

電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

—2021年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等—

令和4年7月

総務省

2021年度消費者保護ルール実施状況の モニタリングの結果等(評価・総括 概要)

(目次)

○ 制度面における対応状況 3

○ 今後の対応・取組の方向性等 6

(参考資料)

○ モニタリングの対象・方法 13

○ 苦情等傾向分析 15

○ 随時調査の実施状況 19

○ 定期調査(実地調査)の結果 22

○ 通信サービスのWEBでの契約に関する利用者アンケートの
主な結果 27

制度面における対応状況

- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（主査：新美育文弁護士（明治大学名誉教授））の報告書（2021年9月）における主な課題とその対応は次の通り。

電話勧誘に係る課題と対応

- 2020年度のFTTHサービスに係る苦情相談の約半数は電話勧誘に起因。
- 苦情相談の内容は、勧誘時の事業者の説明と利用者の認識の齟齬により生じているものが多い。

電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化

【2022年7月1日施行】

解約方法に係る課題と対応

- 2020年度上半期の苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連したものについては、「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最多。その中でも「解約の方法（解約の申出方法等）」に関する苦情が多い。
- 発生要因（申告内容からの推測）別に見ると、「電話応答（繋がりにくい等）」「契約解除の手続」が上位2位を占めている。

利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置の義務化

<「適切な措置」の例>

ウェブ解約、電話オペレータの十分な配置、解約予約

【2022年7月1日施行】

違約金等に係る課題と対応

- 期間拘束契約に関しては、利用者が契約から離脱したいと考えても高額な違約金の存在により解約ができず、トラブルに至るといったケースが生じている。

解約時に請求できる金額の制限

- × 月額利用料を超える違約金の請求
- × 契約期間満了後の工事費残債・撤去費の請求
- × 契約解除手数料の請求 など

【2022年7月1日施行】

苦情相談処理体制に係る課題と対応

- 消費者団体等より、**次の理由から**、電気通信サービスに関して専門性を有し、かつ、苦情相談の受付以上の対応を行う**ADR機関を設置する必要がある**との指摘。
 - ① 電気通信サービスのトラブルは被害者多数・被害額少額のものが多いため**訴訟にはなじまない**一方、トラブル解決の**モデルケースを示すことが極めて効果的**。
 - ② **サービスが専門的**である等の理由から、**消費生活センター等では解決が困難**なケースが多い。
 - ③ 同一トラブルに対し**多数の相談**が生じた場合、**消費者生活センターでは十分な対応**ができない。
- 5G、IoT等の**先進的なサービスの浸透**等により、**トラブルも更に多様化・複雑化**する可能性。



- 総務省において「**苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース**」を設置。
- 個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方について検討を実施。
【2022年6月報告書公表】

販売代理店に係る課題と対応

- モバイル市場のうち、特にMNOサービスの**契約場所の6割超**は、「**キャリアショップ**」で、その大半が「販売代理店」。
- こうした販売代理店の業務の適正性の確保は、利用者利益にとって必要不可欠であることから、総務省において、販売代理店における業務実態に関する調査を実施。
→MNOとの間の**委託契約に起因する法令違反行為**が行われている可能性。



- **MNOと販売代理店の委託契約**の内容が**適正かつ合理的でなく法令違反を助長**し得るような形で設定されている場合、**業務改善命令**の対象となり得る旨をガイドラインに明記。
【2022年2月ガイドライン改正】
- **通報窓口**の設置や**実態調査**等を通じ、販売現場で**不適切な行為**が行われていないか等を**継続的に確認**。
【2021年9月通報窓口設置】

今後の対応・取組の方向性等

【共通事項】

各事業者においては、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正(2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行)後の消費者保護ルールを遵守することが求められる。

【MNOサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2021年度は、前年度に比べ、減少(23.3%)しているが、これは苦情相談の総件数(推定)自体が減少した影響も大きいと考えられる。苦情相談総受付件数に占めるMNOサービスの比率(25.2%)は、他サービスに比べて契約数が多いこともあり、前年度より5.3%減少したものの、引き続き高い。
2. 苦情相談の発生チャネルの割合は、「店舗」が大きな割合を占めている。その割合は、2020年度は26.2%にまで減少したが、2021年度では44.2%まで増加し、新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻りつつある。苦情相談の項目・観点の割合は、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(32.1%)が、引き続き最も多い傾向が続いており、2020年度から3割を超えている。また、2021年度は、これまで1割前後だった「勧められて事業者等を乗換／新規契約等」(19.8%)が2割に増えている。
3. 各事業者及び関係事業者団体においては、苦情相談総受付件数に占めるMNOサービスの比率が最も高いことを踏まえ、引き続き苦情相談の縮減に向け、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び利用者保護に資する自主的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時に見直しを行っていくことが必要である。
4. 取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ高い傾向となっている点、実地調査で不十分であった点については十分に配慮して対応していくことが必要である。

【具体的な取組】

- ① 70代以上の高齢者からの苦情相談割合が相対的に高いことを踏まえ、MNO及び(一社)全国携帯電話販売代理店協会においては、現在も(一社)電気通信事業者協会の定める自主基準に基づく取組み等を継続実施中ではあるが、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していくことが求められる。
- ② 苦情相談の発生チャネルは、引き続き店舗が大きな割合を占めること、また、「勧められて事業者等を乗換／新規契約等」に関する項目・観点の苦情が倍増していることを踏まえ、特に店舗において手続き方法、契約内容等に関する説明が利用者の理解に配慮したものとなるような工夫を引き続き検討していくことが求められる。
- ③ 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」の議論も踏まえ、青少年のフィルタリング利用促進に係る取組を引き続き実施することが求められる。

【MVNOサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2021年度は、前年度に比べ相当程度減少(49.7%減)している。このうち、音声通話付サービスについては55.2%減少、データ通信専用サービスについては48.0%減少している。後者のデータ通信専用サービスについては、MVNOの苦情相談の総件数のうち79.3%を占めている。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での実地調査(覆面調査)や苦情等傾向分析の結果やその指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。
3. MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、2021年度下半期において通信速度に関する苦情相談件数に減少傾向は見られたものの、「解約の条件・方法」、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」などに関する苦情相談が引き続き多いこと等を踏まえ、利用者への分かりやすい説明や更なる周知が必要である。また、実地調査で不十分であった点については十分に配慮して対応していくことが必要である。

【具体的な取組】

- ① (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会において、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめたチェックポイント「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」(2017年公表、2022年2月15日最終改訂)の周知及び市場環境の変化を踏まえた内容更新の検討が求められる。
- ② 通信速度に係る苦情相談の割合が減少傾向にはあるものの、消費者トラブル防止の観点からは、実効速度の広告表示については、(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、「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」に基づき、各事業者において引き続き計測の拡大及び速度計測の結果の活用を進めていくことが求められる。
- ③ 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」の議論も踏まえ、青少年フィルタリングの利用促進に向けて、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会の「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」(2021年8月最終改訂)の徹底や更なる内容更新の検討を行うなど、フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、業界全体としてより一層取り組むことが求められる。
- ④ (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、アンケートやヒアリング等を通じて、業界内の課題や対応に関する実態把握に努め、それらを通じて、ベストプラクティスの共有、ガイドラインやチェックポイントの内容更新及び実施の徹底、利用者への周知、他の機関との連携等に引き続き取り組むことが求められる。特に2019年度より、データ通信専用サービスの苦情相談件数が増加傾向にある状況を踏まえると、引き続き音声通話付サービスとデータ通信専用サービスに切り分けた上で、苦情状況に関するヒアリングを行うこと等を通じて、各サービスの状況に応じた苦情の縮減策を提案することが求められる。

【FTTHサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2021年度は、前年度に比べ、減少(15.5%減)しており、2019年度以降減少しているものの、苦情相談総受付件数に占めるFTTHサービスの比率は依然として高い(23.1%)。
2. 苦情相談については、電話勧誘を発生チャネルとするものの割合は前年度と比べ低下する等、少なくとも2017年度以降一貫して減少傾向にあるが、依然として最も大きい割合(37.2%)を占める傾向が続いている。今年度からは電話勧誘以外の発生チャネルからの苦情が相対的に増えたことを踏まえ、電話勧誘のみに加え、FTTH全体についての苦情分析も行ったが、苦情相談の内容に関する傾向に特段の変化は見られず、引き続き「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談が最も多い。電話勧誘に関しては、2022年7月以降の勧誘については、説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化する等の制度改正を行った。今後は、その影響も含め動向を注視することが必要である。
3. 各事業者及び関係事業者団体においては、引き続き多数の苦情相談が寄せられていることを踏まえ、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び更なる利用者保護に向けた自主的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。
4. 取組に当たっては、特に、高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっている点を踏まえた上で、事業者及び事業者団体において、より利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行うことが必要である。

（具体的な取組）

- ① (一社)電気通信事業者協会からは、販売代理店が行う高齢者に対する電話勧誘において、説明書面送付後の後確認(説明)を実施するという取組について該当の営業活動を行う全事業者において実施中との報告があった。また、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会からは、加盟事業者のうち一部において実施済みとの報告があった。本取組は電話勧誘における口頭合意を補足するものであることから、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会においては、加盟事業者において本取組が浸透するよう努めることが求められる。
- ② (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会は、FTTHサービスの電話勧誘時の課題等を改善するため、協会加盟事業者以外の事業者も含め、コラボ事業者に消費者保護マニュアル(「高齢者における電話対応の考え方」及び「理解度チェックシート」)を配布することとしている。各事業者は本マニュアルに基づく適切な説明の実施徹底及び販売代理店への周知徹底が求められる。

【分離型ISPサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2021年度は、前年度に比べ減少(33.8%減)している。各事業者及び事業者団体においては、利用者保護に向けた自主的な取組を引き続き実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。

（具体的な取組）

(一社)日本インターネットプロバイダー協会において、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正(2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行)後の消費者保護ルールが、加盟事業者において適切に遵守されるよう取り組むことが求められる。

【ケーブルテレビインターネットサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2021年度は、前年度に比べ減少(44.2%減)している。これまで苦情相談の要因となったチャネルとして高い割合を示していた訪問販売の割合は、前年度(上半期16.1%、下半期23.8%)に比べて増加(上半期30.4%、下半期29.3%)している。これは新型コロナウイルス感染症拡大の影響による訪問販売の抑制が、徐々に元の状況に戻っていることが一因にあると考えられる。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での苦情等傾向分析の結果等を踏まえた取組を実施するとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。

