

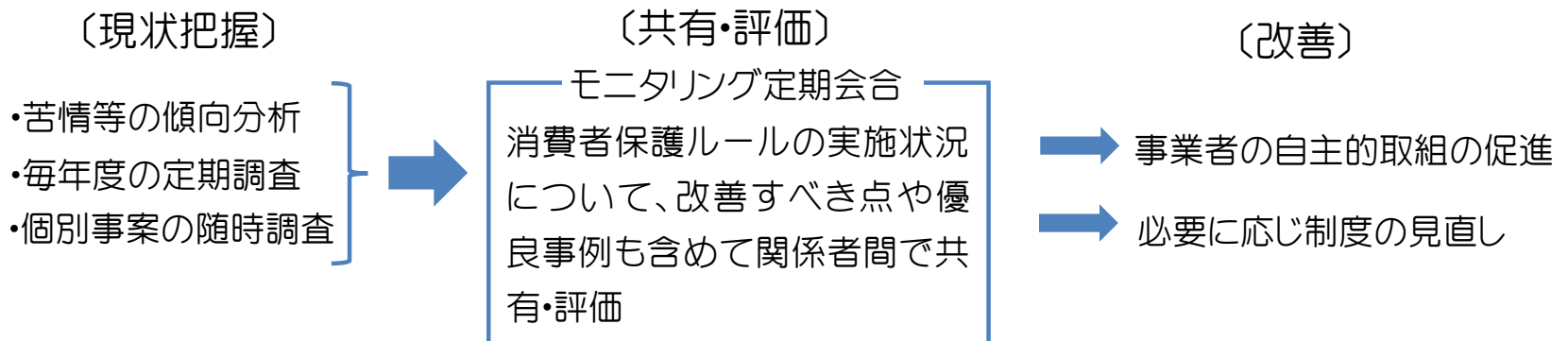
2022年度上半期消費者保護ルール 実施状況のモニタリングの結果

令和5年2月
総務省

消費者保護ルール実施状況のモニタリングについて	…P. 2
モニタリングの対象・方法	…P.4
2022年度上半期苦情相談の傾向分析	…P.6
随時調査の結果について	…P.60
実地調査の主な結果（MVNOサービス）	…P.62
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	…P.65
要改善・検討事項	…P.68

消費者保護ルール実施状況の モニタリングについて

- 消費者保護ルールを充実・強化[※]する改正電気通信事業法が平成28年5月21日に施行。
 - ※ 説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導
- 改正後の**法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況のモニタリングを実施。**
総務省及び関係者[※]の間で実施状況について共有・評価等する「モニタリング定期会合」を開催。
 - ※ 有識者、事業者団体、消費者団体 等



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2022年度調査計画」(2022年9月7日策定・公表)に基づき、次の方法等により、調査・分析等を実施している。

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、その内容の記録を無作為抽出した上で、総務省において設定した独自の分類項目により分類・整理。
- 具体的には、サービス種類(MNO、FTTH 等)、発生チャネル(店舗、電話勧誘 等)、発生要因(通信料金・割引の説明不足 等)、発生時期(契約初期、利用中 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(実地調査、利用者アンケート等)

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	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">2022年度上半期の実地調査の対象</div> <ul style="list-style-type: none"> ・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	(今後実施予定)
②MVNOサービス		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	(今後実施予定)

2022年度上半期苦情相談の傾向分析

苦情相談の傾向分析の方法等

対象期間等

2022年4月～2022年9月の期間の苦情相談情報を対象に実施。

傾向分析の対象とした苦情相談件数

合計:32,181件^{※1} (このうち、約1/3の10,751件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:①PIO-NET^{※2}(パイオネット:全国の消費生活センター等で受付):21,415件^{※3} (このうち7,158件について分類・整理を実施)

②総務省(電気通信消費者相談センターや各総合通信局等で電話受付):5,708件 (このうち1,905件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):5,058件 (このうち1,688件について分類・整理を実施)

※1 傾向分析の作業を効率的に進めるため、PIO-NET分の苦情相談については、以下の時点で登録された記録を対象としたため、次頁の苦情相談総件数とは一致しない。

2022年4月～5月の期間→同年7月1日まで。2022年6月→同年8月1日まで。2022年7月→同年9月1日まで。2022年8月→同年10月1日まで。2022年9月→同年10月20日まで。

※2 PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム):国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

※3 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及び「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータも分析対象としている。

分類項目

●:複数選択項目 ○:単一選択項目

分類・整理は、総務省において設定した独自の分類項目により実施。

- サービス種類(MNO^{※1}、MVNO^{※1}、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)
- 発生チャネル(苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等)(キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等)
- 事業者名
- 店舗名又は代理店名^{※2} ○相談者(契約者)の属性(年代等)
- 苦情相談の項目・観点(通信料金の支払、解約の条件・方法、通信契約の加入・変更手続き、通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容、勧められて事業者等を乗換/新規契約 等) ※最大3つまで計上
- 発生要因(申告者の認識との不一致、契約解除の手続き、通信料金・割引の説明不足、事業者の信用度への不安、契約先事業者についての説明不足等) ※最大3つまで計上
- 発生時期(契約初期^{※3}、利用中、解約時、解約後、勧誘時(検討時) 等)
- 要望内容(契約解除、返金・支払い免除、事業者対応の改善、契約状況の確認、事業者信用度の確認、制度・政策の改善 等)

※1:事業者名をもとに判別。 ※2:実際には判別困難なものが多い。 ※3:おおむね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

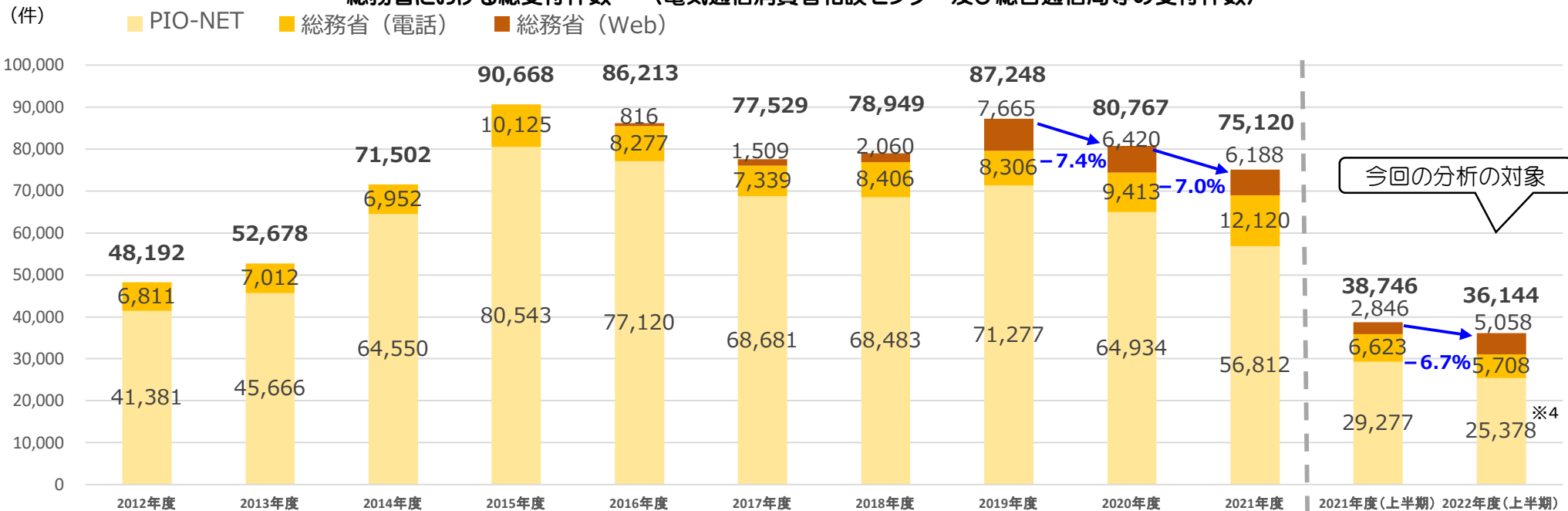
電気通信サービスに係る苦情相談総件数(年度別)(PIO-NET/総務省)

- 2022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、分類体系や集計対象が異なっているものの、前年同期と比較して少なくとも6.7%以上減少している*。
- 苦情相談の受付窓口別に見ると、消費生活センター、総務省(電話)ともに件数は減少しているものの、総務省(Web)での受付が増加している。これは通信障害や速度不満等に関し総務省(Web)への通報を呼びかけるインターネット上の書き込みがなされた影響が大きい。

* 下記に記載のとおり、2022年度からはPIO-NETにおける「T55 娯楽等情報配信サービス」の苦情の一部も含まれているため、2021年度と同様の基準で比較した場合、約8.8%の減少となる。

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*2と

総務省における総受付件数*3 (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登録分については、2012～2021年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。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。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。

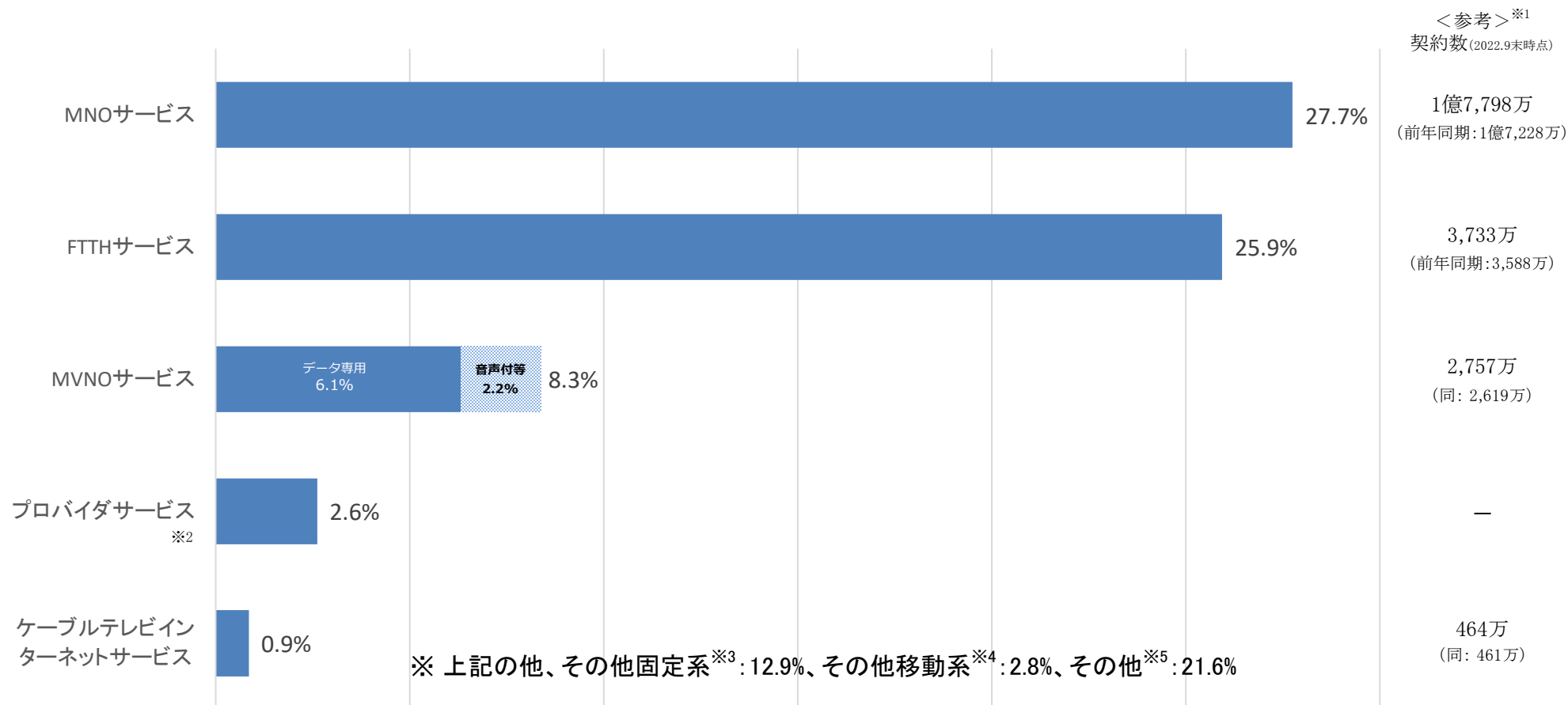
*2 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータも集計対象としている。

*3 総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分(2016年7月受付開始)を含む。

*4 2021年度と同様の基準で集計した場合、PIO-NETに寄せられた苦情は24,579件。

2022年度上半期 サービス種類別

- 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・整理を行ったところ、各サービス種類別の内訳は以下のとおり。MNOサービスの比率が最も高く、その次にFTTHサービスの比率が高い。



N=10,751 期間:2022.4~2022.9

※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(令和4年度第2四半期(9月末))」(2022.12.16)より、引用。

2022年9月末時点の契約数。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。

※2: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。

※3:「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)に関するもの等が含まれている。

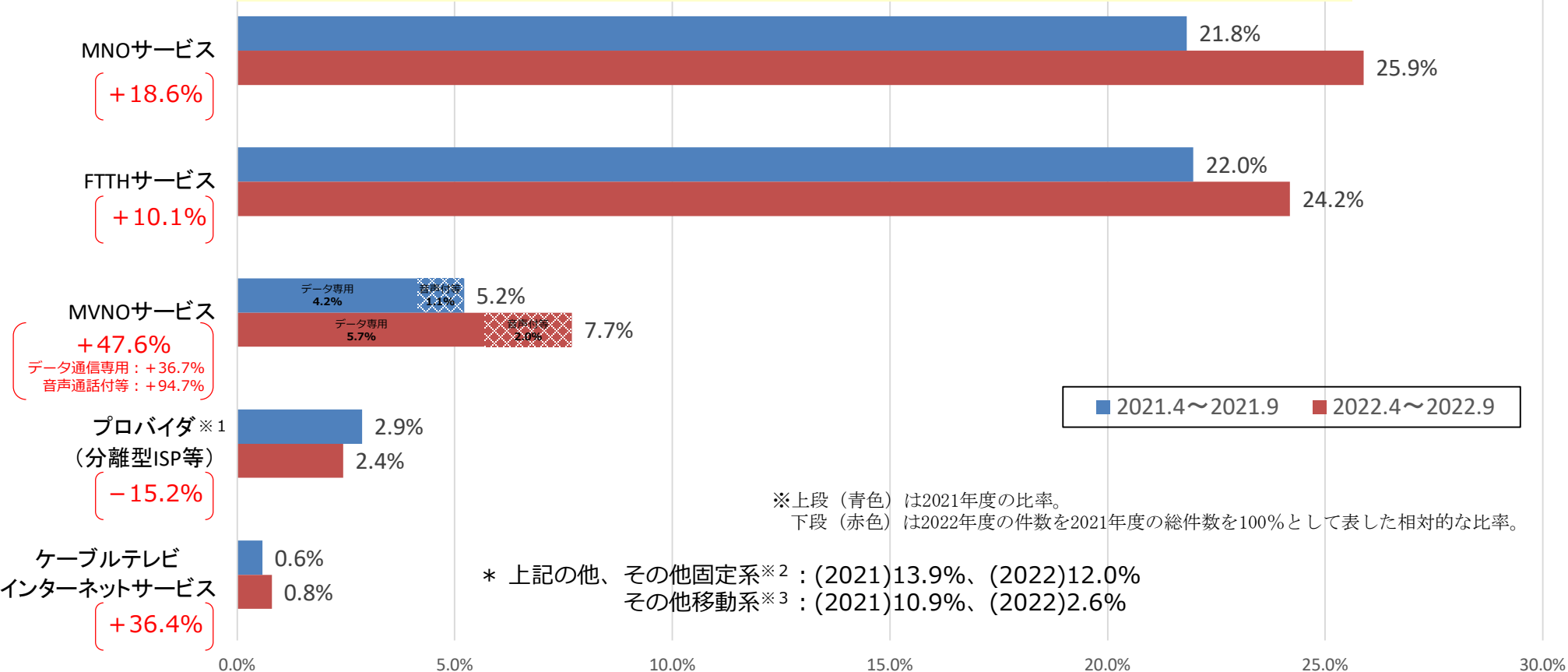
※4:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移动通信サービス等に関するものが含まれている。

※5:「その他」には、SMSによるフィッシングメール、スマホアプリ、PCの保守管理等に関するものが含まれている。

サービス種類別 2021年度上半期・2022年度上半期総量 比較

○ 2022年度上半期は、前年度上半期と比較して、MNO・FTTH・MVNO等に関する苦情比率が増加傾向にあり、プロバイダ・その他固定系・その他移動系が減少している。

2021年度上半期の総件数（約38,746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: 苦情件数にはPIO-NETに寄せられた苦情相談が含まれているが、PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、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2022年度からは、「T55.娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータも集計対象としている。

※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。)

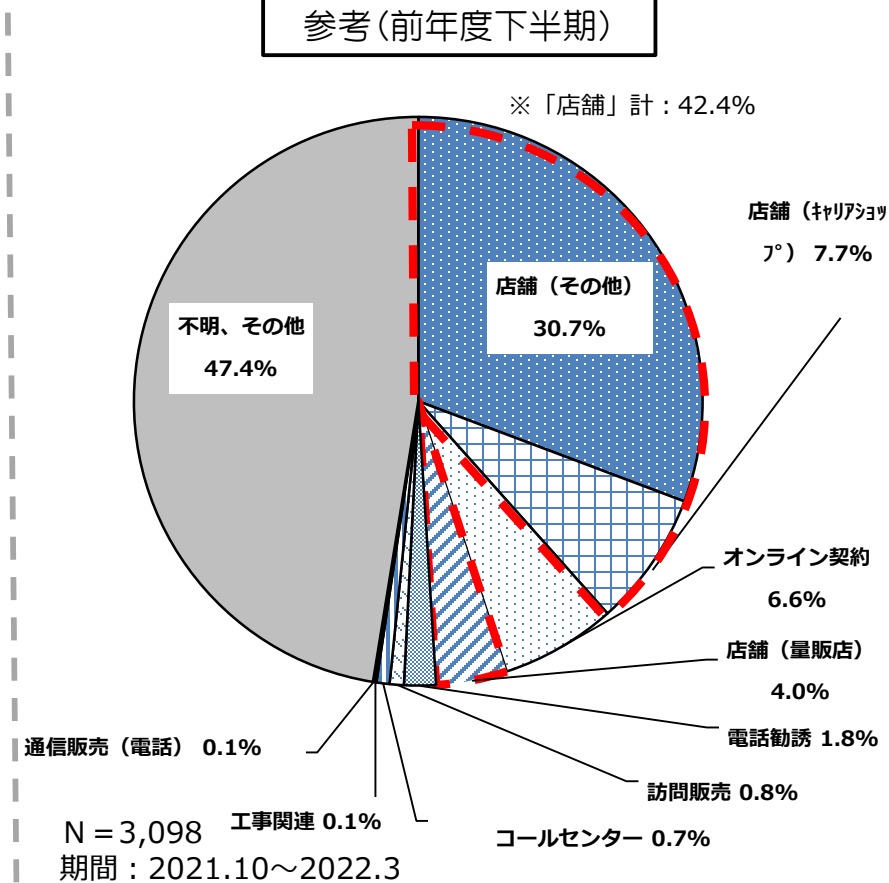
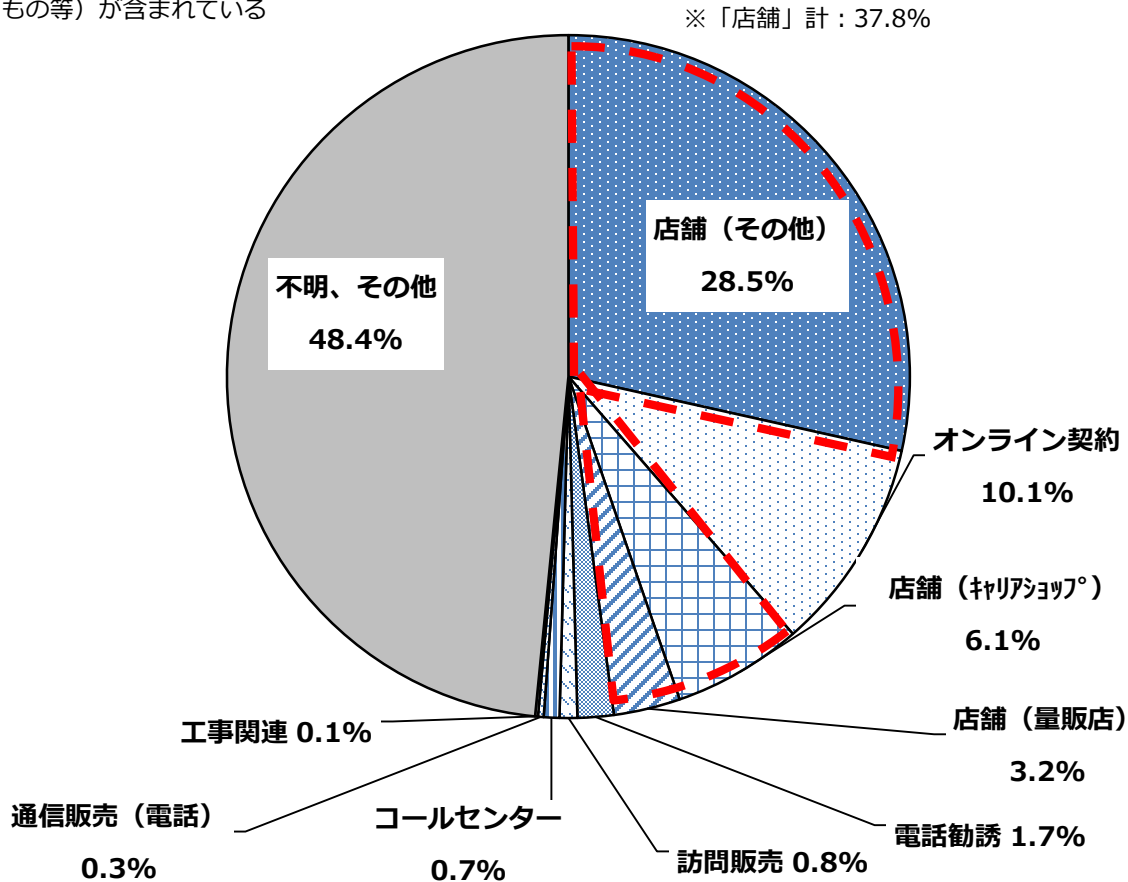
MNO（2022年度上半期）

（注）令和2年4月から楽天モバイル株式会社がMNOサービスの提供を開始したところ、令和2年4月から同社のサービスに対して寄せられた苦情相談は全て「MNOサービス」に対する苦情相談と分類している。そのため、楽天モバイルのMVNOサービスに寄せられた苦情相談が一部、MNOサービスに対して寄せられた苦情相談に分類されている可能性がある。

苦情相談の要因となったチャネル【MNO】

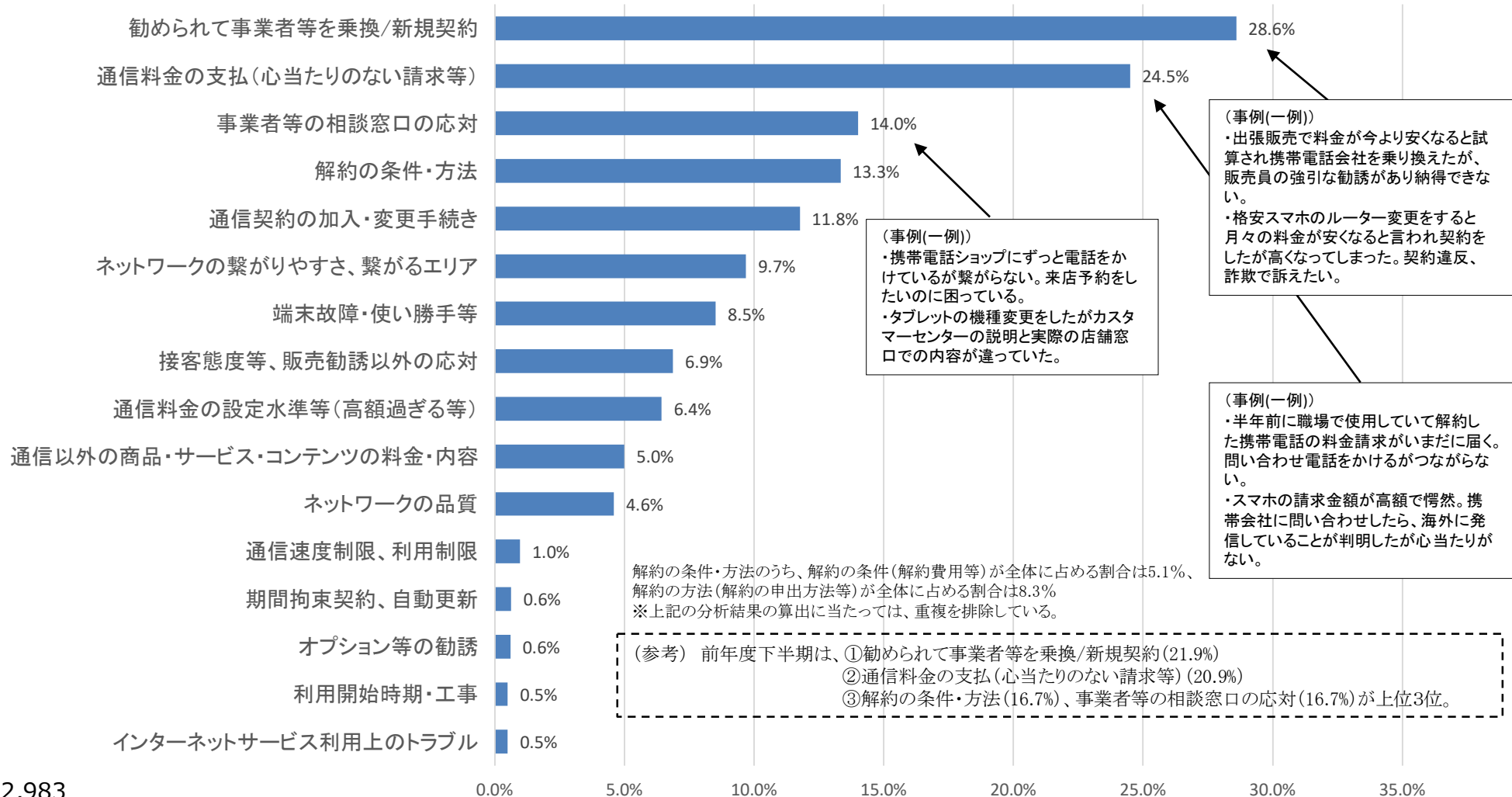
- 前年度下半期と同様に、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が減少している一方、「オンライン契約」の割合が増加している。

(注) 「その他」には苦情相談の要因となつ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



N = 2,983
期間：2022.4~2022.9

○ 前年度下半期と比べると、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談の割合は、前年度下半期(21.9%)から6.7ポイント増加し、28.6%となっており、全体の中で占める比率が最も高い。

