

**平成28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**

【調査対象事業者数】

MNOサービス・・・・・・・・・・3社

光ファイバーサービス・・・・・・・・9社（MNOサービスの3社を含む。）

【覆面調査】 ※本公表資料で結果を報告する調査

- ・ 契約前の説明・応対や書面交付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。
- ・ MNOサービスは、店舗（キャリアショップ及び量販店）の調査を実施（MNPによる新規契約を前提）。
FTTHサービスは、店舗のほか、電話申込み（インバウンド）による調査も実施（光卸利用のサービスにも実施）（非転用の新規契約を前提）。
（MNO、FTTHともに、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）
- ・ MNOサービスは各社99～100回の計299回、FTTHサービスは各社3～52回の計142回を実施。
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。
- ・ MNOサービスは、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。FTTHサービスは、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（又は申込みを取り消す）方法により調査。いずれも、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
- ・ 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。

【利用者アンケート】

- ・ 実際の利用者からみた契約前の説明・応対の状況、現在の理解度やトラブル遭遇経験等を調査するため、ウェブアンケートを実施。
- ・ MNOサービスは、計2100人、FTTHサービスは、計900人に実施。
いずれも改正法施行後に契約し説明を受けた消費者が対象。
- ・ 覆面調査と同様に、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いう前提で、結果を解釈することとする。

MNOサービス

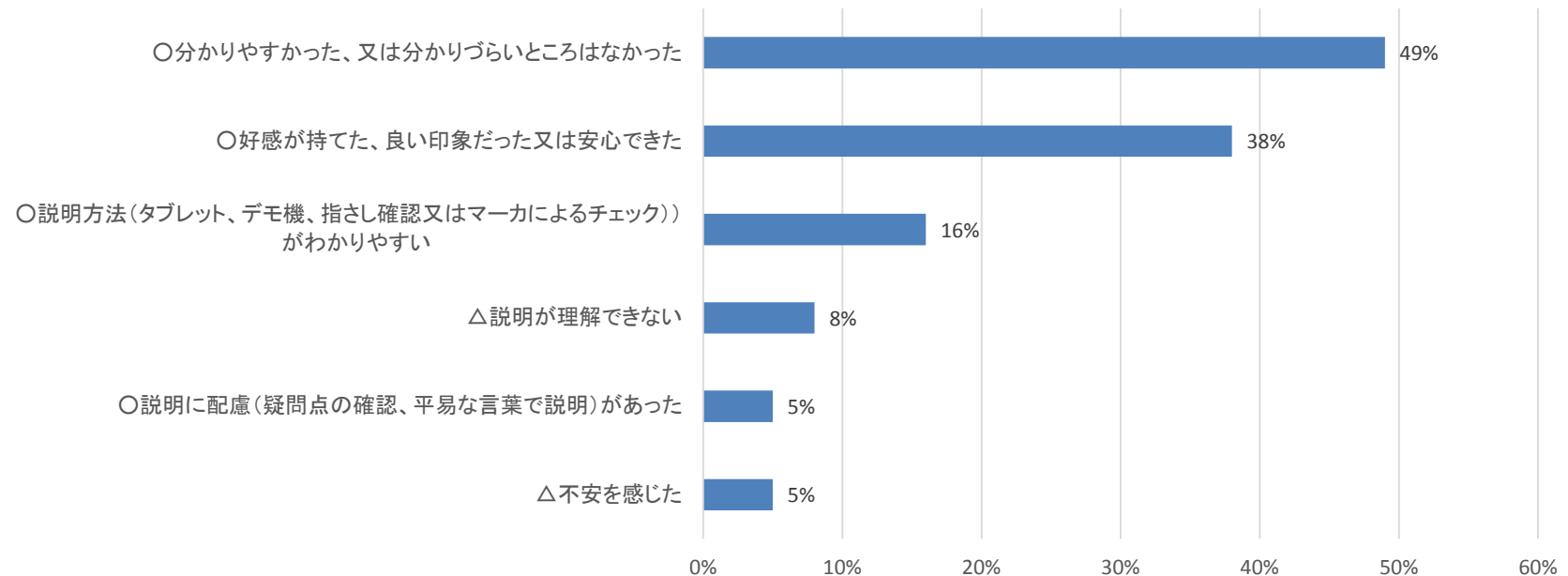
構成員限り



覆面調査：調査員による自由記述内容の傾向

◎ 分かりやすかった又は分かりづらいところはなかった旨の自由記述が付された調査例が約半数を占め、好感が持てた、良い印象だった又は安心できた旨の記述が付された例も38%あった。

○：肯定的記述、△：肯定的ではない記述



N=100(299件の調査例のうち100件を無作為抽出して分類)

複数選択のため、合計は100%にならない。

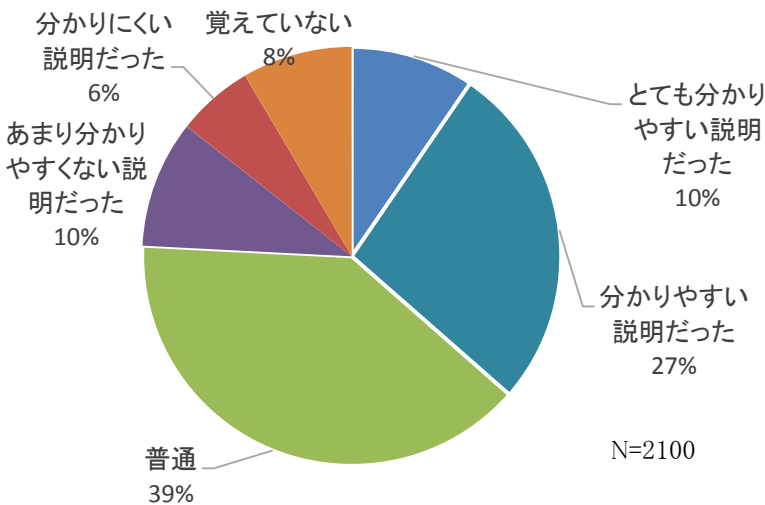
次の3欄を設けて調査員に記入を求めた：

- ①接客や説明で良かったと思う点
- ②分かりにくかった点や、説明が漏れていたり間違っていたのではないかとと思われる点
- ③説明の分かりやすさという観点から気づいた点

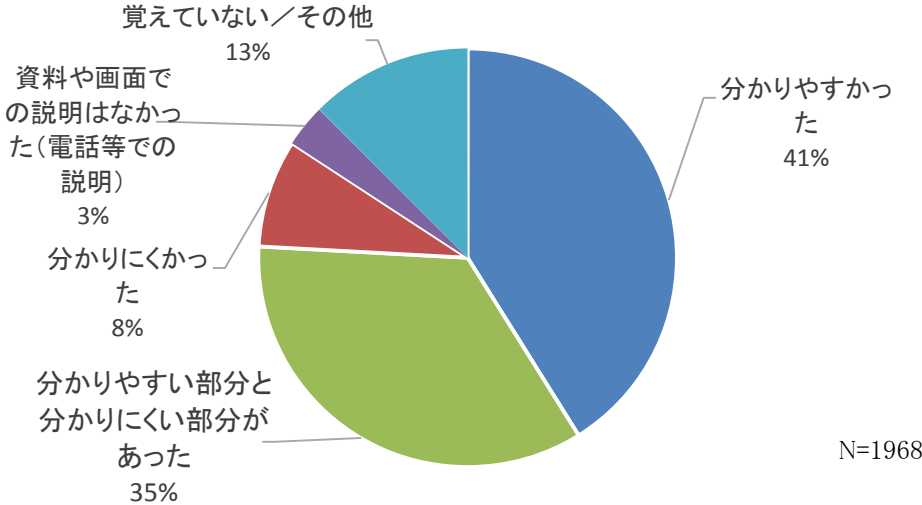
利用者アンケート:説明全体の分かりやすさ、資料等の分かりやすさ

◎ 説明がとても分かりやすい又は分かりやすいとの回答が約4割(37%)あり、説明が分かりにくい又はあまり分かりや
すくないという回答(16%)の2倍以上となった。また、説明に用いられた資料やタブレット等の画面が分かりやす
かったとの回答も約4割(41%)存在。

説明全体の分かりやすさについて最も当てはまるものを選んで下さい。



説明に用いられた資料やタブレット等の画面は、分かりやすかったですか。最も当てはまるものを1つ選んでください



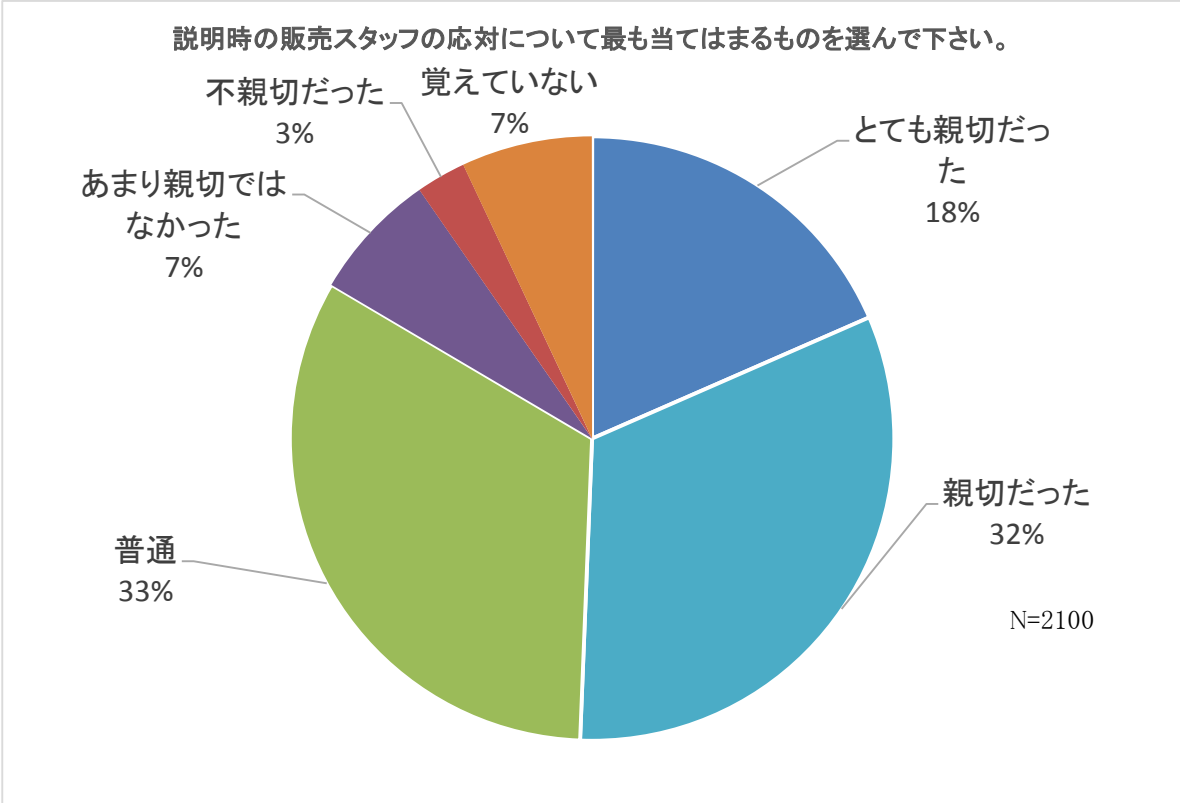
	A社	B社	C社
とても分かりやすい説明だった	9.0%	10.6%	9.1%
分かりやすい説明だった	29.4%	28.0%	23.3%
普通	38.6%	38.9%	40.6%
あまり分かりや すくない説明だ った	9.9%	8.9%	10.7%
分かりにくい説明だった	4.9%	5.7%	7.1%
覚えていない	8.3%	8.0%	9.1%
N	700	700	700

	A社	B社	C社
分かりやすかった	41.7%	42.3%	39.3%
分かりやすい部分と分かりにくい 部分があった	34.2%	34.2%	35.8%
分かりにくかった	8.0%	9.0%	8.1%
資料や画面での説明はなかった (電話等での説明)	3.8%	3.3%	2.9%
覚えていない／その他	12.3%	11.3%	13.9%
N	666	646	656

※ 契約方法について電話申込み、電話勧誘又は覚えていないと回答した者以外が対象

利用者アンケート：販売スタッフの応対（親切と感じたかどうか）

◎ 販売スタッフがとても親切だった又は親切だったとの回答も約半数を占める。
（不親切又はあまり親切ではなかったとの回答は約1割）

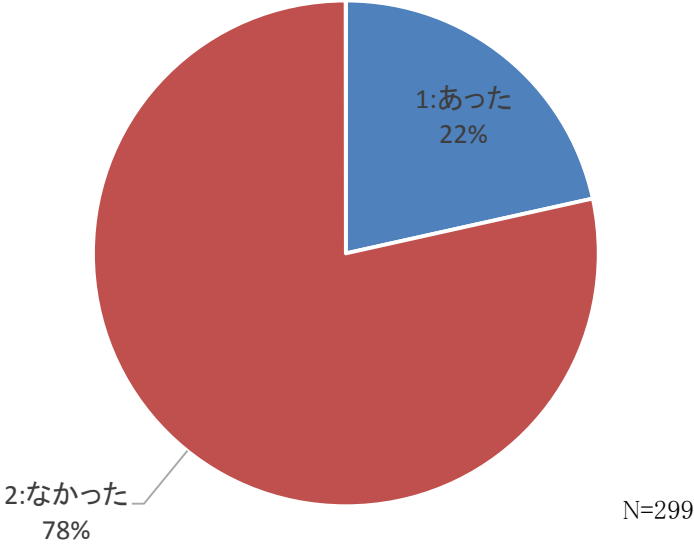


	A社	B社	C社
とても親切だった	18.7%	19.7%	16.9%
親切だった	33.3%	32.6%	30.7%
普通	31.4%	32.3%	34.9%
あまり親切ではなかった	6.7%	7.0%	6.9%
不親切だった	2.9%	2.1%	3.0%
覚えていない	7.0%	6.3%	7.7%
N	700	700	700

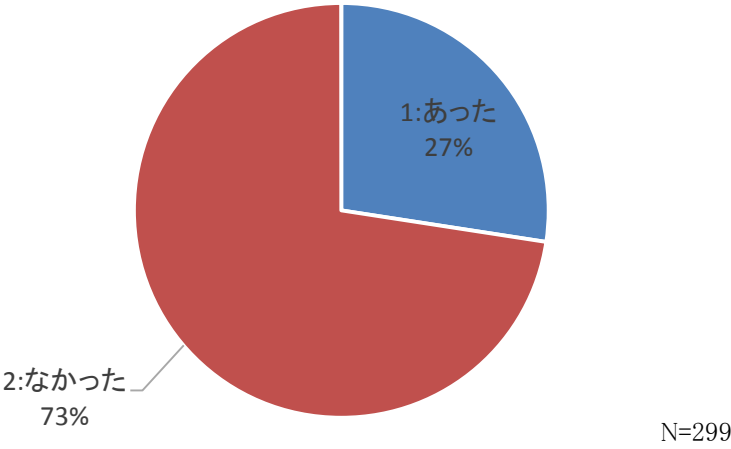
覆面調査：期間拘束・自動更新付き以外の料金プランの紹介状況

いつ契約解除しても違約金が生じない料金プラン（縛りのない選択肢）が紹介されなかった例が約8割あり、平成28年6月に導入された当初2年間の拘束期間後はいつでも違約金なしに解約できる新料金プラン（2年後フリーの選択肢）が紹介されなかった例が約7割あった。両者のいずれもが紹介されなかった例は、68. 2%に達する。
※ただし、適切な通信容量の料金プランが紹介されていた状況について、P. 20を参照。

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。



（ある1社の場合）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プランに移行できることの紹介がありましたか。（他2社の場合）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プランの紹介がありましたか。



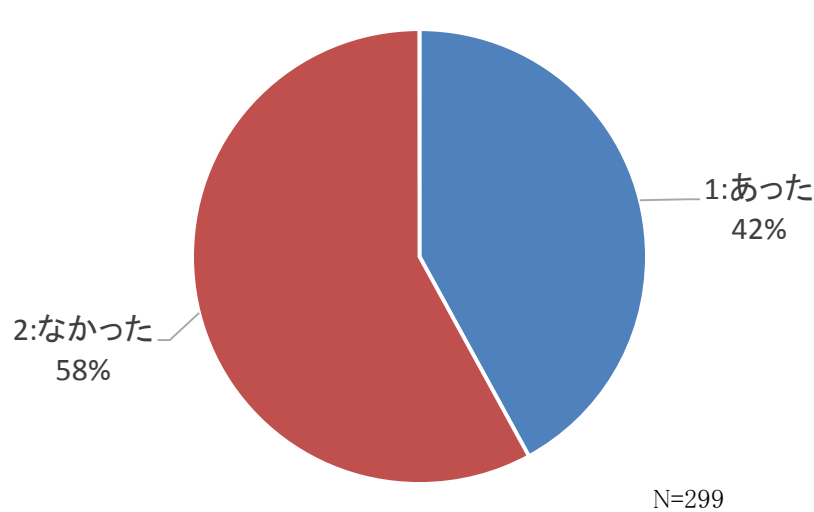
	A社	B社	C社
1:あった	19.0%	25.5%	21.0%
2:なかった	81.0%	74.5%	79.0%
N	100	99	100