（具体的取組）

今後、新型コロナウイルス感染症の感染状況が収束した場合、訪問販売の再開による活発化が想定される。(一社)日本ケーブルテレビ連盟において、訪問販売に関する事業者の営業状況及び利用者のその営業に対する受け止め方を確認の上、消費者トラブルが起らないよう、必要な取組を実施していくことが求められる。

【その他総務省に求められる事項】

1. 総務省においては、各事業者団体等の取組促進のための助言等のほか、苦情等傾向分析結果等も踏まえて、各事業者等の消費者保護ルールの運用状況を注視していくとともに、特に事業者団体に加盟していない事業者については、事業者団体を通じた統制が期待できない点に鑑み、非加盟の個別事業者それぞれの独自の取組体制を具体的に示すことを求めるなどして、必要に応じた調査、指導等、個別の事案に対しても引き続き適切に法執行を含めた対応を実施していくことが必要である。
2. また、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正(2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行)後の消費者保護ルールの遵守状況等について注視し、必要に応じて調査、指導等の対応を行うことで、制度の実効性の確保を図ることが必要である。

1. 苦情等傾向分析 ※ 必要に応じ、分析方法等について整理を実施

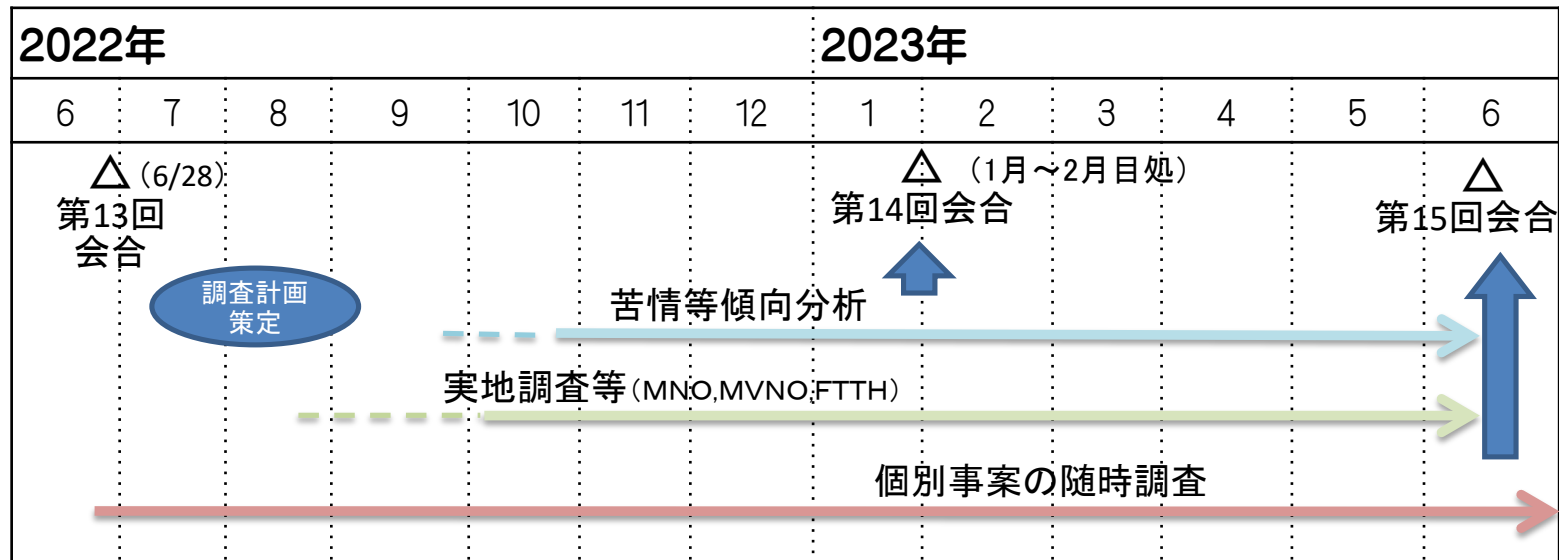
- ① 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施。
- ② 関係事業者団体に引き続き協力を依頼。

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

基本的には、引き続き、定点観測として実施。なお、実施に当たっては制度改正(2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行)後の消費者保護ルールも踏まえ、事業者へのヒアリング調査等を通じて消費者保護ルールの実施状況を把握することとする。

3. 2021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の把握。



(参考資料)

モニタリングの対象・方法

モニタリングの対象・方法

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング2021年度調査計画」(2021年9月30日策定・公表)に基づき、次の方法等により、調査・分析等を実施した。

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電気通信サービスに係る苦情相談の総件数を把握するほか、その内容の記録を総務省において設定した共通の分類項目により分類・整理。
- 具体的には、サービス種類(MNOかFTTHか等)、発生チャネル(店舗か電話勧誘か等)、発生要因(通信料金・割引の説明不足かどうか等)、発生時期(契約初期かどうか等)などの項目を設定。

※苦情相談等の状況を踏まえた総務省による個別事案の随時調査の状況も踏まえて検討を実施。

2. 定期調査(計19社^{※1}の電気通信事業者が対象^{※2})

