があった	90%
	2-2:初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった	10%
	N	105
	3-1:詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	54%
	3-2:詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった	46%
N	105	

[連絡先]

⑱【連絡先】 契約申込みの取消し、契約解除の申込みや問い合わせ、苦情を伝えるための連絡先について、どのように説明がありましたか。	1:受付方法(電話、メール等)及びその具体的連絡先(電話番号、メールアドレス等)についての説明(書面等の記載部分を具体的に示しここに記載がある旨の説明を行うことを含む)があった	89%
	2:受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった	2%
	3:説明がなかった	10%
	N	123

※ 調査結果詳細は構成員限り

〔(参考)待ち時間及び説明時間〕

		全体
--	--	----

⑱【接客時間(待ち時間)】 受付から販売員との接触(説明開始)までのおおよその時間を教えてください。	1:15分未満	76%
	2:15分以上30分未満	9%
	3:30分以降1時間未満	3%
	4:1時間以上1時間30分未満	5%
	5:1時間30分以上2時間未満	5%
	6:2時間以上2時間30分未満	0%
	7:2時間30分以上3時間未満	1%
	8:3時間以上	1%
	N	99

⑳【接客時間(説明時間)】 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間を教えてください。	1:15分未満	3%
	2:15分以上30分未満	16%
	3:30分以降1時間未満	32%
	4:1時間以上1時間30分未満	32%
	5:1時間30分以上2時間未満	12%
	6:2時間以上2時間30分未満	5%
	7:2時間30分以上3時間未満	0%
	8:3時間以上	0%
	N	106

※ 説明時間は、FTTHサービスのみを契約した場合の説明時間である。

- ・ 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、項目ごとに母数(n)が異なる)
- ・ **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

1. 料金プラン

※「自己設置」型：電気通信事業者が自ら設備を設置して、利用者にFTTHサービスを提供するもの。
「接続」型：電気通信事業者が接続料を払って、他の電気通信事業者の加入光ファイバを利用し、利用者にFTTHサービスを提供するもの。
「卸電気通信役務」型：電気通信事業者が他の電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例：自己設置・接続型 28% n=39 卸電気通信役務型 27% n=75
- ② 利用実態や要望の確認があった上で、これに応じたプランの案内がなかった例：自己設置・接続型 **11%** n=28
卸電気通信役務型 **5%** n=55
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プラン(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：自己設置・接続型 **63%** n=24 卸電気通信役務型 36% n=62

2. 通信速度

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨(記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等)の説明がなかった例：自己設置・接続型 22% n=45 卸電気通信役務型 31% n=78

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 月額基本料金 について説明がなかった例：自己設置・接続型 **2%** n=45 卸電気通信役務型 **4%** n=78
- ⑥ 光電話の月額料金額 について説明がなかった例：自己設置・接続型 **4%** n=45 卸電気通信役務型 **5%** n=76
- ⑦ 請求初月に発生する費用※ について説明がなかった例：自己設置・接続型 **5%** n=42 卸電気通信役務型 **1%** n=78
※ 事務手数料、工事費
- ⑧ 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の交付等がなかった例：自己設置・接続型 **12%** n=42 卸電気通信役務型 **12%** n=76
※ 「内訳」…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：自己設置・接続型 **11%** n=45 卸電気通信役務型 **10%** n=77
- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：自己設置・接続型 22% n=27 卸電気通信役務型 24% n=74

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及びの具体的金額について説明がなかった例^{*}：自己設置・接続型 16% n=45
卸電気通信役務型 17% n=77

^{*}「違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった」（自己設置・接続型9%、卸電気通信役務型13%）及び「違約金の説明がなかった」（自己設置・接続型7%、卸電気通信役務型4%）の合計

- ⑫ 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：自己設置・接続型 17% n=12 卸電気通信役務型 33% n=51
- ⑬ 解約に伴う工事費等の割賦残債について説明がなかった例：自己設置・接続型 17% n=23 卸電気通信役務型 40% n=42
- ⑭ 設備の撤去工事費について説明がなかった例：自己設置・接続型 22% n=9
- ⑮ 解約時にかかる費用^{*}について一括して種類を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：
自己設置・接続型 22% n=9 卸電気通信役務型 25% n=16