	A社	B社	C社
1:あった	24.0%	30.9%	29.0%
2:なかった	76.0%	69.1%	71.0%
N	100	99	100

覆面調査：期間拘束・自動更新の仕組みに関する説明

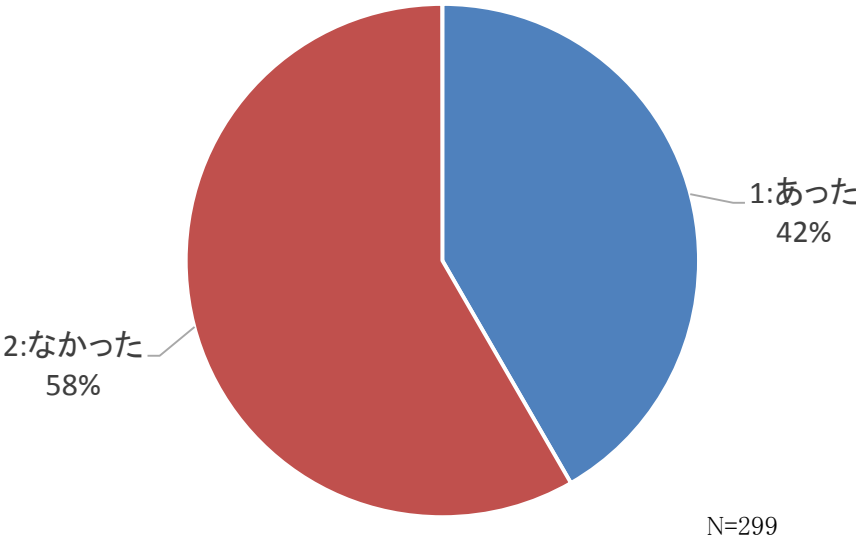
違約金なしに解約等ができる期間（更新月）に関する説明と、2年等の期間経過後は申し出ない限り自動で契約が更新されること（自動更新）に関する説明は、いずれも約6割の調査例で行われず、両者いずれかの説明が行われなかった例は65.9%を占める。

通信料金プランについて、違約金なしに解約や契約変更ができる期間が一定期間（例：2年）に1度の2ヶ月程度に限られることの説明がありましたか。



	A社	B社	C社
1:あった	42.0%	39.4%	45.0%
2:なかった	58.0%	60.6%	55.0%
N	100	99	100

通信料金プランについて、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継続されることの説明がありましたか。

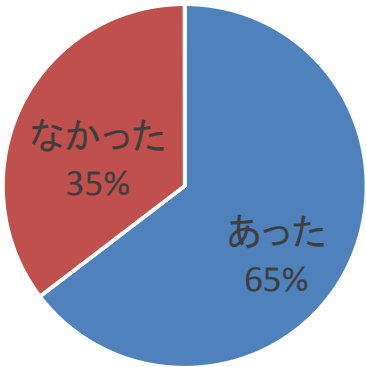


	A社	B社	C社
1:あった	42.0%	42.6%	42.0%
2:なかった	58.0%	57.4%	58.0%
N	100	99	100

利用者アンケート: 期間拘束・自動更新の仕組みに関する説明

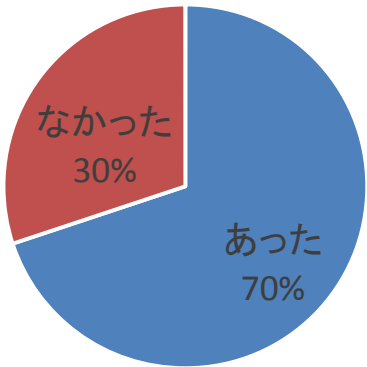
違約金なしに解約等ができる期間(更新月)に関する説明がなかったという回答と2年等の期間経過後は申し出ない限り自動で契約が更新されること(自動更新)に関する説明がなかったという回答がそれぞれ約3割あった。両者いずれかの説明がなかった例は52.3%を占める。

違約金なしに解約できる期間が2年に1度の2ヶ月程度に限られることとの説明がありましたか。



N=839

通信料金プランについて、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継続されることの説明がありましたか。



N=1422

	A社	B社	C社
あった	61.9%	71.1%	73.2%
なかった	38.1%	28.9%	26.8%
N	462	194	183

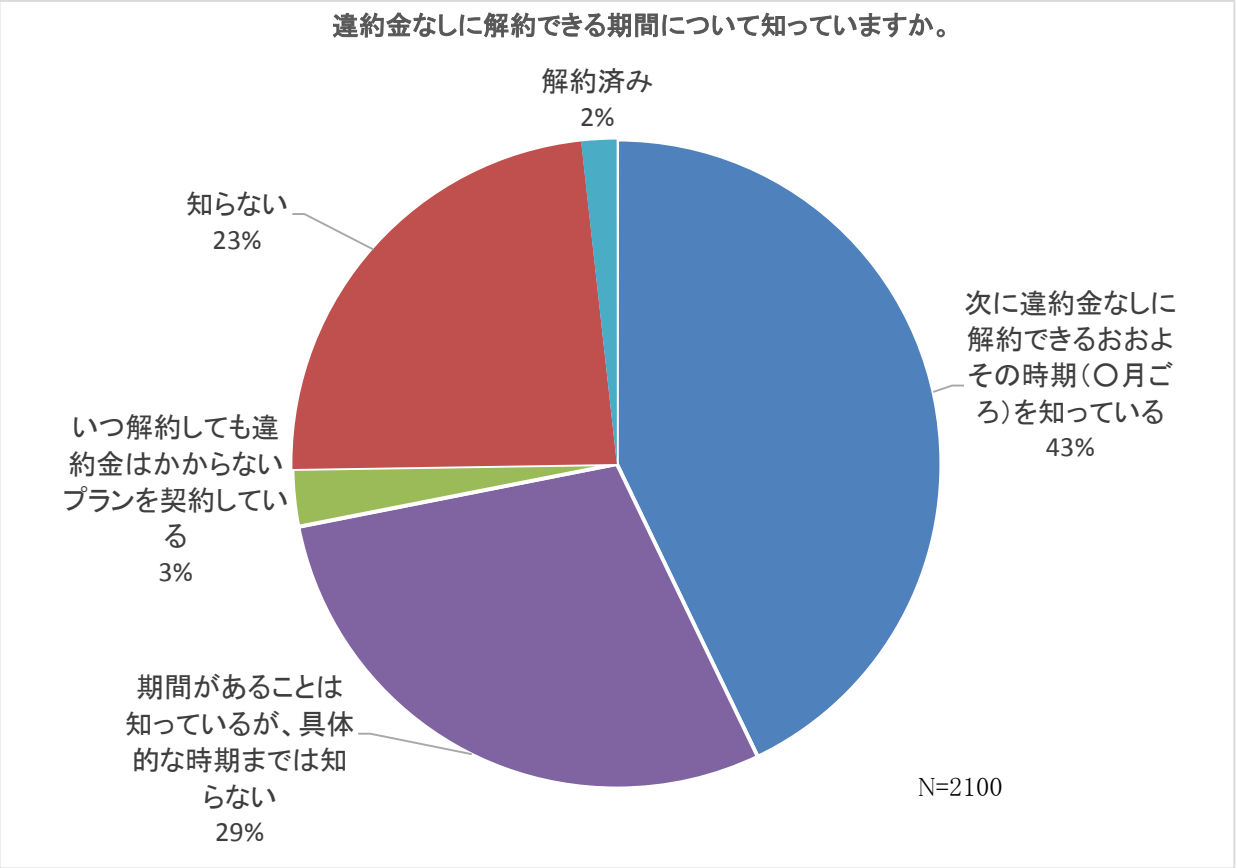
※ いつでも違約金なしに解約できるプランが紹介された又は覚えていないと回答のあったものは、Nに含めずに算定

	A社	B社	C社
あった	70.9%	70.0%	68.7%
なかった	29.1%	30.0%	31.3%
N	478	474	470

※ 自動継続しないプランを紹介された又は覚えていないと回答のあったものは、Nに含めずに算定

期間拘束の仕組みに関する理解(利用者アンケート)

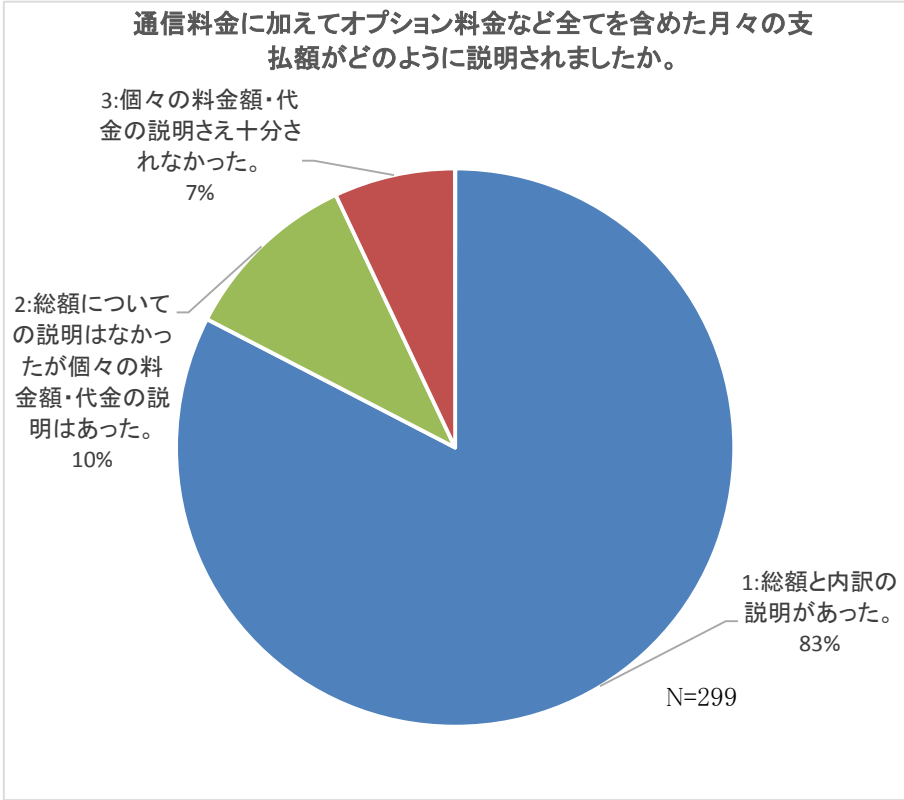
約2割のアンケート参加者が更新月について知らないと回答しており、更新月という期間があることは知っているが具体的な時期までは知らないとする回答と合わせると、約半数を占める。



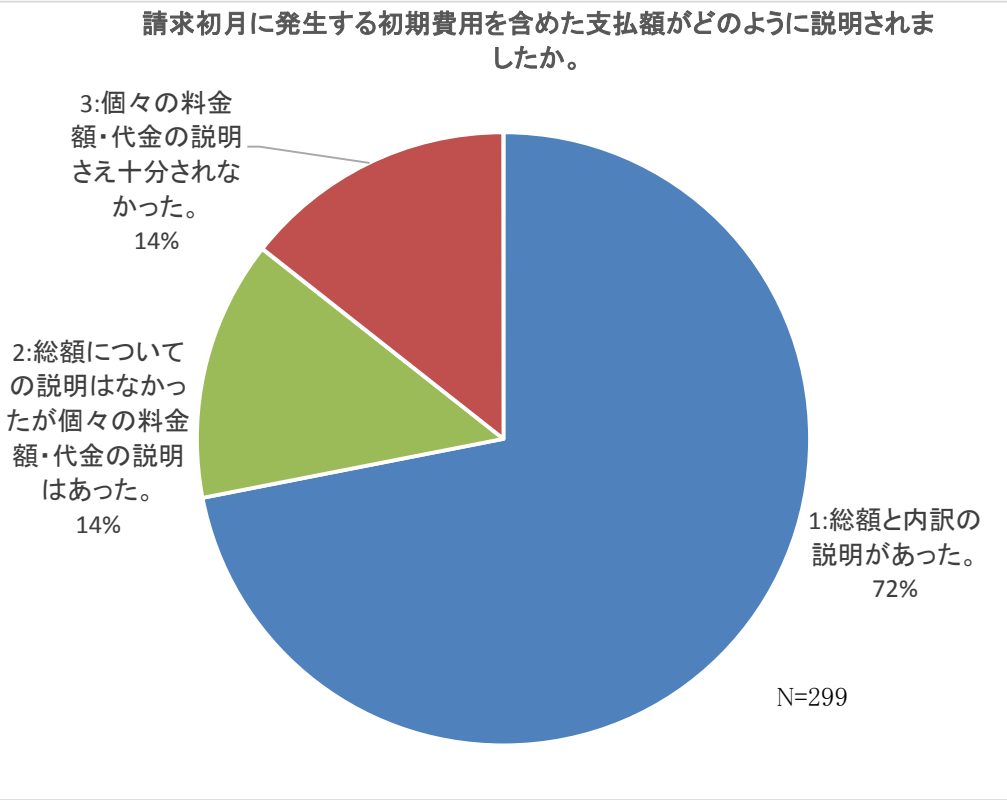
	A社	B社	C社
次に違約金なしに解約できるおおよその時期(〇月ごろ)を知っている	40.6%	44.0%	44.0%
期間があることは知っているが、具体的な時期までは知らない	30.7%	27.0%	29.4%
いつ解約しても違約金のかからないプランを契約している	2.9%	3.0%	2.7%
知らない	23.6%	24.4%	22.4%
解約済み	2.3%	1.6%	1.4%
N	700	700	700

覆面調査:総額等に関する説明状況

◎ 中間報告において改善・検討事項とした総額及び内訳の説明は8割以上の調査例で実態として行われていた。
ただし、請求初月に生じる初期費用を含めた総額・内訳の説明は約7割の実施状況であった。



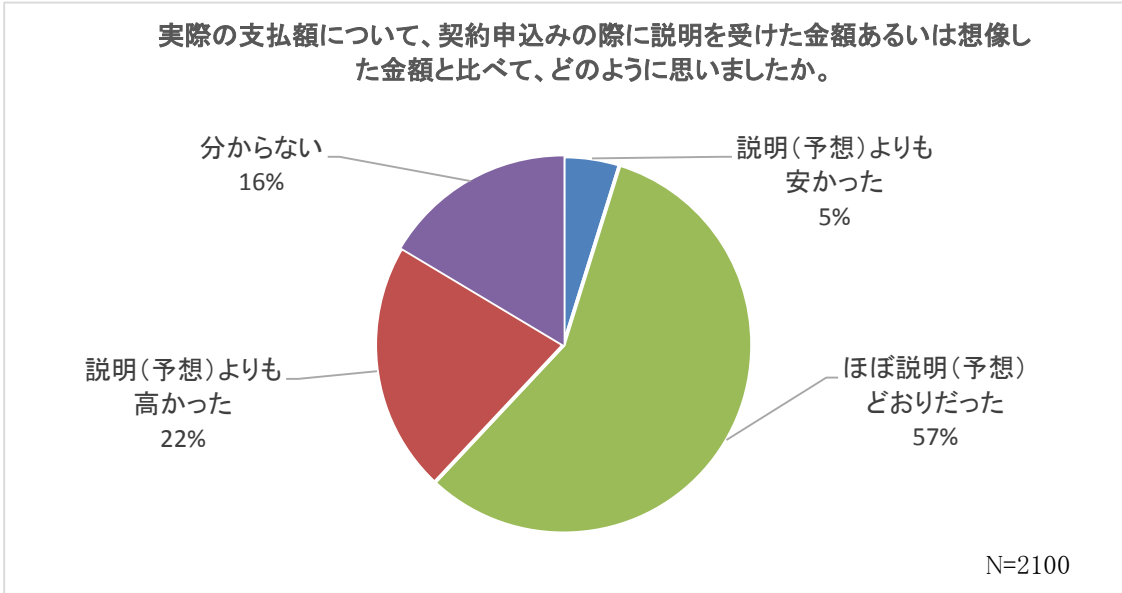
	A社	B社	C社
1:総額と内訳の説明があった。	84.0%	80.9%	85.0%
2:総額についての説明はなかったが個々の料金額・代金の説明はあった。	8.0%	11.7%	11.0%
3:個々の料金額・代金の説明さえ十分されなかった。	8.0%	7.4%	4.0%
N	100	99	100