サービス種類	主な調査手法	選定の基準等	対象事業者
①MNO サービス	・サービス提供形態等をヒアリングにより把握 ・説明義務の履行状況等を実地調査により把握	全国的な事業者全て	4社
②MVNO サービス		契約数の多い事業者から、契約数の累積合計が市場の約60%になるように選定	10社
③FTTH サービス		契約数の累積合計が市場の約80%になるように選定の上、調査が可能な事業者 ^{※3} を選定	12社

※1：サービス種類間で重複があるため各サービス種類の単純合計とはならない。

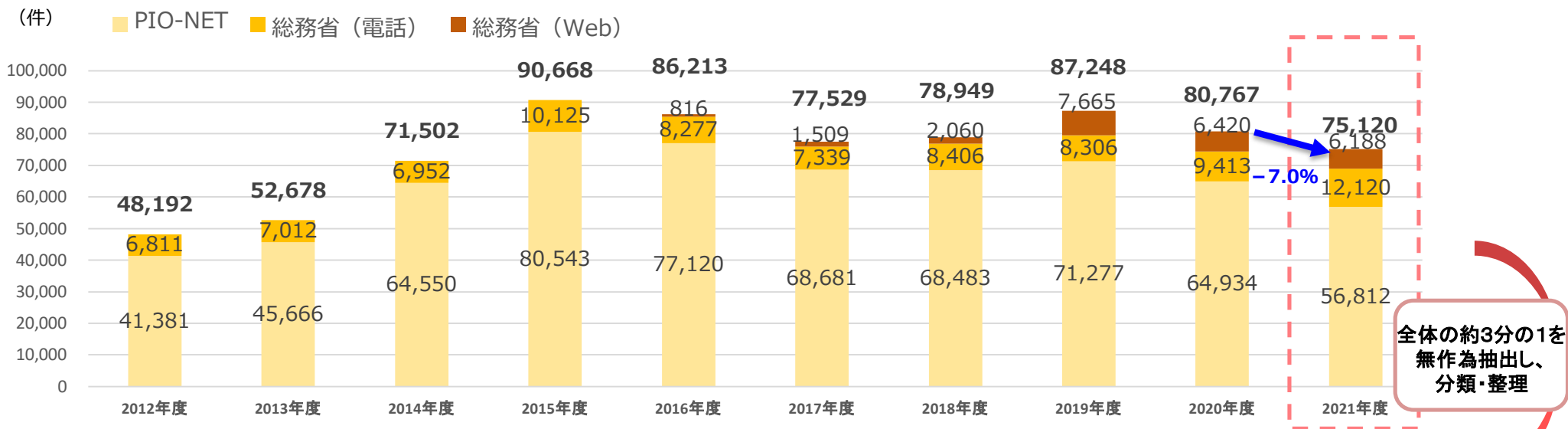
※2：説明義務が適用されない法人契約等を主体とするサービス(事業者)は除く。

※3：店舗や、電話(インバウンド)での申込みが可能な事業者。

苦情等傾向分析

電気通信サービスに係る苦情相談件数等

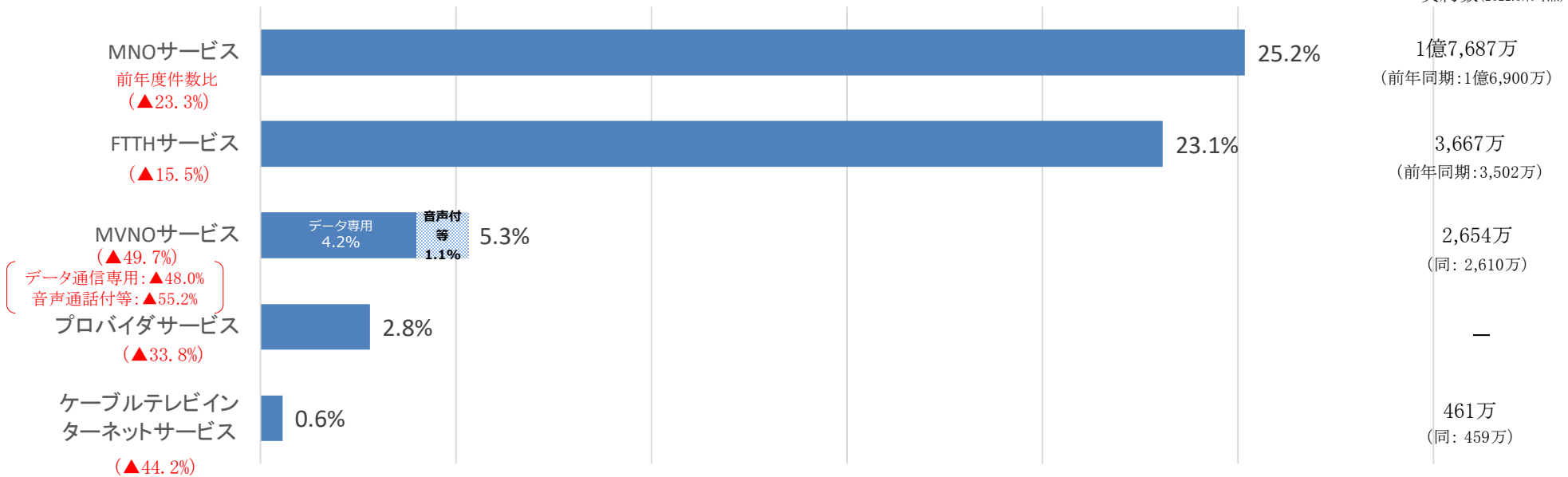
全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) に寄せられた件数と総務省における総受付件数



