

## 中間取りまとめ(案)の概要

～(2)スマートフォン時代の電気通信サービスの適正な提供の在り方～

---

平成25年4月16日  
事務局

## 1 電気通信サービスの普及と苦情・相談の現状

- ① サービス環境の変化
- ② 苦情・相談の現状

## 2 電気通信サービスに係る利用者利益の確保・向上に向けた取組の現状

- ① 「電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する提言」及び取組の進展
- ② 業界団体による自主的取組の進展
- ③ 苦情・相談の低減に向けた直近の取組

## 3 利用者からの苦情・相談及び今後の論点

- ① 最近の主な苦情・相談
- ② 今後の論点

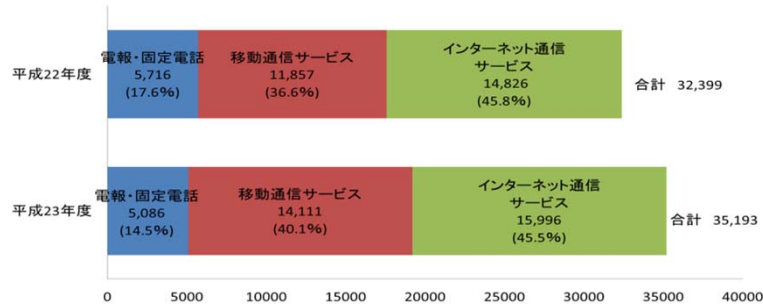


## 2 苦情・相談の現状

- 全国消費生活ネットワーク・システム(PIO-NET※1)における電気通信サービスに係る苦情・相談は、2011年度(平成23年度)は、35,193件であり、前年度と比べ2,794件(8.6%)増加。
- このうち、「移動通信サービス」(※2)は、前年度と比べ2,254件(19%)、「インターネット通信サービス」(※3)は1,170件(7.9%)増加。

(※1) 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。  
 (※2) 「携帯電話サービス」及び「モバイルデータ通信サービス」を含む。  
 (※3) 「光ファイバ」を含む。

平成22年度及び平成23年度  
電気通信サービスに係る苦情・相談



(出典：PIO-NET登録データより作成 ※翌年4月30日まで登録分)

平成24年度(10月31日まで登録分)  
苦情・相談の傾向

- 「携帯電話・スマートフォン」(※4)に関する苦情・相談は、10,620件であり、前年度と比べ、約2割増加。
- 「モバイルデータ通信サービス」に関する苦情・相談は、2,333件であり、前年度と比べ、6.5割増加。
- 「光ファイバ」を含む「インターネット接続回線」(※6)に関する苦情・相談は、7,937件であり、前年度と比べ2.5割増加。

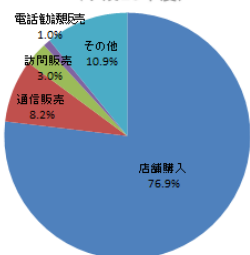
(出典：「通信関連サービスに関する相談の状況について」(国民生活センター資料))

(※4) 機器の品質に関する相談を分類する「携帯電話」と主に通信契約に関する相談を分類する「携帯電話サービス」を合算したもの  
 (※5) 「インターネット通信サービス」には、「インターネット接続回線」が含まれ、さらに「インターネット接続回線」に「光ファイバ」が含まれる。

## 「携帯電話サービス」、「モバイルデータ通信サービス」、「光ファイバ」に係る苦情・相談の概要

### 「携帯電話サービス」

販売購入形態別苦情・相談の内訳  
(平成23年度)



合計 10,771件

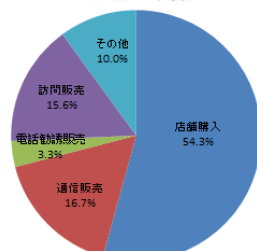
内容別苦情・相談の内訳  
(平成23年度)

上位	内容等キーワード	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2842	3位から△
2	説明不足	2782	-
3	高価格・料金	2429	1位から▼
4	クレーム処理	1508	-
5	解約料	1428	-
6	契約	1299	6位から△
7	契約書・書面全般	1077	9位から△
8	他の接客対応	1063	-
9	不当請求全般	910	7位から▼
10	他の価格・料金	779	-