	A社	B社	C社
1:総額と内訳の説明があった。	71.0%	67.0%	80.0%
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。	17.0%	17.0%	6.0%
3:個々の料金額・代金の説明さえ十分されなかった。	12.0%	16.0%	14.0%
N	100	99	100

利用者アンケート：予想した支払見込額等と実際の額の乖離に関する状況

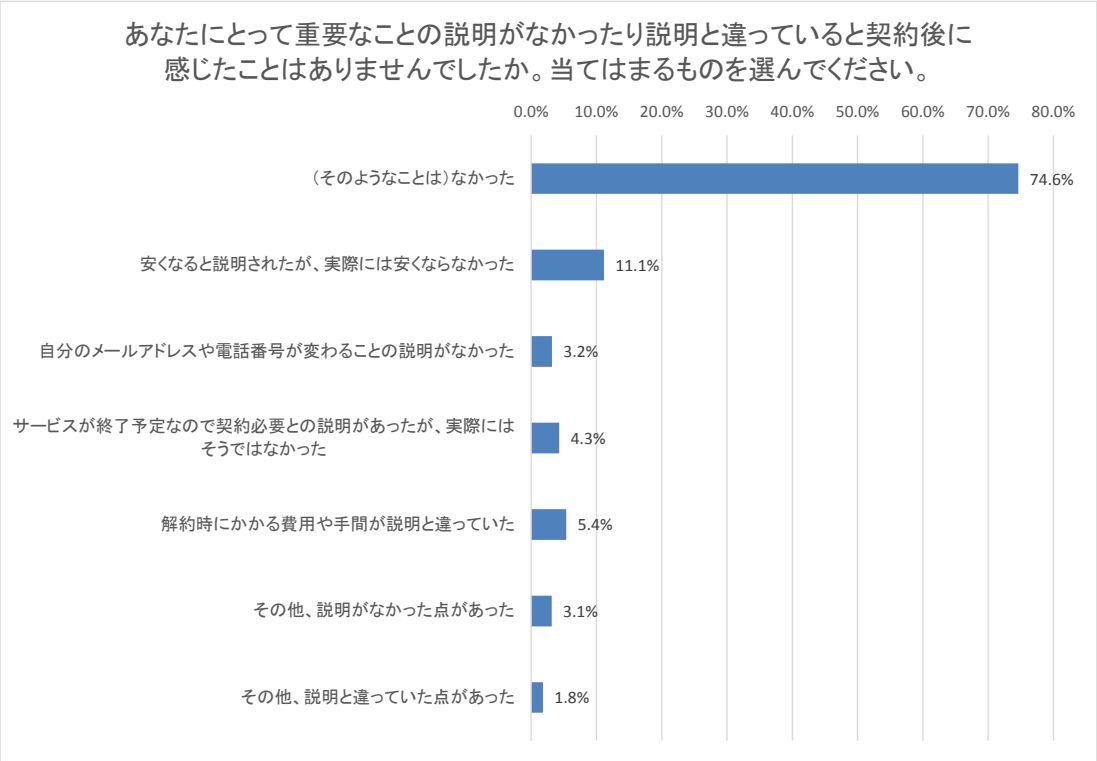
実際の支払額が契約前に説明を受けた総額又はその際に想像した総額とほぼ同じだったという回答が約6割を占める一方で、実際の支払額の方が高かったという回答も約2割寄せられた。



	A社	B社	C社
説明(予想)よりも安かった	5.3%	5.4%	3.7%
ほぼ説明(予想)どおりだった	58.3%	59.3%	54.0%
説明(予想)よりも高かった	19.3%	19.6%	25.9%
分からない	17.1%	15.7%	16.4%
N	700	700	700

利用者アンケート: 安くなるという説明

約1割のアンケート参加者から、安くなると説明されたが実際には安くならなかったという回答があった。



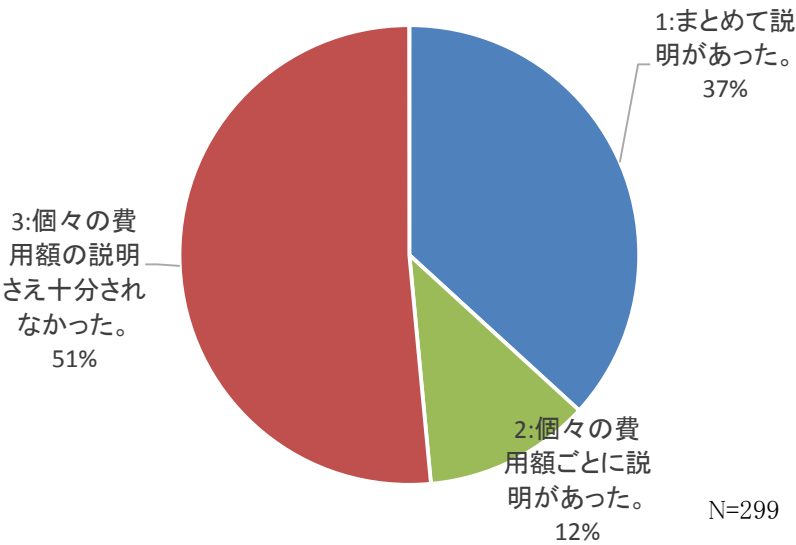
N=2100

	A社	B社	C社
(そのようなことは)なかった	77.6%	75.1%	71.1%
安くなると説明されたが、実際には安くならなかった	9.7%	9.6%	14.1%
自分のメールアドレスや電話番号が変わることの説明がなかった	2.6%	3.4%	3.6%
サービスが終了予定なので契約必要との説明があったが、実際にはそうではなかった	3.6%	4.9%	4.4%
解約時にかかる費用や手間が説明と違っていた	4.1%	5.6%	6.4%
その他、説明がなかった点があった	3.0%	3.4%	3.0%
その他、説明と違っていた点があった	2.3%	1.6%	1.6%
N	700	700	700

覆面調査：解約費用の説明状況

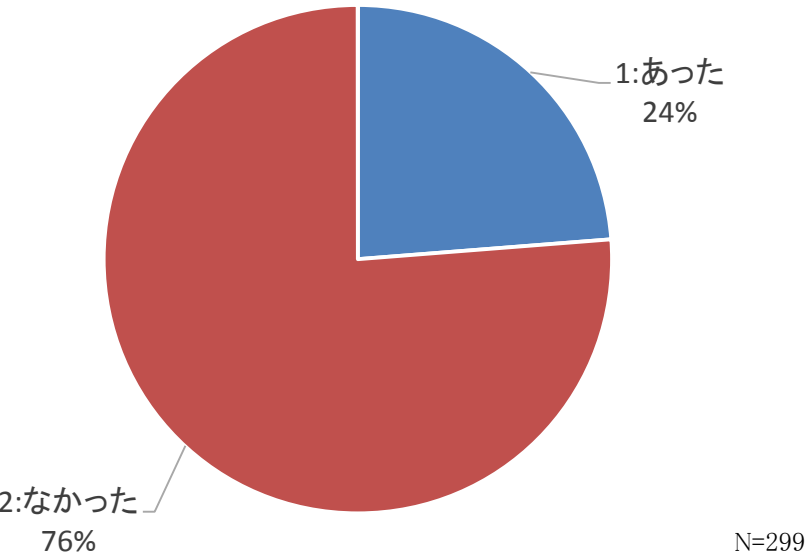
解約時に生じる各種の費用について、まとめて説明された例が約4割あった一方で、個々の費用額の説明さえ十分に行われなかった例が約半数を占めた。特に、月額料金が日割り計算されるか否か(※)の説明がなかった例は、76%に達した。 ※通常は日割り計算されず解約月の定額料金全額を支払う必要がある。

解約(契約解除)をした場合に発生する様々な費用(1. 料金プランの違約金、2. 日割りされない月額の基本料金、3. 端末割引の取消し)についてどのように説明がありましたか。



	A社	B社	C社
1:まとめて説明があった。	34.0%	36.2%	42.0%
2:個々の費用額ごとに説明があった。	12.0%	8.5%	14.0%
3:個々の費用額の説明さえ十分されなかった。	54.0%	55.3%	44.0%
N	100	99	100

解約をした際に月額料金が日割りになるかどうかの説明がありましたか。

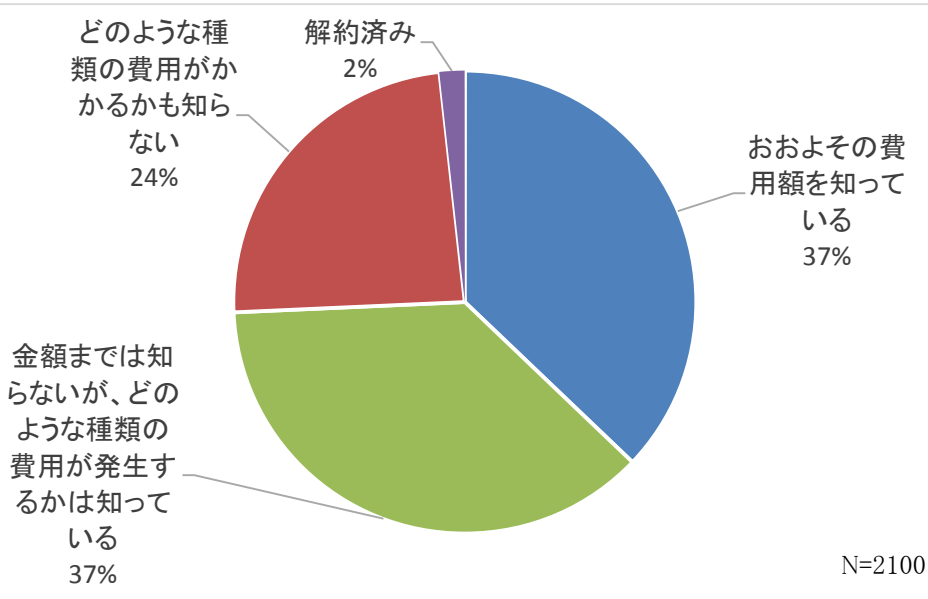


	A社	B社	C社
1:あった	24.0%	22.3%	26.0%
2:なかった	76.0%	77.7%	74.0%
N	100	99	100

利用者アンケート:解約費用の説明・理解状況

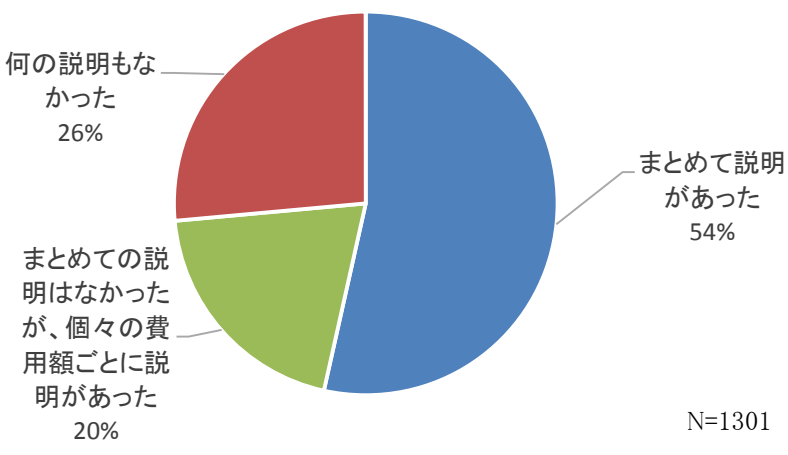
解約費用についての理解の状況を質問したところ、どのような種類の費用がかかるかも知らないとの回答が24%あり、どのような種類の費用が発生するかは知っているが金額までは知らないとの回答まで含めると、半数以上を占めた。解約費用についての説明の状況を質問したところ、何の説明もなかったという回答が26%あった。

今解約しようすると、どのような費用がかかるか知っていますか。



	A社	B社	C社
おおよその費用額を知っている	34.4%	38.4%	38.6%
金額までは知らないが、どのような種類の費用が発生するかは知っている	37.4%	36.1%	37.9%
どのような種類の費用がかかるかも知らない	25.9%	23.9%	22.1%
解約済み	2.3%	1.6%	1.4%
N	700	700	700

契約全体を解約した場合に発生する様々な費用(1. 料金プランの違約金、2. 日割りされない月額の基本料金、3. 端末割引の取消し)についてどのように説明がありましたか。



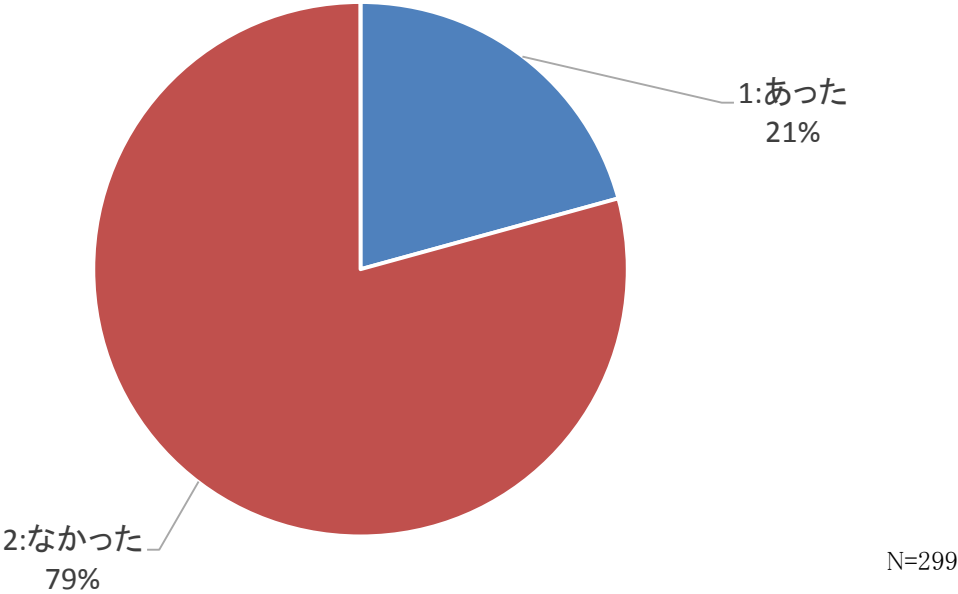
	A社	B社	C社
まとめて説明があった	55.7%	53.0%	51.8%
まとめた説明はなかったが、個々の費用額ごとに説明があった	20.0%	20.8%	19.3%
何の説明もなかった	24.2%	26.2%	28.9%
N	429	447	425

※ 覚えていないという回答はNに含めず算定

覆面調査: 確認措置の説明

確認措置について適切な説明がなかった例が79%に達した。

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・返品できることの説明がありましたか。

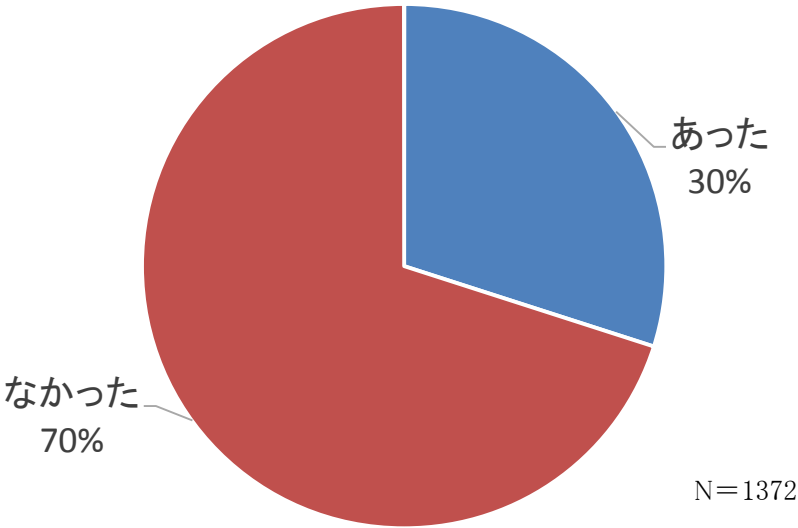


	A社	B社	C社
1:あった	21.0%	20.2%	22.0%
2:なかった	79.0%	79.8%	78.0%
N	100	99	100

利用者アンケート: 確認措置に関する説明・理解の状況

確認措置の説明の状況について質問したところ、(適切な説明が)なかったという回答が70%に達した。
実際の認知度について質問したところ、確認措置等について(全く)知らないという回答が60%に達した。