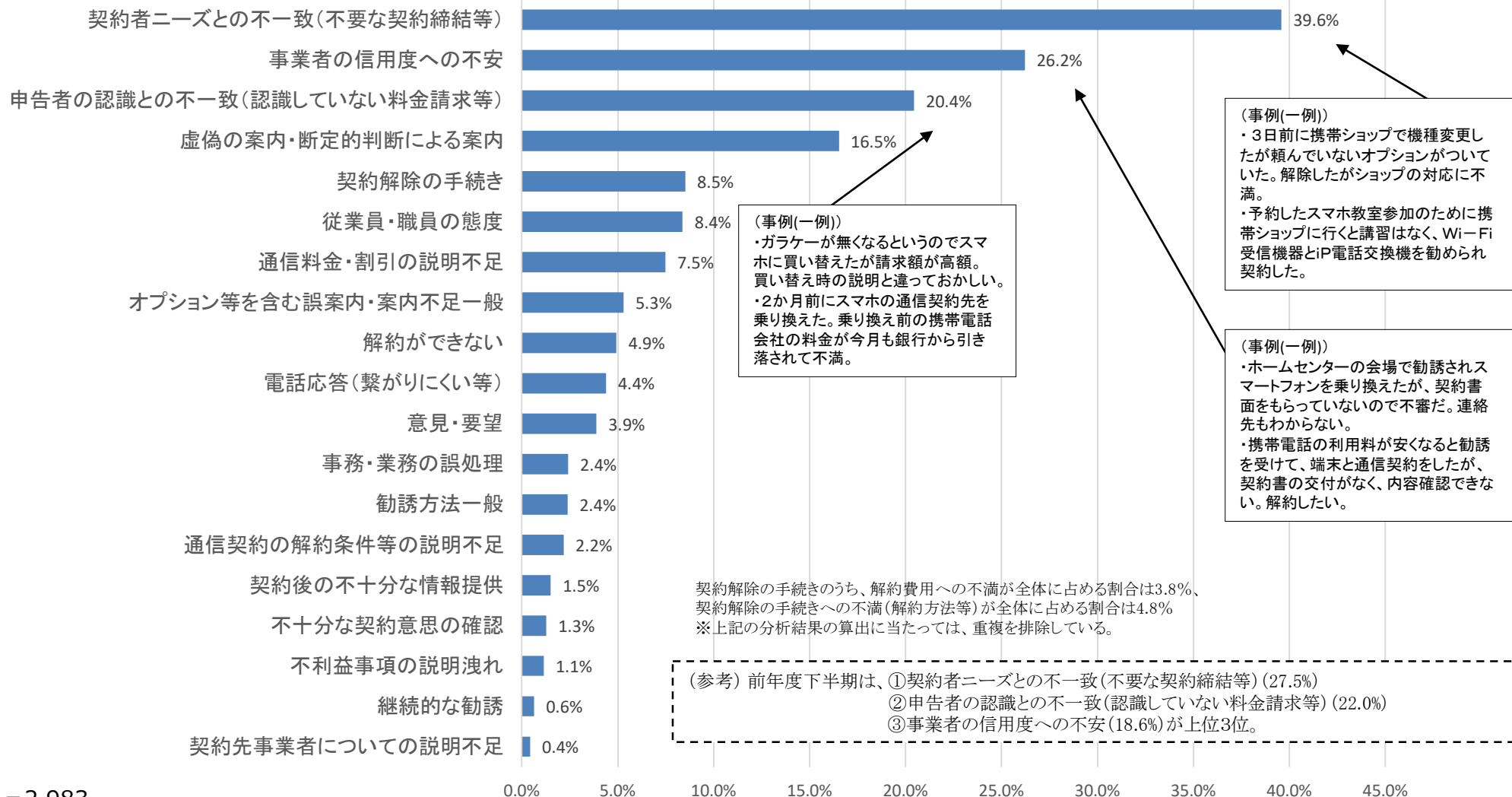


N = 2,983
 期間：2022.4~2022.9

※ 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(最大3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。

発生要因(申告内容からの推測)【MNO】

○ 前年度下半期と同様に、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」に起因する苦情相談の割合が最も多く、12.1ポイント増加している。また、「事業者の信用度への不安」の割合も7.6ポイント増加し、全体の中で占める比率は2番目に多い。

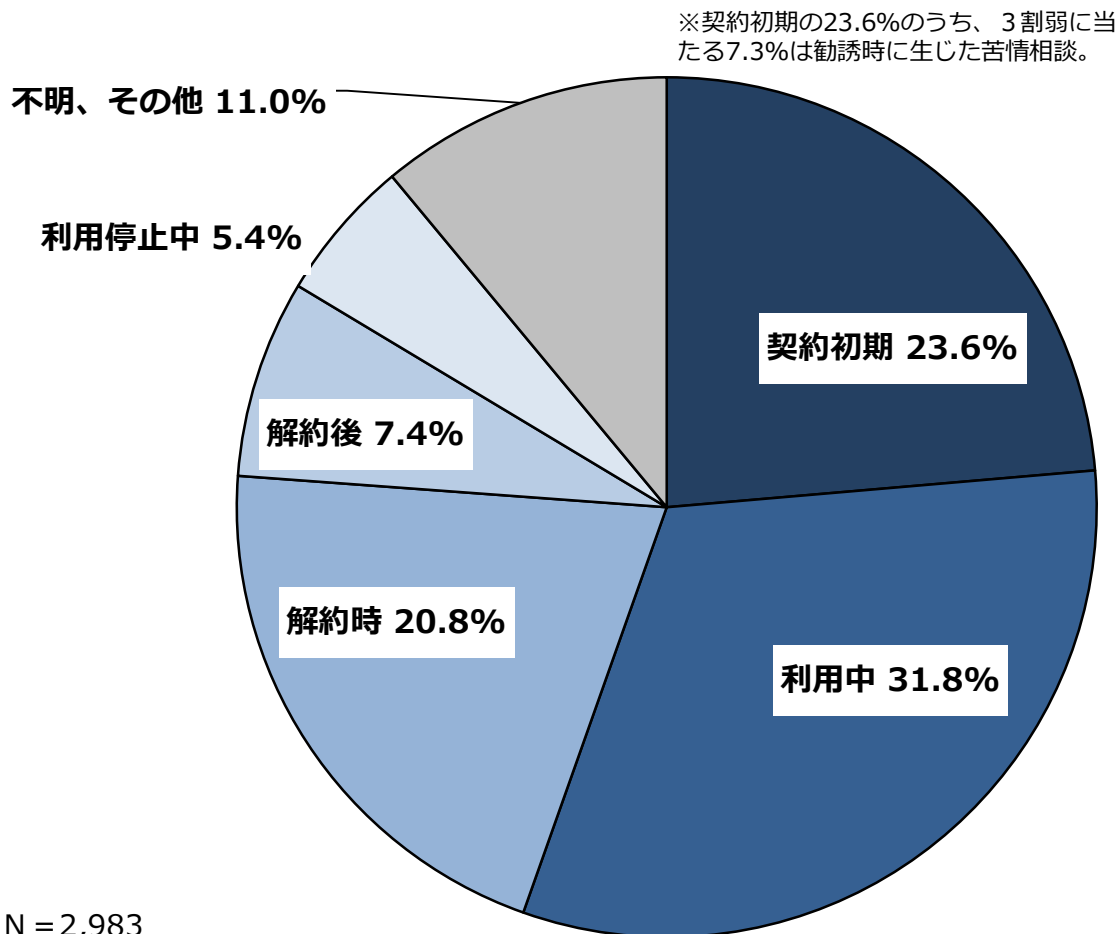


N = 2,983
期間：2022.4~2022.9

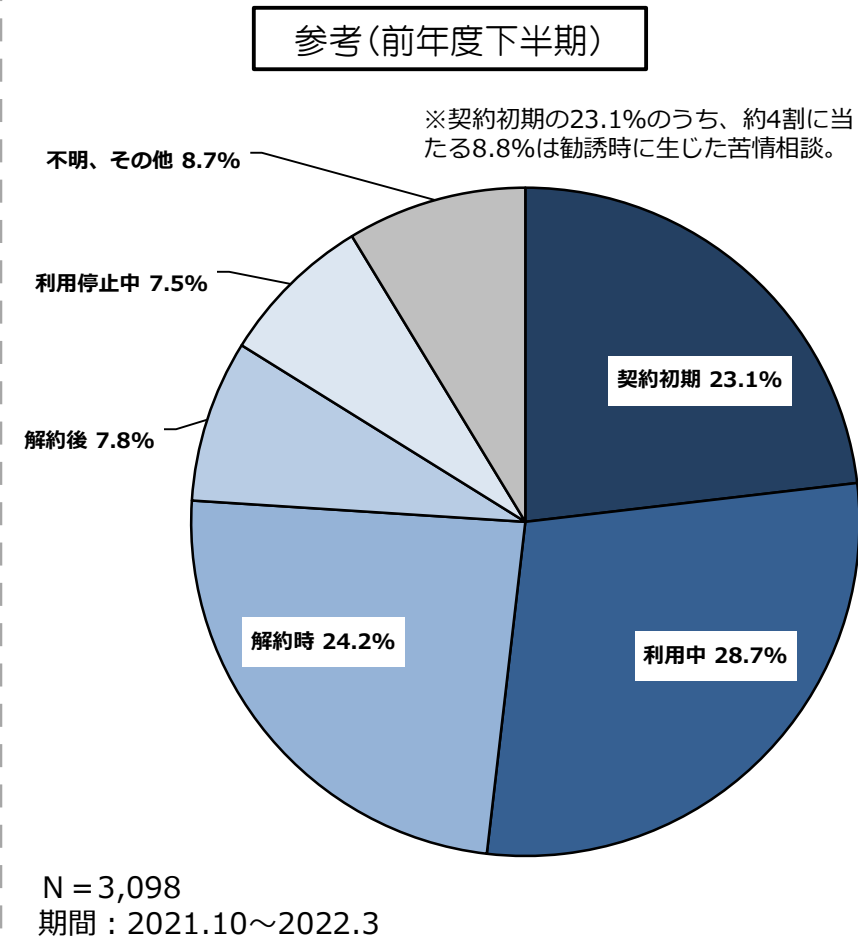
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

発生時期等【MNO】

- 「利用中」に生じた苦情相談の割合が増加しており、前年度下半期と同様に、全体の中で占める比率は最も高い。
- 「解約時」に生じた苦情相談の割合は減少し、「契約初期」の割合を下回る結果となった。
- 契約初期に発生した苦情相談(23.6%)のうち、3割弱(7.3%)は特に勧誘時に発生したものであることから、これまでと同様、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生しているものが一定数ある。

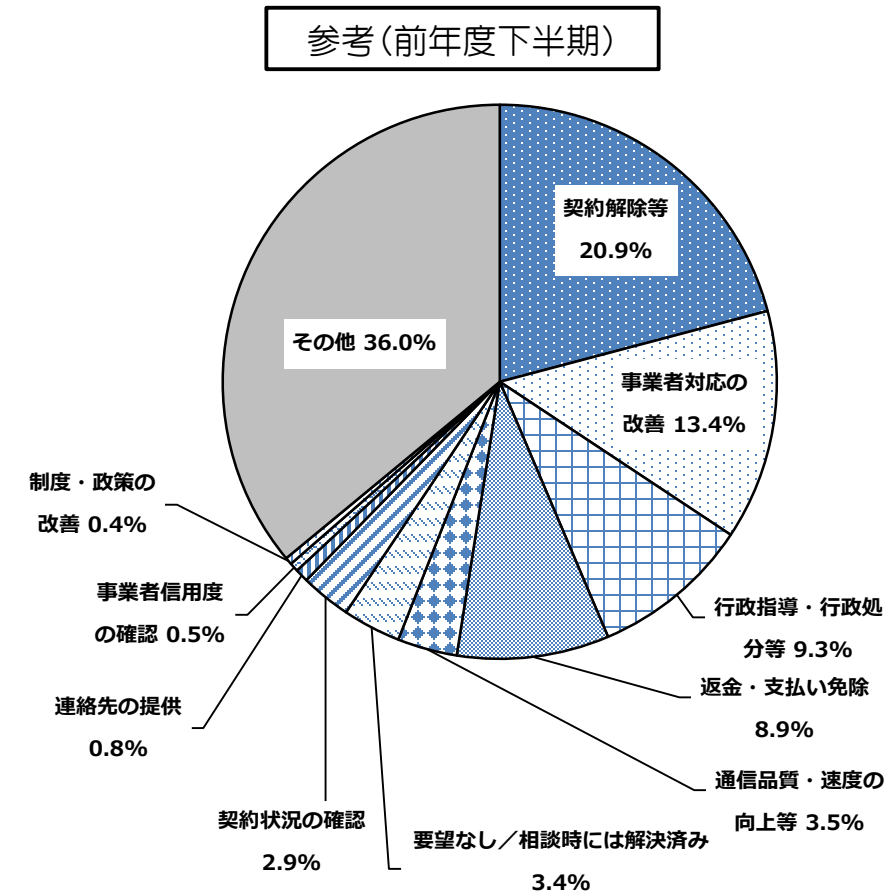
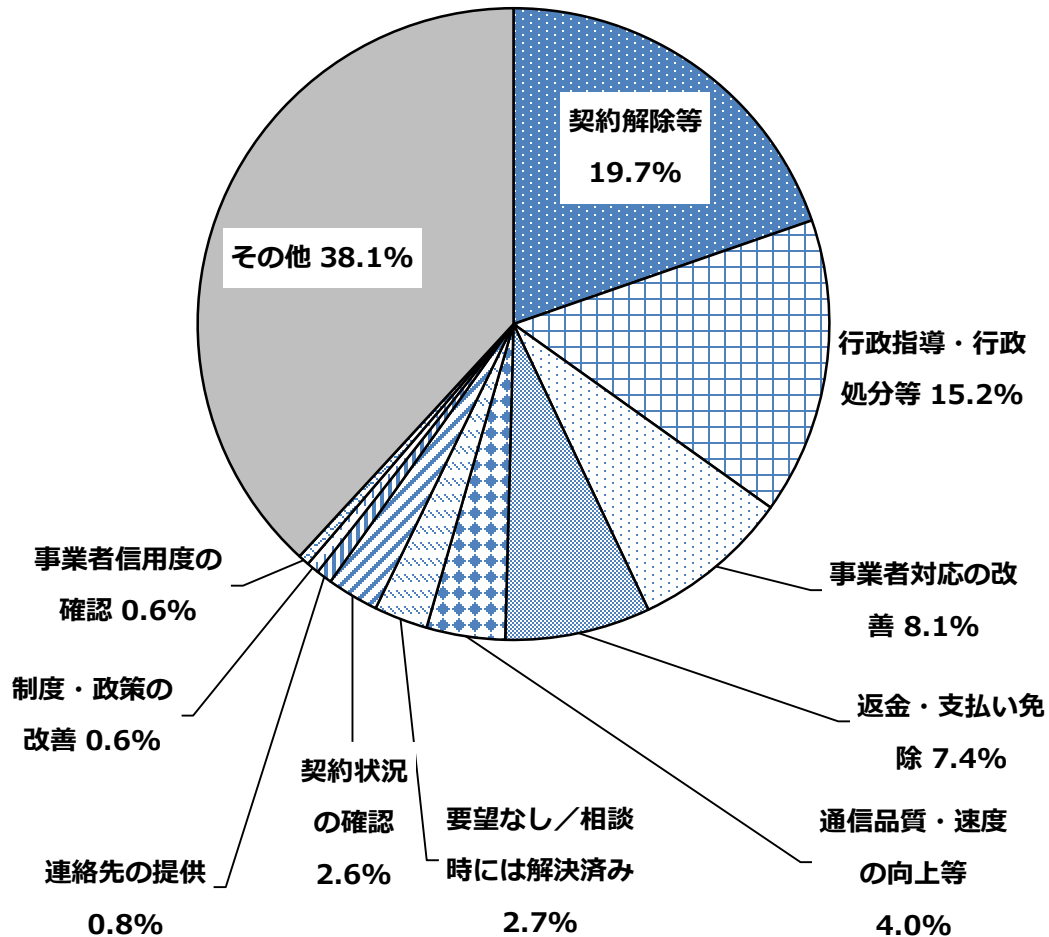


N = 2,983
期間：2022.4～2022.9



要望内容【MNO】

- 前年度下半期と同様に、「契約解除等」を要望する苦情相談の割合が最も多い。
- 「行政指導・行政処分等」を要望する苦情相談の割合が増加し、全体の中で占める比率は2番目となった。



N = 3,098
期間：2021.10~2022.3

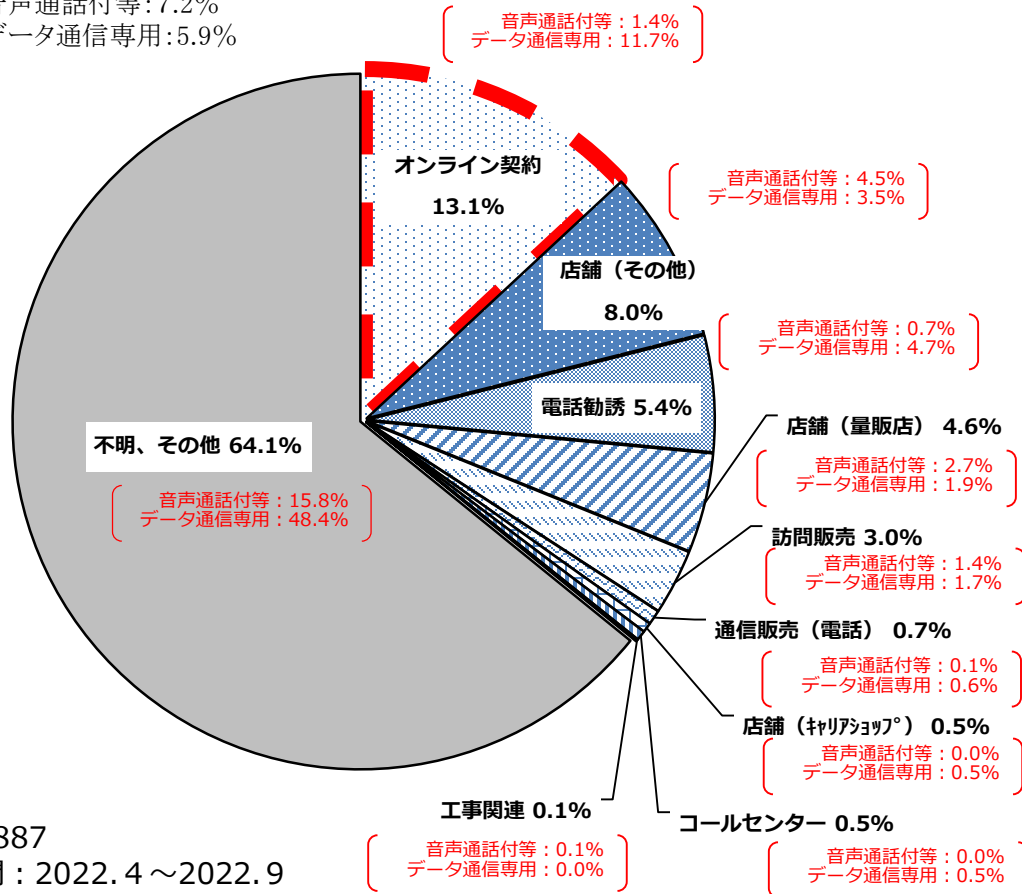
N = 2,983
期間：2022.4~2022.9

MVNO（2022年度上半期）

苦情相談の要因となったチャネル【MVNO】

○ 前年度下半期の発生チャネルは、「オンライン契約」の比率が最も高く、「店舗」、「電話勧誘」が続いていた。
今年度上半期も「オンライン契約」及び「店舗」が高く、「電話勧誘」が続く。

※「店舗」計:13.1%
音声通話付等:7.2%
データ通信専用:5.9%

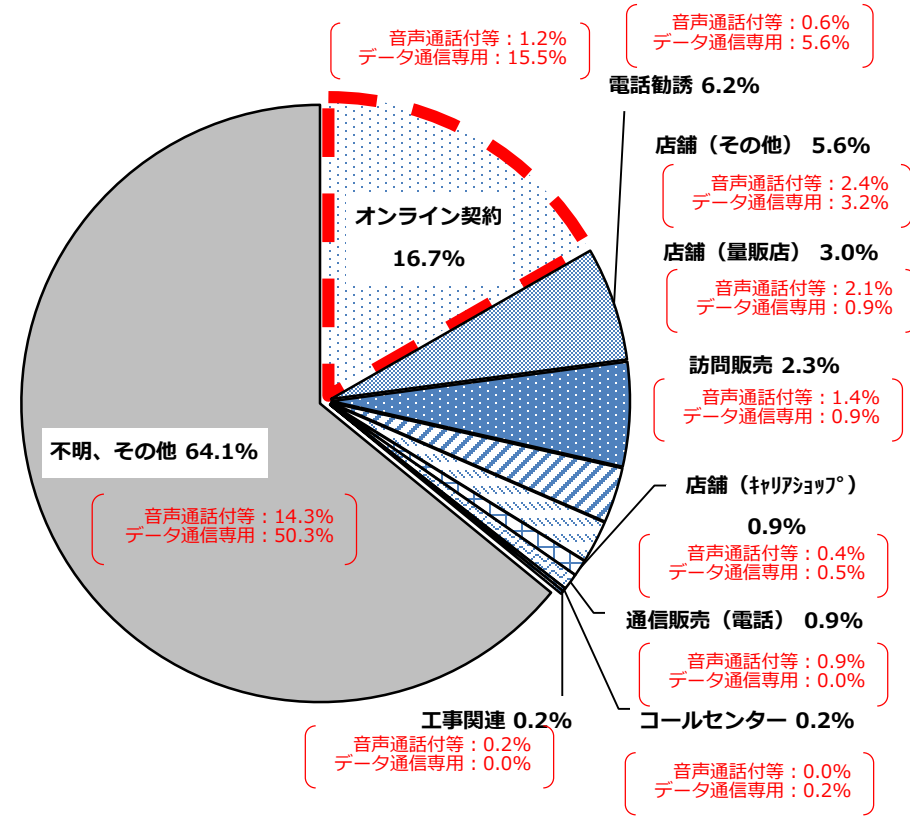


N=887
期間：2022.4～2022.9

(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

参考(前年度下半期)

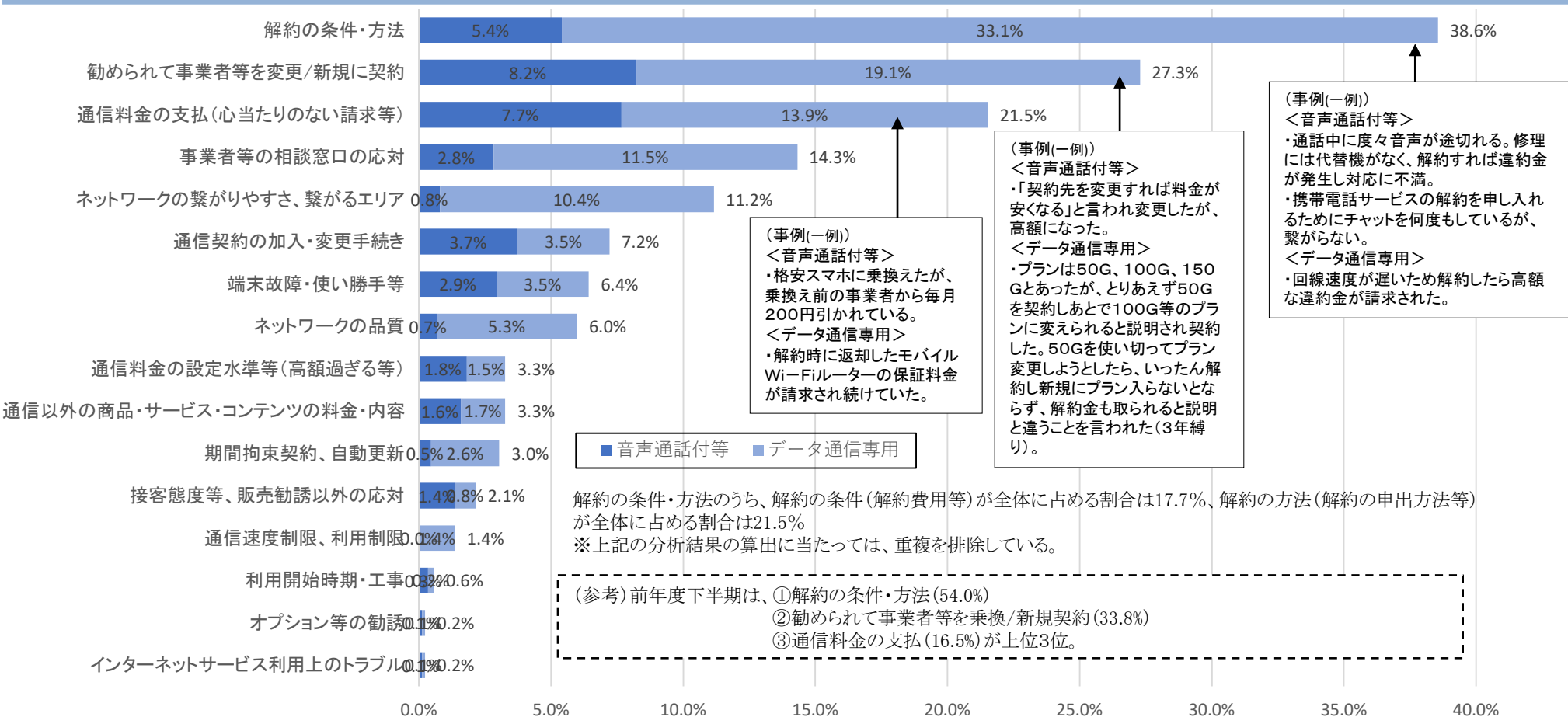
※「店舗」計:9.5%
音声通話付等:4.0%
データ通信専用:5.5%



N=568
期間：2021.10～2022.3

苦情相談の項目・観点【MVNO】

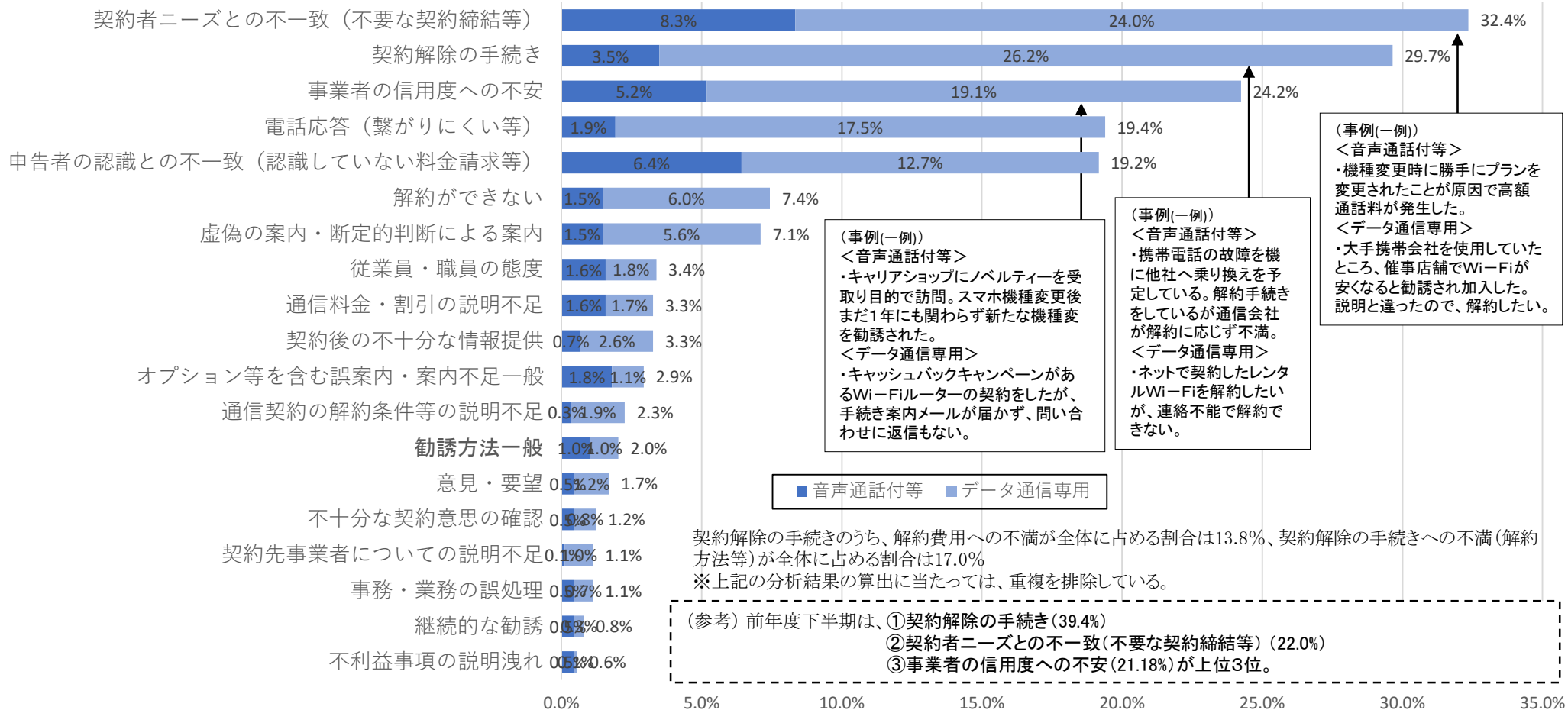
- 前年度下半期と同様に「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。「勧められて事業者等を乗換/新規契約」「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」、「事業者等の相談窓口の応対」に関する苦情相談が続く。
- データ通信専用については、前年度下半期と同様に「解約の条件・方法」の苦情相談が顕著に多い。