^{*}「解約時にかかる費用」…違約金、日割りされない月額基本料金、工事費等の割賦残債、撤去工事費

6. 初期契約解除

- ⑯ 初期契約解除制度について説明がなかった例：自己設置・接続型 11% n=45 卸電気通信役務型 17% n=78

- ⑰ 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：自己設置・接続型 13% n=40
卸電気通信役務型 9% n=65

・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：自己設置・接続型 43% n=40 卸電気通信役務型 48% n=65

7. 連絡先

- ⑱ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例^{*}：自己設置・接続型 13% n=45
卸電気通信役務型 10% n=78

^{*}「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」（自己設置・接続型2%、卸電気通信役務型1%）及び「説明がなかった」（自己設置・接続型11%、卸電気通信役務型9%）の合計

- ・ 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(n)が異なる)
- ・ **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

※ 資料中の「電話」とは、電話による申込み(インバウンド)によるものと、店舗において、電話で説明義務が履行されたものの合計を示す。

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例：電話 26% n=31 店舗 28% n=83
- ② 利用実態や要望の確認があった上で、これに応じたプランの案内がなかった例：電話 **9%** n=23 店舗 **7%** n=60
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プラン(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：電話 **87%** n=15 店舗 34% n=71

2. 通信速度

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨(記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等)の説明がなかった例：電話 33% n=39 店舗 25% n=84

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 月額基本料金 について説明がなかった例：電話 **0%** n=39 店舗 **5%** n=84
- ⑥ 光電話の月額料金額 について説明がなかった例：電話 **0%** n=37 店舗 **7%** n=84
- ⑦ 請求初月に発生する費用^{*} について説明がなかった例：電話 **0%** n=39 店舗 **4%** n=81
- ⑧ 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の交付等がなかった例：電話 **11%** n=37 店舗 **12%** n=81

※ 事務手数料、工事費 等

※ 「内訳」…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：電話 13% n=39 店舗 10% n=83
- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：電話 24% n=21 店舗 24% n=80

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及びの具体的金額について説明がなかった例[※]：電話 13% n=39 店舗 18% n=83
※「違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった」（電話10%、店舗12%）及び「違約金の説明がなかった」（電話3%、店舗6%）の合計
- ⑫ 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：電話 39% n=18 店舗 27% n=45
- ⑬ 解約に伴う工事費等の割賦残債について説明がなかった例：電話 24% n=21 店舗 36% n=44
- ⑭ 設備の撤去工事費について説明がなかった例：店舗 22% n=9
- ⑮ 解約時にかかる費用[※]について一括して種類を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：
電話 23% n=13 店舗 25% n=12
※ 「解約時にかかる費用」…違約金、日割りされない月額基本料金、工事費等の割賦残債、撤去工事費

6. 初期契約解除

- ⑯ 初期契約解除制度について説明がなかった例：電話 13% n=39 店舗 14% n=84
- ⑰ 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：電話 12% n=33 店舗 10% n=72
 - ・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：電話 33% n=33 店舗 51% n=72

7. 連絡先

- ⑱ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：電話 19% n=39 店舗 8% n=84
※ 「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」（電話0%、店舗2%）及び「説明がなかった」（電話19%、店舗6%）の合計

MNO • FTTH

(参考)MNO・FTTHサービスセット契約の実地調査(覆面調査)結果の概要

◎ 「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

- ・ 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(n)が異なる)
- ・ **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

【MNOサービスの設問】

※括弧内はMNO全体との比較のため、参考として記載。

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：**12%** (MNO全体：5%) n=17
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：**0%** (MNO全体：2%) n=15
- ③ 契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからないプランの説明がなされなかった例：18% (MNO全体：27%) n=17
- ④ 当初2年間の解約には違約金がかかるが2年後にいつでも違約金なしで解約できる選択肢に移行できるということ(ドコモ以外：2年後にいつでも違約金なしで解約できる当初の選択肢)の紹介がなかった例：**29%** (MNO全体：25%) n=17