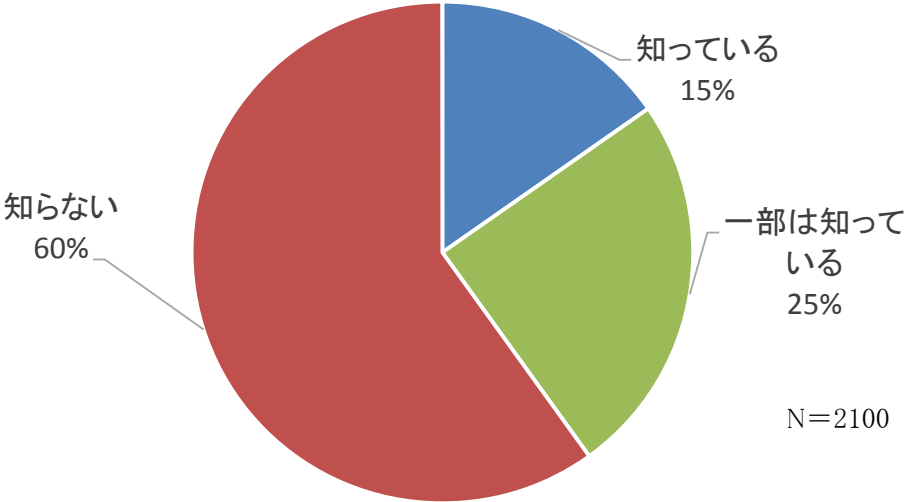
自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できることの説明がありましたか。



	A社	B社	C社
あった	30.2%	31.5%	28.2%
なかった	69.8%	68.5%	71.8%
N	464	461	447

※ 覚えていないという回答はNに含めず算定

法律により、契約書面を受け取ってから8日間等が経過するまでは、FTTH(光回線)サービスなどについては違約金なく通信契約をキャンセルし、主要な携帯電話サービスについては説明不足などの場合に端末も含めてキャンセルすることができます。(初期契約解除制度・確認措置)このことを知っていますか。

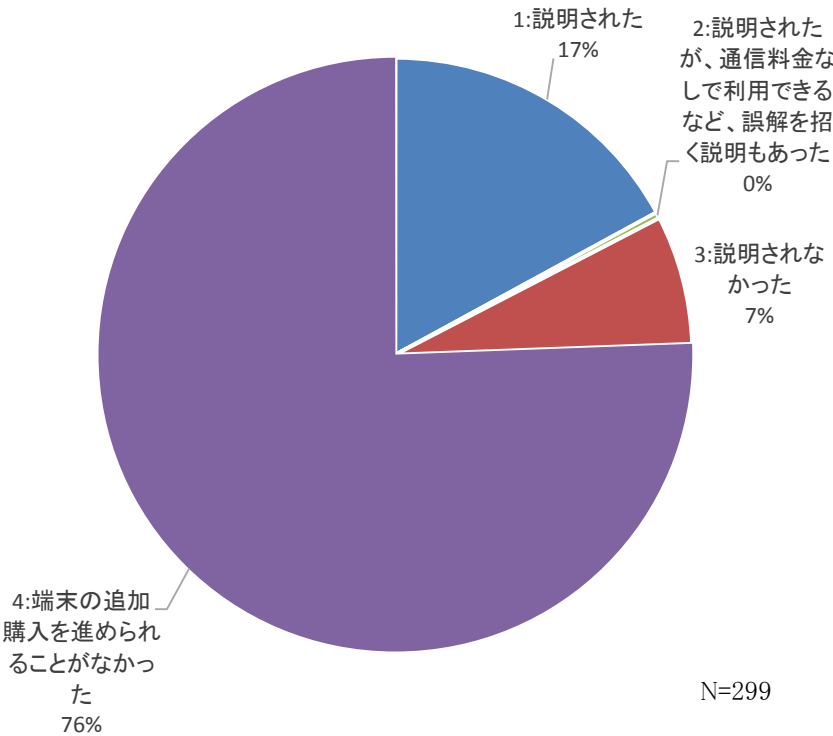


	A社	B社	C社
知っている	15.3%	14.4%	16.1%
一部は知っている	26.3%	23.9%	24.1%
知らない	58.4%	61.7%	59.7%
N	700	700	700

覆面調査：端末の追加購入の勧誘に当たっての説明

追加でもう1台タブレット等の端末を購入するよう勧められた調査例(24%)のうち、そ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という例が約3割存在(全体では7%)。ただし、事業者別の差異がみられる。

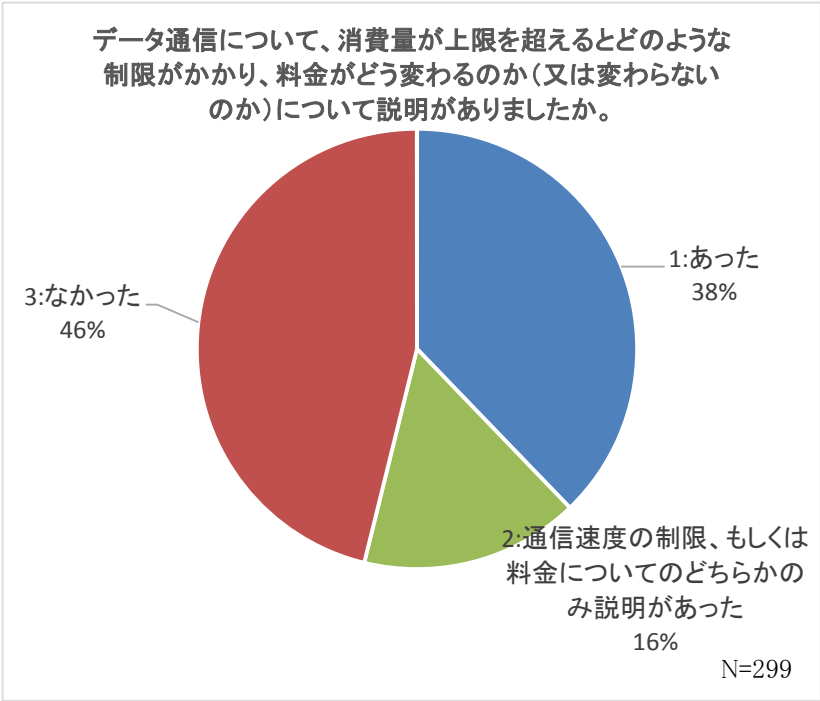
追加でもう1台購入するよう勧められた場合に、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されましたか。



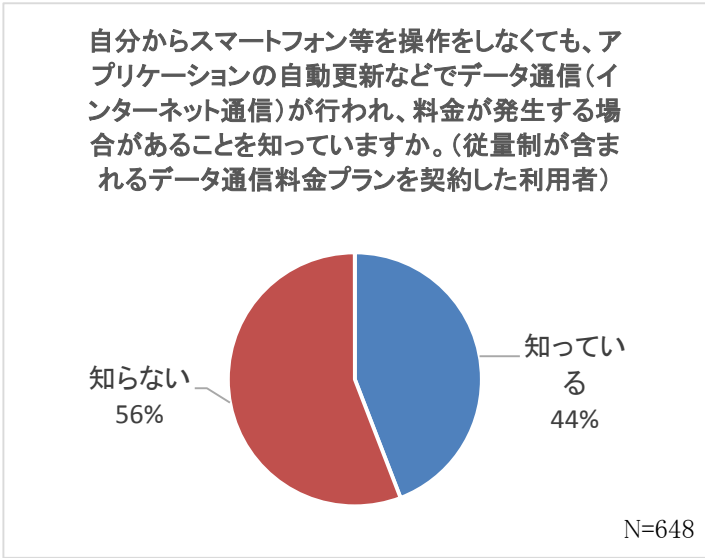
	A社	B社	C社
1:説明された	23.0%	14.9%	14.0%
2:説明されたが、通信料金なしで利用できるなど、誤解を招く説明もあった	0.0%	1.1%	0.0%
3:説明されなかった	8.0%	10.6%	2.0%
4:端末の追加購入を進められなかった	69.0%	73.4%	84.0%
N	100	99	100

覆面調査：容量を超えた場合の制限に関する説明

一方で、データ通信の料金プランにおいて定められたデータ消費量の上限を超えた場合にどのような制限が生じるか(※)について説明がなかった例が46％存在。 ※通常は、通信速度が低速に抑えられることとなる(追加費用を支払うことにより元の速度に復帰可能)



(参考)利用者アンケート：データ通信自動発生に関する認識



	A社	B社	C社
1:あった	42.0%	34.0%	39.0%
2:通信速度の制限、もしくは料金についてのどちらかのみ説明があった	17.0%	18.1%	12.0%
3:なかった	41.0%	47.9%	49.0%
N	100	99	100

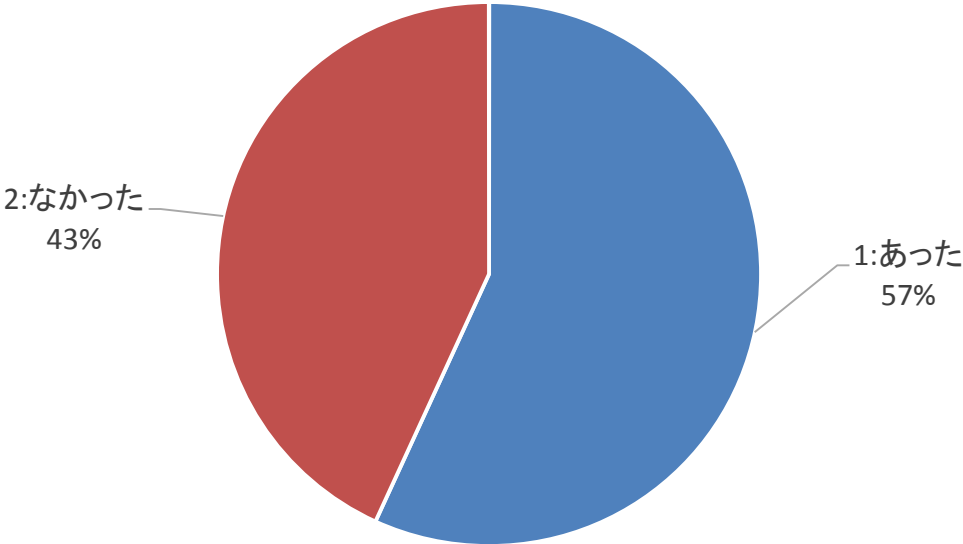
	A社	B社	C社
知っている	45.7%	48.7%	37.0%
知らない	54.3%	51.3%	63.0%
N	210	238	200

※ どのようなデータ通信(インターネット通信)の料金プランに入っていますかという問に対して上限以内なら完全定額制又はデータ通信は契約していない/解約済みと回答のあったものはNに含めず算定

覆面調査: 実際の使用者の確認

契約者本人が使用するかどうか(使用者確認)がされなかった例が43%存在。
(確認がない場合、使用者が青少年であった場合に求められるフィルタリングサービスに関する説明を実施できない可能性が生じると考えられる。)

携帯電話の使用者があなた自身であるかどうかの確認がありましたか。



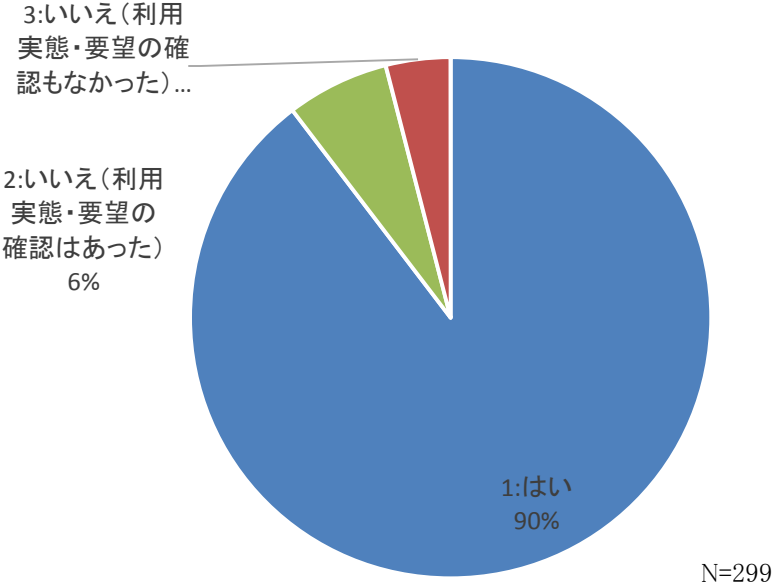
N=299

	A社	B社	C社
1:あった	51.0%	57.4%	63.0%
2:なかった	49.0%	42.6%	37.0%
N	100	99	100

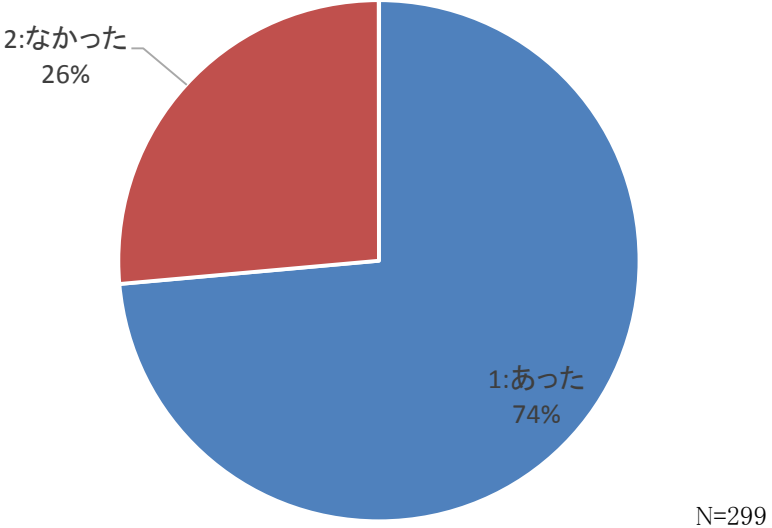
覆面調査：適切な通信容量の料金プランの紹介

◎ 利用実態等に応じた通信容量(データ消費量等)を有する料金プランが勧められた調査例が9割を占め、通信容量の異なる複数の料金プランの紹介があった例も74%を占めた。

料金プランについて、お客様の利用実態や要望に応じた容量のプランが勧められましたか。



通信容量(1GB、3GB等)の異なる複数の料金プランの紹介がありましたか。

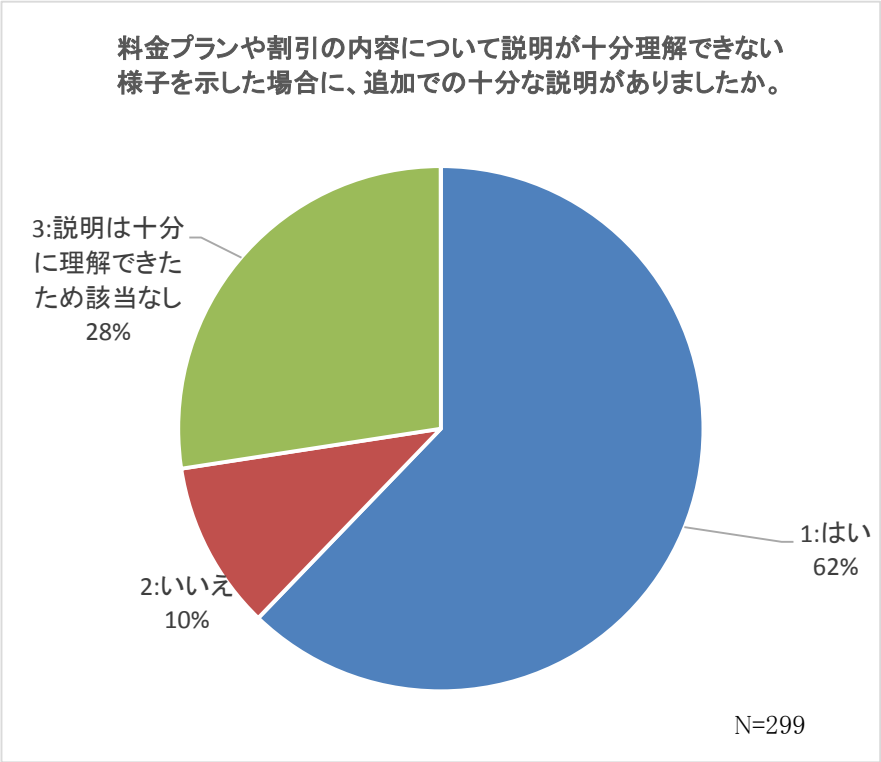


	A社	B社	C社
1:はい	88.0%	90.4%	90.0%
2:いいえ(利用実態・要望の確認はあった)	8.0%	5.3%	6.0%
3:いいえ(利用実態・要望の確認もなかった)	4.0%	4.3%	4.0%
N	100	99	100