N=887
 期間：2022.4～2022.9 ※ 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(最大3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。

発生要因(申告内容からの推測)【MVNO】

- 「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」が最も多く、「契約解除の手続き」、「事業者の信用度への不安」に起因する苦情相談が多い。
- データ通信専用については、前年度下半期と同様に「契約解除の手続き」に起因する苦情相談が最も多い。

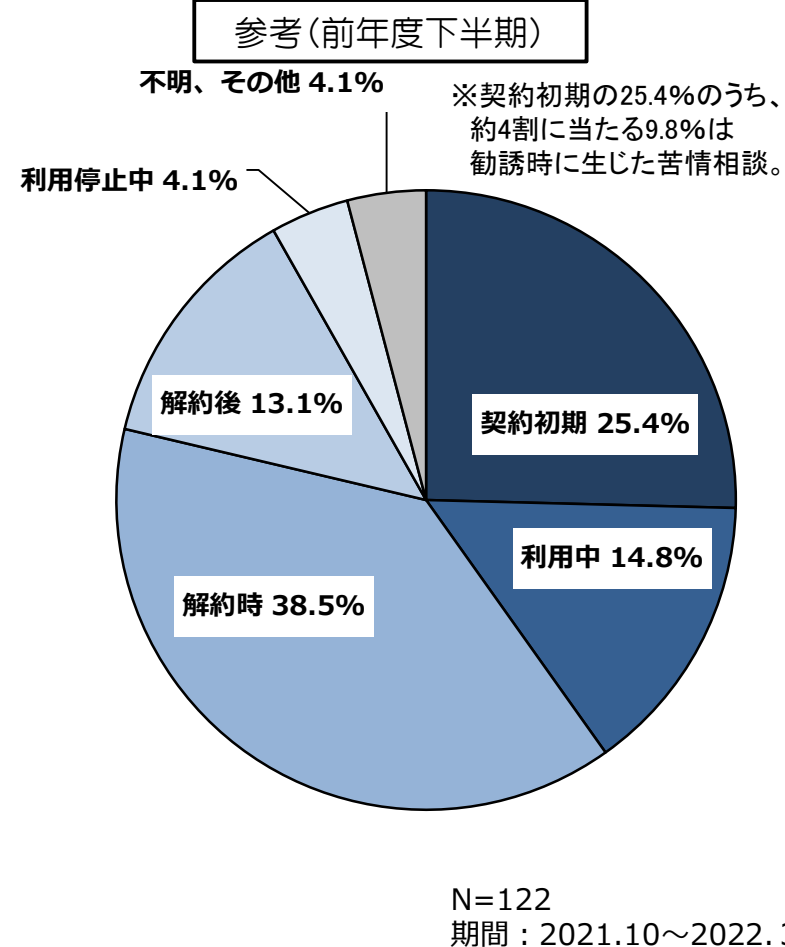
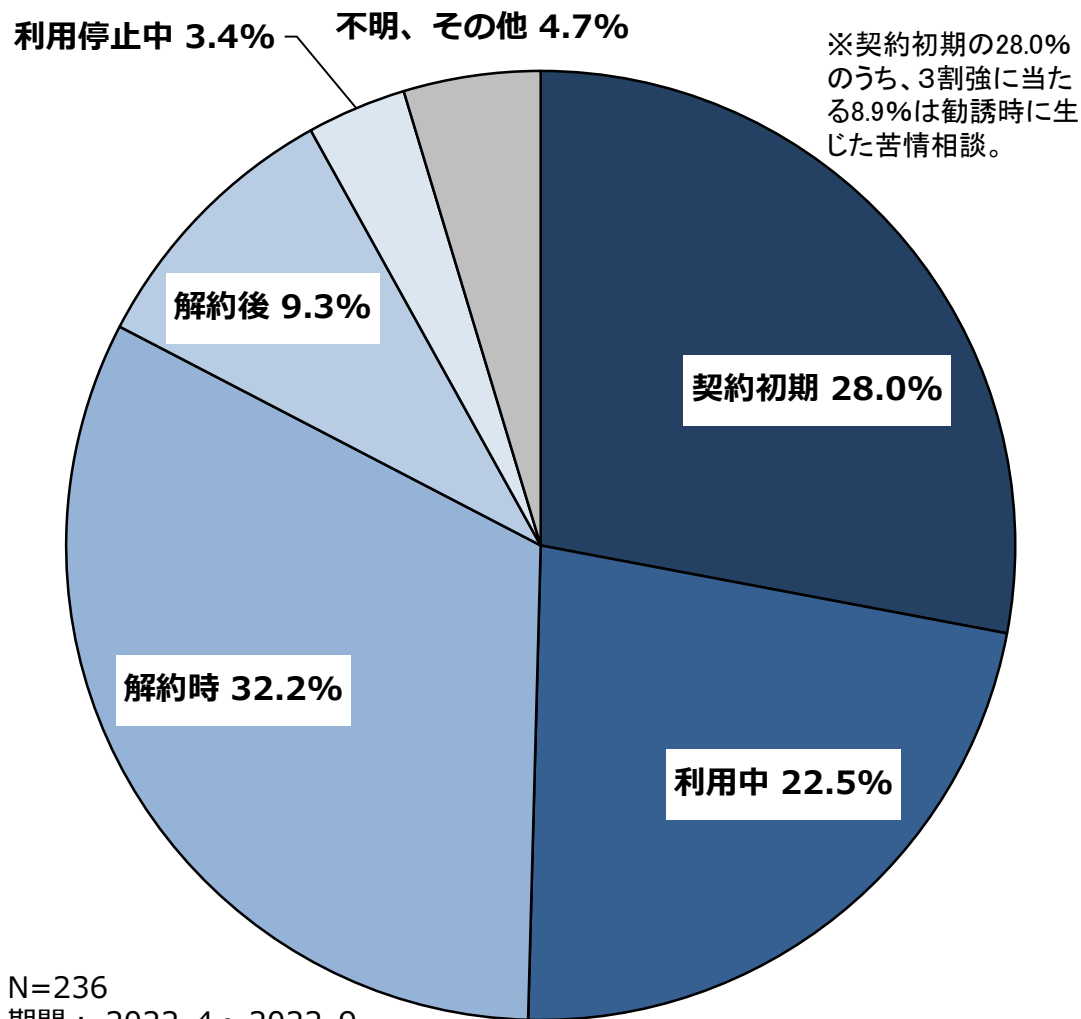


N=887
 期間：2022.4～2022.9

※ 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(最大3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。

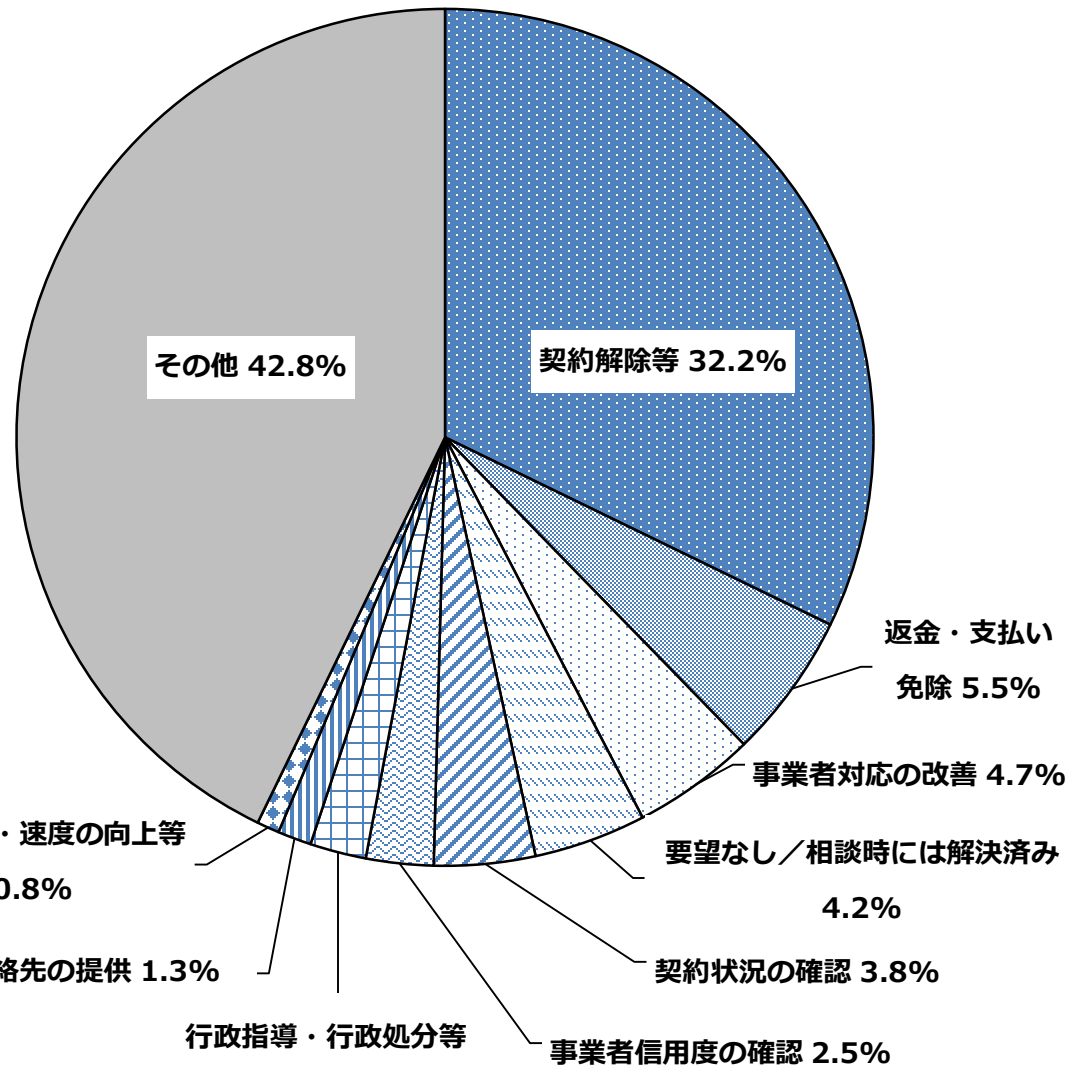
発生時期等【MVNO(音声通話付等)】

- 音声通話付等については、「解約時」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」が続く。
- 契約初期に発生した苦情相談(28.0%)のうち、3割強(8.9%)は特に勧誘時に発生したものであることから、これまでと同様、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生しているものが一定数ある。

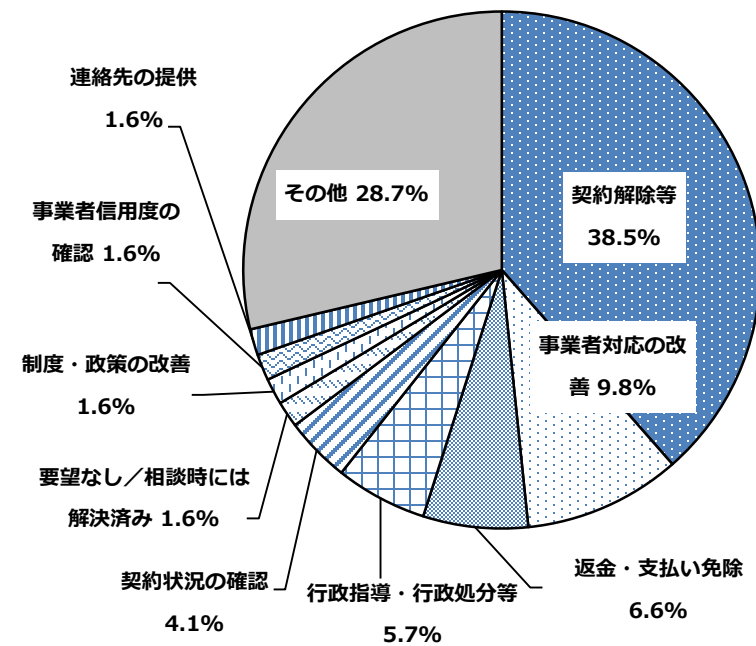


○ 音声通話付等については、前年度下半期と同様に「契約解除等」を求める苦情相談の比率が最も高い。

参考(前年度下半期)

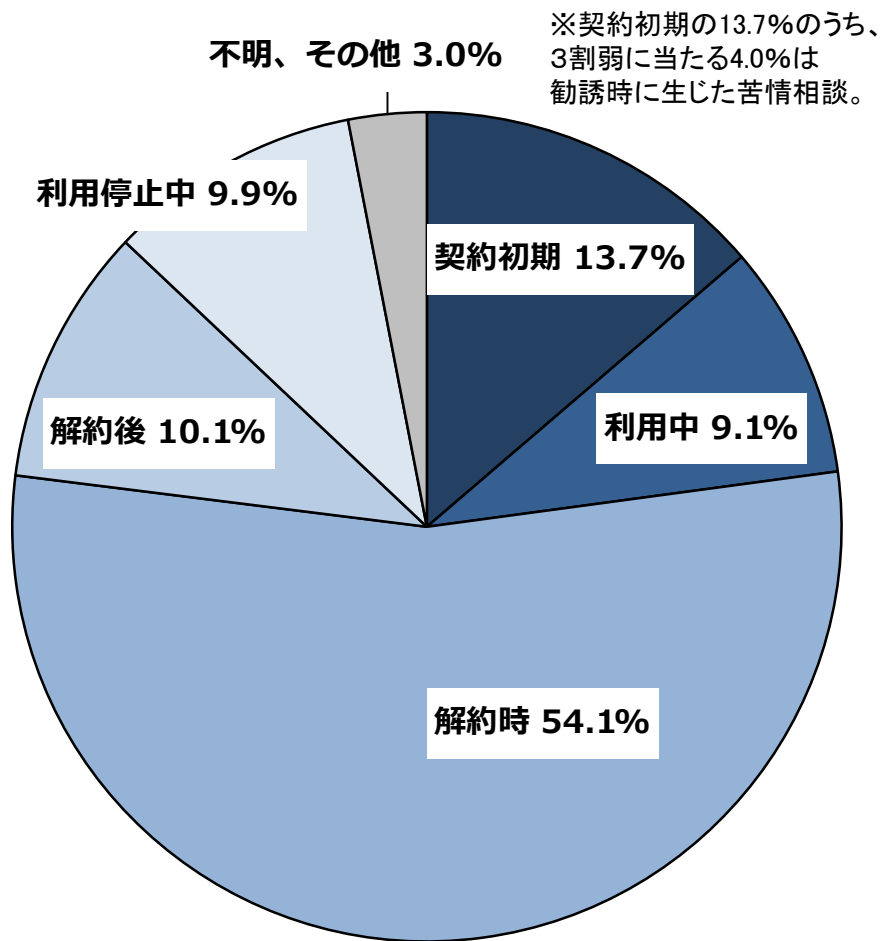


N=236
期間：2022.4~2022.9

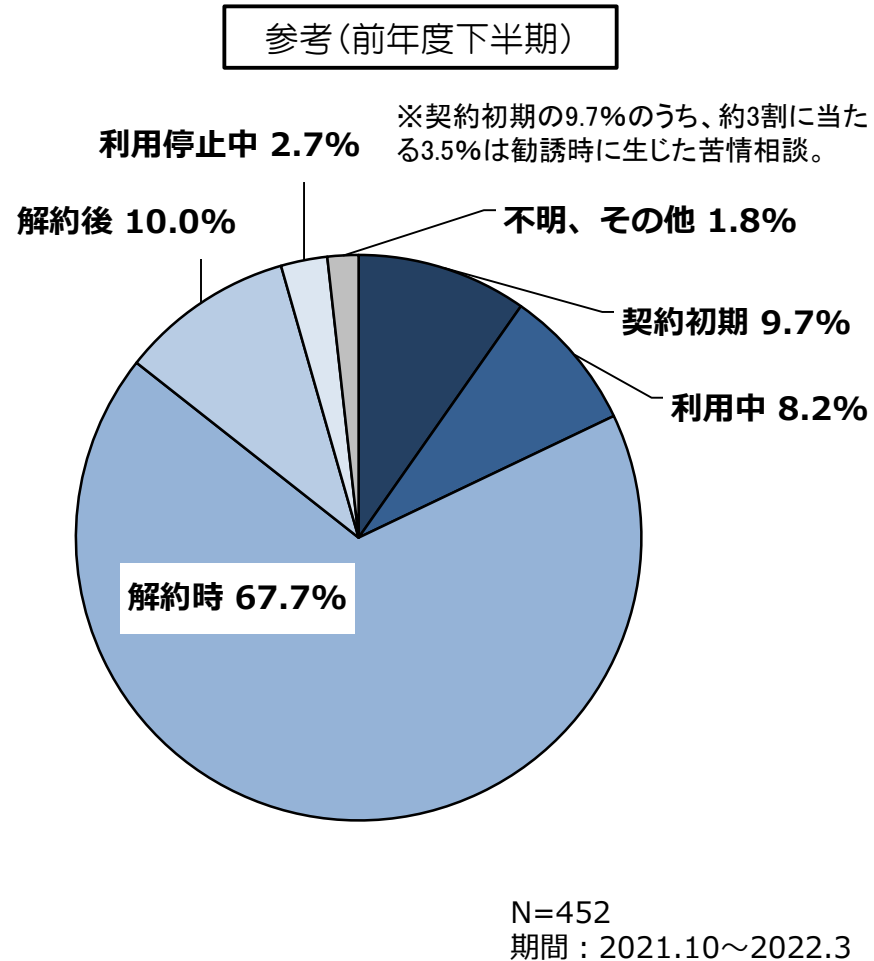


N=122
期間：2021.10~2022.3

○ データ通信専用については、「解約時」に生じた苦情等が最も多く、「契約初期」、「解約後」が続く。

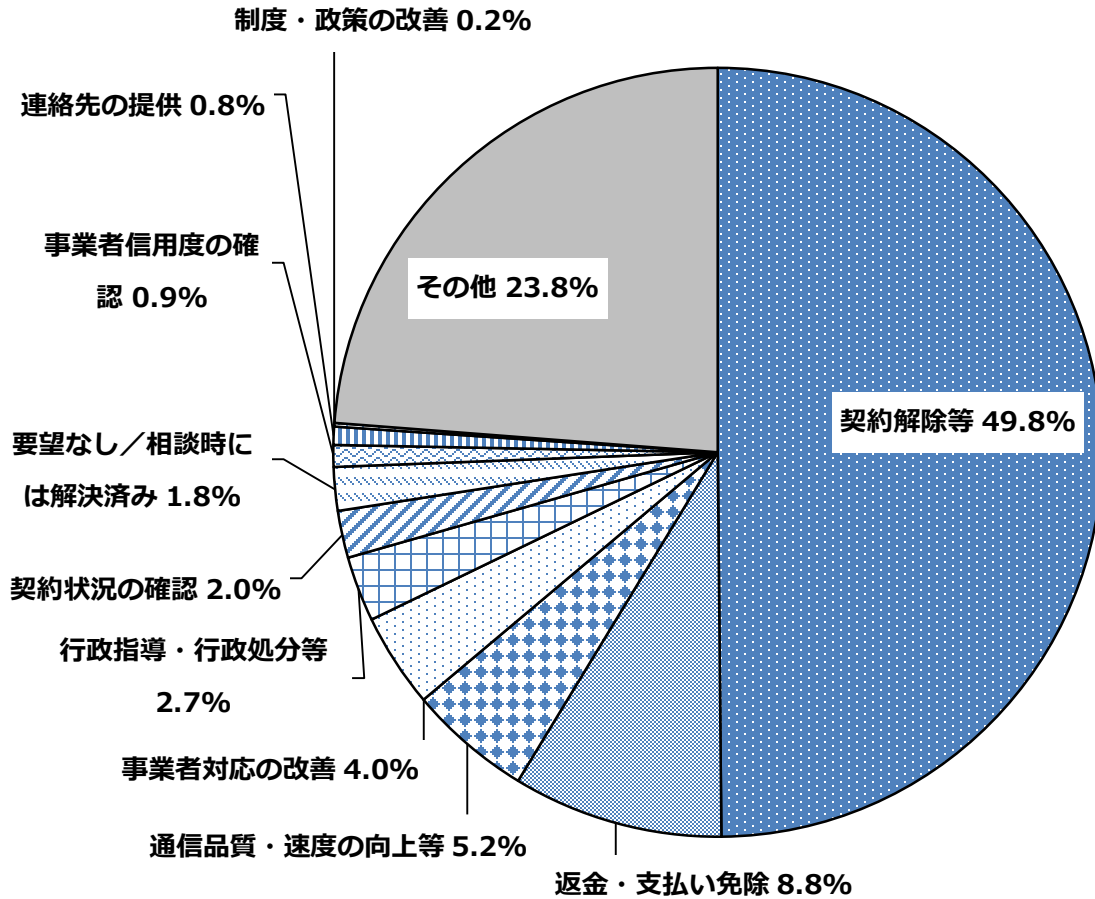


N=656
期間：2022.4~2022.9

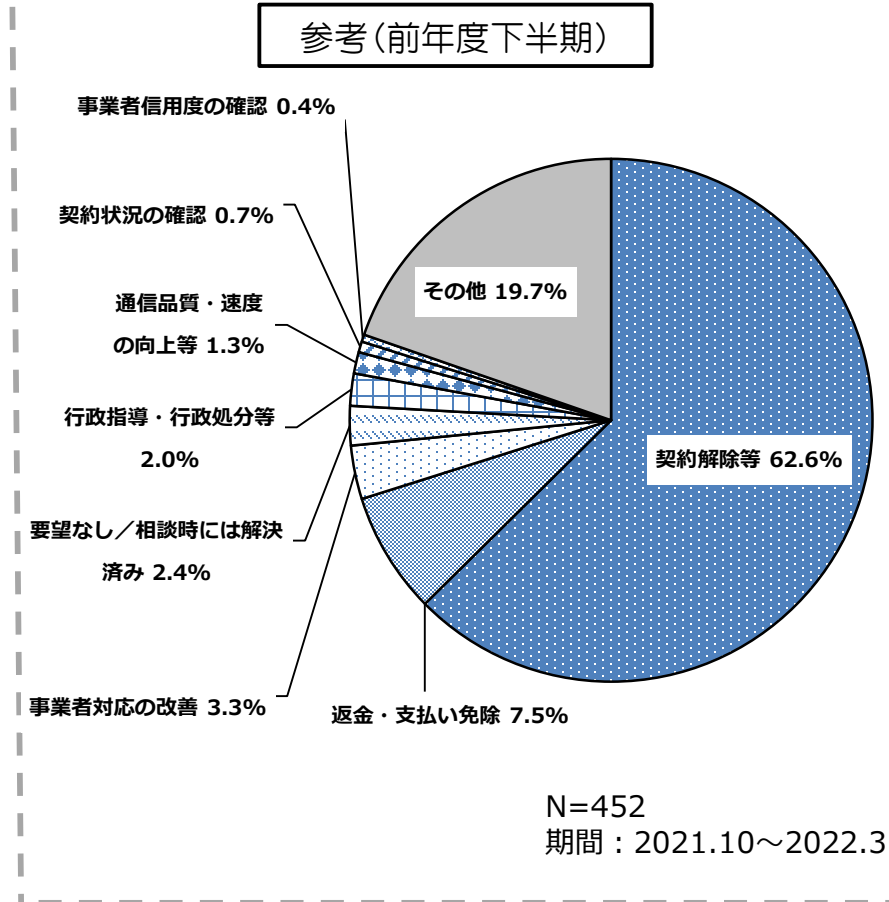


要望内容【MVNO(データ通信専用)】

- データ通信専用については、苦情相談の要望内容として、前年度下半期と同様に「契約解除等」が最も高い。
- 前年度下半期と比較して「通信品質・速度の向上等」が増加している。