※内容等キーワードは、複数回答項目

### 「モバイルデータ通信サービス」

販売購入形態別苦情・相談の内訳  
(平成23年度)



合計 3,165件

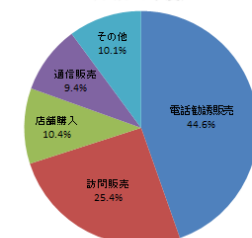
内容別苦情・相談の内訳  
(平成23年度)

上位	内容等キーワード	付与数	前年度との比較
1	解約全般	1758	-
2	解約料	1269	-
3	説明不足	1172	-
4	電話勧誘	486	28位から△
5	クレーム処理	459	-
6	高価格・料金	404	4位から▼
7	虚偽説明	393	6位から▼
8	無料商法	374	7位から▼
9	契約書・書面全般	310	10位から△
10	インターネット通販	226	14位から△

※内容等キーワードは、複数回答項目

### 「光ファイバ」

販売購入形態別苦情・相談の内訳  
(平成23年度)



合計 7,555件

内容別苦情・相談の内訳  
(平成23年度)

上位	内容等キーワード	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3432	2位から△
2	電話勧誘	3406	1位から▼
3	説明不足	1967	-
4	家庭訪問	1690	5位から△
5	解約料	1391	6位から△
6	強引	1293	4位から▼
7	虚偽説明	1020	-
8	クレーム処理	798	10位から△
9	契約書・書面全般	777	12位から△
10	契約	723	8位から▼

※内容等キーワードは、複数回答項目

(出典：PIO-NET登録データより作成 ※翌年4月30日まで登録分)

### 1 「電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する提言」及び取組の進展

- 2011年(平成23年)12月、「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」(座長：堀部 政男 一橋大学名誉教授)において、電気通信サービスに係る利用者利益の確保・向上に関する検討が行われ、提言を取りまとめ・公表。
- 提言においては、広告表示、勧誘、重要事項説明、適合性の原則、契約解除に係る問題及び契約解除の手続き面の課題等について方向性が示され、これを受け、総務省や業界団体、各電気通信事業者等において、各種の取組を実施。

### 2 業界団体（電気通信サービス向上推進協議会（※））における自主的取組の進展(1)

#### 広告表示の改善に係る取組

- 2012年(平成24年)4月16日、「広告表示自主基準(7版)」を改定し報道発表・事業者へ周知。主な改定点は次のとおり。
  - ① 電気通信サービスの利用状況や習熟度、年齢等を踏まえた「適合性の原則」に配慮した上で、より分かりやすい説明を行う旨の条文を新設(4条)
  - ② 強調表示に関する条文及び解説を追加(6条)
  - ③ 比較表示に関する解説の盛り込み(7条)
  - ④ 2段階パケット定額プランに関する解説を追加(20条)
  - ⑤ 自主基準の対象とする契約代理店には、家電量販店も含まれることを明記(23条)
- 2013年(平成25年)4月には、特に、移動体通信サービスに関する広告の中に、データ通信サービスの通信速度等に関して、利用者に誤認を与えるおそれがあるとして指摘されていること等を受け、次のような改定が行われたところである。
  - ① 通信速度(特に移動体通信)の表示に関し、サービス提供エリアにより最大通信速度が異なる場合その旨を記載し、**最大通信速度の該当エリアを何らかの方法で消費者にわかるよう記載**(19条)
  - ② 人口カバー率の算出方式等(特に移動体通信)の表示に関し、**算出方法を明記するとともに、将来に渡る人口カバー率(サービスエリア)予定を記載する場合、同一サービスでの現時点での人口カバー率(サービスエリア)を併記**(19条)
  - ③ 端末の通信速度(特に移動体通信)の表示に関し、特にルーター類においてネットワーク側とデバイス側の速度が顕著に異なる場合、**高い通信速度のみを記載しない**(別表9)

(※) 電気通信サービス向上推進協議会：社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟の電気通信4団体で構成され、利用者の利益確保に向けて、広告表示の改善や消費生活相談員への研修、営業活動に関するルール作り等を実施。