	A社	B社	C社
1:あった	83.0%	73.4%	66.0%
2:なかった	17.0%	26.6%	34.0%
N	100	99	100

覆面調査:理解状況に応じた説明

料金プランや割引の内容について説明が十分理解できない様子を調査員が示した調査例(72%)のうち、追加での十分な説明がなかった例(予備知識がないと理解できないと調査員が感じた例)が14%あった。



	A社	B社	C社
1:はい	53.0%	70.2%	64.0%
2:いいえ	9.0%	7.4%	14.0%
3:説明は十分に理解できたため該当なし	38.0%	22.3%	22.0%
N	100	99	100

覆面調査：高齢者への対応

調査対象事業者においては、適合性原則に基づき、65歳以上の高齢者に対し契約内容に不明点はないか等の確認をチェックリストにより行う運用方針となっているが、高齢者である調査員による調査においてチェックリストが示されなかったという例が17件中12件あった。

あなたが65歳以上の場合にお答えください。高齢であることを理由にした追加の確認（契約内容や操作方法に不明点などはありませんか？）はどのように行われましたか。

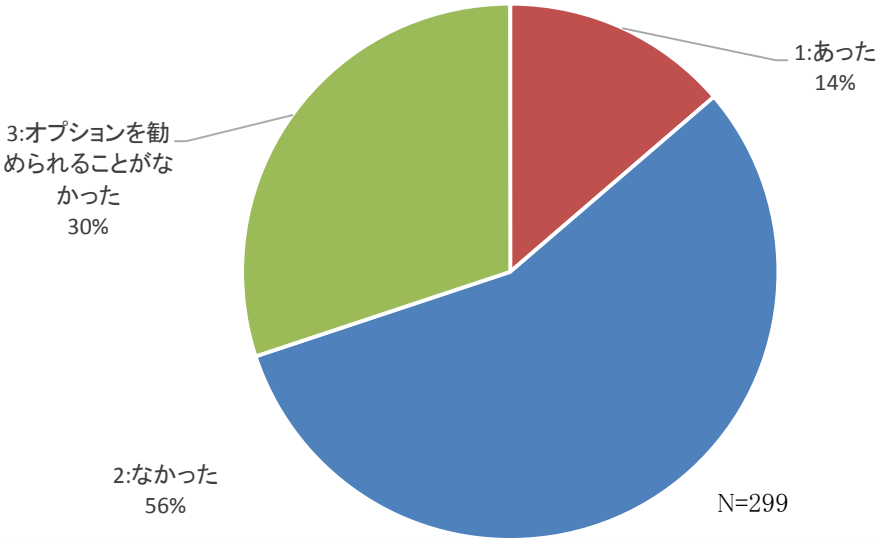
	全体
1:チェックリストを示され説明を受けつつ確認した	4
2:チェックリストは示されたが説明がなく確認済みとなった項目があった	1
3:チェックリストも示されなかった	12
N	17

構成員限り

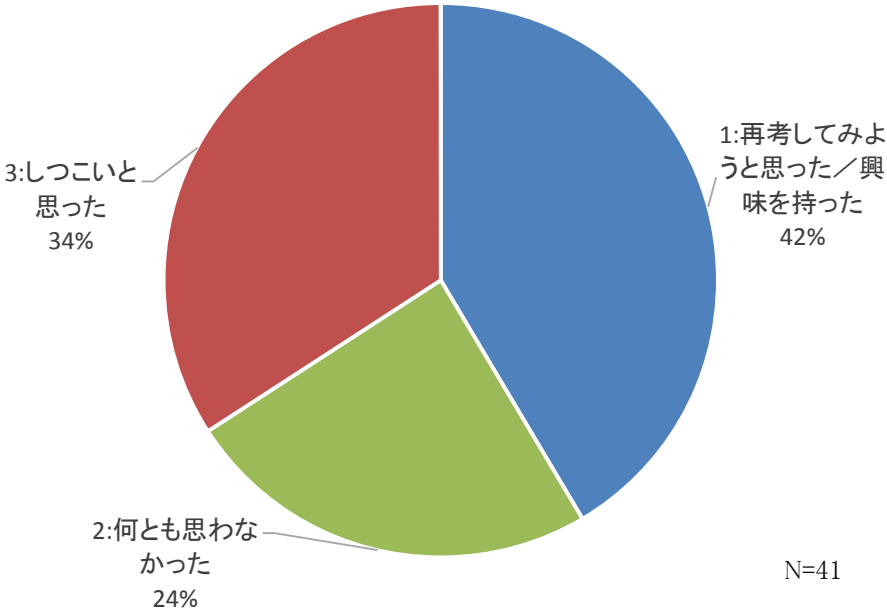
覆面調査：執拗なオプション勧誘の有無

オプションサービスやオプション商品の再勧誘を受けた調査例が14%あり、そのうち調査員が執拗と感じた例が34%あった。ただし、若干の事業者間の差異がみられる。

オプションサービスやオプション商品(端末除く)について、不要であったり関心がないなど断った後に、再度勧められることがありましたか。(例：映像系サービスについて無関心の様子を見せた場合)(オプションサービスには携帯電話契約時の光ファイバーなど他の通信サービスも含まれます)



左記の質問で「1: あった」を選んだ場合についてお尋ねします。再度勧誘されたときに、どう感じましたか。最も当てはまるものを選んでください。



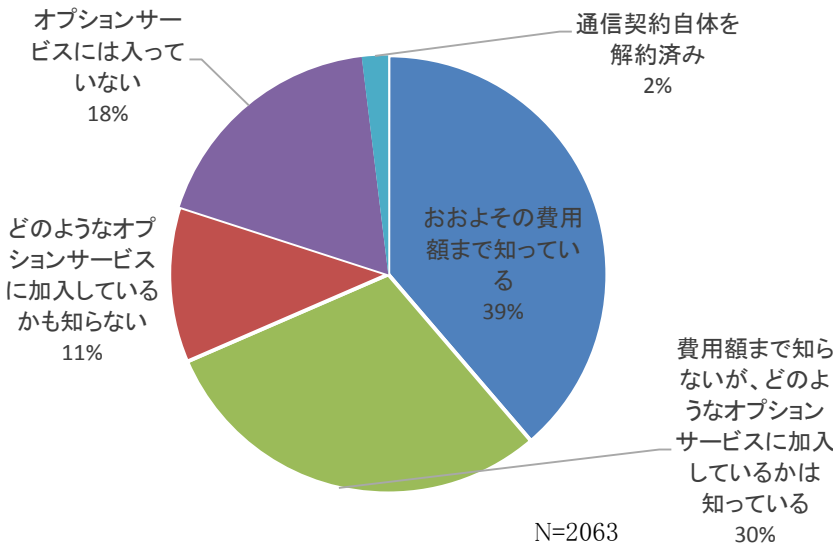
	A社	B社	C社
1:あった	17.0%	11.7%	11.0%
2:なかった	55.0%	53.2%	61.0%
3:オプションを勧められることがなかった	28.0%	35.1%	28.0%
N	100	99	100

構成員限り

利用者アンケート:オプション加入状況に関する理解

自らの契約するオプションサービスについて金額まで知っているという回答が約4割、どのオプションサービスも役立っている又は役立っているものが多いという回答が約半数を占めた一方で、どのようなオプションサービスに加入しているか知らないという回答(11%)や、あまり役立っていないオプションサービスが多い又はオプションサービスが全く役立っていないという回答(16%)も寄せられた。

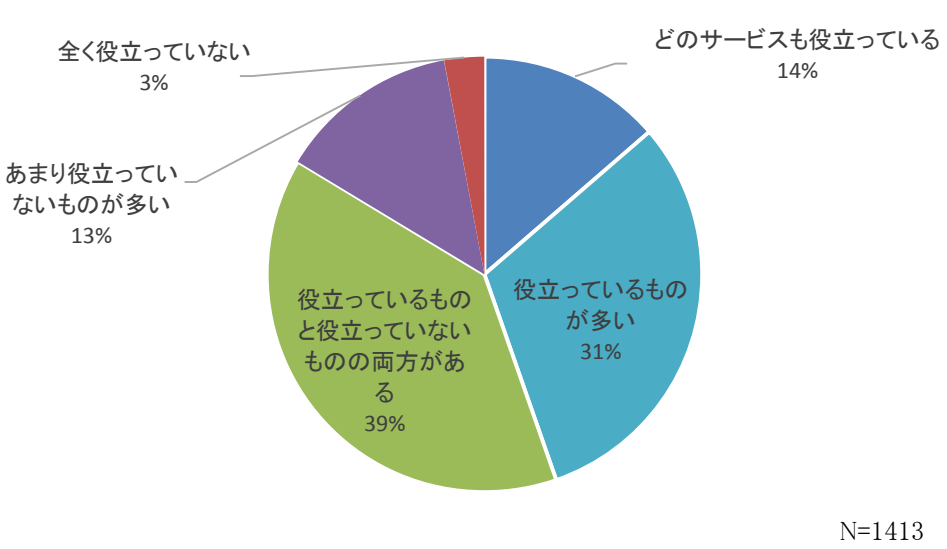
あなたのオプションサービスの契約状況について最も当てはまるものを選んで下さい。



	A社	B社	C社
おおよその費用額まで知っている	38.3%	38.5%	39.4%
費用額まで知らないが、どのようなオプションサービスに加入しているかは知っている	32.3%	29.5%	27.5%
どのようなオプションサービスに加入しているかも知らない	9.8%	10.0%	14.6%
オプションサービスには入っていない	18.4%	19.6%	16.2%
通信契約自体を解約済み	1.2%	2.5%	2.2%
N	684	689	690

※ 毎月どの程度の料金額を支払っているか知っていますかという問いに対して知っている又は知らないと答えた者が回答対象

あなたは自分の契約しているオプションサービスについてどう思っていますか。最も当てはまるものを選んで下さい。

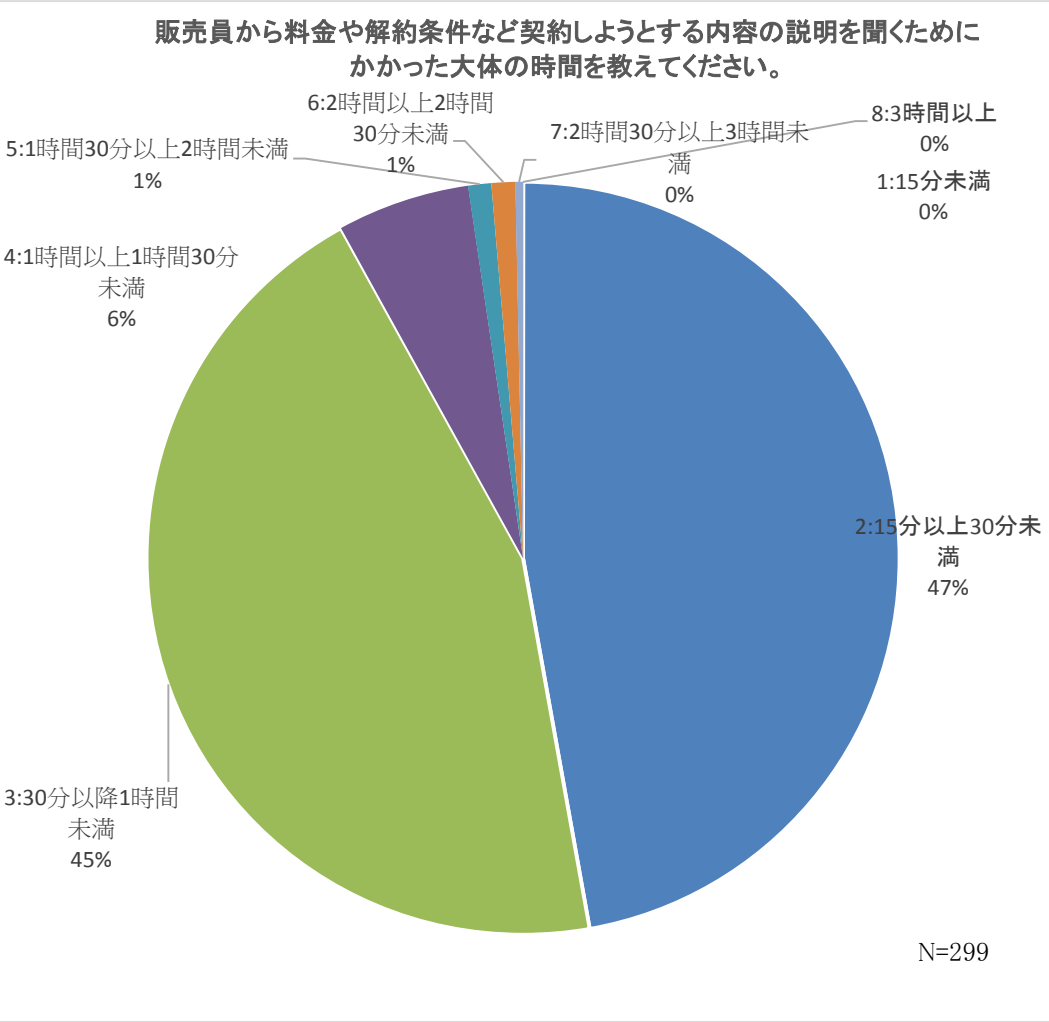


	A社	B社	C社
どのサービスも役立っている	11.4%	16.9%	12.8%
役立っているものが多い	27.5%	32.7%	32.9%
役立っているものと役立っていないものの両方がある	42.0%	38.0%	36.8%
あまり役立っていないものが多い	15.7%	10.0%	14.3%
全く役立っていない	3.3%	2.4%	3.2%
N	483	468	462

※ 左記質問で、おおよその費用額は知っている又は費用額までは知らないが、どのようなオプションサービスに加入しているかは知っていると答えた者が回答対象

覆面調査:説明時間

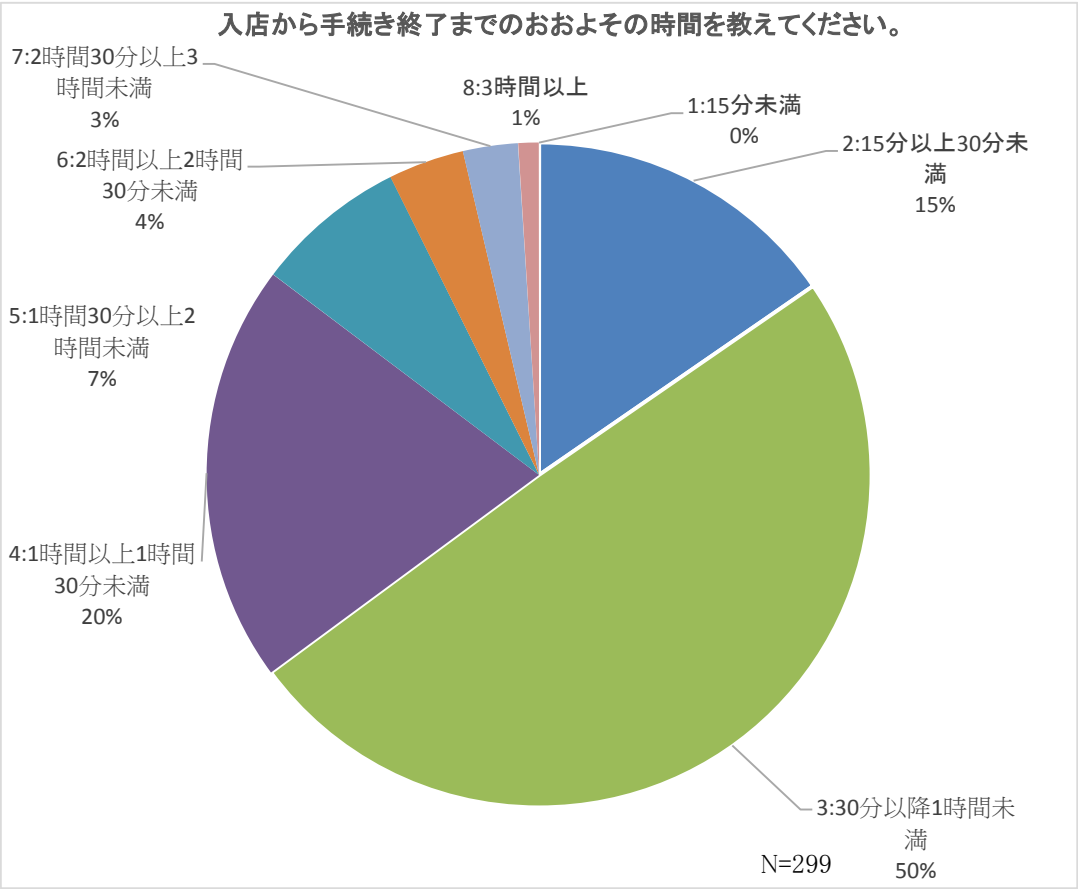
料金や解約条件など契約内容の説明に要した時間について、最も多かったのは15分以上30分未満という例であり、次いで30分以上1時間未満の例となっている。