全体の約3分の1を無作為抽出し、分類・整理

※ 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)
 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。
 ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。

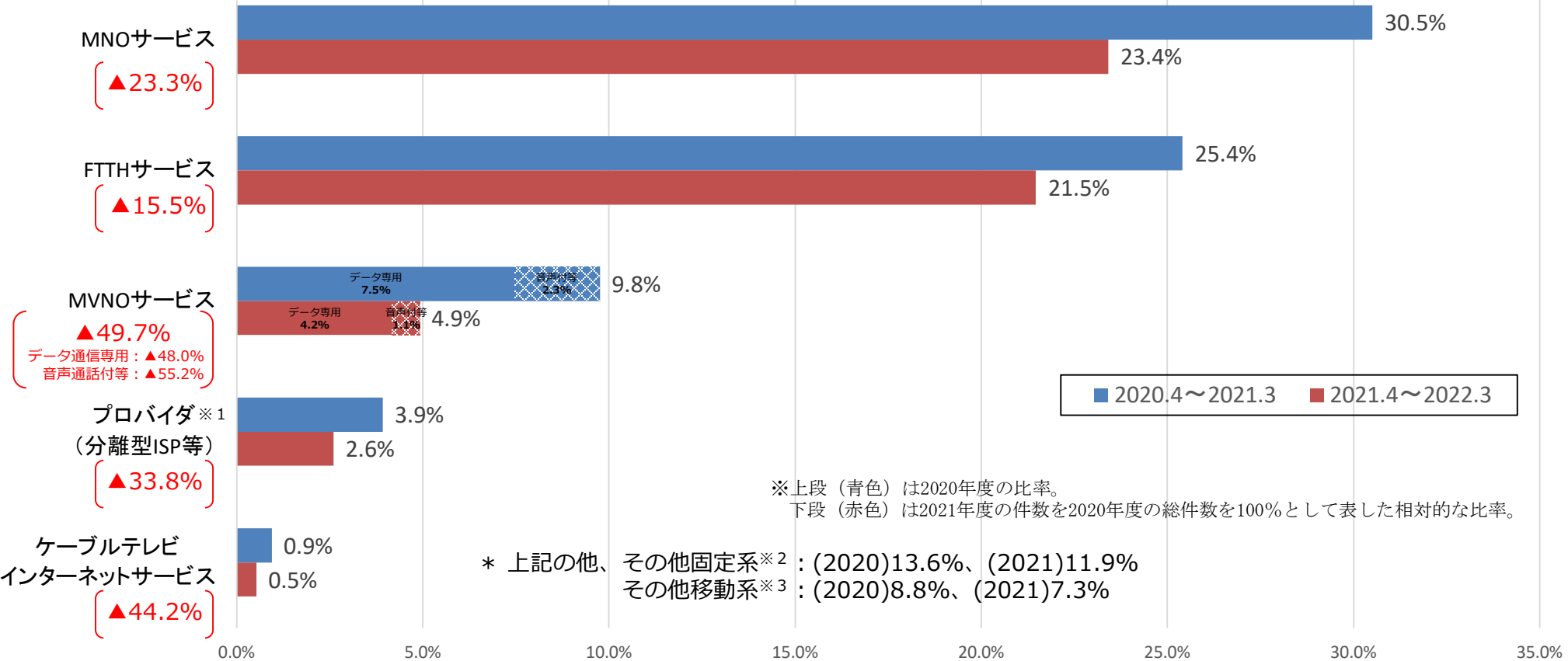
<参考>
 契約数 (2022.3末時点)



サービス種類別 2020・2021年度総量 比較

○ 2021年度は、前年度と比較して、全体的に減少傾向にある。

2020年度の総件数（約80,766件）を100%とする相対的な比率（推定値）



注1: 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。

注2: PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度からキーワード体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」のうちインターネットに関連した複数のサービスや特典が利用できるサービスの会費に関する相談が「P00 複合サービス会員」の分類となっている。

※1: FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。

※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等に関するものが含まれている。(スマホアプリ等に関するものは「その他」として分類している。)

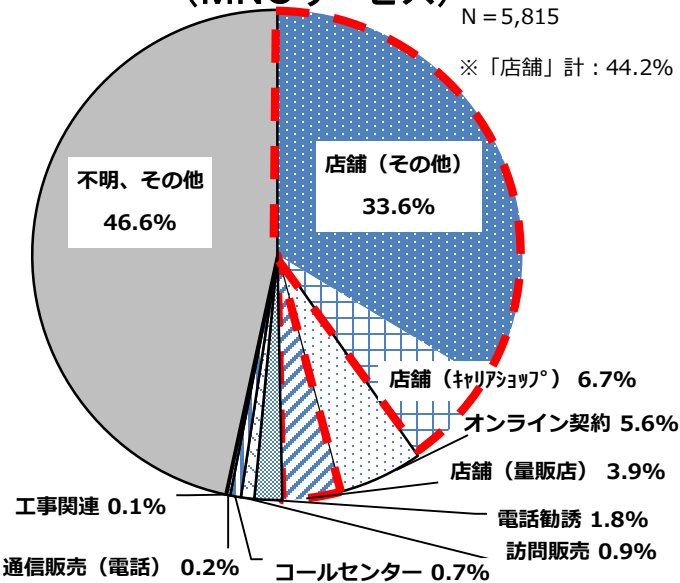
(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は応対場所等について