2. 通信利用制限

- ⑤ (定額制のプランで契約フローをすすめた場合) 料金プランのデータ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限にかかること及び通常速度に戻す際の料金の有無や価格を適切に説明されなかった例：**43%** (MNO全体：42%) n=7
※「通信速度の制限についてのみ説明があり、料金については説明がなかった」(0%)及び「説明がなかった」(43%)例の合計割合

3. フィルタリング関係

- ⑥ 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：**0%** (MNO全体：6%) n=17
- ⑦ 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：**0%** n=17
 - ・ (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：**6%** n=17

4. 通信料金等(月々の費用)

- ⑧ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について適切に説明がなかった例：6% (MNO全体：5%) n=17
※「総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった」(0%)又は「総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった」(0%)又は「総額と内訳ともに説明がなかった」(6%)例の合計割合
- ⑨ 請求初月に発生する費用(事務手数料等)について説明がなかった例：0% (MNO全体：2%) n=17

5. 期間拘束・自動更新

- ⑩ 期間拘束について適切に説明がなかった例：18% (MNO全体：9%) n=17
- ⑪ 自動更新について説明がなかった例：0% (MNO全体：11%) n=17
- ⑫ 更新月について説明がなかった例：18% (MNO全体：14%) n=17
- ⑬ (携帯電話の通信契約及びFTTHの契約を行った場合)携帯電話とFTTHの契約の更新月がずれることの説明がなかった例：47% (MNO全体：47%) n=17

6. 解約時費用

- ⑭ 解約の際に発生する違約金の説明及び具体的な算定方法の説明がなかった例：24% (MNO全体：21%) n=17
※「違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった」(17%)又は「自発的な説明はなかったが、指摘したら違約金の説明があった。しかし、具体的な金額や算定方法の説明はなかった。」(0%)又は「違約金の説明がなかった」(11%)
- ⑮ 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：6% (MNO全体：21%) n=17

7. 確認措置

- ⑯ 確認措置について説明がなかった例：0% (MNO全体：11%) n=17
- ⑰ 確認措置について説明があったもののうち、
- 契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明がなかった例：6% (MNO全体：16%) 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：41% (MNO全体：40%) n=17

8. 端末代金・オプション

- ⑱ (次回の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラムについて、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件の説明が適切になされなかった例：6% (MNO全体：16%) n=17
※「プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった」(6%)又は「プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった」(0%)の例の合計割合

- ・ **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)

【FTTHサービスの設問】

※括弧内はFTTH全体との比較のため、参考として記載。

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例：35% (FTTH全体：27%) n=17
- ② 利用実態や要望の確認があった上で、これに応じたプランの案内がなかった例：**9%** (FTTH全体：7%) n=11
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プラン(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：41% (FTTH全体：43%) n=17

2. 通信速度

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨(記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等)の説明がなかった例：41% (FTTH全体：28%) n=17

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 月額基本料金 について説明がなかった例：**12%** (FTTH全体：3%) n=17
- ⑥ 光電話の月額料金額 について説明がなかった例：18% (FTTH全体：5%)
- ⑦ 請求初月に発生する費用 について説明がなかった例：18% (FTTH全体：3%) n=17
 - * 事務手数料、工事費 等
- ⑧ 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の交付等がなかった例：**12%** (FTTH全体：12%) n=17
 - * 「内訳」…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：18% (FTTH全体：11%) n=17
- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：18% (FTTH全体：24%) n=17

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及びの具体的金額について説明がなかった例：36% (FTTH全体：16%) n=17
※「違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった」(12%)及び「違約金の説明がなかった」(24%)の合計
- ⑫ 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：33% (FTTH全体：30%) n=6
- ⑬ 解約に伴う工事費等の割賦残債について説明がなかった例：27% (FTTH全体：32%) n=11