	A社	B社	C社
1:15分未満	0.0%	0.0%	0.0%
2:15分以上30分未満	45.0%	57.4%	40.0%
3:30分以降1時間未満	51.0%	34.0%	49.0%
4:1時間以上1時間30分未満	3.0%	6.4%	8.0%
5:1時間30分以上2時間未満	1.0%	1.1%	1.0%
6:2時間以上2時間30分未満	0.0%	1.1%	2.0%
7:2時間30分以上3時間未満	0.0%	0.0%	0.0%
8:3時間以上	0.0%	0.0%	0.0%
N	100	99	100

覆面調査:所要時間

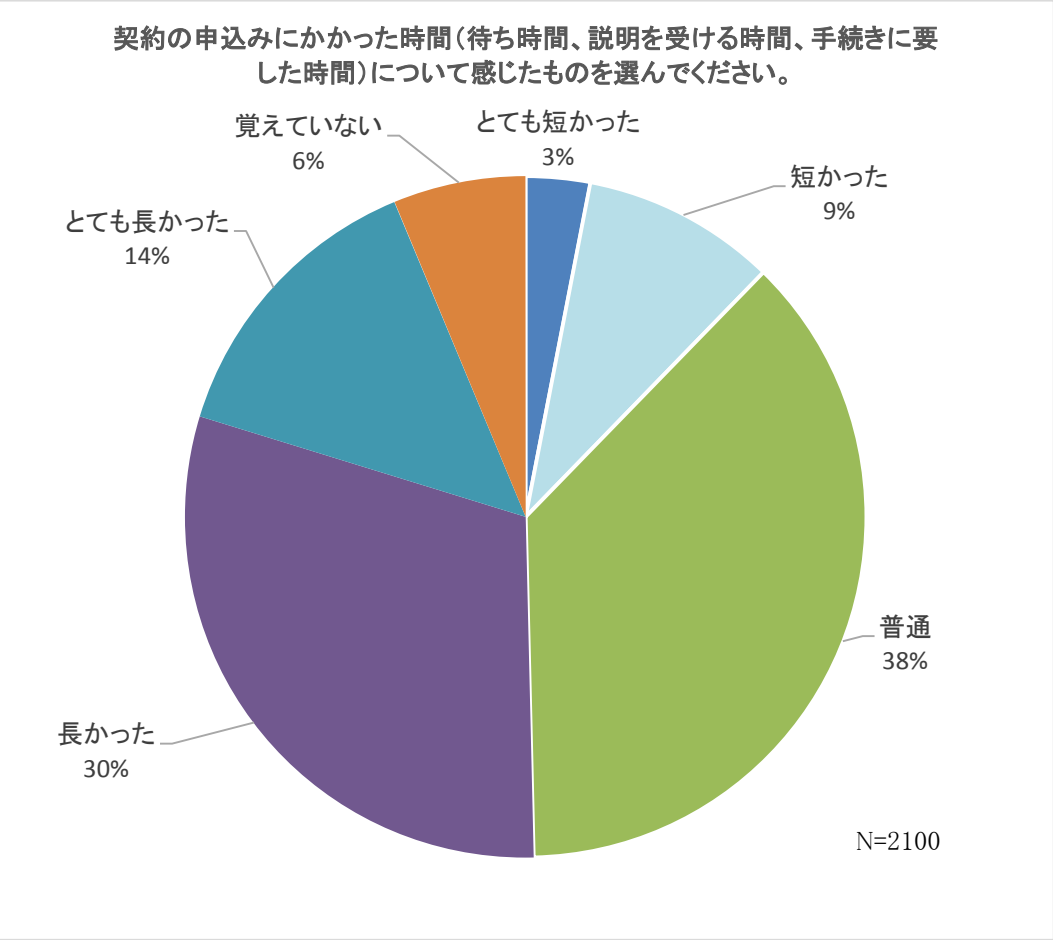
契約内容の説明のほか、手続き等に要した時間を含めた全体の所要時間でみると、30分以上1時間未満という例が最も多く、次いで1時間以上1時間未満という例が多い。



	A社	B社	C社
1:15分未満	0.0%	0.0%	0.0%
2:15分以上30分未満	11.0%	18.1%	17.0%
3:30分以降1時間未満	36.0%	58.5%	54.0%
4:1時間以上1時間30分未満	31.0%	14.9%	16.0%
5:1時間30分以上2時間未満	12.0%	4.3%	6.0%
6:2時間以上2時間30分未満	4.0%	4.3%	3.0%
7:2時間30分以上3時間未満	4.0%	0.0%	3.0%
8:3時間以上	2.0%	0.0%	1.0%
N	100	99	100

利用者アンケート: 所要時間

待ち時間、手続きに要した時間など説明時間以外の時間も含めた全体の所要時間について、とても長かった又は長かったという回答が44%あり、短かった又はとても短かったという回答(12%)を上回った。



	A社	B社	C社
とても短かった	2.4%	3.7%	3.0%
短かった	8.6%	9.0%	10.1%
普通	34.0%	40.3%	37.7%
長かった	30.3%	29.3%	30.9%
とても長かった	18.9%	11.6%	11.4%
覚えていない	5.9%	6.1%	6.9%
N	700	700	700

全体としてみれば、特定の事業者又は代理店に良い結果又は悪い結果が偏在していることはない。

構成員限り

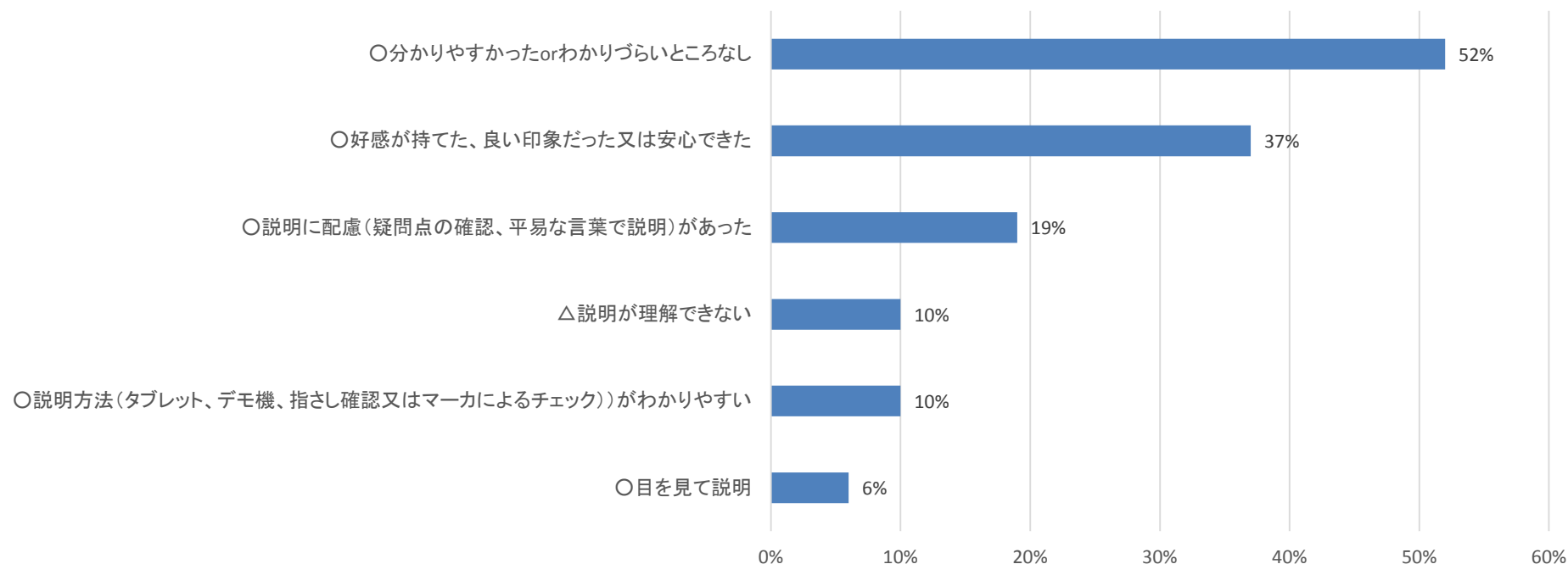
FTTHサービス

構成員限り

覆面調査：調査員による自由記述内容の傾向

◎ 分かりやすかった又は分かりづらいところはなかった旨の自由記述が付された調査例が約半数を占め、好感が持てた、良い印象だった又は安心できた旨の記述が付された例も37%あった。

○：肯定的記述、△：肯定的ではない記述



N=100(142件の調査例のうち100件を無作為抽出して分類)

複数選択のため、合計は100%にならない。

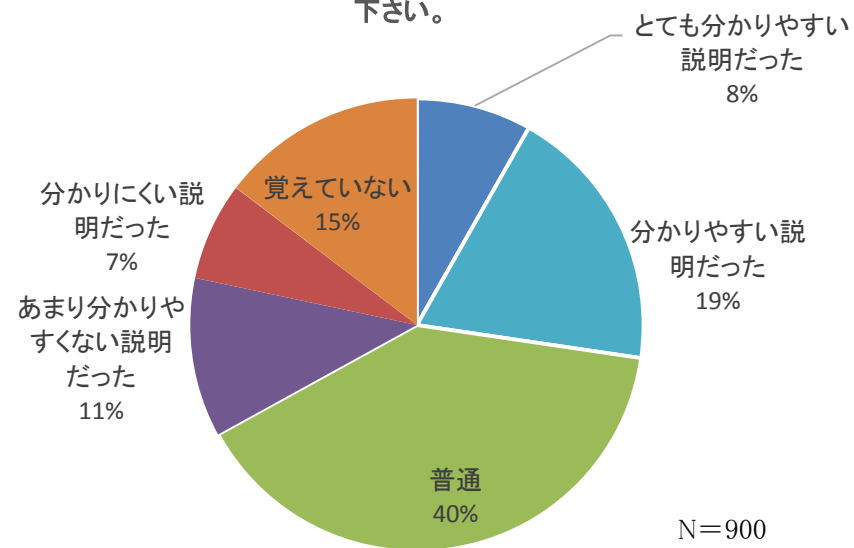
次の3欄を設けて調査員に記入を求めた：

- ①接客や説明で良かったと思う点
- ②分かりにくかった点や、説明が漏れていたたり間違っていたのではないかとと思われる点
- ③説明の分かりやすさという観点から気づいた点

利用者アンケート:説明全体の分かりやすさ

◎ 説明がとても分かりやすい又は分かりやすいとの回答が約3割(27%)あり、説明が分かりにくい又はあまり分かりや
すくないという回答(18%)を上回ったが、電話勧誘販売・訪問販売で契約した回答者に限ると、分かりにくい又はあ
まり分かりやすくないという回答の方が多い(とても分かりやすい又は分かりやすいが17.8%に対し分かりにくい又はあまり分かりやすくないが
23.6%)。

説明全体の分かりやすさについて最も当てはまるものを選んで
下さい。



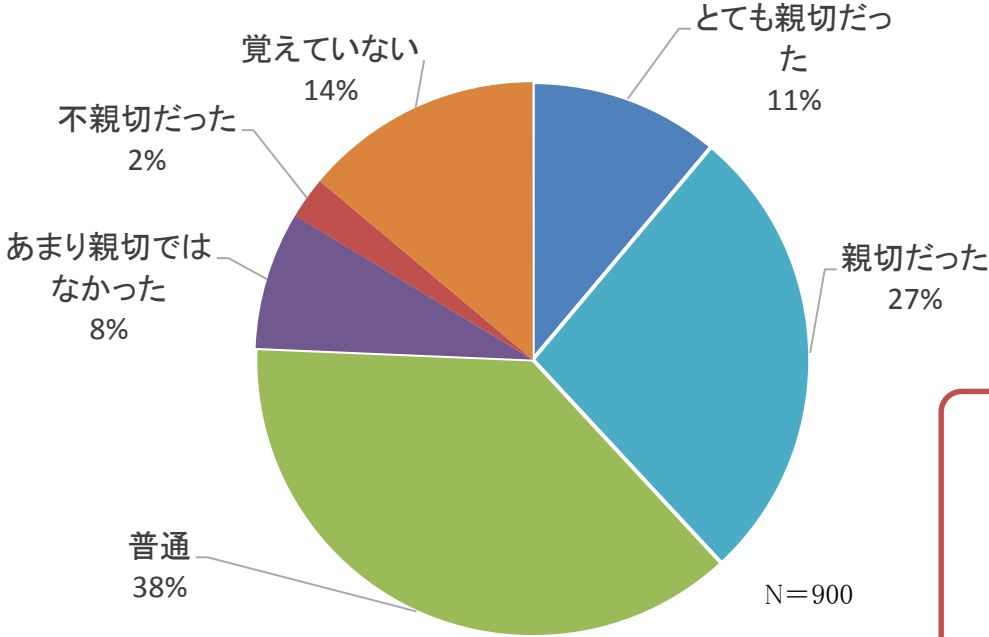
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外
とても分かりやすい説明だった	2.1%	9.9%
分かりやすい説明だった	15.7%	20.0%
普通	45.0%	38.2%
あまり分かりやすくない説明だった	14.7%	10.4%
分かりにくい説明だった	8.9%	6.5%
覚えていない	13.6%	15.0%
N	191	709

構成員限り

利用者アンケート：販売スタッフの応対（親切と感じたかどうか）

◎ 販売スタッフがとても親切だった又は親切だったとの回答が約4割(38%)を占める。
（不親切又はあまり親切ではなかったとの回答は約1割）
電話勧誘販売・訪問販売で契約した回答者に限ると、とても親切だった又は親切だったとの回答が約3割(27.2%)となる（不親切又はあまり親切ではなかったとの回答は16.2%）。

説明時の販売スタッフの応対について最も当てはまるものを選んで下さい。



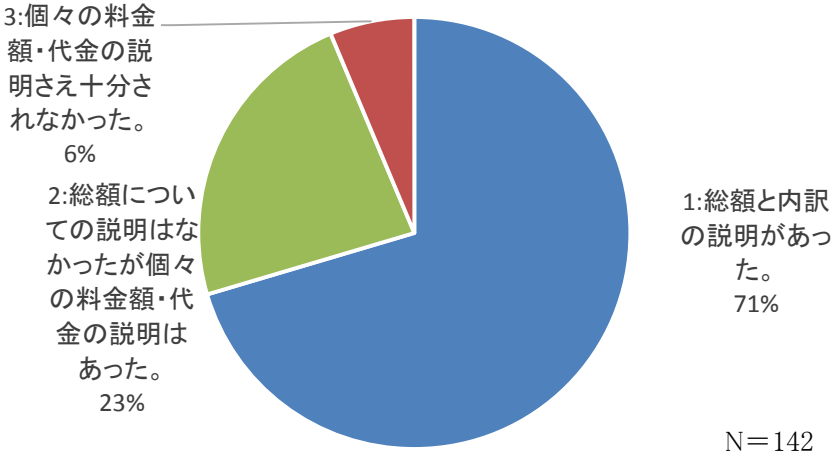
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外
とても親切だった	4.2%	13.0%
親切だった	23.0%	28.1%
普通	45.5%	35.4%
あまり親切ではなかった	13.6%	6.5%
不親切だった	2.6%	2.4%
覚えていない	11.0%	14.7%
	191	709

構成員限り

覆面調査:総額に関する説明状況

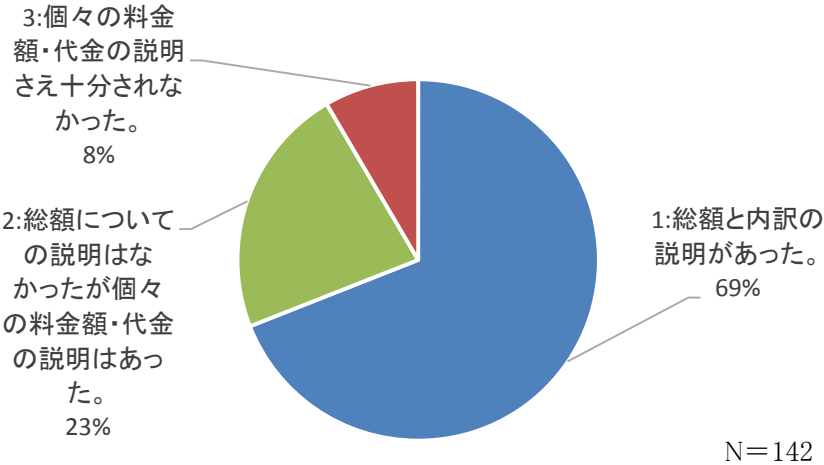
◎ 中間報告において改善・検討事項とした総額及び内訳の説明は約7割の調査例で実態として行われていた。