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている

(MNOサービス)

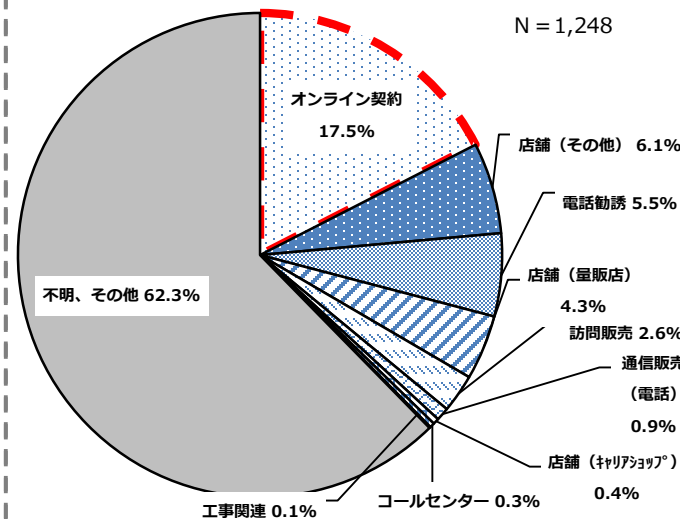
N = 5,815

※「店舗」計：44.2%



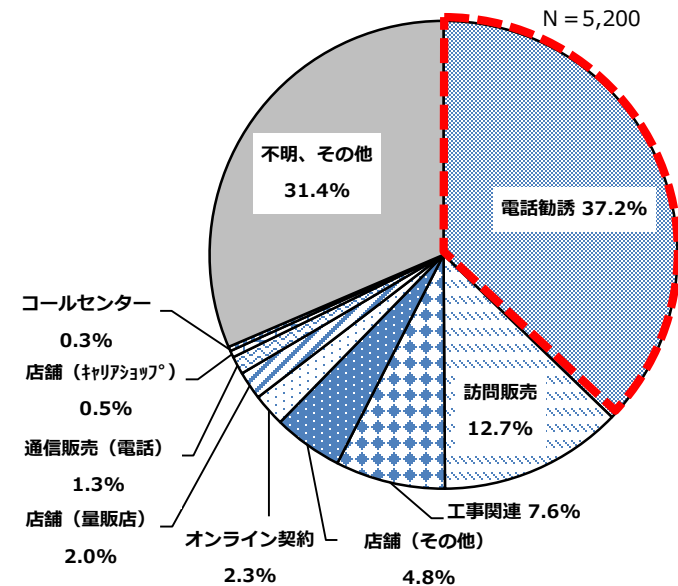
(MVNOサービス)

N = 1,248



(FTTHサービス)

N = 5,200



(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) 32.1%

- 例) 携帯電話料金の請求に覚えが無い番号の請求が長年含まれていたことが分かった。
- 高額なスマホ通話料の明細表が届いた。3時間もの通話をしたことになっているが身に覚えなし。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 20.4%

- 例) 契約したスマホをA業者からB業者に乗り換えした時に1回線が解約されずに毎月請求が続いていた。
- 解約時に解約金発生を初めて認識。責任者から解約金はないとの説明は違っていた。返金希望。

3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 19.8%

- 例) 高額なプランを勧められ断れず契約した。安いプランへの変更を拒否され納得できない。
- 解約できず、不要な機器をセットで買わされ不満。

1. 解約の条件・方法 55.7%

- 例) 契約を解除したいが、事業者と連絡が取れない。(データ通信専用)
- 解約の際に高額な違約金を請求された。(音声通話付)

2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 27.2%

- 例) 身に覚えのない料金プランで利用料を請求される。(データ通信専用)
- 解約した後も利用料を請求される。(音声通話付)

3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 24.5%

- 例) キャッシュバックで実質無料と言われ契約したが、返金分が振り込まれない。(データ通信専用)
- 端末代金無料と聞き契約したが、解約時に端末代の残債を請求された。(音声通話付)

1. 勧められて事業者等を乗換え 56.6%

- 例) 携帯通信会社を名乗る業者から光回線の電話勧誘を受け、申込や契約をした覚えがないのに書面が届いた。
- 電話勧誘を受けて断ったが、個人情報を伝えてしまったため不安だ。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 37.6%

- 例) 電話勧誘を受けて契約した。しかしその後の対応が悪く、信用できないため解約しようとしたところ、違約金を請求された。
- 安くなると電話勧誘を受けて契約したが、高くなった。元に戻したいがどうすればよいか。

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 16.2%

- 例) 電話勧誘を受けて契約したが、契約内容の書面を見ると心当たりのないオプションが付いていた。
- 電話勧誘を受けて申し込んでしまったが、翌日キャンセルの旨を伝えた。しかし請求書が届いた。

随時調査の実施状況

- 総務省では電気通信消費者相談センター、各総合通信局等や全国の消費生活センターに寄せられた苦情相談を踏まえ、**随時調査(※)**を実施し、**電気通信事業者等の利用者保護規律への違反に対しては行政指導等を実施**している。
- 2021年4月から2022年6月までに電気通信事業法の利用者保護規律への違反に係る**文書による行政指導を行った事案は3件**。