## 2 業界団体（電気通信サービス向上推進協議会）における自主的取組の進展(2)

### 勧誘・契約解除の適正化に係る取組

○ 2012年(平成24年)4月16日、電気通信サービス向上推進協議会において、「**電気通信事業者の営業活動に関する自主基準**」を作成

#### 第1章 総則

##### 第1条(目的)

本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

##### 第2条(定義)

#### 第2章 事業者等

第3条(氏名等の明示) **勧誘の際は氏名等を明示 事業者名(代理店名)・氏名・勧誘目的を明示**

第4条(利用者への説明) **契約締結時の説明 事業者(代理店)の名称・連絡先・料金・契約変更(解除)の条件等**

##### 第5条(適合性を考慮した説明)

事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

第6条(再勧誘の禁止) **再勧誘の停止 拒否要望があった場合に再勧誘を停止**

事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

##### 第7条(禁止行為)

事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者を威迫して困惑させてはならない。

第8条(申込みの撤回) **工事前無償契約解除 FTTH・CATVの回線サービスの工事前無償契約解除を実施**

事業者は、利用者からの申込みの撤回等(契約の解除を含む。)の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

##### 第9条(問合せ及び苦情の処理)

第10条(代理店指導) **代理店監督 勧誘状況の把握・管理、勧誘適正化に向けた指導推進**

#### 第3章 協議会

##### 第11条(自主基準の遵守)

本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会は、自主基準実施状況を、電気通信関連4団体に対して適宜調査を行う。

##### 第12条(本自主基準の改定)

### 3 苦情・相談の低減に向けた総務省における直近の取組

#### 業界団体及び主な電気通信事業者への要請

- 電気通信サービス向上推進協議会及び4団体に対し、それぞれ書面により、会員企業に対し、自主基準の周知及び遵守の徹底、販売勧誘適正化に向けた取組の推進を促すよう要請
- 主な移動通信サービス提供事業者に対し、代理店等を含む自主基準の遵守及び販売勧誘適正化及び期間拘束のある契約の契約解除期間に関する分かりやすい通知導入の検討等を書面により要請
- 主なFTTHサービス提供事業者に対し、代理店等を含む自主基準の遵守及び販売勧誘適正化を書面により要請

#### 主な大手販売代理店等への要請

- 特に電話勧誘販売等で苦情・相談事例の多い大手販売代理店等に対し、書面等により、傘下の二次代理店の指導徹底や書面交付等の業務プロセスの見直し等の改善を要請

取組を利用者利益の確保に着実につなげるためには、利用者の苦情・相談を随時分析した上で、取組状況の進捗状況や新たな課題について現状を把握し、今後の対応を検討していくことが不可欠（PDCAサイクル）

## 1 最近の主な苦情・相談

### 1)「携帯電話サービス」

#### ① 解約関連

- 「今ならタブレット端末をセットで購入すれば安くなる。」と言われ、セット契約をしたが不要。
- 解約月があるなら事前に通知してほしい。
- 解約をしたいが、端末割賦代金の残金の支払いが必要と言われた。

#### ③ 価格・料金関連

- 知らない料金が取られていたので問い合わせたら、知らないオプションサービスが付けられており、毎月課金されていた。
- 海外渡航中にスマートフォンで高額パケット料金を請求された。

#### ② 説明不足

- 携帯電話更新時に、同時にタブレット端末に申し込むと実質無料になると言われ持ち帰ったが、契約資料を家族と読み解くうちにシニア向け機種ではなく、タブレット端末も購入代金が分割払いで2年間契約すると割引適用という複雑なものであった。
- 店内でLTEもエリア内との案内を受けたが、実際は居住している県内では全く利用できない。アンドロイドとiPhoneのエリアが異なることも知らなかった。

#### ④ その他

- キャッシュバックキャンペーンとして4万円分の商品券を付けて店頭にて契約したが、実際に届いた商品券は半額程度であった。

### 2)「モバイルデータ通信サービス」

#### ① 解約関連

- 契約時にタブレット端末も無料で付けるということで、契約したが、月々の支払いが発生するとのこと、無料ということではなかったため解約したい。
- 自宅近辺は電波が入りにくく、ほぼ使えないので、解約を申し出たが、中途解約違約金がかかるということであった。