通信料金に加えてオプション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。



	店舗	電話
1:総額と内訳の説明があった。	69.6%	71.4%
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。	20.3%	27.0%
3:個々の料金額・代金の説明さえ十分されなかった。	10.1%	1.6%
N	79	63

請求初月に発生する初期費用を含めた支払額がどのように説明されましたか。

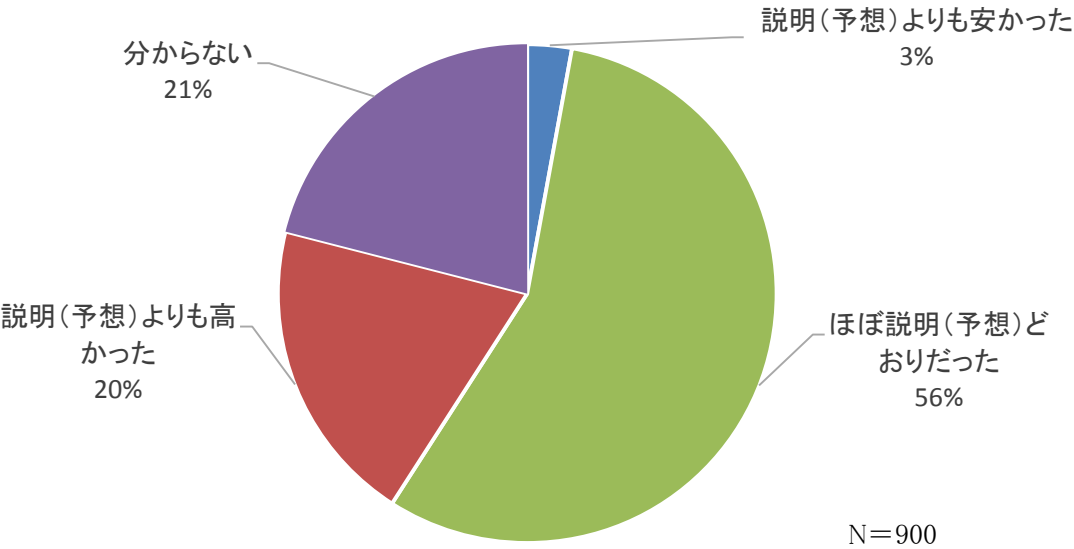


	店舗	電話
1:総額と内訳の説明があった。	65.8%	73.0%
2:総額についての説明はなかったが個々の料金額・代金の説明はあった。	22.8%	22.2%
3:個々の料金額・代金の説明さえ十分されなかった。	11.4%	4.8%
N	79	63

利用者アンケート: 予想した支払見込額等と実際の額の乖離に関する状況

実際の支払額が契約前に説明を受けた総額又はその際に想像した総額とほぼ同じだったという回答が約6割(56%)を占める一方で、実際の支払額の方が高かったという回答も約2割寄せられた。

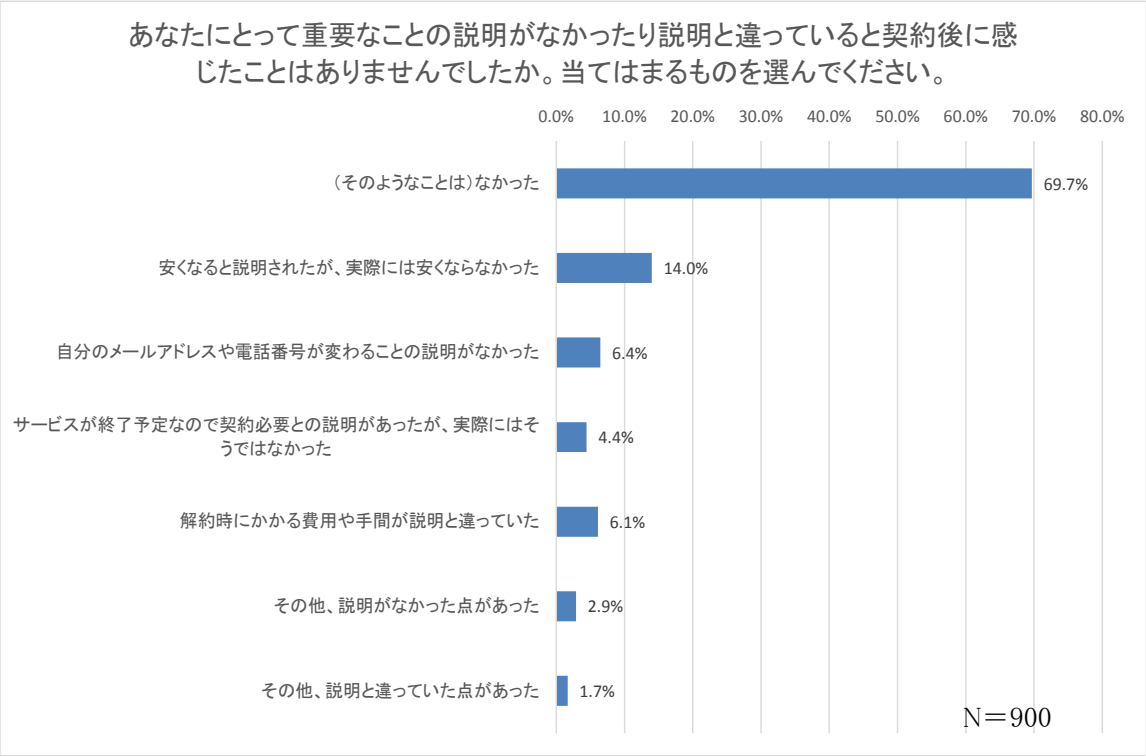
実際の支払額について、契約申込みの際に説明を受けた金額あるいは想像した金額と比べて、どのように思いましたか。



	電話勧誘又は訪問販売	それ以外
説明(予想)よりも安かった	1.0%	3.4%
ほぼ説明(予想)どおりだった	55.5%	56.4%
説明(予想)よりも高かった	23.6%	18.9%
分からない	19.9%	21.3%
N	191	709

利用者アンケート: 安くなるという説明

安くなると説明されたが実際には安くならなかったという回答が14%あった。



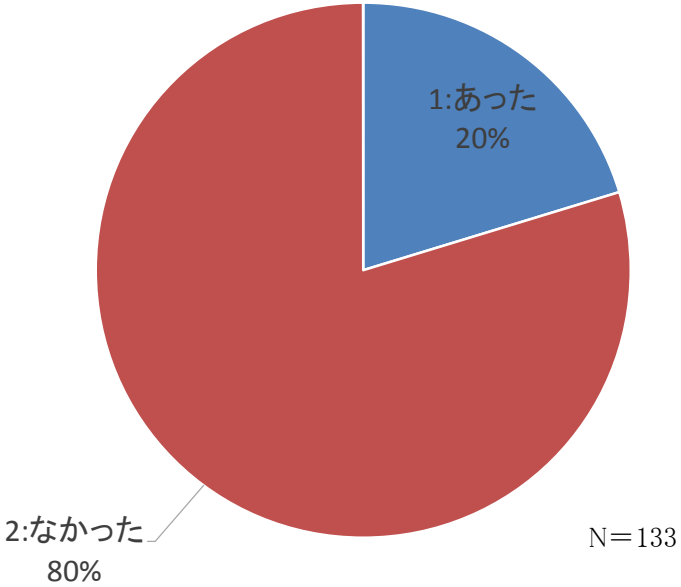
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外
(そのようなことは)なかった	60.7%	72.1%
安くなると説明されたが、実際には安くならなかった	16.2%	13.4%
自分のメールアドレスや電話番号が変わることの説明がなかった	7.9%	6.1%
サービスが終了予定なので契約必要との説明があったが、実際にはそうではなかった	5.8%	4.1%
解約時にかかる費用や手間が説明と違っていた	9.4%	5.2%
その他、説明がなかった点があった	3.7%	2.7%
その他、説明と違っていた点があった	2.1%	1.6%
N	191	709

構成員限り

覆面調査：期間拘束・自動更新付き以外の料金プランの紹介状況

いつ契約解除しても違約金が生じない料金プラン（縛りのない選択肢）が紹介されなかった例が8割を占めた。
※ただし、2社においては縛りのない選択肢が存在しないため、下記の結果から除いている。

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。



	店舗	電話
1:あった	25.6%	11.8%
2:なかった	74.4%	88.2%
N	82	51

構成員限り

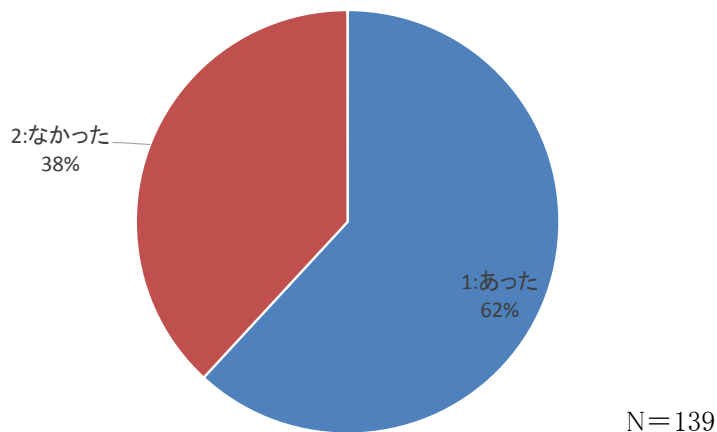
期間拘束・自動更新の仕組みに関する説明(覆面調査)

違約金なしに解約等ができる期間(更新月)に関する説明と、2年等の期間経過後は申し出ない限り自動で契約が更新されること(自動更新)に関する説明について、説明が行われなかった例がどちらも1/3程度を占め、いずれかの説明がなかった例は、全調査例(※)の50%(店舗45%/電話57%)に達する。

なお、事業者によっては、全ての調査例でいずれかの説明が行われていた。

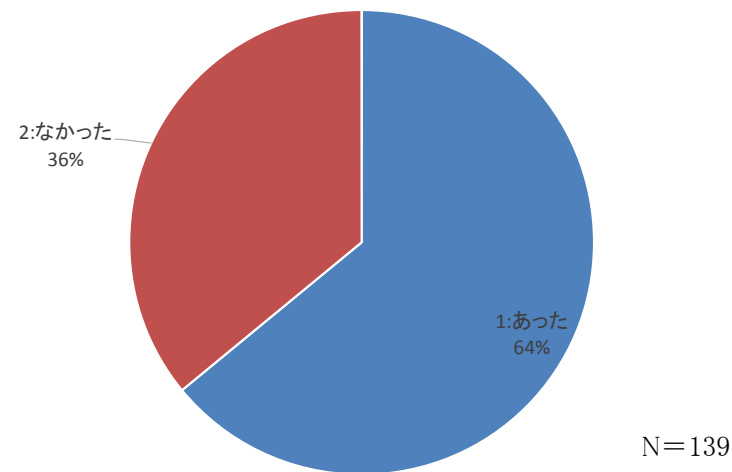
※1社では一定期間経過後は必ず違約金のないプランに移行することとなっているため、本ページの結果から除いている。

通信料金プランについて、違約金なしに解約や契約変更ができる期間が一定期間(例:2年)に1度の2ヶ月程度に限られることの説明がありましたか。



	店舗	電話
1:あった	65.4%	57.4%
2:なかった	34.6%	42.6%
N	78	61

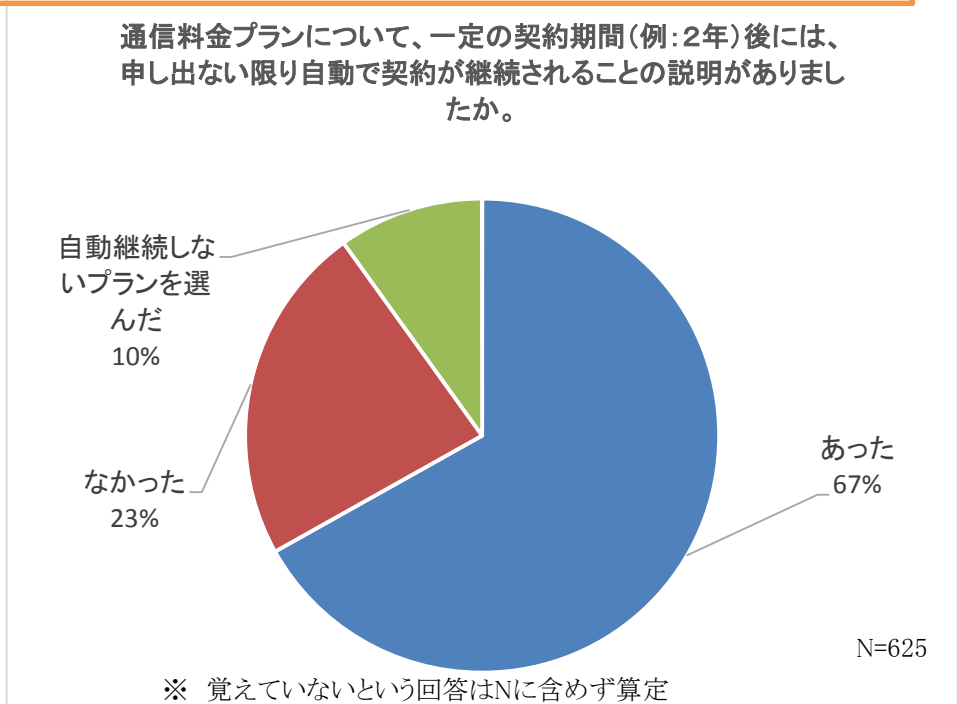
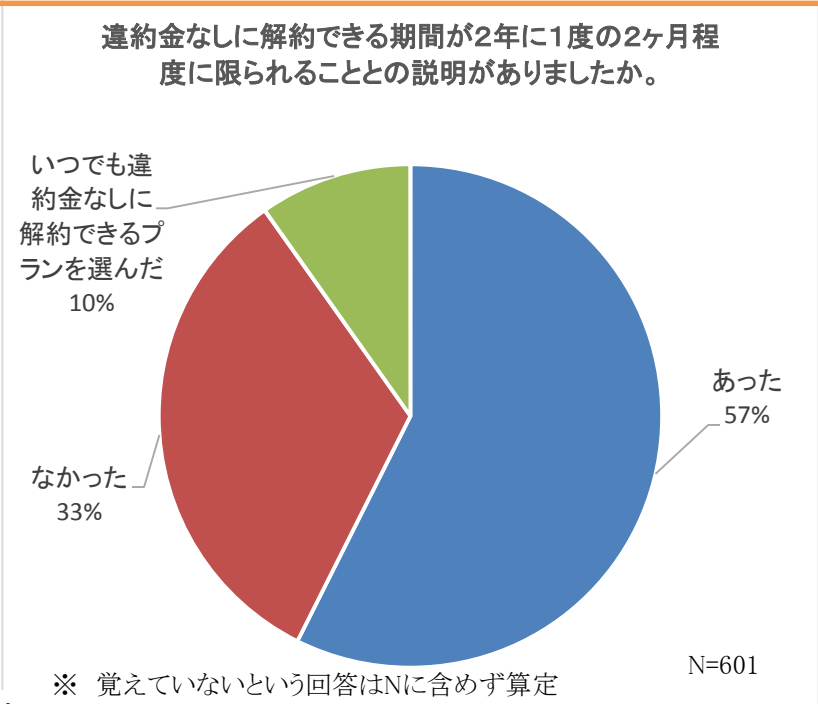
通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年)後には、申し出ない限り自動で契約が継続されることの説明がありましたか。