N=656
期間：2022.4~2022.9

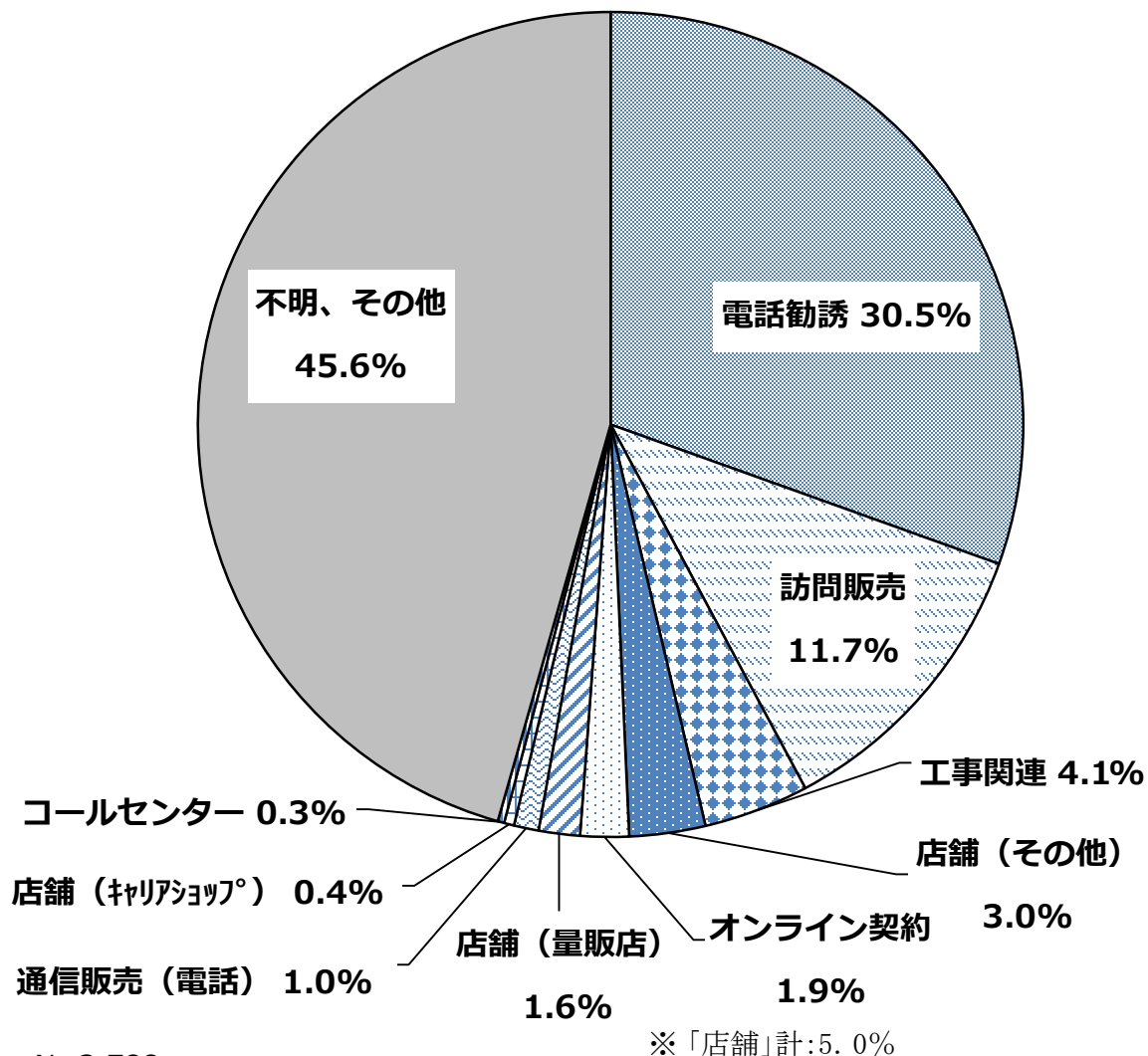


N=452
期間：2021.10~2022.3

F T T H (2022年度上半期)

苦情相談の要因となったチャネル【FTTH】

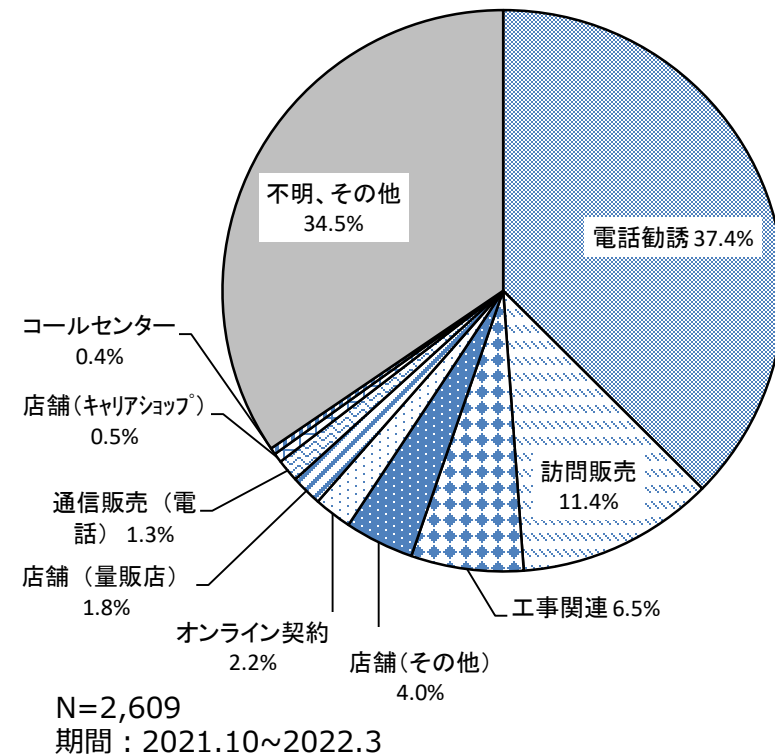
○ 前年度下半期と同様、引き続き「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多いが、割合は減少傾向である。



N=2,788
期間：2022.4~2022.9

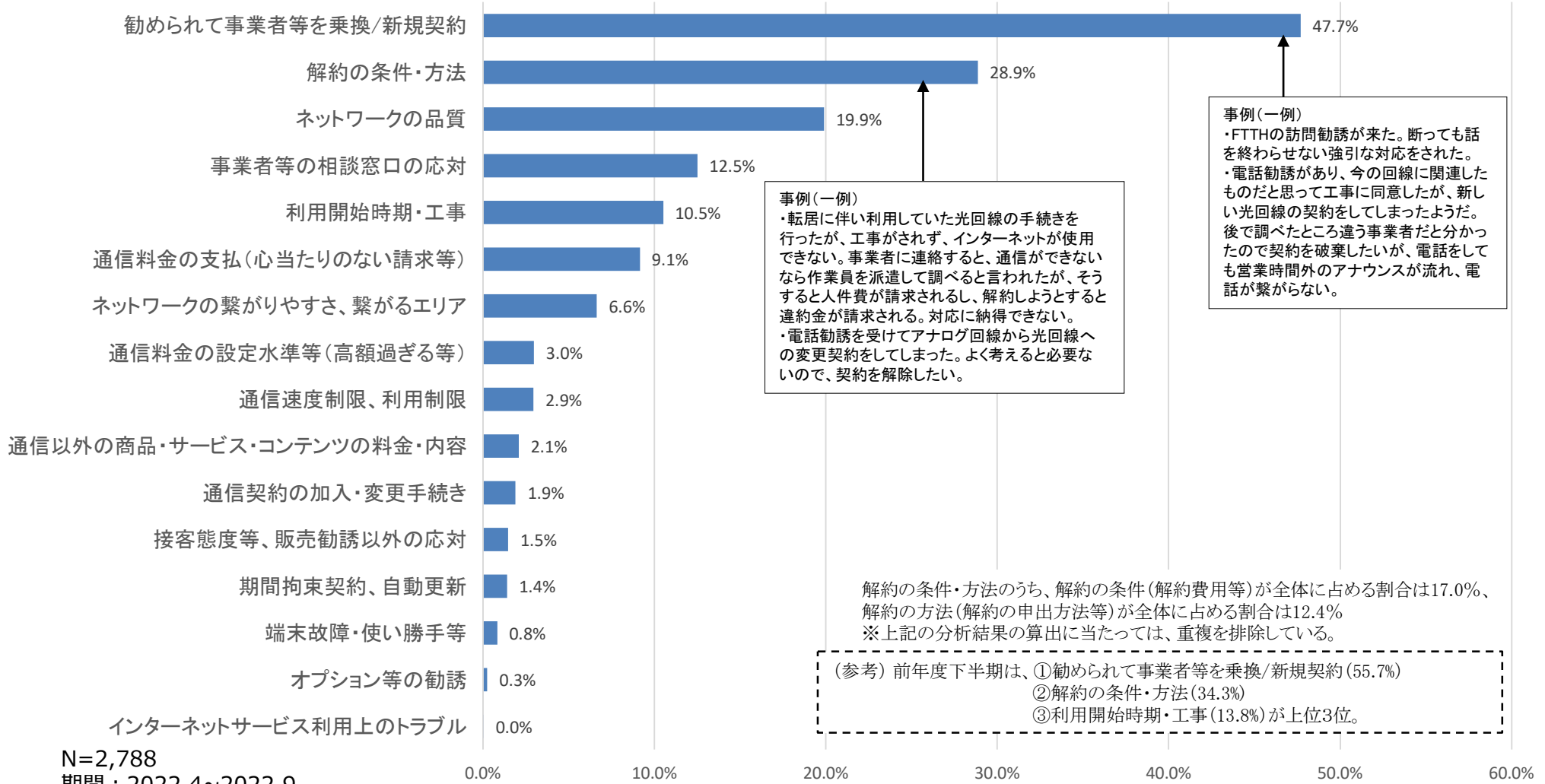
(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

参考(前年度下半期)



苦情相談の項目・観点【FTTH】

○ 前年度下半期と同様、「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約半数で、「解約の条件・方法」が続く。また、「ネットワークの品質」が前年度下半期の4.9%から15ポイント増加している。



事例(一例)
 ・FTTHの訪問勧誘が来た。断っても話を終わらせない強引な対応をされた。
 ・電話勧誘があり、今の回線に関連したものだと思って工事に同意したが、新しい光回線の契約をしてしまったようだ。後で調べたところ違う事業者だと分かったので契約を破棄したいが、電話をしても営業時間外のアナウンスが流れ、電話が繋がらない。

事例(一例)
 ・転居に伴い利用していた光回線の手続きを行ったが、工事がされず、インターネットが使用できない。事業者に連絡すると、通信ができないなら作業員を派遣して調べると言われたが、そうすると人件費が請求されるし、解約しようすると違約金が請求される。対応に納得できない。
 ・電話勧誘を受けてアナログ回線から光回線への変更契約をしてしまった。よく考えると必要ないので、契約を解除したい。

解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は17.0%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は12.4%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

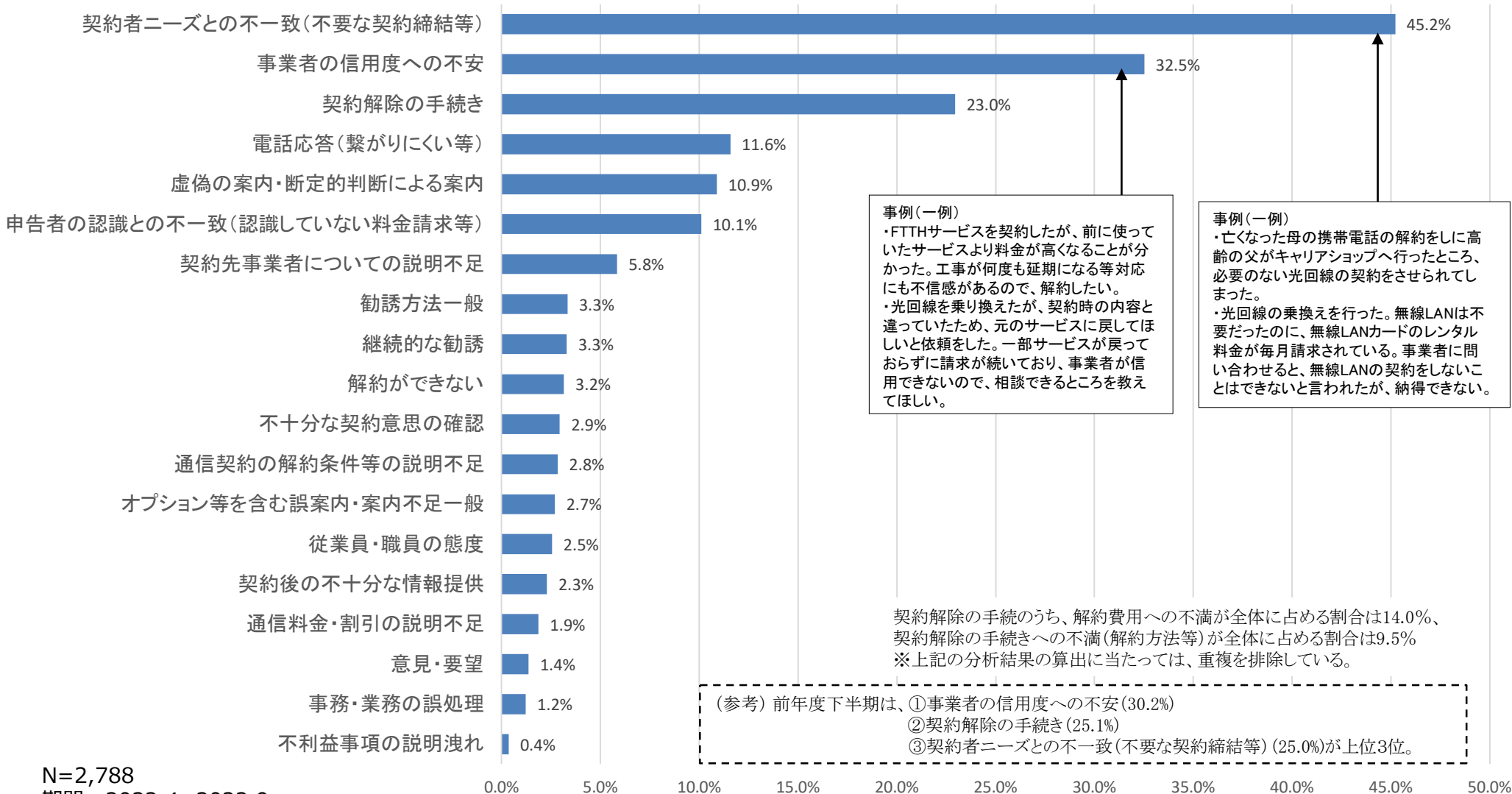
(参考) 前年度下半期は、①勧められて事業者等を乗換／新規契約(55.7%)
 ②解約の条件・方法(34.3%)
 ③利用開始時期・工事(13.8%)が上位3位。

N=2,788
 期間：2022.4~2022.9

※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(最大3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。

発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】

- 「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」に起因すると考えられるものが前年度下半期から約20ポイント増加し、最も多い。続いて「事業者の信用度への不安」、「契約解除の手続き」に起因するものが続く。

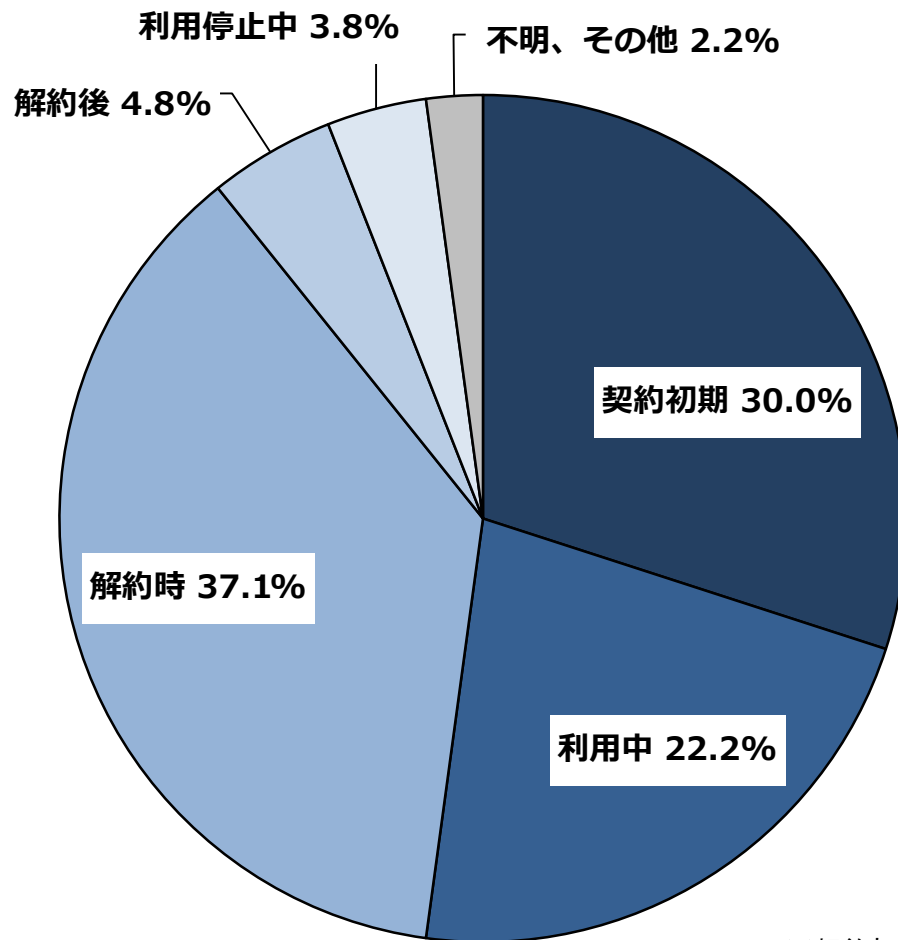


N=2,788
期間：2022.4~2022.9

※ 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(最大3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。

発生時期等【FTTH】

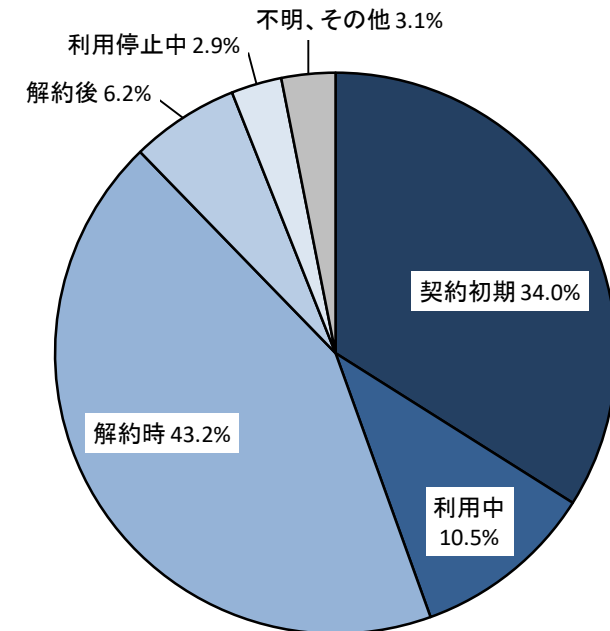
- 「解約時」に生じたものが約4割を占めており、「契約初期」に生じたものが続く。
- 契約初期に発生した苦情相談(30.0%)のうち、約5割(15.4%)は特に勧誘時に発生したものであることから、これまでと同様、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生しているものが相当数ある。



N=2,788
期間：2022.4~2022.9

※契約初期の30.0%のうち、約5割に当たる15.4%は勧誘時に生じた苦情相談。

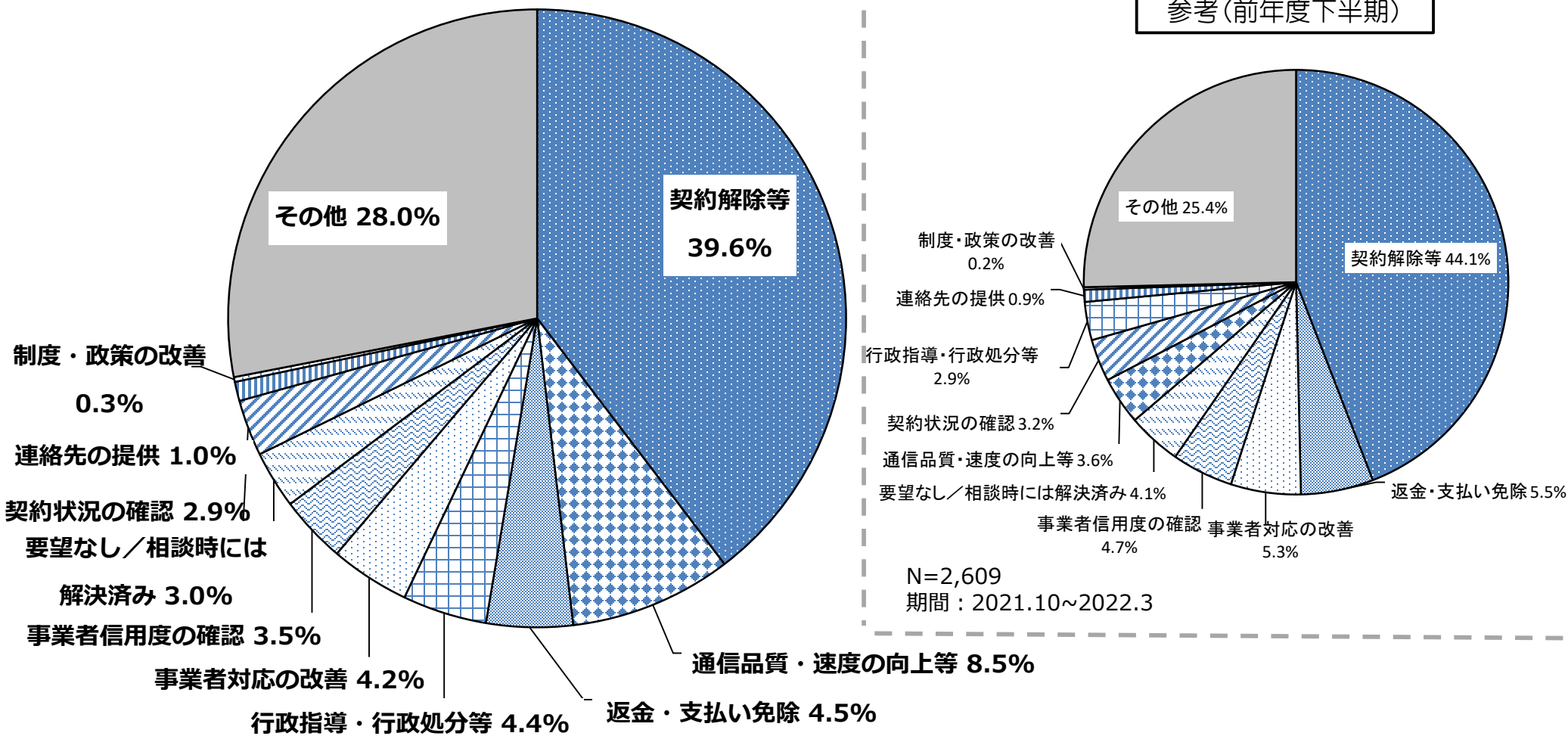
参考(前年度下半期)



N=2,609
期間：2021.10~2022.3

※契約初期の34.0%のうち、約5割に当たる18.7%は勧誘時に生じた苦情相談。

○ 前年度下半期と同様、「契約解除等」が約4割を占めている。また、「通信品質・速度の向上等」に関する要望が増加した。

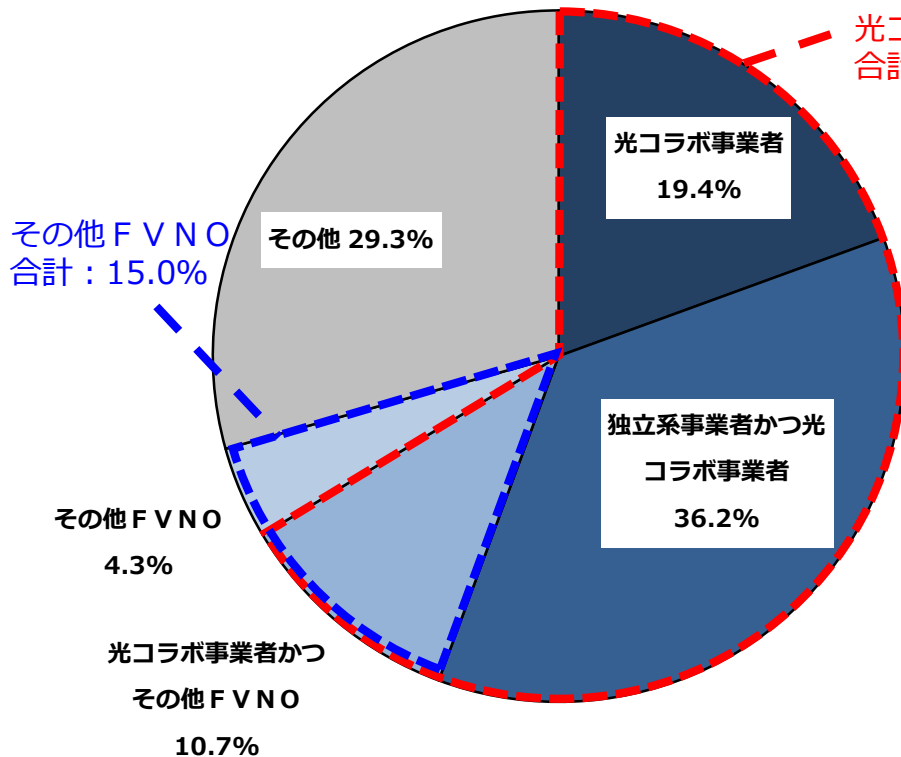


N=2,609
期間：2021.10~2022.3

N=2,788
期間：2022.4~2022.9

光卸等に関する苦情相談

- FTTHサービス全体の苦情相談のうち、光コラボ事業者に関する苦情は6割以上(66.4%)を占め、前年度下半期(59.8%)から増加傾向にある。
- 一方、独立系事業者から卸電気通信役務の卸売を受けて、FTTHサービスを提供する事業者(その他FVNO)に寄せられる苦情件数も全体の中の15%程度と決して少なくない割合を占めており、前年度上半期(10.3%)、前年度下半期(10.8%)と比較しても増加傾向にある。



N=2,500 (※)
期間：2022.4~2022.9

※・・・FTTHの苦情相談のうち、苦情の主体となった対象事業者が不明なものを除いた件数

(注1) 光コラボ事業者については、NTT東西の公表データに基づき抽出。

・光コラボ事業者

NTT東西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電気通信事業者を指す。

・独立系事業者

(NTT東西を除く)以下の2つの提供形態で利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

「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。

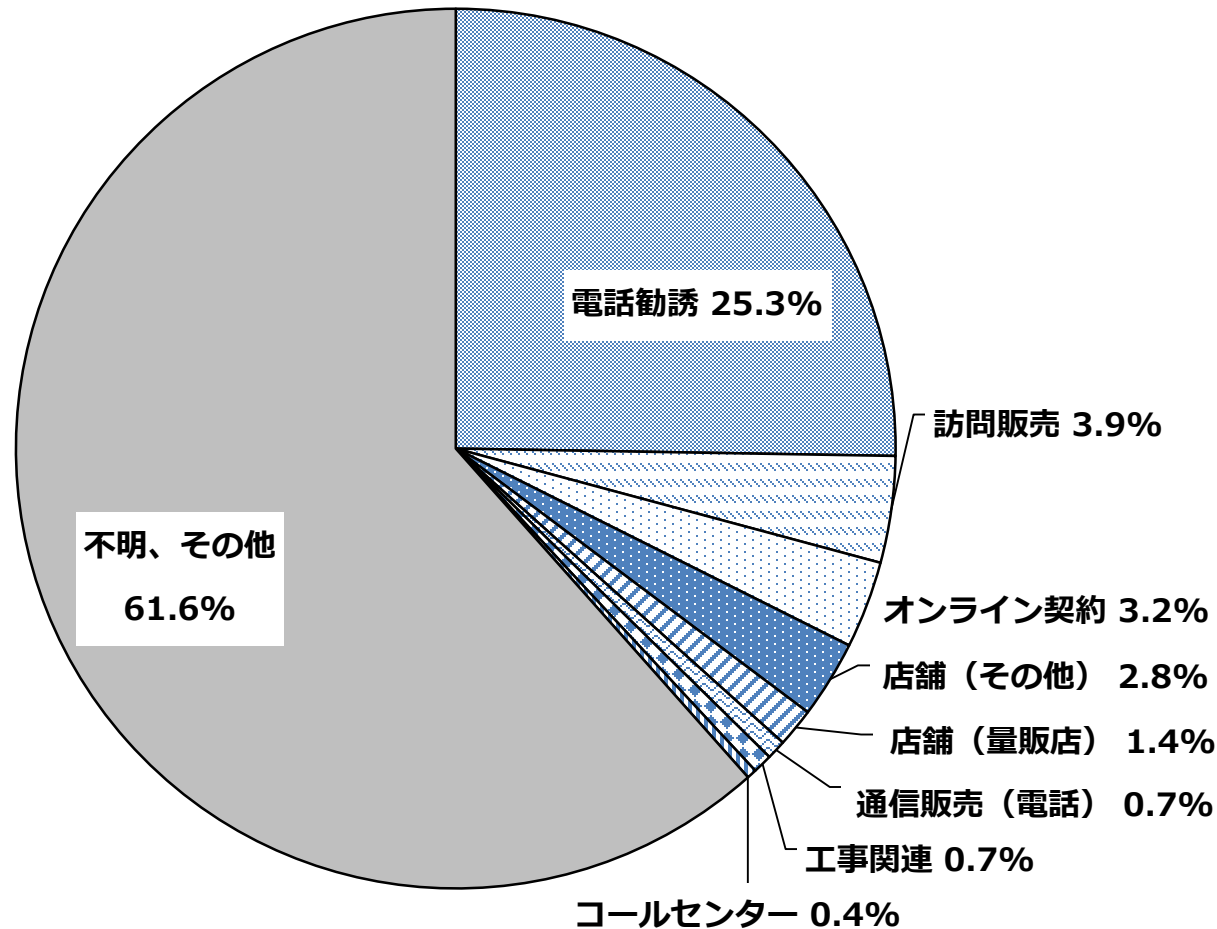
・その他FVNO

NTT東西ではない独立系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電気通信事業者を指す。

I S P (2022年度上半期)