#### ③ その他不適切な勧誘

- 「光回線と同等以上の接続ができ、スマホも安くなるしWiFiも使える。」との説明を受けたため、申込みをしたが、たまたにLTEで接続する状態で、3Gであっても途切れる。

#### ② 電話勧誘

- 電話勧誘でルーターを契約した。書面はまだもらっていないし、ルーターも未着であり、キャンセルの連絡をしたが、契約は成立していると言われた。
- 高齢の親に勧誘電話があり、申し込んだ覚えはないのに、後日、契約完了の旨と機器送付の連絡があった。

#### ④ その他

- 通信速度についての説明や表記があいまいで、いかにも通信速度が速いような、理論上の「最大」の通信速度の説明や表記をしても、実際とかけ離れていて問題。

### 3)「光ファイバ」

#### ① 電話勧誘

- 光回線にしる、毎月2千円安くなる、といった電話勧誘がしつこい。
- 2015年までにADSLが無くなるので光回線に変えませんかとの勧誘があった。
- 何度も電話や訪問を受け、契約したが、高齢なのでインターネットの利用も難しい。

#### ③ 説明不足

- 大手キャリアの代理店から、光回線に変えるよう勧誘があった。自宅に来てもらい、見積もりをもらったところ、今までより安くなるということであったが、後で確認すると今までより高くなることが分かった。

#### ② 解約関連

- 解約を申し出たら違約金がかかると言われた。昨年電話勧誘があり、安くなるのであればと相づちした記憶はあるが、契約したつもりはなかった。契約内容確認書も来たようであるが、見なかった。

#### ④ その他

- 光回線の電話勧誘を受け、申し込んだ際に、キャッシュバックするとの説明を受けたものの、届かない。



## 2 今後の論点

### 1)「携帯電話サービス」

#### （サービス内容等に関する論点）

- ・ 通信速度（最高速度に関する表示）・サービス提供エリア（広さ・つながりやすさ等）について、利用者にとって分かりやすく丁寧な説明が行われるべきではないか。
- ・ 複雑な料金プランについて、利用者が適切に選択できるような分かりやすい料金プランの提供が望まれるのではないか。
- ・ 端末購入と通信サービスの区別について、利用者が十分に認識できるようにすべきではないか。

#### （勧誘・販売時に関する論点）

- ・ 契約締結前の注意点のガイドやポイントのようなものを携帯端末から見やすい形で提示するのはどうか。
- ・ 電気通信サービスの利用状況、習熟度、年齢等を踏まえた「適合性の原則」に配慮した説明を行うべきではないか。
- ・ 必然性が不明確な複数サービスやアプリケーション等の提供について、利用者視点から対応を行うべきではないか。

### 2)「モバイルデータ通信サービス」

#### （サービス内容等に関する論点例） ※携帯電話サービスの論点と同じ内容は省略

#### （勧誘・販売時に関する論点例） ※携帯電話サービスの論点と同じ内容は省略

- ・ 「光ファイバより安い」といった不適切な話法による案内の是正、セット販売の場合などの分かりやすい説明等、事業者側の説明方法の改善が必要ではないか。

### 3)「光ファイバ」

#### （サービス内容等に関する論点） ※携帯電話サービスの論点例と同じ内容は省略

#### （勧誘・販売時に関する論点） ※携帯電話サービスの論点例と同じ内容は省略

- ・ 執拗な電話勧誘への対応や不適切な話法の是正等、事業者側の説明方法の改善が必要ではないか。
- ・ 高齢者への販売勧誘活動に際しては、電話勧誘を控え、案内のみを送付する等、「適合性の原則」に配慮した取組を行うべきではないか。

### 4)「苦情・相談体制等の在り方」

- ・ 電気通信事業者各社においては、利用者が問合せ等しやすいよう、連絡窓口をより利用者に分かりやすく浸透する形で周知すべきではないか。

### 5)「利用者リテラシーの向上」

- ・ 利用者のリテラシー向上の観点から、携帯端末から利用しやすい情報提供、高齢者のスマートフォンの利用環境の整備等について、対応の検討が必要ではないか。