(非公表のものを含み、一つの事案で電気通信事業者及びその販売代理店に行政指導を行った場合でも、これらをまとめて1件と計上している)

※ 随時調査とは、電気通信事業法の利用者保護規律への違反行為の是正を通じ、個々の電気通信事業者等の事業活動の適正性を確保することを目的とし、利用者から直接又は間接に情報を得ることで収集した事業者による利用者保護規律違反の疑い事案に対し、総務省が調査を行い、必要に応じ、その調査結果に基づいた措置(行政指導等)を執ることをいう。(電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針(H28.5.20))

文書による行政指導を行った主な事案(2021年4月~2022年6月)

指導事案	概要
<p>1. ゆーの株式会社に対する行政指導 (2021年6月29日)</p>	<p>同社が提供するMVNOサービス「ノーモバイル」について、大手の電気通信事業者又はその販売代理店であるかのように告げ、勧誘目的を明示せずにMVNOサービスの勧誘を行う等の不適切な電話勧誘が確認された。また、従量制料金や自動更新契約に関する適切な説明を行っていない、本件サービスの契約を利用者が現在利用しているサービスからのプラン変更であるかのように説明する等の不適切な勧誘が認められた。このことから、電気通信事業法第26条第1項(提供条件の説明義務)、第27条の2第1号(不実告知等の禁止)及び第2号(勧誘である旨等を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反が認められた。</p> <p>これらのことを受け、同社に対し、同法の遵守を徹底することなどについて指導した。</p>

指導事案	概要
<p>2. ビッグロープ株式会社に対する行政指導 (2021年8月20日)</p>	<p>同社が提供する「ビッグロープ光電話」の料金請求において、「1ギガ対応無線LANルータ」をレンタルした利用者には不要な「ひかり電話対応機器」の使用料を誤請求していたことが判明した。</p> <p>このことを受け、同社に対し、再発防止措置の実施と誤請求をした利用者に対する適切な対応の実施を求める指導を実施した。</p>
<p>3. 株式会社シレーヌに対する行政指導 (2022年6月7日)</p>	<p>同社が提供するMVNOサービス「モナWi-Fi」について、利用者から、電子メールで繰り返し問い合わせても返信がない、苦情等の申出に対して速やかに十分な回答がなされない、解約を申し出たにもかかわらず数ヶ月間対応がなされず契約関係を解消できない、といった多数の苦情相談が寄せられた。</p> <p>同社に事実関係の報告を求めたところ、苦情処理体制の不備により、苦情相談に対して不適切な対応が行われており、電気通信事業法第27条(苦情等の処理義務)の規定への違反が認められた。</p> <p>これらのことを受け、同社に対し、同法の遵守を徹底することなどについて指導を実施した。</p>

(参考) 注意喚起実施事案	概要
<p>1. 光回線契約を締結している利用者に対するアナログ電話への移行勧誘に関する注意喚起 (2021年11月1日)</p>	<p>光回線契約を結んでいる利用者に対するアナログ電話への移行(いわゆる「アナログ戻し」)に関する電話勧誘についての苦情相談が寄せられていることを受け、そのような電話勧誘があった場合の注意喚起を総務省HPに掲載した。</p>

定期調査（実地調査）の結果

定期調査（実地調査）の概要

1. 実地調査（覆面調査）について

	(1) MVNOサービス	(2) MNOサービス	(3) FTTHサービス
調査対象事業者数	10社(音声:7社 データ:3社)	4社	12社
調査時期	2021年12月～2022年1月	2022年2月～3月	2022年2月～3月
調査実施件数	計225件(各社11～50件)	計165件(各社21～48件)	計281件(各社9～51件)
調査方法等	<ul style="list-style-type: none"> 店舗において、通信サービス(音声通話付又はデータ通信専用)の新規契約及び端末の一括購入(一部は通信サービスのみ)を前提。 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 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の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗において、通信サービスの新規契約を前提。 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 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の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。 加えて、一部については、FTTHサービスとのセット契約も実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗及び電話申込み(インバンド)により、集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約を前提。 契約締結し、その後に契約を解除する方法 一部については、MNOサービスとのセット契約も実施。

2. 実地調査の結果概要

第12回及び第13回モニタリング定期会合資料を参照。

3. 実地調査の結果を踏まえた対応

・ MVNOサービス ⇒ 第12回会合(2022年2月16日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

・ MNOサービス

・ FTTHサービス

⇒ 改めて、各調査対象事業者に改善指導を実施。

<抜粋>MVNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

◎ MVNOサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括 ※第12回モニタリング会合 要改善・検討事項より再掲。

・ 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である。

特に、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化、初期契約解除に係る説明、期間拘束がある場合の総額表示の説明等、制度の改正を踏まえた説明等の充実については引き続きより一層の徹底が必要である。また、SIMカードや端末設定に関する確認又は注意喚起、キャリアメールの提供がない(又は有料)であることの説明等、MVNOに特徴的な事項等についても利用者への丁寧な説明に十分に配慮することが求められる。

⇒ 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、適時運用等の見直しを行う等の必要な改善を自主的に実施していくことが適当と考えられる。