苦情相談の要因となったチャネル【ISP】

○ 前年度下半期と同様、引き続き「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。

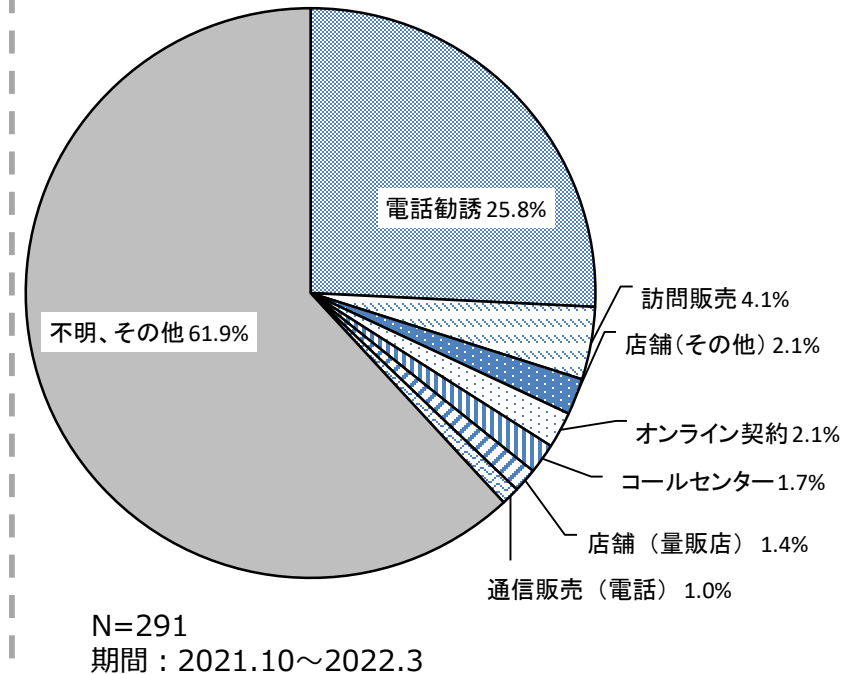


N=281
期間：2022.4~2022.9

※「店舗」計：4.3%

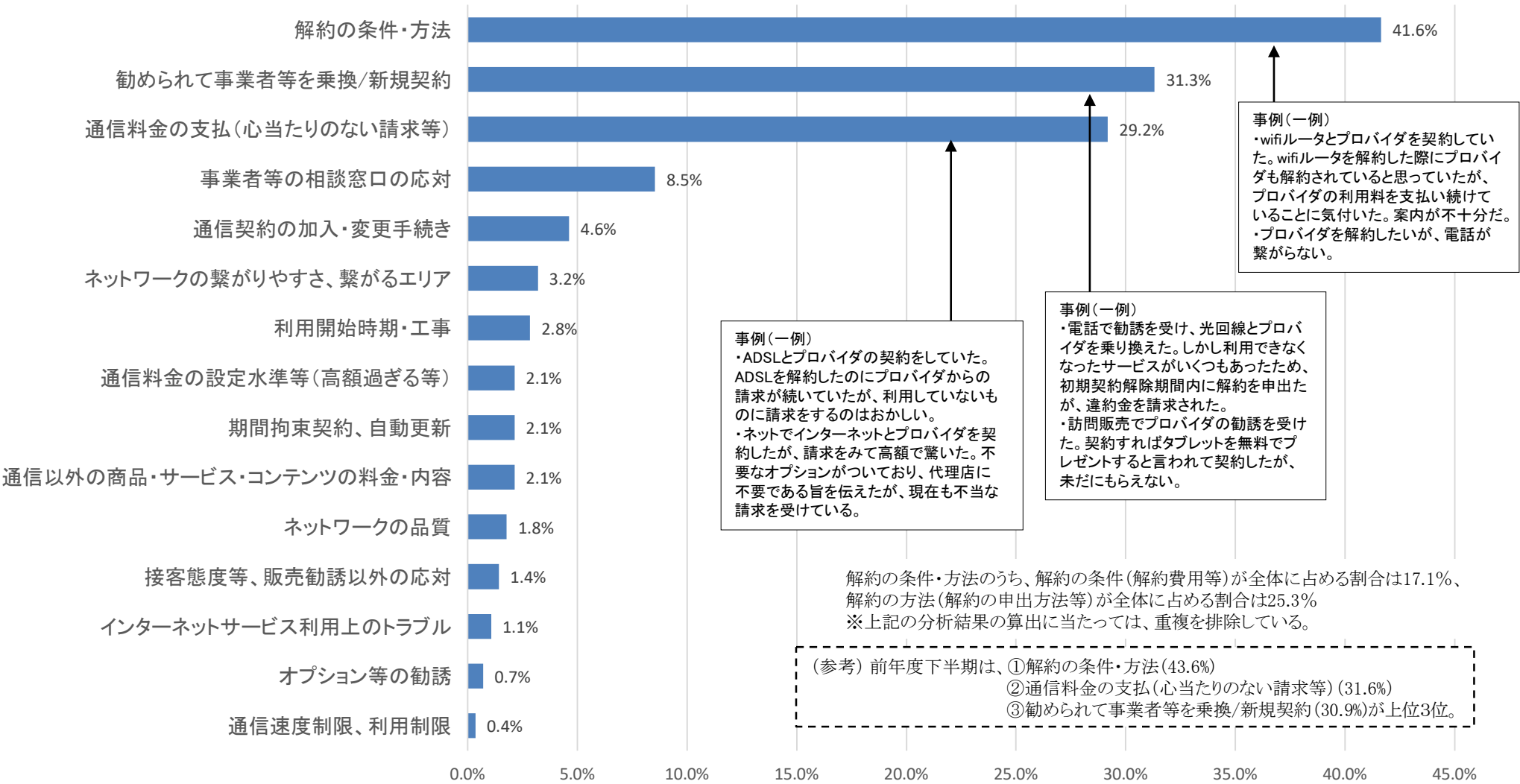
(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

参考（前年度下半期）



N=291
期間：2021.10~2022.3

○ 前年度下半期と同様、「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」が続く。



事例(一例)
 ・wifiルータとプロバイダを契約していた。wifiルータを解約した際にプロバイダも解約されていると思っていたが、プロバイダの利用料を支払い続けていることに気付いた。案内が不十分だ。
 ・プロバイダを解約したいが、電話が繋がらない。

事例(一例)
 ・ADSLとプロバイダの契約をしていた。ADSLを解約したのにプロバイダからの請求が続いていたが、利用していないものに請求するのはおかしい。
 ・ネットでインターネットとプロバイダを契約したが、請求をみて高額で驚いた。不要なオプションがついており、代理店に不要である旨を伝えたが、現在も不当な請求を受けている。

事例(一例)
 ・電話で勧誘を受け、光回線とプロバイダを乗り換えた。しかし利用できなくなったサービスがいくつもあったため、初期契約解除期間内に解約を申出たが、違約金を請求された。
 ・訪問販売でプロバイダの勧誘を受けた。契約すればタブレットを無料でプレゼントと言われて契約したが、未だにもらえない。

解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は17.1%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は25.3%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

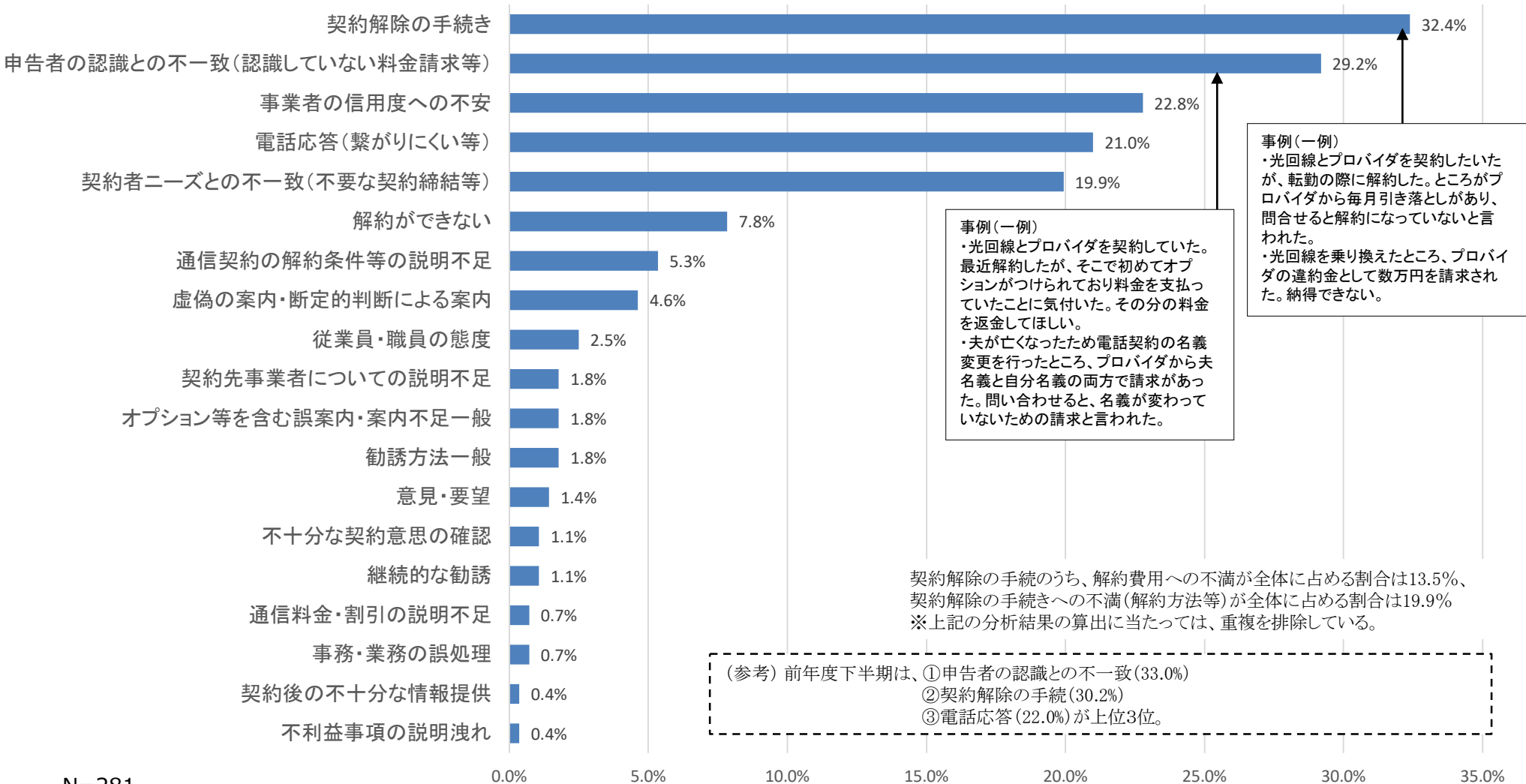
(参考) 前年度下半期は、①解約の条件・方法(43.6%)
 ②通信料金の支払(心当たりのない請求等)(31.6%)
 ③勧められて事業者等を乗換/新規契約(30.9%)が上位3位。

N=281
 期間：2022.4~2022.9

※ 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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 不明やその他はグラフから除外している。

発生要因(申告内容からの推測)【ISP】

○ 「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」が多い。



事例(一例)
 ・光回線とプロバイダを契約していたが、転勤の際に解約したところがプロバイダから毎月引き落としがあり、問合せると解約になっていないと言われた。
 ・光回線を乗り換えたところ、プロバイダの違約金として数万円を請求された。納得できない。

事例(一例)
 ・光回線とプロバイダを契約していた。最近解約したが、そこで初めてオプションがつけられており料金を支払っていたことに気付いた。その分の料金を返金してほしい。
 ・夫が亡くなったため電話契約の名義変更を行ったところ、プロバイダから夫名義と自分名義の両方で請求があった。問い合わせると、名義が変わっていないための請求と言われた。

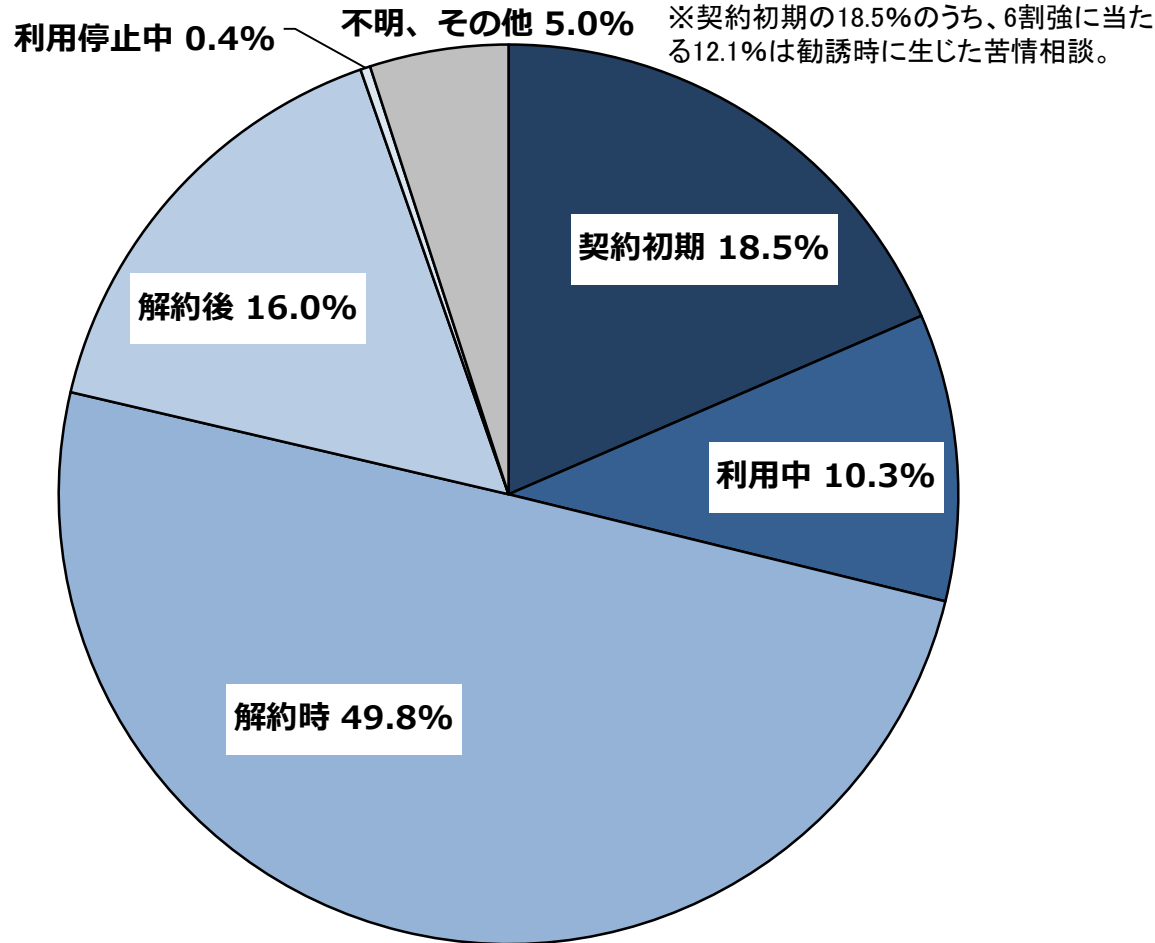
契約解除の手続のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は13.5%、契約解除の手続きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は19.9% ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 前年度下半期は、①申告者の認識との不一致(33.0%)
 ②契約解除の手続(30.2%)
 ③電話応答(22.0%)が上位3位。

N=281
 期間：2022.4~2022.9

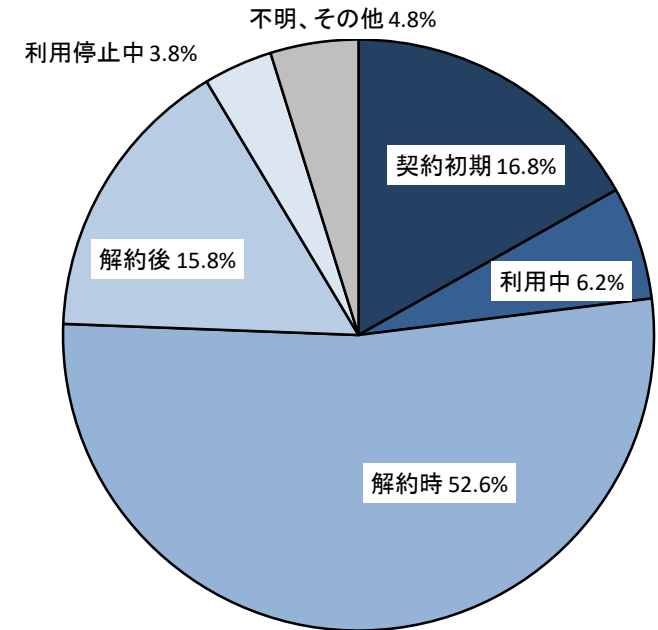
※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

○ 「解約時」に生じた苦情相談が約半数を占める。



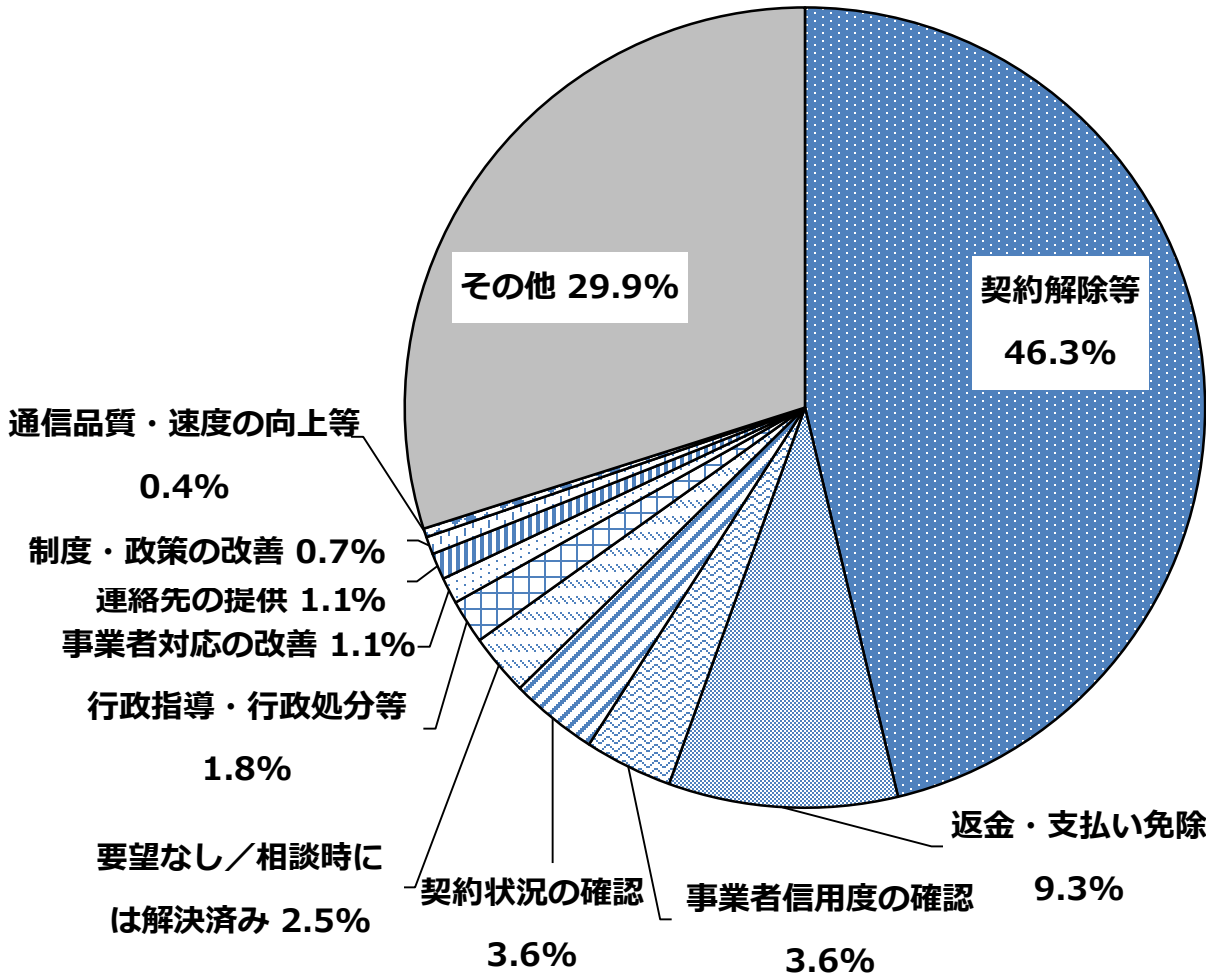
N=281
期間：2022.4~2022.9

参考(前年度下半期)

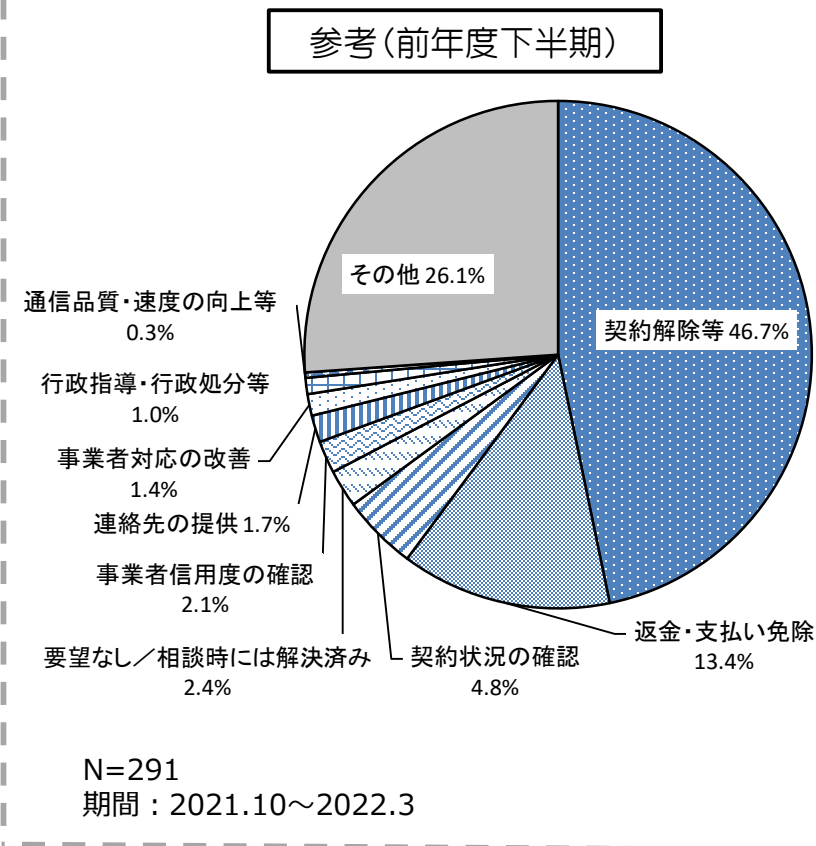


N=291
期間：2021. 10~2022.3

○ 「契約解除等」を希望する苦情相談が最も多く、その後に「返金・支払い免除」が続く。



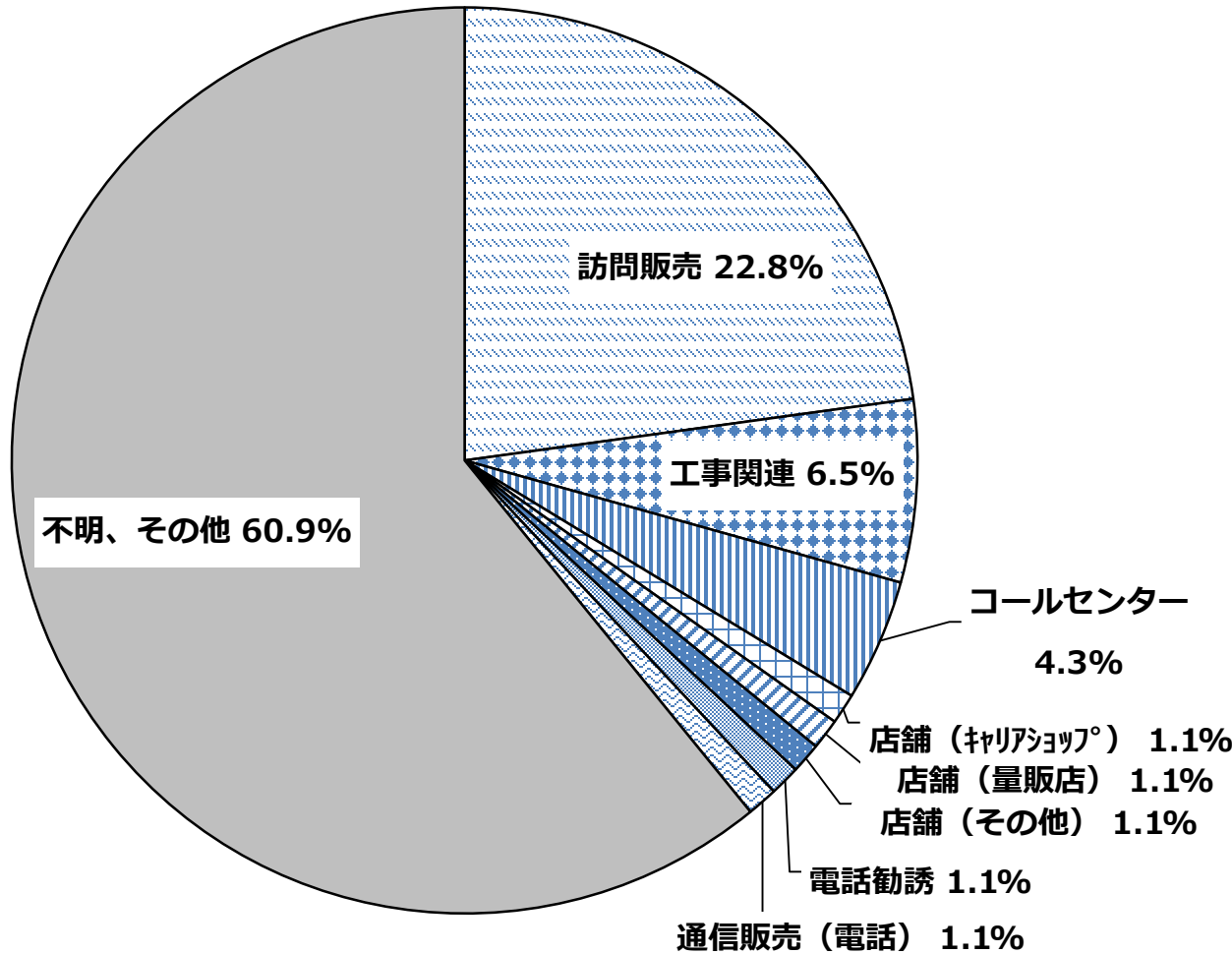
N=281
期間：2022.4~2022.9



ケーブルテレビインターネット (2022年度上半期)