6. 初期契約解除

- ⑭ 初期契約解除制度について説明がなかった例：24% (FTTH全体：15%) n=17
- ⑮ 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：8% (FTTH全体：10%) n=13
 - ・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：38% (FTTH全体：46%) n=13

7. 連絡先

- ⑯ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：18% (FTTH全体：11%) n=17
※「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」(0%)及び「説明がなかった」(18%)の合計

(参考) MNO・FTTHサービスの実地調査(覆面調査)における契約手続時間

- ⑰ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間:1時間30分以上2時間未満 53%、2時間以上2時間30分未満 29% n=17

○ その他、調査員からの回答において、

「MNOサービスについては隅々まで説明した印象を受けたが、FTTHサービスに関しては説明を割愛している印象を受けた」旨の指摘が複数あった。

※ 調査結果詳細は構成員限り

[料金プラン]

		全体
①【料金プラン選択(適合性原則①)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1. はい	88%
	2. いいえ	12%
	N	17
②【料金プラン選択(適合性原則②)】 (料金プランについて、利用実態や要望について確認があった場合) 料金プランについて、利用実態や要望に応じたデータ通信容量のプランが勧められましたか。	1. 利用実態等に応じたプランの案内があった。	93%
	2. 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	0%
	3. 特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)	7%
	N	15
③【料金プラン選択(縛りなし)】 契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからない選択肢の紹介がありましたか。	1. あった	76%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら紹介があった	6%
	3. なかった	18%
	N	17
④【料金プラン選択(2年後フリープラン)】 (ドコモの場合)当初2年間の解約には違約金がかかるが2年後にいつでも違約金なしで解約できる選択肢に移行できることこの紹介がありましたか。 (ドコモ以外の場合)当初2年間の解約には違約金がかかるが2年後にいつでも違約金なしで解約できる選択肢の紹介がありましたか。	1. あった	65%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら紹介があった	6%
	3. なかった	29%
	N	17

(注) 数値は、四捨五入しているため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査結果詳細は構成員限り

[通信利用制限]

		全体
⑤【通信利用制限】 前問で、定額制のプランで契約フローをすすめた、とお答えした方に質問です。データ通信容量の上限が設定されている料金プラン(例:5GBプラン等)において、決められた容量上限を超える(例:5Gをすべて使い切る等)と、どのような制限がかかり、(速度に制限がかかる場合は、)通常速度に戻す際の料金の有無や価格について説明がありましたか。	1. 通信速度の制限及び料金について説明があった	57%
	2. 通信速度の制限についてのみ説明があり、料金については説明がなかった	0%
	3. 説明がなかった	43%
	N	7

[フィルタリング関係]

⑥【青少年フィルタリング(利用者確認)】 携帯電話の利用者があなた自身であることの確認がありましたか。	1. あった	82%
	2. 自発的な確認はなかったが、指摘したら確認があった	18%
	3. なかった	0%
	N	17

⑦【青少年フィルタリング(説明義務)】 (端末購入者かつ利用者確認があった場合)青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容の説明がありましたか。	1. あった	88%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら説明があった	12%
	3. なかった	0%
	N	17

※ 調査結果詳細は構成員限り

		全体
⑦【青少年フィルタリング(有効化措置義務)】 端末の使用者が青少年であると答えた場合、フィルタリングサービスを使える状態にしてもらえましたか。	1. はい(無償)	94%
	2. はい(有償)	0%
	3. いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)	6%
	4. いいえ(自分で設定するように言われ、できないときは再来店するように言われた)	0%
	5. いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)	0%
	6. いいえ(その他の理由)	0%
	N	18

[通信料金等(月々の費用)]

⑧【月々の料金】 基本使用料に加えてデータ通信料など全てを含めた月々の支払額がどのように説明されましたか。	1. 総額と内訳の説明があった	94%
	2. 総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった	0%
	3. 総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった	0%
	4. 総額と内訳ともに説明がなかった	6%
	N	17
⑨【請求初月の費用】 請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明がありましたか。	1. 請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明があった	100%
	2. 請求初月のみに発生する費用について説明がなかった	0%
	N	17