※ 第12回会合(2022年2月16日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

<抜粋>MNOサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

◎ MNOサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括

他サービスと比較して、全体として必要な事項について説明がなされたとする割合は高く、昨年の調査結果と比較すると、期間拘束契約・違約金に関する説明の実施状況は悪化しているが、それ以外は横ばい又は良化している。

各事業者においては、改めて実施状況が悪かった事項等を踏まえ、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を行うことが必要と考えられる。

特に、解約の際に発生する<日割りされない月額基本料><端末残債><違約金(該当がある場合のみ)>の説明※については、説明がなされていない割合が高いため、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
第2章第2節 (10)②解約時に生じる費用

<抜粋> FTTHサービスの実地調査（覆面調査）結果の概要

◎ FTTHサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括

昨年調査結果と比較すると、初期契約解除の説明など、実地調査を行った説明の実施状況が良化しているものもある一方で、悪化しているものがあり（撤去工事費の説明や解約費用に係る説明書面等の交付等）、説明状況が十分とはいえない事項が一定程度ある。

なお、販売チャネル別に見た場合、電話（インバウンド）における結果は、昨年に比べると各項目において改善が見られるものの、店舗と比較して説明がなされていないとする割合が高い結果も引き続き見られる。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や解約費用に係る書面説明等の交付について、説明がなされていないとする割合が半数を超えており、電話における契約の際には、利用者が最も気になる直近の通信料金を重点的に説明した結果、説明の一部が省略されてしまうケースや、利用者側の理解が追いつかないケースがあると考えられる。

各調査対象事業者においては、説明の実施状況が悪かった事項等を踏まえ、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、利用実態や要望についての確認^{※1}、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介^{※2}及び解約時の費用に関する説明^{※3}等について一層の徹底が必要と考えられる。

また、電話（インバウンド）における実施状況が比較的不十分であったことに鑑み、各調査対象事業者においては、説明時に利用者にメモをとらせる等、利用者の理解を促すための工夫をより一層行うこと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4節 適合性の原則

※2 第2章第2節 (10)①期間拘束・自動更新等の条件

※3 第2章第2節 (10)②解約時に生じる費用

通信サービスのWEBでの契約に関する 利用者アンケートの主な結果

- 昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響等もあり、店舗に赴かず通信サービスの契約が可能である**WEBでの契約**の需要は高まっていると考えられる。2020年4月に新規参入した楽天モバイルはWEBでの契約を主として推し進めているが、2021年3月から契約申込を含めた各種手続をWEBで受け付ける「ahamo」等の低価格プランが大手MNO3社から提供開始となる等、事業者のWEBでの契約についての取組は引き続き進展している。
- WEBでの契約は、様々な利便性がある一方、利用者が記載をよく確認しないまま契約する可能性があるといったことや、トラブルに関する問い合わせ先が店舗での契約時と異なること等から、**特有の利用者トラブルが起ころう**。
- これらの事情を踏まえ、通信サービスのWEBでの契約に関して、WEB以外のチャネルでの契約とも比較できる形で**利用者アンケートを実施**した。

○設問内容(概要):

WEBでの契約の利用状況

契約申込みににおける利用者の意識 (WEBページの説明を確認しようとしているか等)

契約申込みににおける説明に関する理解の状況

オンラインの契約申込みを行った利用者に生じている消費者トラブルの状況 等

○設問数:38問(別途、スクリーニングの設問が12問)

○回答方式:選択式(一部、記述式)

○回答件数:3000件_(※)

※MNO、MVNO、FTTHサービスのそれぞれについて、①直近6ヶ月(2021年6月~12月)のオンラインでの契約申込者を500件②直近6ヶ月(2021年6月~12月)のオフライン(店舗、電話勧誘及び訪問販売等)での契約申込みを500件

○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ところ、こうしたデータの不完全性を前提とした上で結果を解釈することとする。

- 今回の調査において、MNOをWEBで契約した対象者のうち約4割が2021年3月から大手3キャリアで開始された低価格のオンライン専用プランだった。WEBで契約を行った人のうち約9割は今後もWEB契約を利用したいと回答しており、今後もオンライン契約へのシフトは拡大していくと考えられる。
- 消費者トラブル、という観点でアンケートの回答結果を見ると、契約を申込んだ後、トラブル・不明点が生じた割合はWEB以外で契約した利用者よりもWEBで契約した利用者の方が低いという結果が出ている。
- WEB以外で申込みを行った人の約半数が、WEBで申込みができることを知っているが、WEBでの申込みを検討した人は3～4割と半数に満たない。
- WEBで契約の申込みを行わなかった理由では「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」といった回答も多く、WEBでの申込み自体ではなく通信サービス及びその利用に関して理解できない等の不安があると考えられる。
- また、事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを、WEBで契約した人の約4割、WEB以外で契約した人の約6割が知らないまま契約を締結していた。
- WEBでMNO、MVNOの契約を行った利用者は、WEB以外で契約を行った利用者と比べ、分かりにくい項目はなかったと回答した割合は高く、トラブルや不明点が生じたと回答した割合も低かったが、約3割の利用者は基本的な説明事項を全く確認していなかった。
- これらを踏まえ、WEBでの契約方式の拡大に当たって、事業者においては、より端的な説明や情報提供方法を工夫すると共に、トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等が必要である。