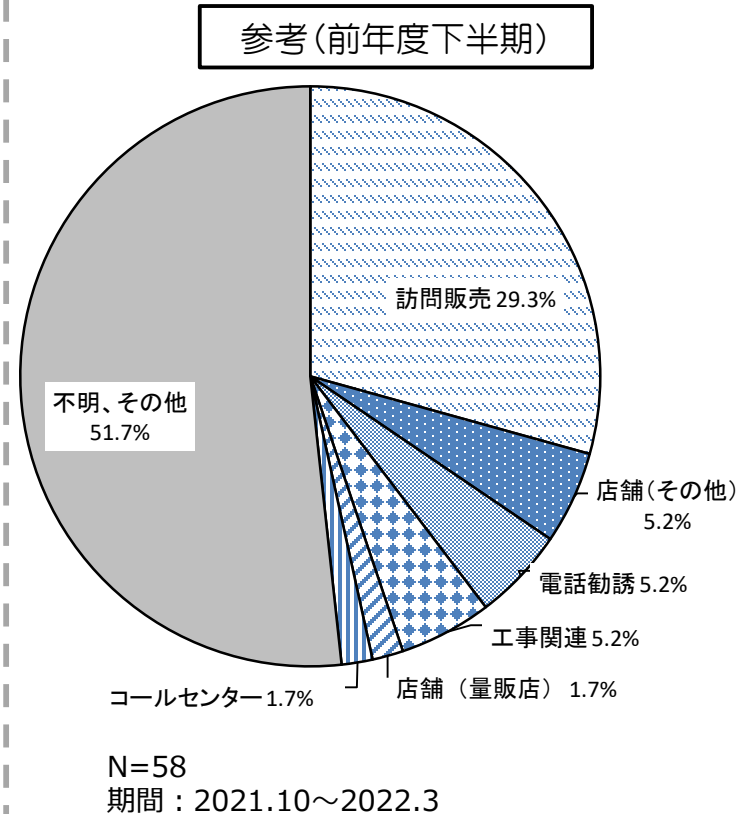
苦情相談の要因となったチャネル【ケーブルテレビインターネット】

○ 前年度下半期と同様、引き続き「訪問販売」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。



N=92
期間：2022.4~2022.9

※「店舗」計：3.3%

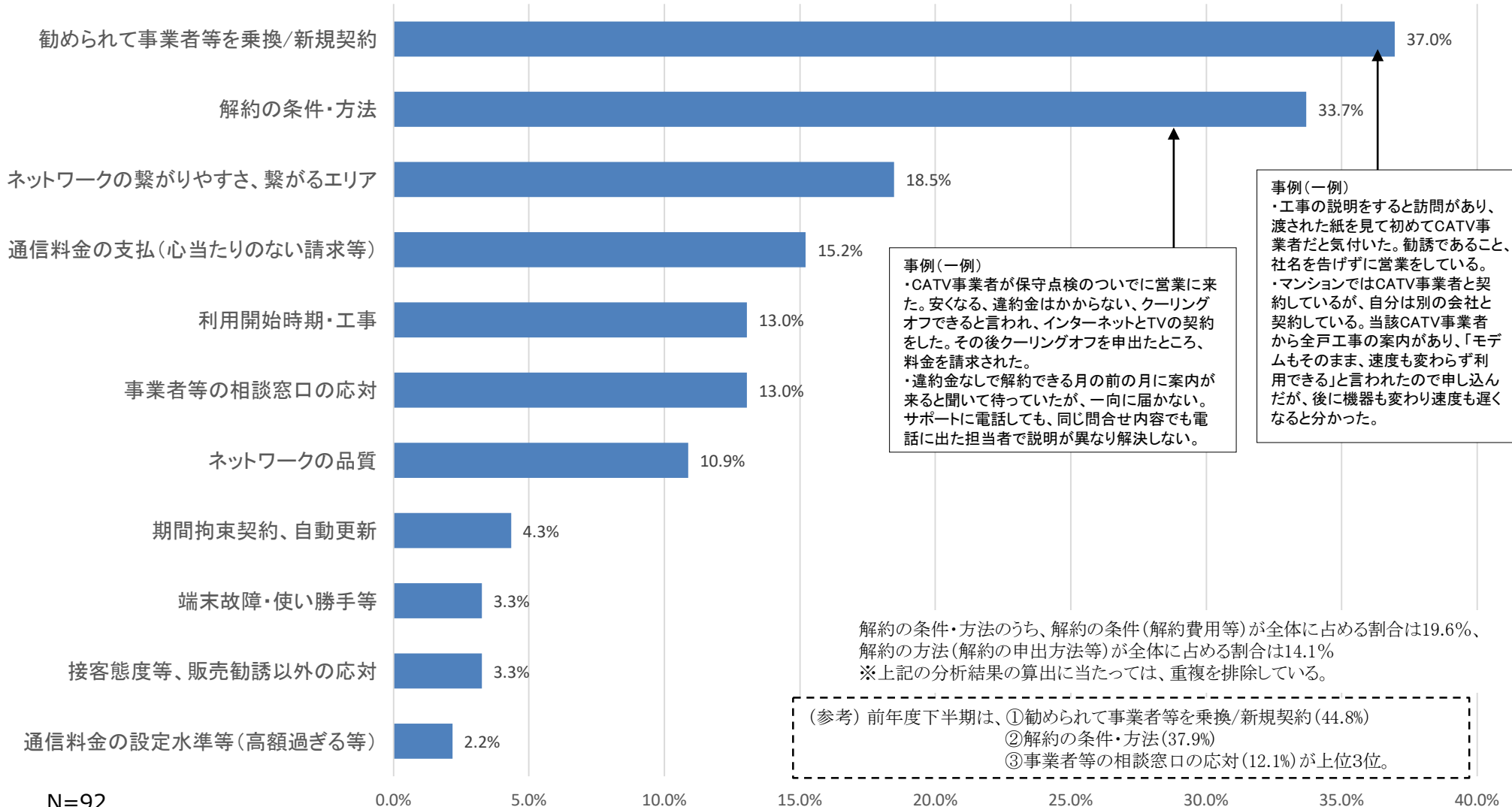


N=58
期間：2021.10~2022.3

(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

苦情相談の項目・観点【ケーブルテレビインターネット】

○ 前年度下半期と同様、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く、「解約の条件・方法」が続く。



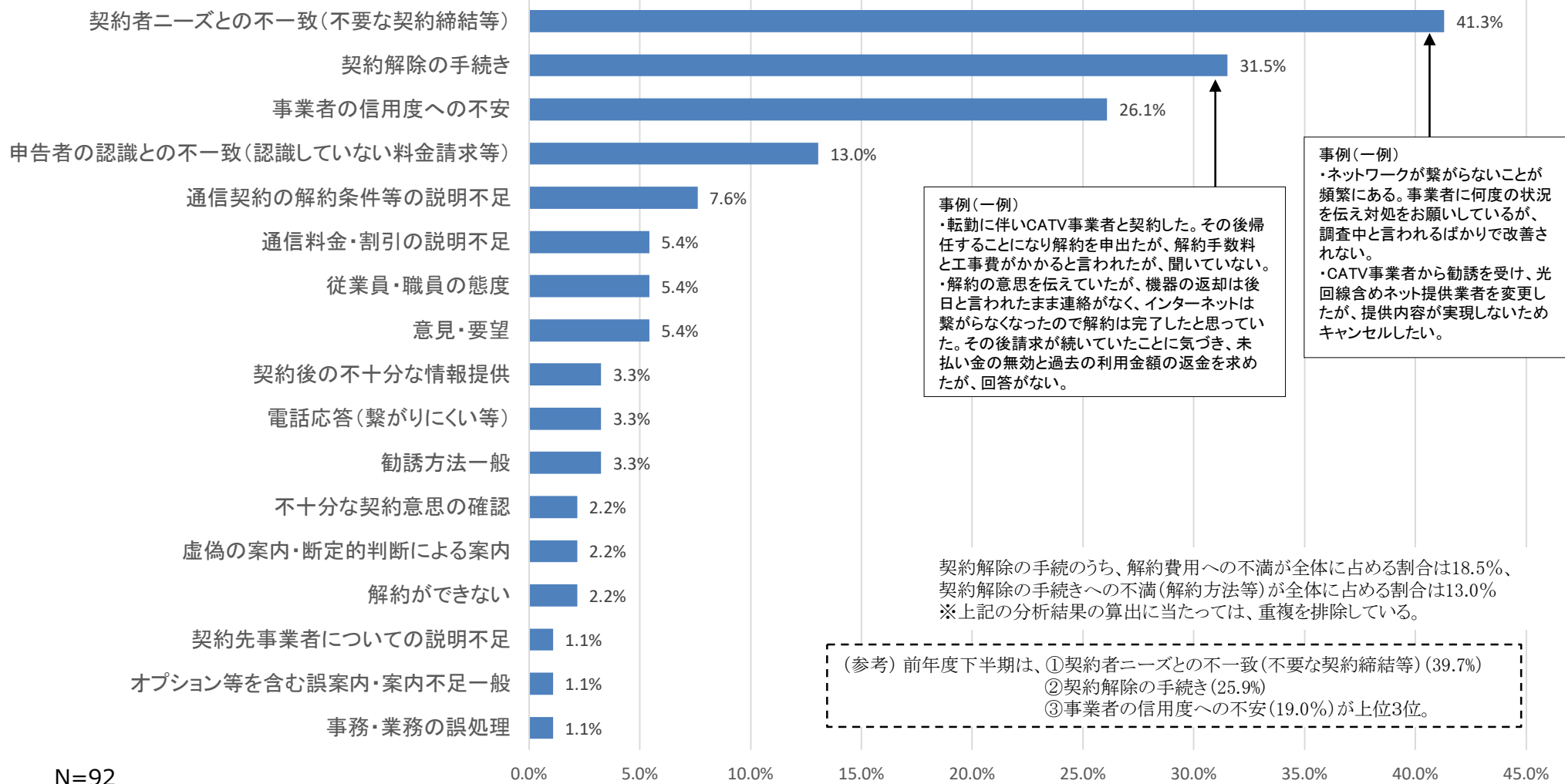
N=92

期間：2022.4～2022.9

※ 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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

発生要因(申告内容からの推測)【ケーブルテレビインターネット】

- 前年度下半期と同様、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」に起因すると考えられるものが最も多く、「契約解除の手続き」、「事業者の信用度への不安」が続く。



事例(一例)
 ・転勤に伴いCATV事業者と契約した。その後帰任することになり解約を申出たが、解約手数料と工事費がかかると言われたが、聞いていない。
 ・解約の意思を伝えていたが、機器の返却は後日と言われたまま連絡がなく、インターネットは繋がらなくなったので解約は完了したと思っていた。その後請求が続いていたことに気づき、未払い金の無効と過去の利用金額の返金を求めたが、回答がない。

事例(一例)
 ・ネットワークが繋がらないことが頻繁にある。事業者に何度の状況を伝え対処をお願いしているが、調査中と言われるばかりで改善されない。
 ・CATV事業者から勧誘を受け、光回線含めネット提供業者を変更したが、提供内容が実現しないためキャンセルしたい。

契約解除の手続のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は18.5%、契約解除の手続きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は13.0%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

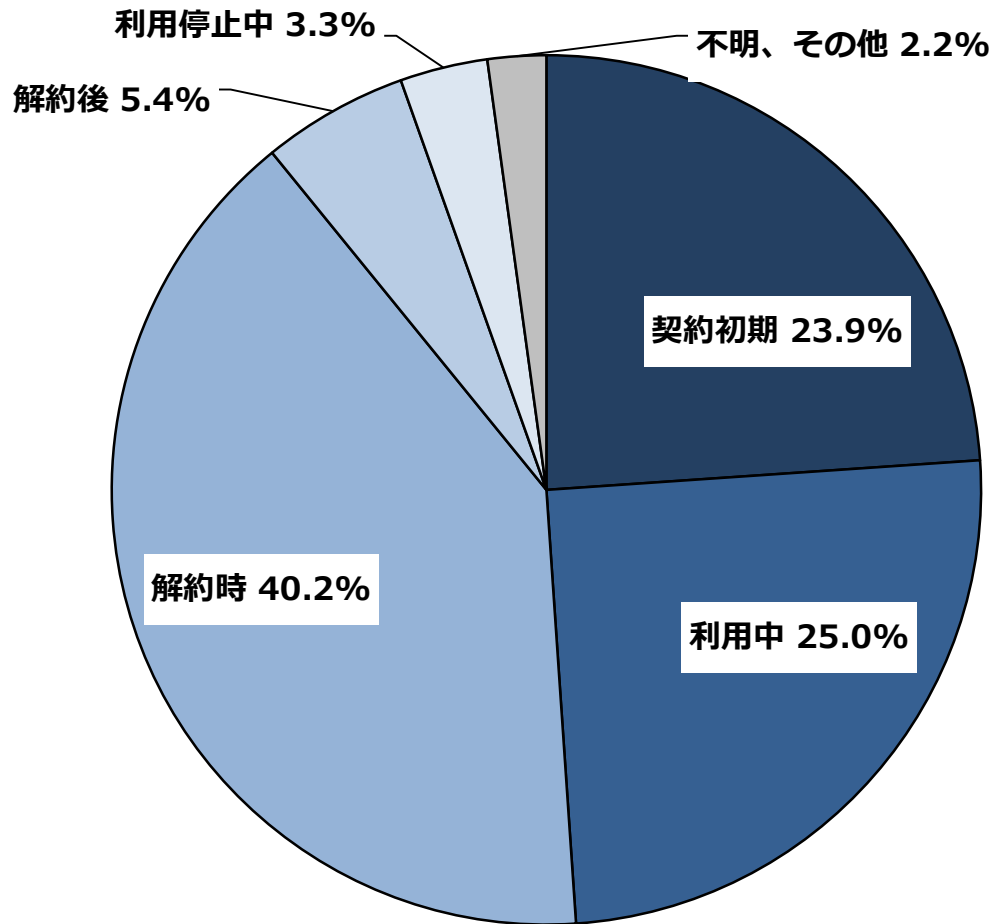
(参考) 前年度下半期は、①契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等) (39.7%)
 ②契約解除の手続き(25.9%)
 ③事業者の信用度への不安(19.0%)が上位3位。

N=92
 期間：2022.4~2022.9

※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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【ケーブルテレビインターネット】

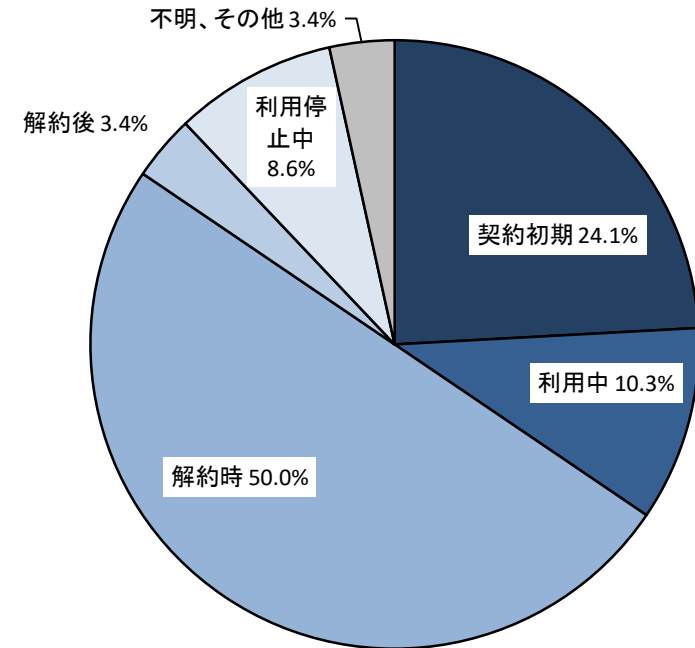
- 「解約時」に生じた苦情相談が約4割を占めており、「利用中」、「契約初期」が続く。



N=92
期間：2022.4～2022.9

※契約初期の23.9%のうち、3割強に当たる7.6%は
勧誘時に生じた苦情相談。

参考(前年度下半期)

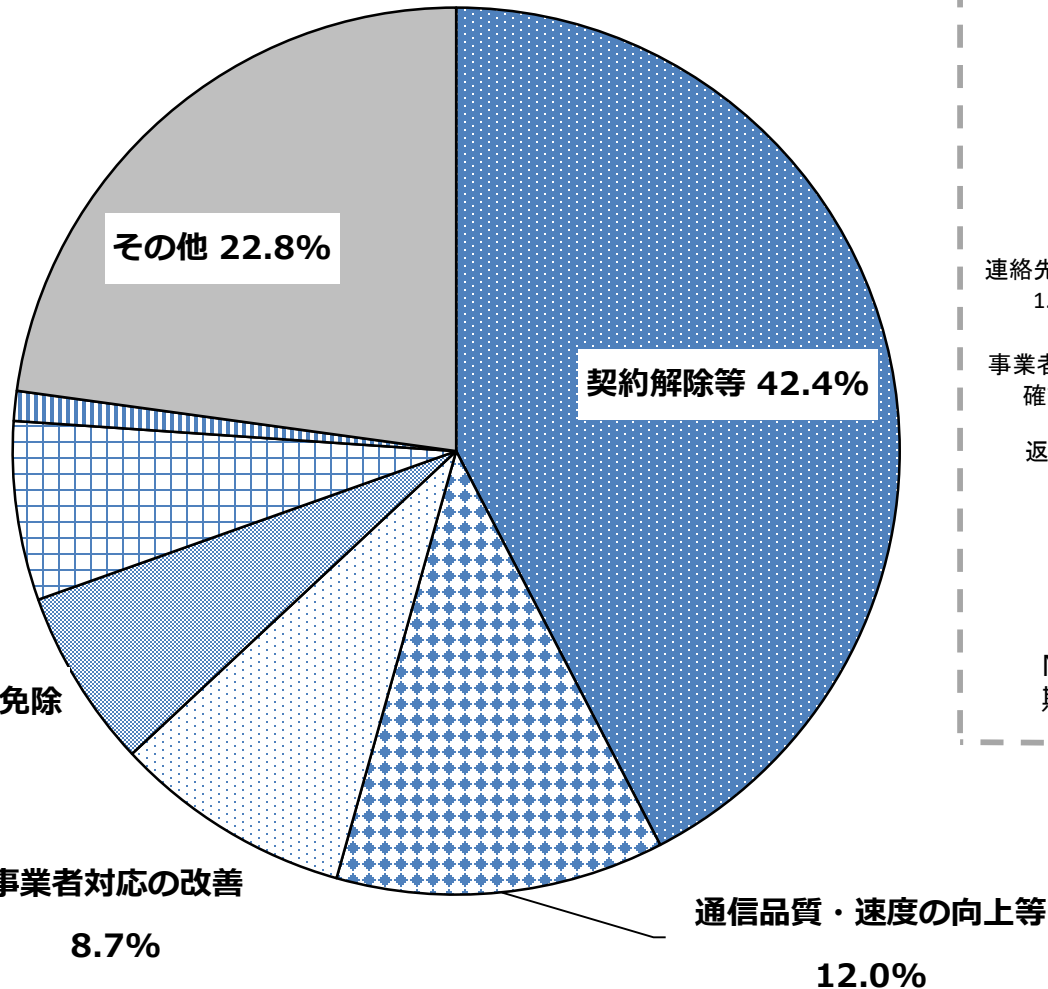


N=58
期間：2021.10～2022.3

※契約初期の24.1%のうち、
約4割に当たる10.3%は
勧誘時に生じた苦情相談。

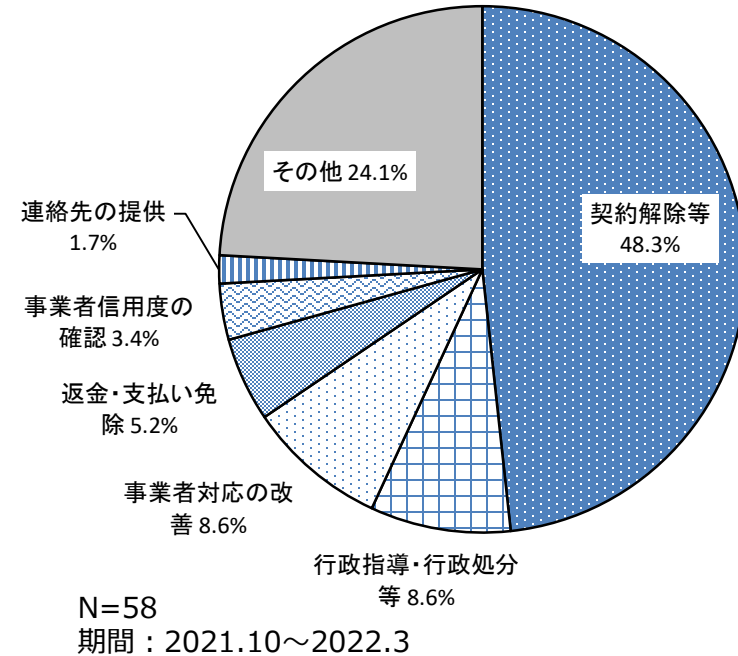
要望内容【ケーブルテレビインターネット】

○ 前年度下半期と同様、苦情相談の要望内容を見ると、「契約解除等」が最も多い。



N=92
期間：2022.4~2022.9

参考(前年度下半期)



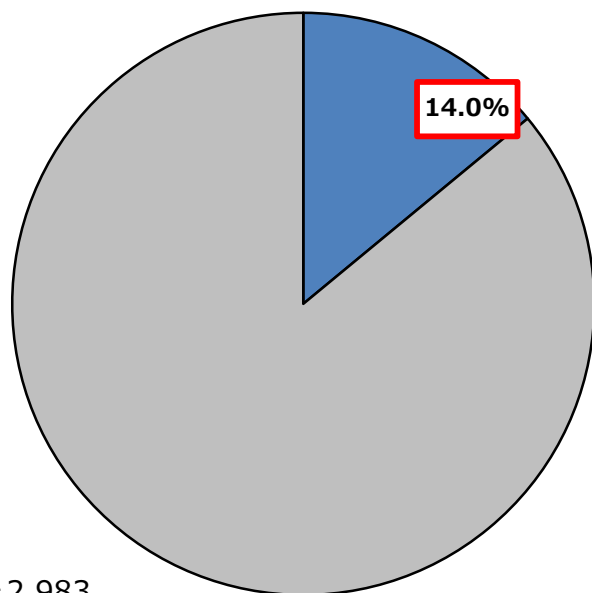
N=58
期間：2021.10~2022.3

個別課題に関する分析

(1) 通信速度等に関する苦情相談

- 通信速度等に関する苦情の割合(※)は、前年度下半期と比べると全体的に増加傾向にある。
- MNOではネットワークに繋がらないエリアがある等の苦情や通信障害に関する苦情、MVNOではWi-Fi等の繋がりやすさに関する苦情、FTTHでは特定の時間帯に速度が低下する等、特定の事業者の障害等に起因する苦情増加の影響が見られた。

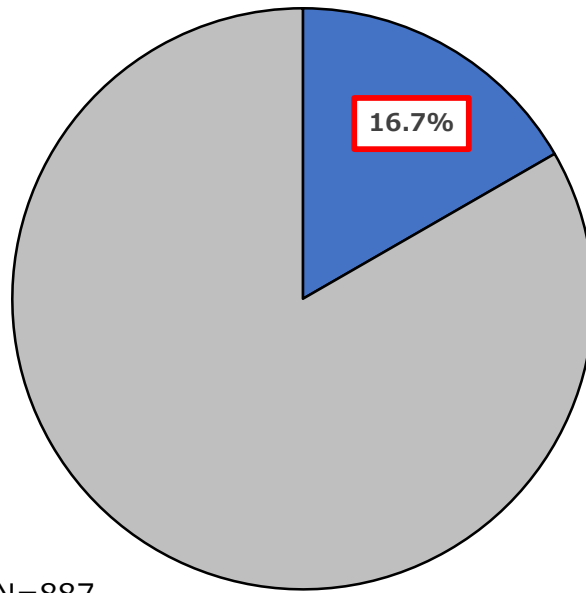
MNO



N = 2,983
期間：2022.4～2022.9

(参考) 2020.4～2020.9では5.6%
2020.10～2021.3では4.7%
2021.4～2022.9では3.1%
2021.10～2022.3では10.3%

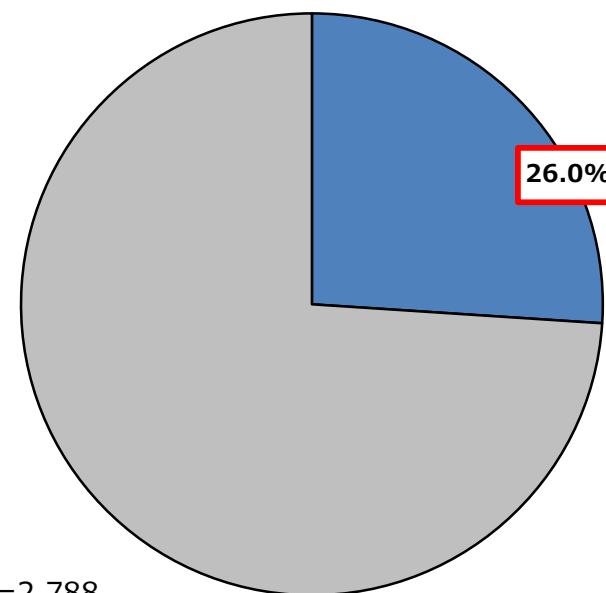
MVNO



N=887
期間：2022.4～2022.9

(参考) 2020.4～2021.9では19.2%
2020.10～2021.3では13.5%
2021.4～2021.9では14.5%
2021.10～2022.3では10.7%

FTTH



N=2,788
期間：2022.4～2022.9

(参考) 2020.4～2020.9では5.1%
2020.10～2021.3では4.2%
2021.4～2021.9では4.3%
2021.10～2022.3では10.0%

※2022年度上半期における苦情相談の総件数のうち苦情相談の「項目・観点」として、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「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。

(2) 高齢者の苦情相談

年代別苦情相談（2022年度上半期）

- 年代別の苦情相談の比率を年代別の通信利用の動向と照らし合わせると、MVNOサービスと比較すると、MNOサービスの60代以上とFTTHサービスの70代における苦情相談の比率が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年代不明の記録分は除外している。

N=2,415 (2,130)

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率	
20代～50代	64.4% (62.9%)	65.2% (57.0%)	1,575件
60代	17.0% (20.5%)	14.9% (18.8%)	361件
70代	12.6% (11.7%)	13.5% (17.3%)	327件
80代以上	6.0% (4.9%)	5.5% (6.7%)	133件

N=2,254 (2,573)

N=759 (521)