※ 調査結果詳細は構成員限り

[期間拘束・自動更新]

		全体
⑩【契約解除(期間拘束)】 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約や契約変更できないこと及びその期間(例:2年)についての説明がありましたか。	1. 期間拘束がある旨及びその期間について説明があった	82%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら期間拘束がある旨及びその期間について説明があった	0%
	3. 説明がなかった	18%
	4. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)	171%
	N	17
⑪【契約解除(自動更新)】 選択した通信料金プラン(割引サービス)について一定の契約期間(例:2年)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1. 説明があった	100%
	2. 自発的な説明はなかったが、指摘したら説明があった	0%
	3. 説明がなかった	0%
	4. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)	0%
	N	17
⑫【契約解除(更新月)】 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、違約金なしに解約や契約変更できる期間が一定期間(例:2年)に一度の特定の期間(例:2ヶ月)に限られることの説明がありましたか。	1. あった	82%
	2. なかった	18%
	3. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)	0%
	N	17
⑬【契約解除(自動更新)】 (携帯電話の通信契約及びFTTHの契約を行った方にお伺いします。)携帯電話通信料金プランとFTTHの契約の更新月がずれることの説明はありましたか？	1. 説明があった	53%
	2. 説明がなかった	47%
	N	17

※ 調査結果詳細は構成員限り

[解約時費用]

		全体
⑭～⑮【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、違約金、日割られない月額基本料金、端末残債についての説明はありましたか？	1-1 違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった。	76%
	1-2 違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった。	18%
	1-3 自発的な説明はなかったが、指摘したら違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった。	0%
	1-4 自発的な説明はなかったが、指摘したら違約金の説明があった。しかし、具体的な金額や算定方法の説明はなかった。	0%
	1-5 違約金の説明がなかった	6%
	N	17
	2-1 日割されない月額基本料金について説明があった	82%
	2-2 自発的な説明はなかったが、指摘したら日割されない月額基本料金について説明があった	12%
	2-3 日割されない月額基本料金について説明がなかった	6%
	N	17

[確認措置]

⑯～⑰【確認措置】 自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できること(確認措置)の説明はありましたか？	1-1 説明があった	88%
	1-2 自発的な説明はなかったが、指摘したら説明があった	12%
	1-3 説明はなかった	0%
	N	17
	上記で1-1または1-2を選択した場合	
	2-1 確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明があった	94%
	2-2 確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明がなかった	6%
	N	17
	3-1 詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	59%
	3-2 詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった	41%
N	17	

※ 調査結果詳細は構成員限り

[端末代金・オプション]

		全体
<p>⑱【端末代金・オプション】</p> <p>【NTTドコモの場合】「機種変更応援プログラム」(次回の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(機種変更時に旧機種を回収すること)の説明がありましたか。</p> <p>【KDDIの場合】「アップグレードプログラムEX」(次回の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(機種変更時に旧機種を回収すること)の説明がありましたか。</p> <p>【ソフトバンクの場合】「半額サポート」(次回の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(機種変更時に旧機種を回収すること、指定の機種にのみ変更可能であること)の説明がありましたか。</p>	1. (プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件の全てについても説明があった	24%
	2. (プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった	6%
	3. (プログラムを勧められた場合)プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった。	0%
	4. プログラムを勧められることがなかった	71%
	N	17

※ 調査結果詳細は構成員限り

[料金プラン]

		全体
①【料金プラン選択(適合性原則)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1 はい	65%
	2 いいえ	35%
	N	17
②【料金プラン選択(適合性原則2)】 利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	1 利用実態等に応じたプランの案内があった	91%
	2 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	9%
	3 特定のプランを明示的に案内されなかった(例 プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)	0%
	N	11
③【料金プラン選択(縛りなし)】 期間拘束がないまたは自動更新のない料金プランの紹介がありましたか。	1:あった	59%
	2:なかった	41%
	N	17

[通信速度]

④【品質(ベストエフォート)】 伝送速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する旨の説明がありましたか。	1:あった	59%
	2:なかった	41%
	N	17

(注) ・数値は、四捨五入しているため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。
 ・表中の灰色箇所は、質問項目が該当しないもの(例：条件を満たすようなプランがないため、説明不要なもの)等である。

※ 調査結果詳細は構成員限り

[通信料金等]

		全体
⑤～⑦【通信料金等（月々の費用）】 月々の通信料金の支払額に加え、付加サービスの料金など全てを含めた月々の支払額がどのように説明されましたか。	1-1:月額基本料金額の説明があった	88%
	1-2:月額基本料金額の説明がなかった	12%
	N	17
	2-1:光電話の月額料金額の説明があった	82%
	2-2:光電話の月額料金額の説明がなかった	18%
	N	17
	3-1:請求初月のみに発生する費用（例：事務手数料、工事費）について説明があった	82%
	3-2:請求初月のみに発生する費用について説明がなかった	18%
	N	17
⑧【通信料金等（月々の費用の説明方法）】 先ほどお答えいただいた月々の費用（月額基本料額、光電話の月額料金額、請求初月のみに発生する事務手数料や工事費用など）について、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（メモをとらせる等を含む）等の説明が行われましたか。	1:説明された（または資料を提示された）	88%
	2:説明されなかった（資料も提示されなかった）	12%
	N	17

※ 調査結果詳細は構成員限り

[期間拘束・自動更新]

		全体
⑨【契約解除(更新月)】 通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間(例:2年等)についての説明がありましたか。	1:期間拘束及びその期間について説明があった	82%
	2:説明がなかった	18%
	N	17
⑩【契約解除(自動更新)】 通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1:あった	82%
	2:なかった	18%
	N	17

[解約時費用]

⑪～⑬【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、違約金、日割りされない月額基本料金、工事費の割賦残債についてどのように説明がありましたか。	1-1:違約金の説明があり、具体的な金額又は算定方法の説明もあった	65%
	1-2:違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった	12%
	1-3:違約金の説明がなかった	24%
	N	17
	2-1:日割りされない月額基本料金について説明があった	67%
	2-2:日割りされない月額基本料金について説明がなかった	33%
	N	6
	3-1:工事費等の割賦残債についての説明があった	73%
	3-2:工事費等の割賦残債についての説明がなかった	27%
	N	11

※ 調査結果詳細は構成員限り

[初期契約解除]

		全体
⑭～⑮【初期契約解除】 契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明はどのように行われましたか。	1-1:初期契約解除が可能である旨の説明があった	76%
	1-2:初期契約解除が可能である旨の説明はなかった	24%
	N	17
	上記で1-1を選択した場合	
	2-1:初期契約解除が可能である期間(契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間)の説明があった	92%
	2-2:初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった	8%
	N	13
	3-1:詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	62%
	3-2:詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった	38%
N	13	

[連絡先]

⑯【連絡先】 契約申込みの取消し、契約解除の申込みや問い合わせ、苦情を伝えるための連絡先について、どのように説明がありましたか。	1:受付方法(電話、メール等)及びその具体的連絡先(電話番号、メールアドレス等)についての説明(書面等の記載部分を具体的に示しここに記載がある旨の説明を行うことを含む)があった	82%
	2:受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった	0%
	3:説明がなかった	18%
	N	17

※ 調査結果詳細は構成員限り

[(参考)説明時間]

		全体
⑰【接客時間(説明時間)】 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間を教えてください。	1:15分未満	0%
	2:15分以上30分未満	0%
	3:30分以降1時間未満	0%
	4:1時間以上1時間30分未満	6%
	5:1時間30分以上2時間未満	53%
	6:2時間以上2時間30分未満	29%
	7:2時間30分以上3時間未満	0%
	8:3時間以上	12%
	N	17