	<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	64.6% (65.8%)	59.1% (54.2%)	74.0% (82.3%)	1,333件 / 562件
60代	15.5% (16.0%)	15.7% (15.9%)	12.1% (9.8%)	354件 / 92件
70代	13.9% (13.1%)	17.9% (21.7%)	9.9% (4.6%)	403件 / 75件
80代以上	6.1% (5.2%)	6.3% (8.1%)	3.2% (3.1%)	143件 / 24件

注1: 通信利用の状況(年代別)での比率は、総務省「令和3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: 自宅で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

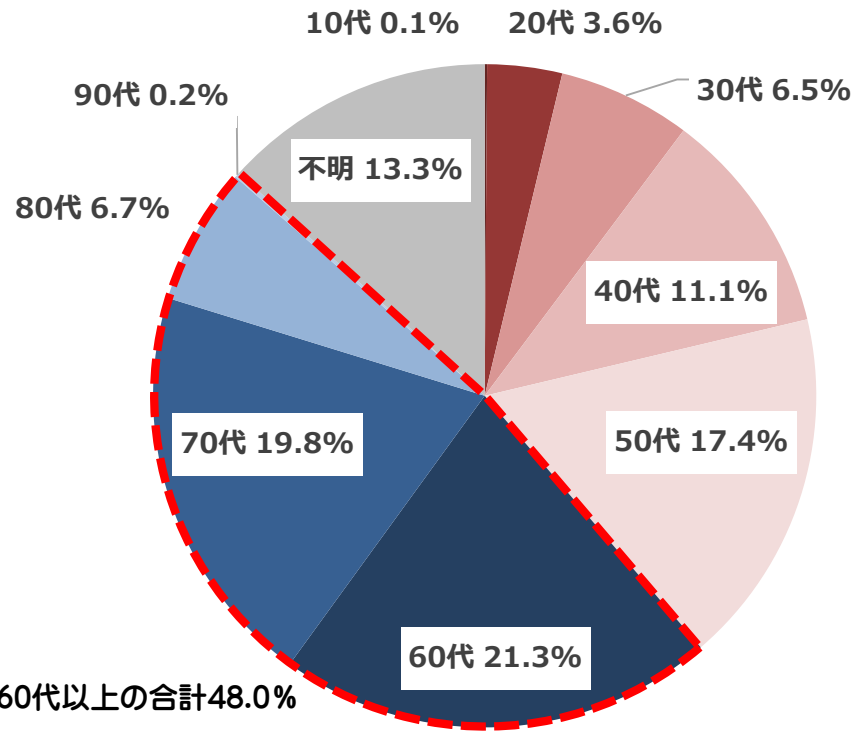
注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況(年代別)での13-19歳の比率が7.7%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.9%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

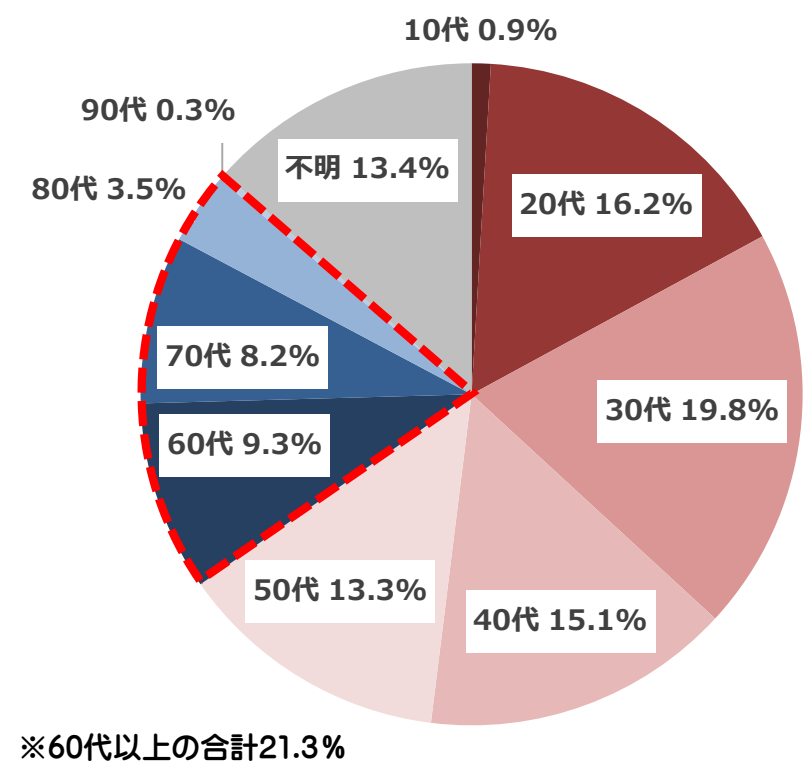
年代別苦情割合【FTTH】<電話勧誘>

- FTTHサービスの「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談の約半数(48.0%)を、60代以上からの苦情が占める。
- FTTHサービスの「電話勧誘以外」を発生チャネルとする60代以上からの苦情相談の割合は21.3%であり、電話勧誘に係る苦情相談における60代以上の割合は顕著に高い状況にある。

電話勧誘



電話勧誘以外

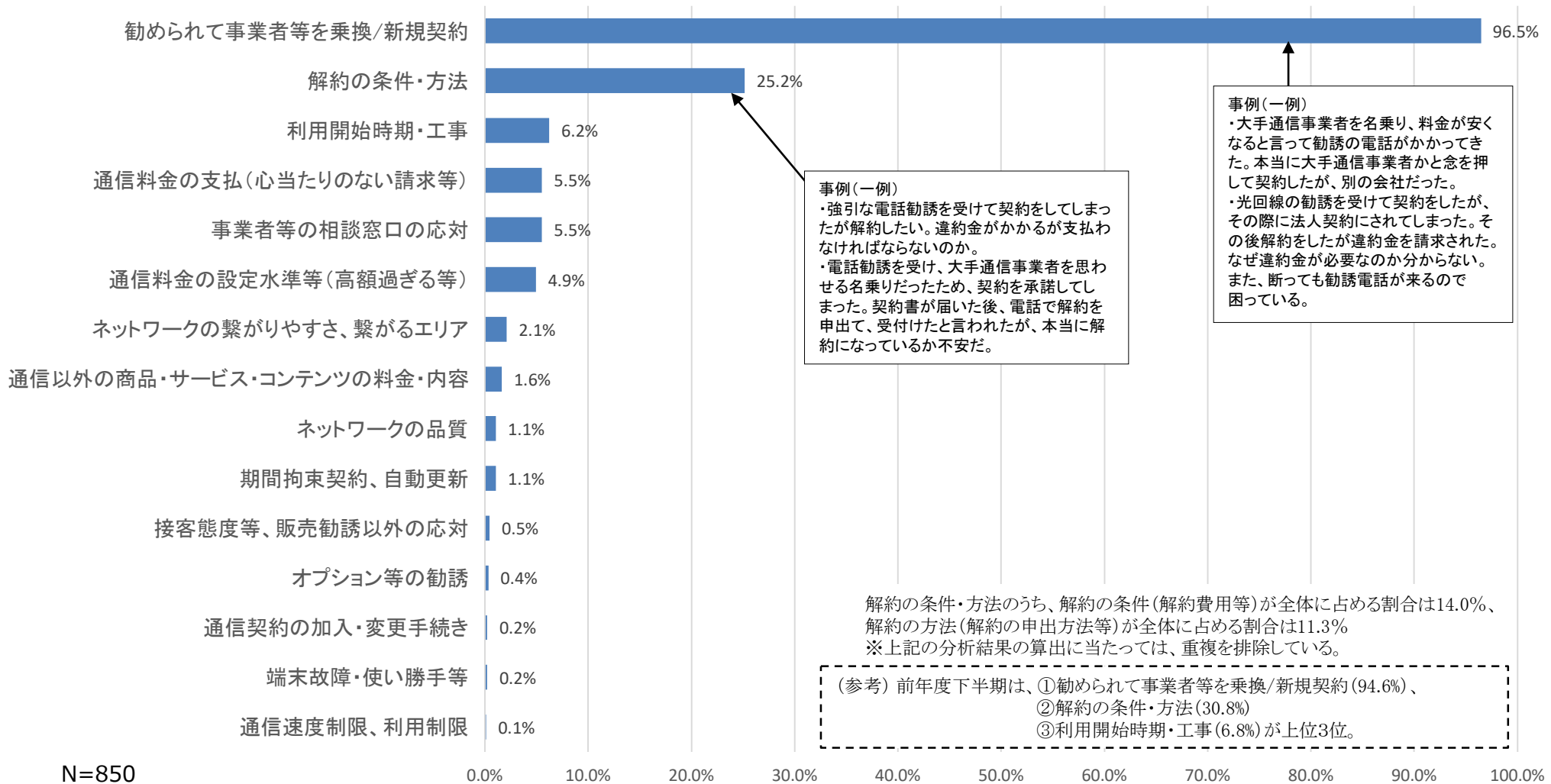


N=850
期間：2022.4~2022.9

N=1,938
期間：2022.4~2022.9

(3) FTTHの電話勧誘に関する苦情相談

- 前年度下半期と同様、電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「勧められて事業者等に乗換／新規契約」に関する苦情相談が9割を超え、「解約の条件・方法」が続く。

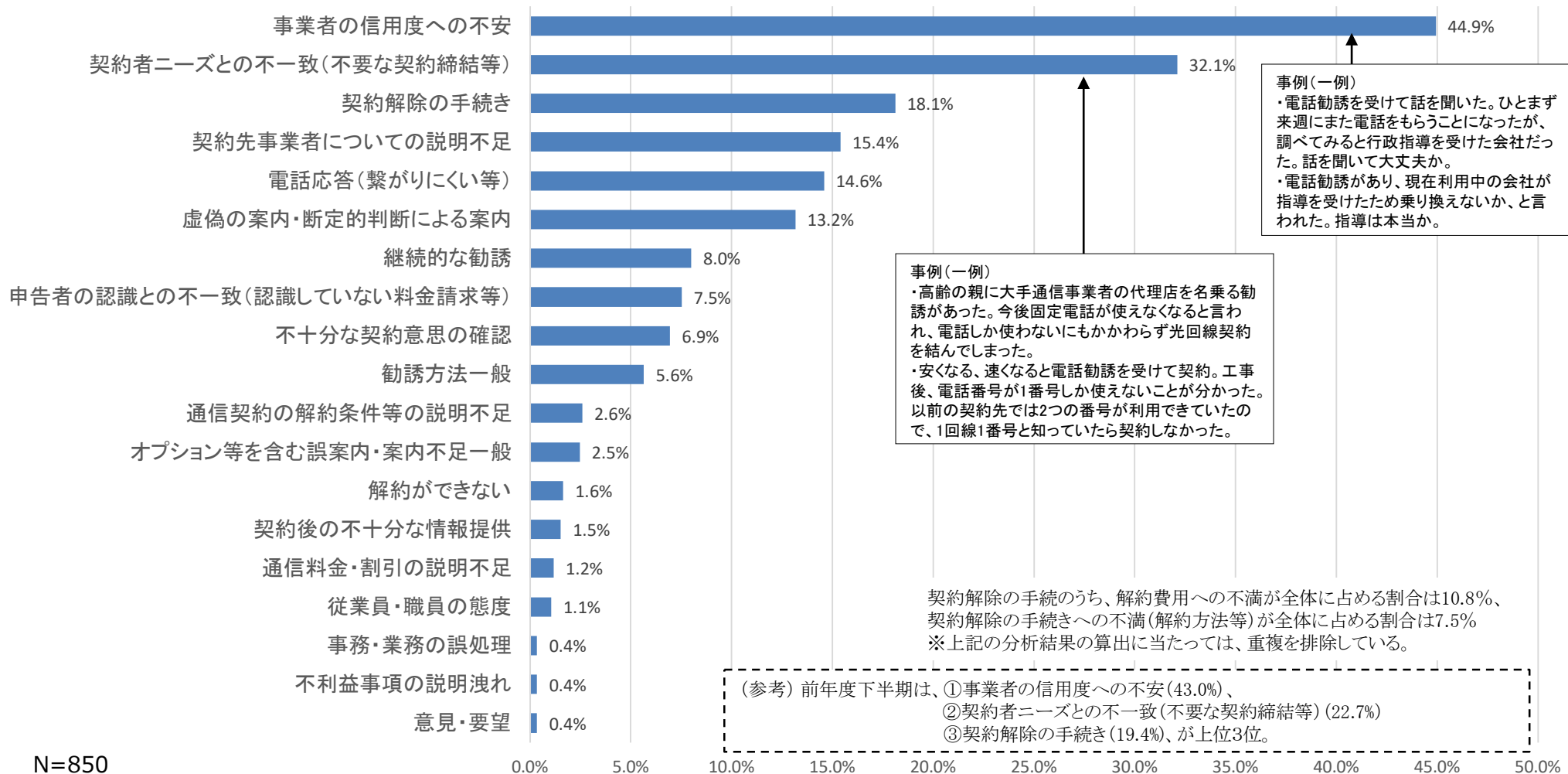


N=850
 期間：2022.4~2022.9

※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(最大3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。

発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】<電話勧誘>

○ 前年度下半期と同様、電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「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い。続いて「契約者ニーズとの不一致（不要な契約締結等）」、「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(一例)
 ・電話勧誘を受けて話を聞いた。ひとまず来週にまた電話をもらうことになったが、調べてみると行政指導を受けた会社だった。話を聞いて大丈夫か。
 ・電話勧誘があり、現在利用中の会社が指導を受けたため乗り換えないか、と言われた。指導は本当か。

事例(一例)
 ・高齢の親に大手通信事業者の代理店を名乗る勧誘があった。今後固定電話が使えなくなるといわれ、電話しか使わないにもかかわらず光回線契約を結んでしまった。
 ・安くなる、速くなると電話勧誘を受けて契約。工事後、電話番号が1番号しか使えないことが分かった。以前の契約先では2つの番号が利用できていたの、1回線1番号と知っていたら契約しなかった。

契約解除の手続のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は10.8%、
 契約解除の手続きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は7.5%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

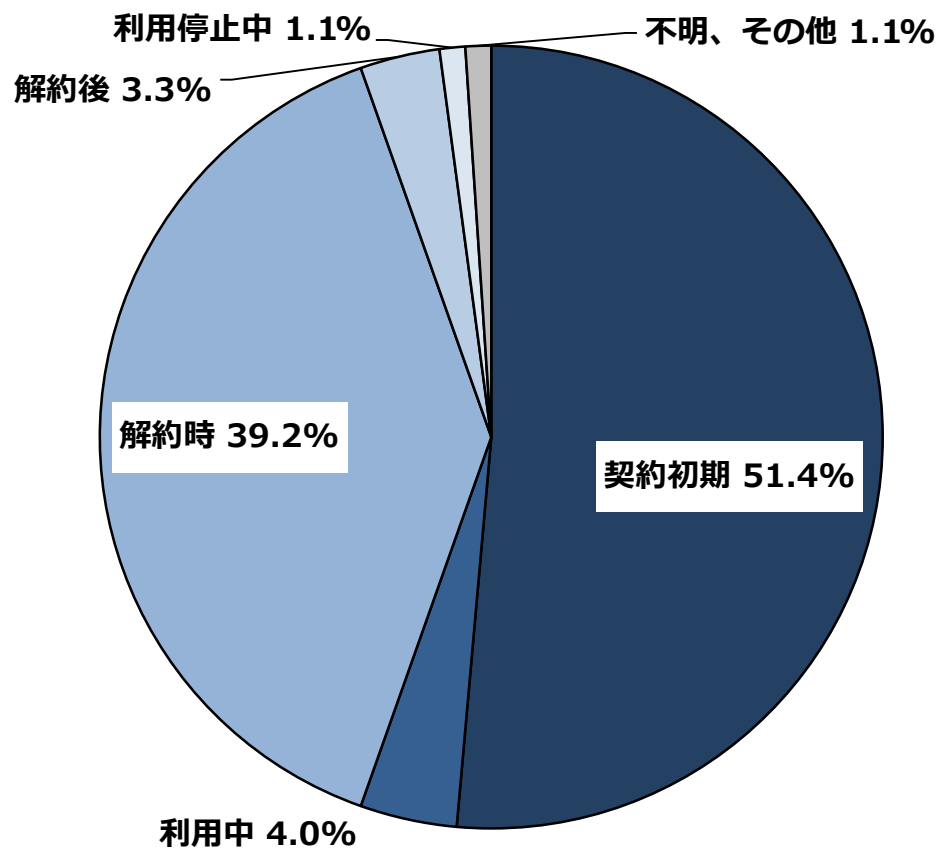
(参考) 前年度下半期は、①事業者の信用度への不安(43.0%)、
 ②契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)(22.7%)
 ③契約解除の手続き(19.4%)、が上位3位。

N=850
 期間：2022.4~2022.9

※ 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(最大3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。

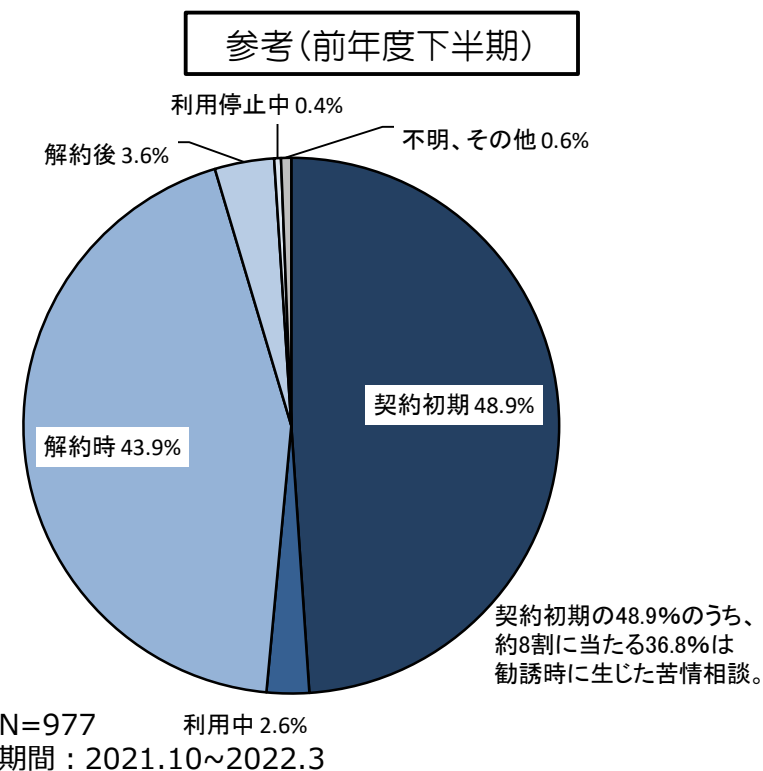
発生時期等【FTTH】〈電話勧誘〉

- 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが約半数を占め、「解約時」が続く。
- 「契約初期」に生じた苦情相談の割合は前年度下半期と比較して増加している。また、契約初期に発生した苦情相談のうち、多くは特に勧誘時に発生したものであり、これまでと同様に勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生している。

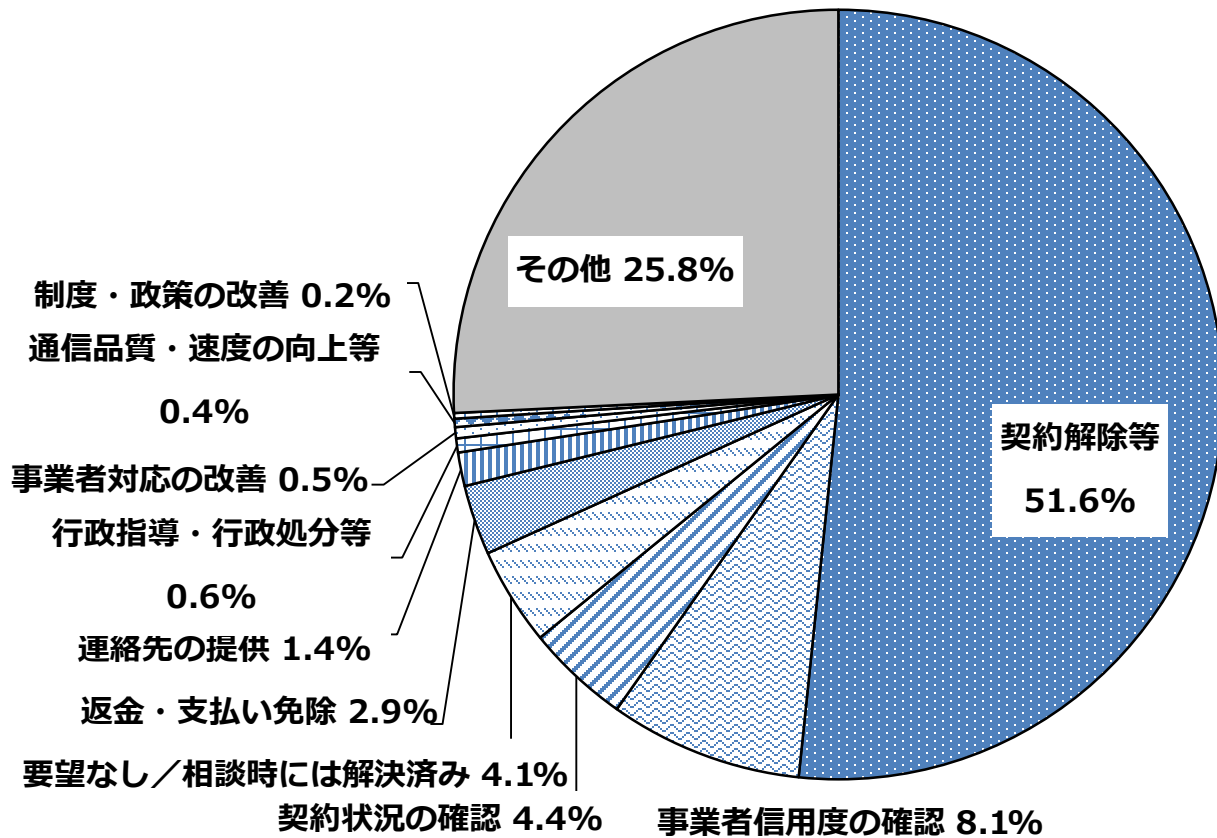


N=850
期間：2022.4~2022.9

契約初期の51.4%のうち、約7割に当たる36.4%は勧誘時に生じた苦情相談。

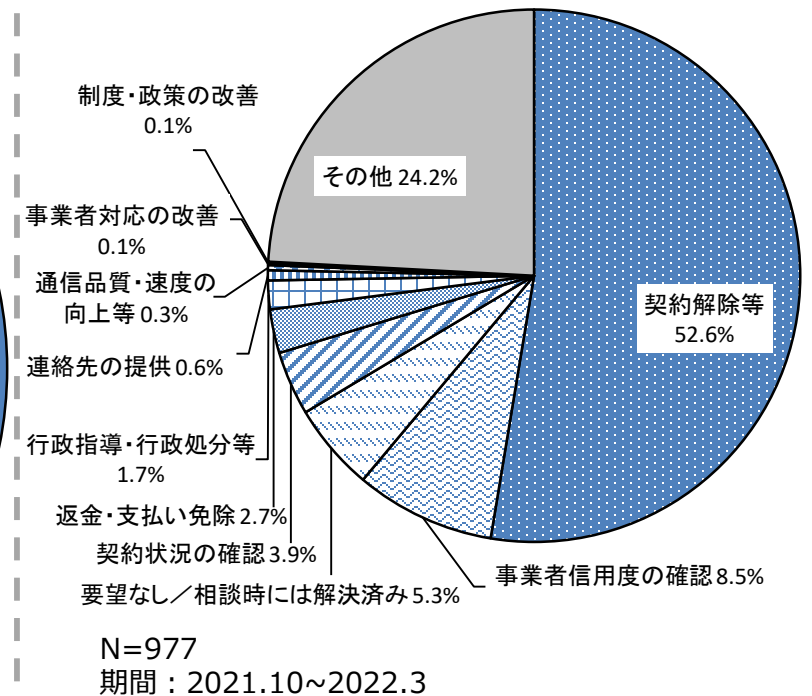


○ 前年度下半期同様、電話勧誘に係る苦情相談における要望内容は、「契約解除等」が半数以上を占めている。



N=850
期間：2022.4~2022.9

参考(前年度下半期)

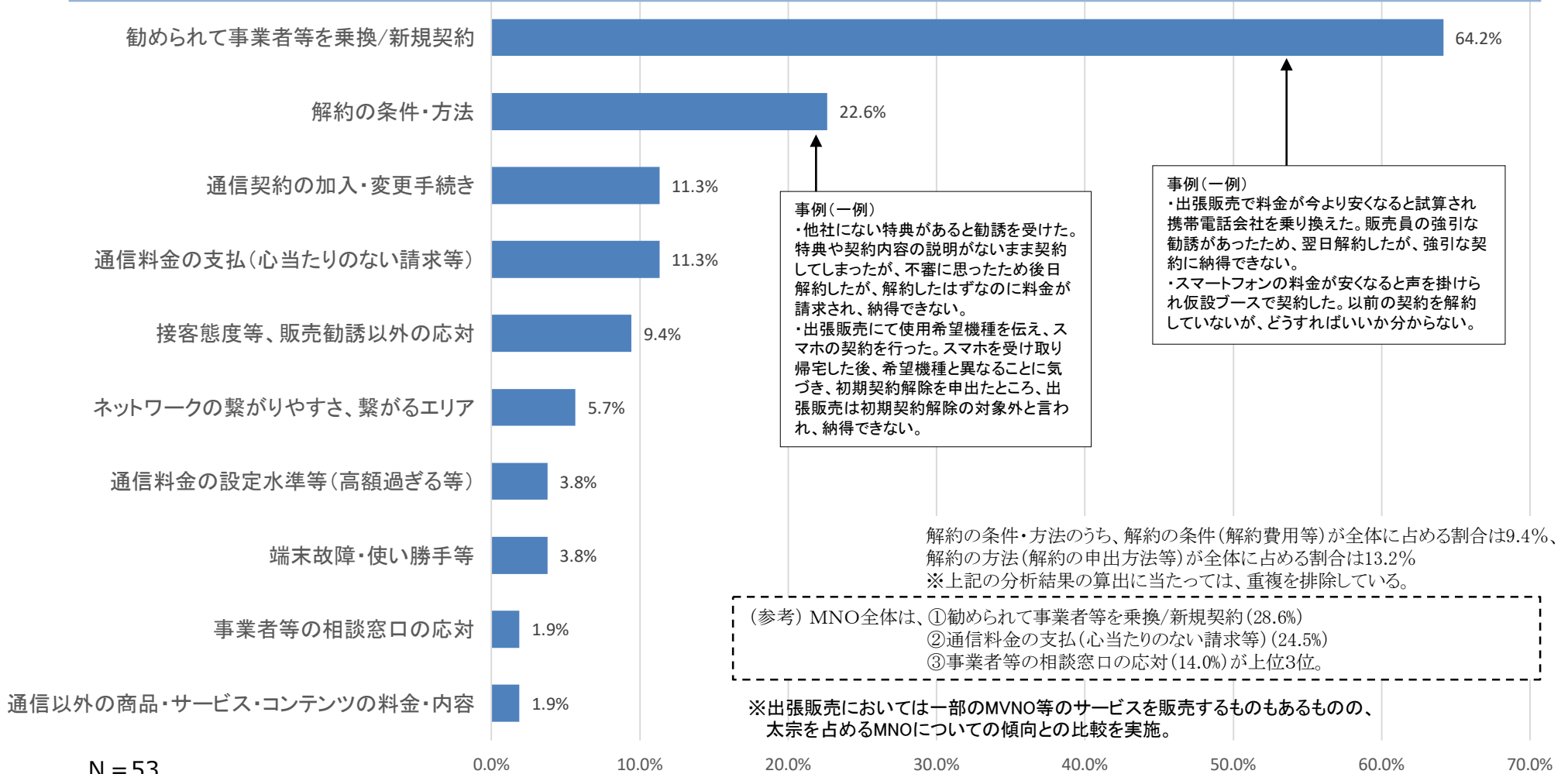


N=977
期間：2021.10~2022.3

(4) 出張販売に関する苦情相談

苦情相談の項目・観点【出張販売】

- 「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く、「解約の条件・方法」が続く。
- MNO全体と比較し、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談の割合が2倍以上であり、「解約の条件・方法」も相対的に高い水準となっている。



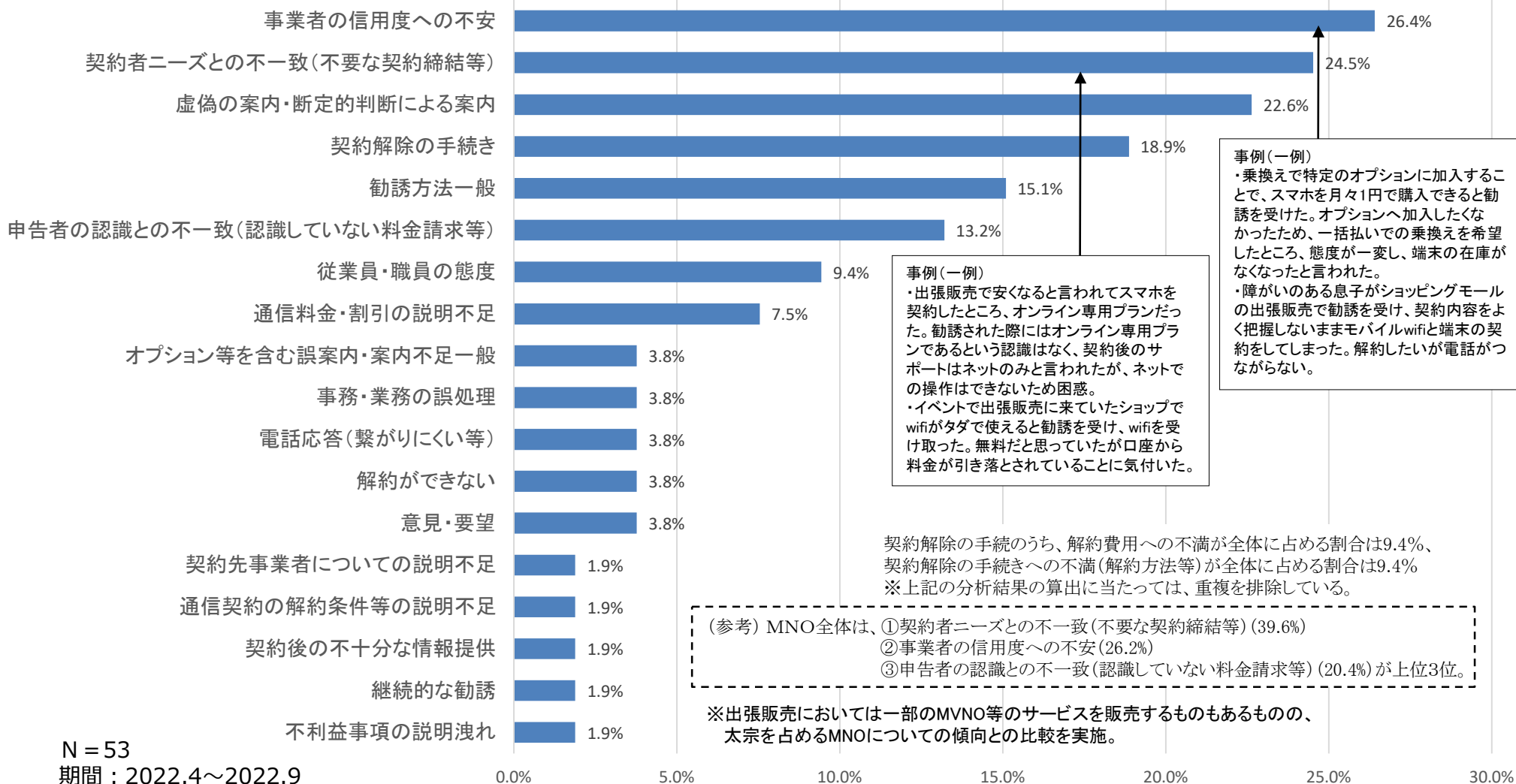
N = 53

期間：2022.4～2022.9

※ 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3項目(最大3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。

発生要因(申告内容からの推測)【出張販売】

○ 「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」、「虚偽の案内・断定的判断による案内」が続く。

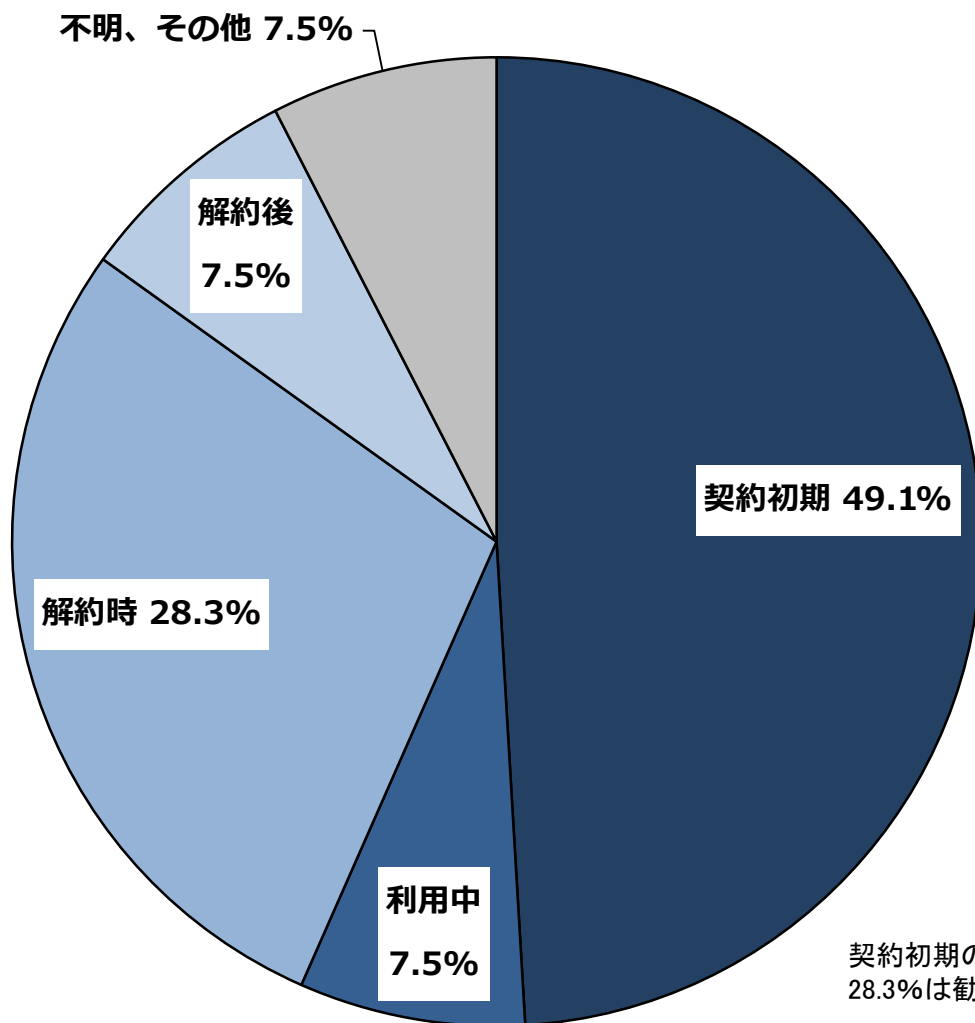


N = 53
 期間：2022.4～2022.9

※ 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(最大3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。

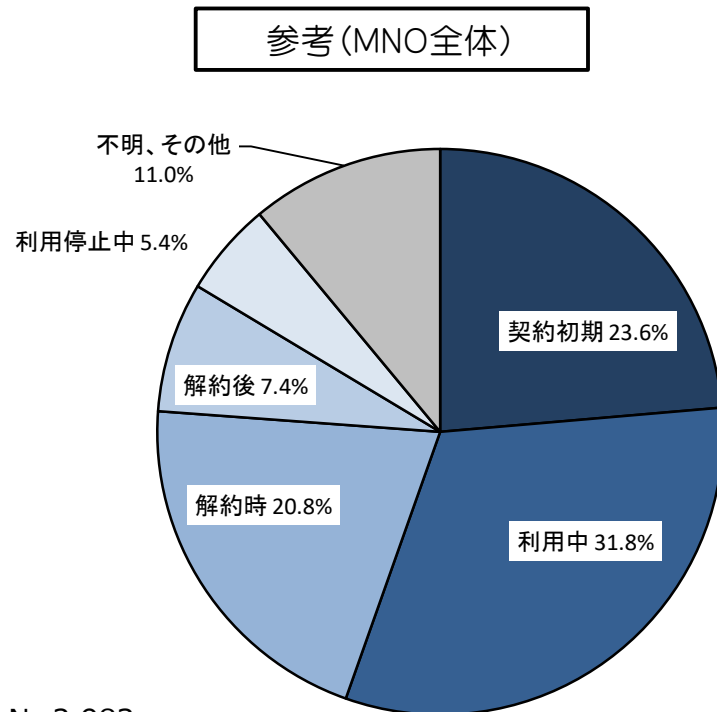
発生時期等【出張販売】

- 「契約初期」に生じたものが約半数を占めており、「解約時」に生じたものが続く。
- MNO全体と比較すると、「契約初期」の苦情相談の割合が2倍以上となっている。



N=54
期間：2022.4~2022.9

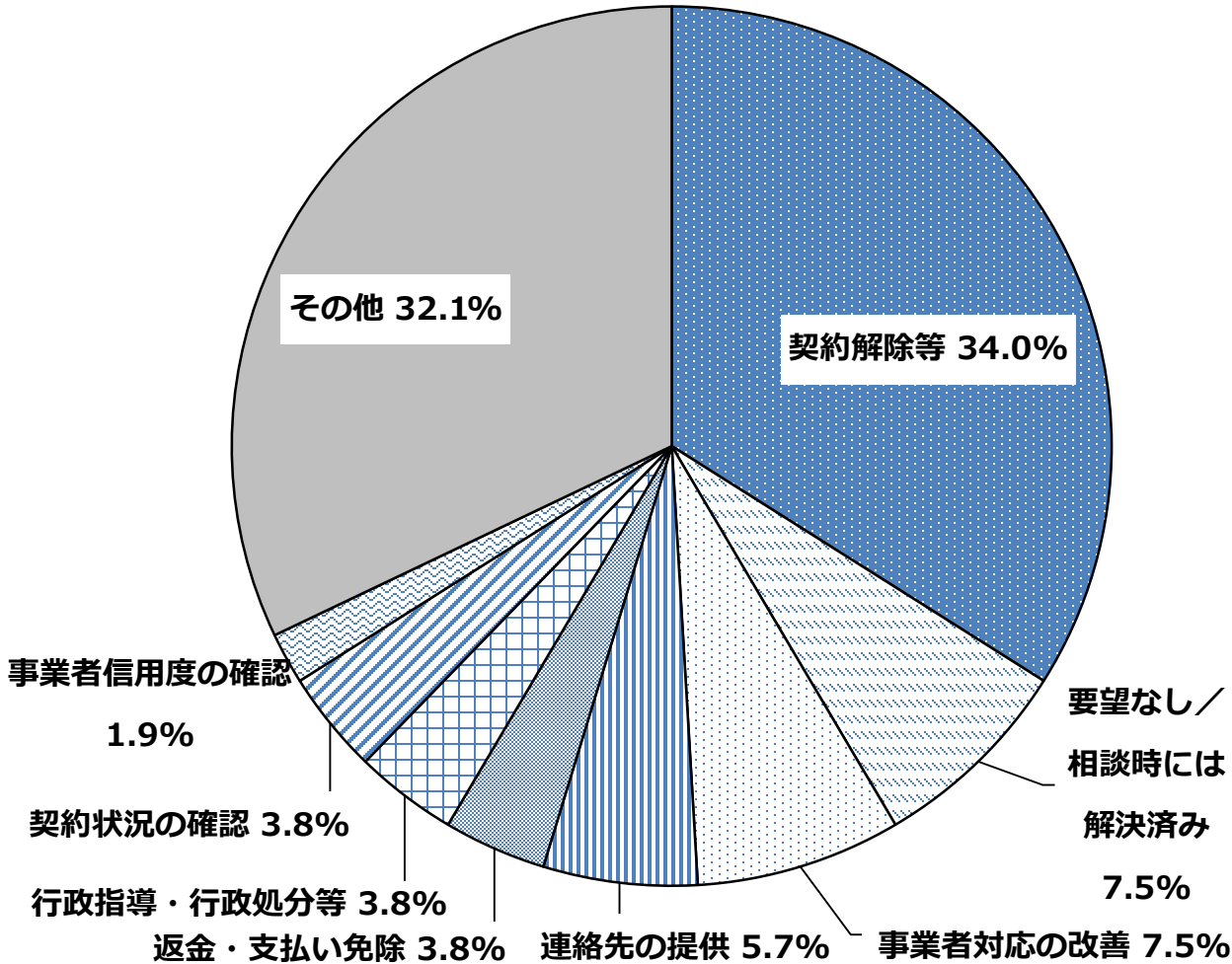
契約初期の49.1%のうち、約6割に当たる28.3%は勧誘時に生じた苦情相談。



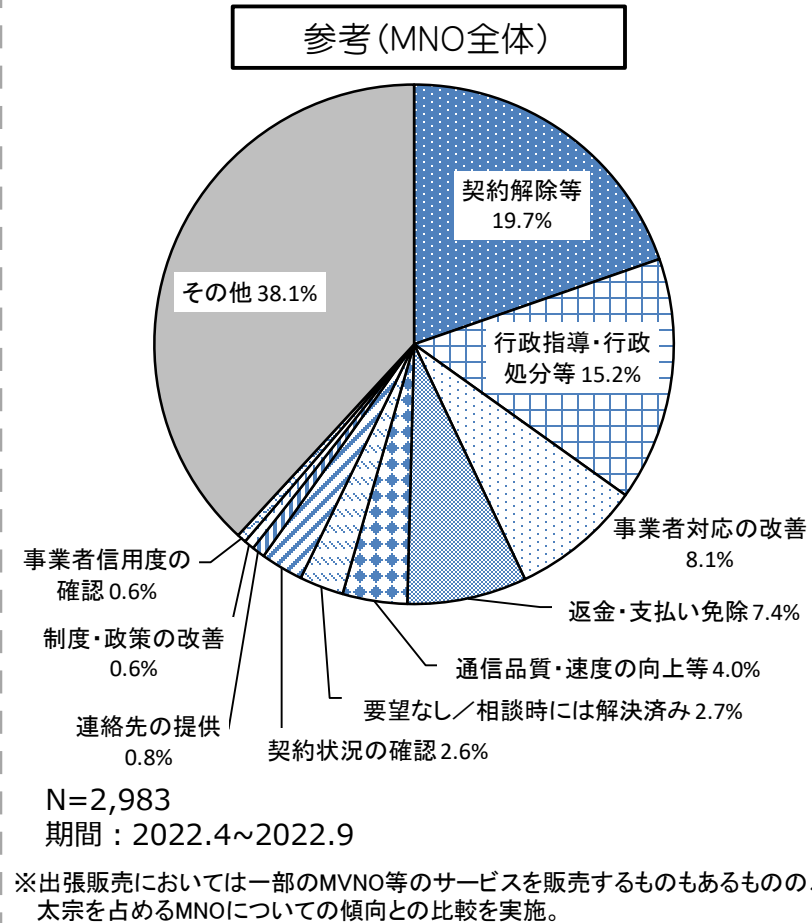
N=2,983
期間：2022.4~2022.9

※出張販売においては一部のMVNO等のサービスを販売するものもあるものの、太宗を占めるMNOについての傾向との比較を実施。

- 「契約解除等」が約3分の1を占めている。
- MNO全体と比較すると、「契約解除等」に関する苦情相談の割合が高い。



N=53
期間：2022.4~2022.9



N=2,983
期間：2022.4~2022.9

※出張販売においては一部のMVNO等のサービスを販売するものもあるものの、
 太宗を占めるMNOについての傾向との比較を実施。

随時調査の結果について

随時調査の実施状況(個別事案)

- 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(※1)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行政指導等を実施。**
- 2022年4月から2022年9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1件(※2)**。また、随時調査を踏まえ電気通信事業者等が改善を行った事案は**94件**(2022年7月～12月まで)。

※1: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(R5.1.4))

※2: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。

文書による行政指導を行った主な事案(2022年4月～2022年9月)

指導事案	概要
1. 株式会社シレーヌに対する行政指導 (2022年6月7日)	<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>

電気通信事業者等による改善等の件数(2022年7月～2022年12月)

	申し入れ	結了	結了の内訳			
			(改善)	(改善検討)	(説明)	(その他)
電気通信事業者	178	173	81	1	83	8
代理店	31	31	13	0	17	1
計	209	204	94	1	100	9

【申し入れに対する改善の主な内容】

○通信料金や料金割引等、提供条件の説明で消費者の理解を得られていない電気通信事業者等へ改善を申し入れ(13件)

○代理店名称やサービスを提供する電気通信事業者の名称等を告げずに勧誘を行う電気通信事業者等に改善を申し入れ(13件)

等

実地調査の主な結果(MVNOサービス)

調査方法

【調査対象事業者数】

MVNOサービスを提供する事業者 10社(報告規則に基づく契約者数(R4.3末)の上位10社(市場の約60%)。店舗販売を実施しない事業者を除く)
(音声通話付(端末+SIM):3社、音声通話付(SIMのみ):4社、データ通信専用(端末+SIM):3社)

【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10~68回の計225回の調査を実施。(令和4年12月中旬から令和5年1月中旬まで調査を実施)
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。
- 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、調査員の子どもも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。

- 事業者において共通して実施していないと見られる事項はなかった。
- 他方、事業者ごとに見た場合、事業者によっては、通信速度関係の利用制限の説明、通信料金等の月々の費用の説明等、実施率が低い事項のある事業者があるほか、前回調査に比べて実施状況が悪化した事項(例:通信速度関係のデータ専用)がある。そのため、こうした事項のある事業者においては、実地調査の結果を踏まえ、その背景・理由等を分析し、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、全体傾向からみると、通信速度に関する説明、解約時費用に関する説明、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化等は、相対的に実施率が低いことから、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対し、情報を提供し、改善等を求める予定。
 - ※ 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切と考えられる。

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りうる**。
- 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(2022年7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(2022年7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

※複数サービスの契約をした者は、どれか1つの割付としてカウントするのではなく、サービス毎にカウントしている

○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。

アンケート回答結果の取りまとめ

<今後の傾向>

- 今回の調査において、MNOをWEBで契約した対象者のうち約5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。また、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継続していくと考えられる。

<WEBでの契約の留意点>

- **消費者トラブル**の観点で回答結果を見ると、**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く、トラブル等が解決した割合も高い**という結果が昨年に引き続き出ている。
- しかしながら、昨年同様、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**」割合は高く、「**契約申込後、トラブルや不明点が生じた**」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い」状況であった。**
- 昨年同様、**WEB以外で申込みを行った人の約5～6割が、WEB申込み可能と知っていたが、実際にWEB申込みを検討した人は3～4割である。**WEBで申込みしなかった理由は「**実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから**」が多く、WEB以外での契約者のトラブル等の際の問合せ先に「**近隣店舗**」があることから、**WEBでの申込み自体ではなくサービス及びその利用に対する理解及び店舗でサポートを受けられないのではないかと不安がある**と考えられる。
- 昨年同様、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。
- これらを踏まえ、**WEB限定のプランを含むWEBでの契約方式の拡大に当たっては、前回調査結果と同様、事業者において、WEB以外での契約者はWEB契約等への理解度が低いと考えられるため、単にWEBへの転換を促すのではなく、基本的な説明事項も含めより消費者が理解しやすく、かつ丁寧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、理解度向上と移行しやすい環境作りへの取組が今後も必要**である。また、周波数帯により利用不可の端末があること等、利用者の認知度を向上する取組も継続して必要である。

<WEB以外での契約の留意点>

- 他方、上述のとおり、WEB以外での申込み者の約5～6割がWEB申込み可能と知っているが、実際にWEB申込みを検討した人は3～4割であり、WEBで申込みしなかった理由は「**実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから**」といった回答が多いこと、WEBでの契約を行った人のうち今後は利用しないとする人が依然として1割程度あること等から見ると、**今後もWEB以外での契約チャンネルについても一定程度、需要がある**ことが分かる。
- そのため、実店舗においては期待に十分に沿うことができるよう、引き続き**利用者のニーズに沿った十分な説明及びアフターケア等の適切な対応を行う**ことが求められる。

要改善・検討事項

I MVNOサービス

1. 実地調査(覆面調査)関係

- 事業者において共通して実施していないと見られる事項はなかった。
- 他方、事業者ごとに見た場合、事業者によっては、通信速度関係の利用制限の説明、通信料金等の月々の費用の説明等、実施率が低い事項のある事業者があるほか、前回調査に比べて実施状況が悪化した事項(例:通信速度関係のデータ専用)がある。そのため、こうした事項のある事業者においては、実地調査の結果を踏まえ、その背景・理由等を分析し、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、全体傾向からみると、通信速度に関する説明、解約時費用に関する説明、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化等は、相対的に実施率が低いことから、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対し、情報を提供し、改善等を求める予定。

※ 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。

要改善・検討事項

2. 苦情・相談分析関係

- MVNOは相対的にWEBでの契約が多いところ、2022年度上半期は「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」を発生要因とする苦情が前年度下半期から増加した(約10ポイント増)ほか、「事業者の信用度への不安」、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」も引き続き上位を占めている。また、総務省が行ったアンケートの結果によれば基本的な説明事項を全く確認していないとする利用者や事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを知らないまま契約した利用者が少なくない割合あった。そのため、各事業者においては、WEB契約に関して、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。
- データ通信サービスについては、「解約の条件・方法」に係る相談が特に多く、発生要因でも「契約解除の手続き」「電話応答(繋がりにくい等)」も引き続き上位を占めている。そのため、各事業者及び関係事業者団体においては、省令・ガイドラインの改正(2022年7月施行)を踏まえながら、苦情・相談の縮減に向けて適切な説明に努めることが必要である。
- 通信速度に係る苦情相談の割合については、前年度下半期は減少傾向にあったものの、本年度上半期にも相当程度存在する。そのため、各事業者においては、事業者団体が策定した実効速度計測についてのガイドライン及び自主ルールを踏まえた通信速度に関する広告表示に関し、計測及び情報提供を進めていくことが期待される。
⇒ 本会合後、あらためて総務省から関係事業者団体に対し、情報を提供し、対応等を求める予定。

II MNOサービス

- 2022年度上半期は、前年度下半期同様に、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」を発生要因とする苦情相談が最も多くを占めており(39.6%)、前回時から12.1ポイントの増加となっている。また、苦情相談の項目・観点では、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談(28.6%)が、前回時から6.7ポイントの増加となっており、前年度下半期に引き続き最も多い。同要因・観点の苦情内容からは、不要なオプション等の強引な勧誘や、消費者の利用実態を踏まえずに特定のプランへ契約を案内するといった、いわゆる「適合性の原則」に違反すると考えられる事案も散見されることから、各事業者においては、特に店舗等の販売現場における利用者への適切な案内等を徹底することが求められる。
- 発生チャネル別では、「店舗」の割合(37.8%)が減少する中で「オンライン契約」の割合(10.1%)が増加しており、新型コロナウイルス感染症による影響が長期化している一方、各事業者が提供するオンライン専用プランやオンラインでの契約手続き等が普及していることが考えられる。各事業者は、特にオンラインについて、より一層、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。
- 60代以上の高齢者からの苦情相談の割合は前回時と比べて減少しているものの、個別課題に関する分析によれば依然として高い水準にあることから、各事業者及び関係事業者団体においては、苦情相談の縮減に向け、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していく必要がある。
- 出張販売に関する苦情相談は「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談の割合がMNO全体の苦情に比べて2倍以上であるなど、一定の特徴がある。そのため、各事業者においては、出張販売について、「適合性の原則」に関する違反がないよう、こうした特徴に応じた対応を行うことが求められる。

⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者及び関係事業者団体に対し、情報を提供し、対応等を求める予定。

Ⅲ FTTHサービス

- 2022年度上半期も、電話勧誘に係る苦情相談が減少傾向にあるものの依然として高い比率（FTTHの苦情相談件数の30.5%）を占めている。各事業者及び関係事業者団体においては苦情相談の縮減に向け様々な取組を検討及び実施しているが、引き続き電話勧誘の特質（不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性）なども踏まえ、利用者の理解度が高まるような説明の工夫が求められる。加えて、これら苦情は関係事業者団体に属していない者によるものが相当数含まれており、総務省において、2022年7月の電話勧誘に関する制度改正を踏まえ、引き続き法執行等の厳格な実施が求められる。
- 高齢者からの苦情相談は前回時と比べて減少しているものの依然高い水準にあり、電話勧誘では特にその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体においては、引き続き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。
- 通信速度に係る苦情相談は、前年度下半期から増加傾向である。この要因は特定事業者における事象の影響が大きい。今後も通信需要の高まり等を受け、同様の苦情相談は一定数発生すると考えられる。そのため、総務省、各事業者及び各事業者団体においては、苦情動向について注視し、適切な取組の実施が必要である。
- 光卸等に関する苦情相談は、光コラボ事業者に関する苦情が66.4%、その他FVNO事業者に関する苦情が15.0%とFTTH全体の苦情に占める割合は高い。そのため、光コラボ事業者への卸提供事業者であるNTT東西において「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」における望ましいとされる措置の実施及びその他の卸提供事業者もそれに準じた措置の実施が期待される。総務省においては、光卸等に関する苦情を注視し、引き続き法執行等を厳格に進めて行くことが求められる。
⇒ 本会合後、あらためて総務省から関係事業者団体に対し、情報を提供し、対応等を求める予定。

IV その他のサービス

- 分離型ISPサービスは、前述のサービス等に比べ苦情相談件数も少ないが、契約解除に関するものが多く、また、他サービスと異なり、FTTHサービスとのセットで契約後、FTTHサービスを解約時にプロバイダの解約は忘れたままという、いわゆる「解約忘れ」が一定数確認される。(一社)日本インターネットプロバイダ協会においては、FTTHサービスに関する関係団体と連携するなど、引き続き「解約忘れ」を防ぐような取組の検討・実施が期待される。
- ケーブルテレビインターネットサービスは、分離型ISPサービスと同様、苦情相談件数も少ないが、引き続き「訪問販売」を発生チャネルとして、事業者等の乗換や新規契約等に関する苦情として「点検」をきっかけとする苦情相談も一定数確認される。(一社)日本ケーブルテレビ連盟においては、訪問販売に関する事業者の営業状況及び利用者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これないように、引き続き必要な取組の実施が期待される。
⇒ 本会合後、あらためて総務省から事業者団体に対し、情報を提供し、対応等を求める予定。