	店舗	電話
1:あった	67.9%	55.7%
2:なかった	32.1%	44.3%
N	78	61

利用者アンケート: 期間拘束・自動更新の仕組みに関する説明

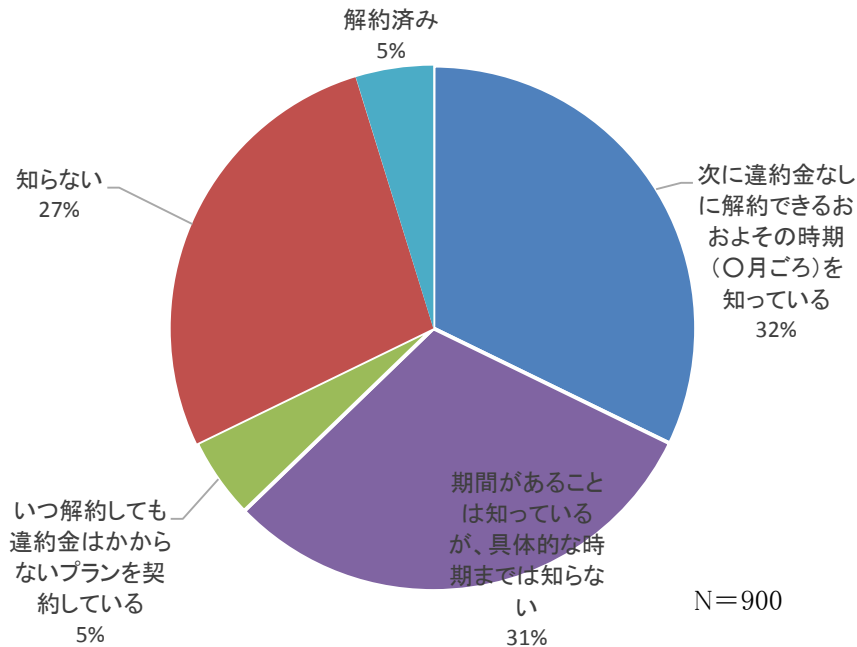
違約金なしに解約等ができる期間(更新月)に関する説明がなかったという回答と2年等の期間経過後は申し出ない限り自動で契約が更新されること(自動更新)に関する説明がなかったという回答がいずれについても約1/3程度を占め、両者いずれかの説明がなかった例は51%を占める。



利用者アンケート：期間拘束・自動更新の仕組みに関する理解

約3割(27%)のアンケート参加者が更新月について知らないと回答しており、更新月という期間があることは知っているが具体的な時期までは知らないとする回答と合わせると、約6割(58%)を占める。

違約金なしに解約できる期間について知っていますか。



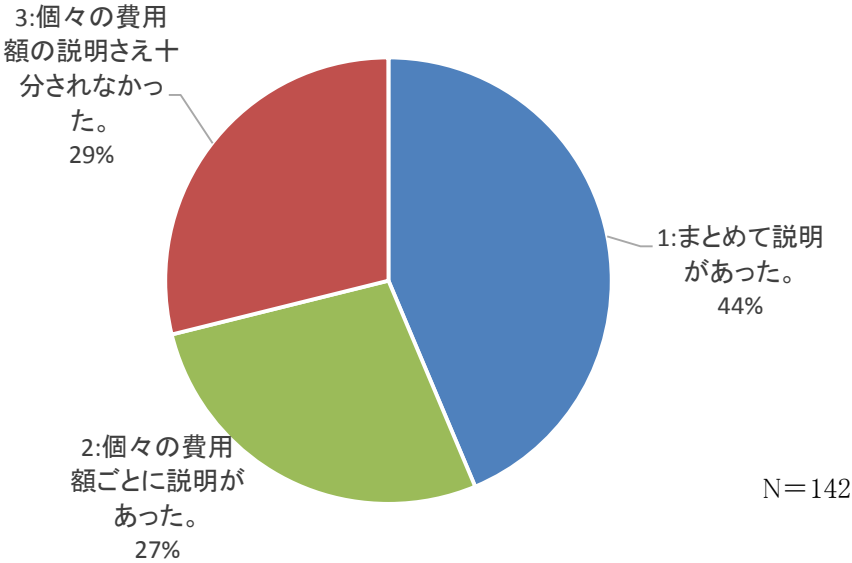
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外
次に違約金なしに解約できるおおよその時期（〇月ごろ）を知っている	30.9%	32.6%
期間があることは知っているが、具体的な時期までは知らない	30.4%	30.6%
いつ解約しても違約金はかからないプランを契約している	3.7%	5.4%
知らない	29.3%	26.9%
解約済み	5.8%	4.5%
N	191	709

構成員限り

覆面調査：解約費用の説明状況

解約時に生じる各種の費用について、まとめて説明された例が約4割(44%)あった。
一方で、個々の解約費用の額の説明さえ十分に行われなかった例が約3割(29%)あったが、事業者によっては全ての調査例で十分行われていたという結果となった。

解約(契約解除)をした場合に発生する様々な費用(1. 料金プランの違約金、2. 日割りされない月額の基本料金、3. 工事費の残り代金等)についてどのように説明がありましたか。

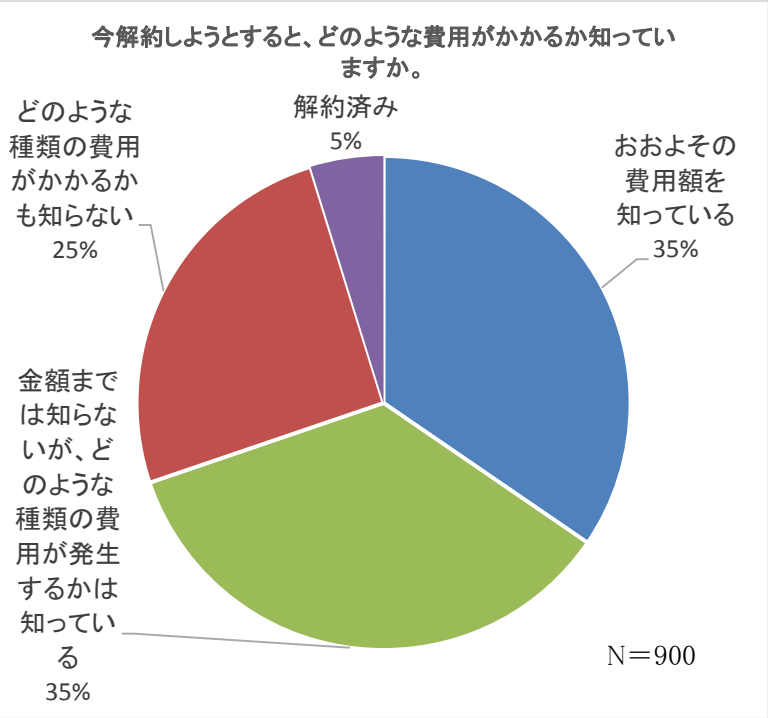


	店舗	電話
1:まとめて説明があった。	43.0%	44.4%
2:個々の費用額ごとに説明があった。	24.1%	31.7%
3:個々の費用額の説明さえ十分されなかった。	32.9%	23.8%
N	79	63

構成員限り

利用者アンケート:解約費用の理解状況

今解約するとした場合にどのような種類の費用がかかるかも知らないとの回答が25%あり、どのような種類の費用が発生するかは知っているが金額までは知らないとの回答まで含めると、60%を占める。



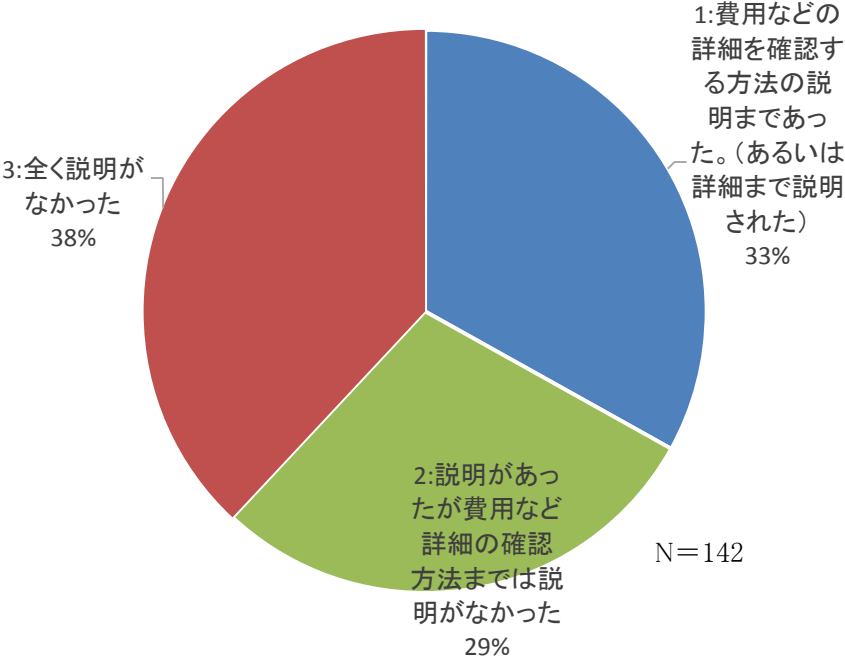
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外
おおよその費用額を知っている	33.0%	35.0%
金額までは知らないが、どのような種類の費用が発生するかは知っている	38.2%	34.4%
どのような種類の費用がかかるかも知らない	23.0%	26.1%
解約済み	5.8%	4.5%
N	191	709

構成員限り

覆面調査：初期契約解除の説明

初期契約解除制度について、全く説明されず、又は詳細の確認方法までの説明がなかった例が合計67%に達した。

契約書面を受領してから(ソフトバンクの場合はサービス提供開始日から)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。



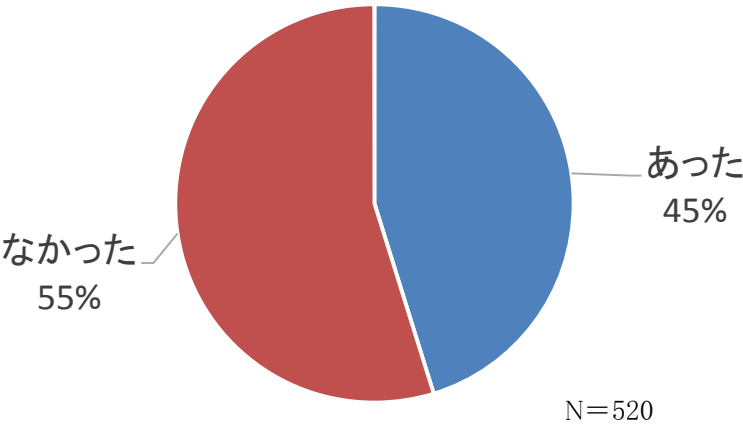
	店舗	電話
1:費用などの詳細を確認する方法の説明まであった。(あるいは詳細まで説明された)	35.4%	30.2%
2:説明があったが費用など詳細の確認方法までは説明がなかった	24.1%	34.9%
3:全く説明がなかった	40.5%	34.9%
N	79	63

構成員限り

利用者アンケート: 初期契約解除制度に関する説明・理解

契約初期であればキャンセルできることの説明がなかったという回答が55%に達した。
初期契約解除制度を(全く)知らないという回答が52%に達した。

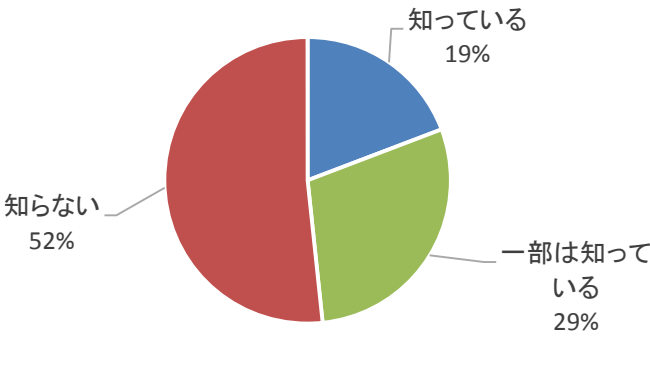
契約の初期であればキャンセルできることの説明がありましたか。



	電話勧誘又は訪問販売	それ以外
あった	46.8%	44.8%
なかった	53.2%	55.2%
N	109	411

※ 覚えていないという回答はNに含めず算定

法律により、契約書面を受け取ってから8日間等が経過するまでは、FTTH(光回線)サービスなどについては違約金なく通信契約をキャンセルし、主要な携帯電話サービスについては説明不足などの場合に端末も含めてキャンセルすることができます。(初期契約解除制度・確認措置)このことを知っていますか。



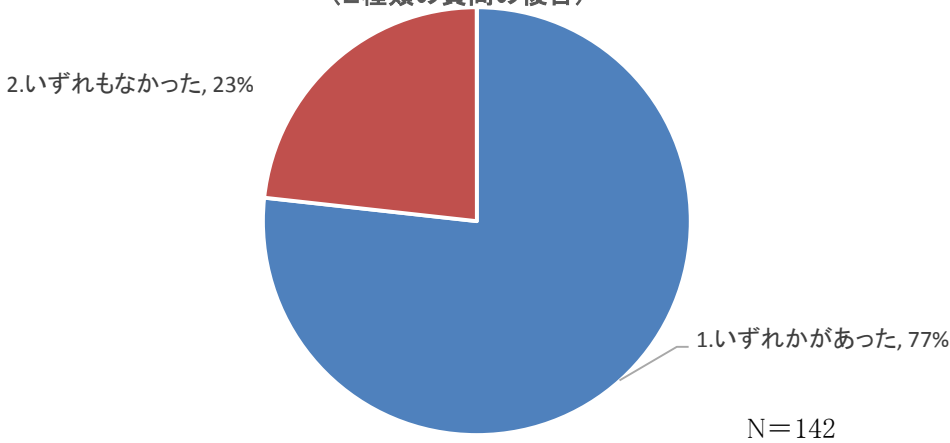
	電話勧誘又は訪問販売	それ以外
知っている	15.7%	20.2%
一部は知っている	37.2%	26.9%
知らない	47.1%	52.9%
N	191	709

構成員限り

覆面調査：連絡先に関する説明

連絡先について全く説明又は紹介がなかったと考えられる例が約2割(23%)あった。
ただし、事業者によっては、全ての調査例において何らかの形で説明又は紹介がされていた。

①苦情・問合せを行うための連絡先の説明又は②工事完了前に申込み取
消しなどの連絡をするための連絡先の紹介がありましたか。(※)
(2種類の質問の複合)



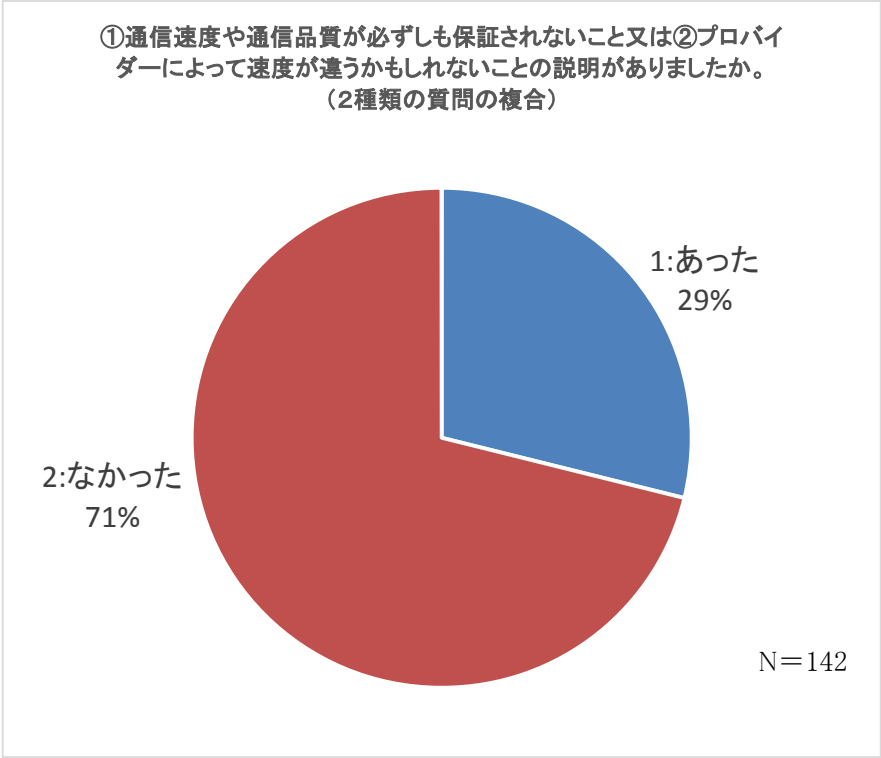
	店舗	電話
1. いずれかがあった	82.3%	69.8%
2. いずれもなかった	17.7%	30.2%
N	79	63

※①と②のいずれにも「なかった」旨の記録がされた数を計上。
①の苦情・問合せを行うための連絡先の説明の有無は電話申込みについて確認。
②は店舗での調査も対象とし、工事完了前の申込み取消しに限らず連絡先の紹介が全くなかったと記録された例を「なかった」として計上。

構成員限り

覆面調査:速度等に関する説明

通信速度等が必ずしも保証されないこと又はプロバイダーによって速度が異なるかもしれないこと(※)の説明がなかった例が約7割に達した。 ※本調査の想定する状況では回線申込み時にプロバイダを選択し同時に申し込むことが多いと考えられた事業者について確認。



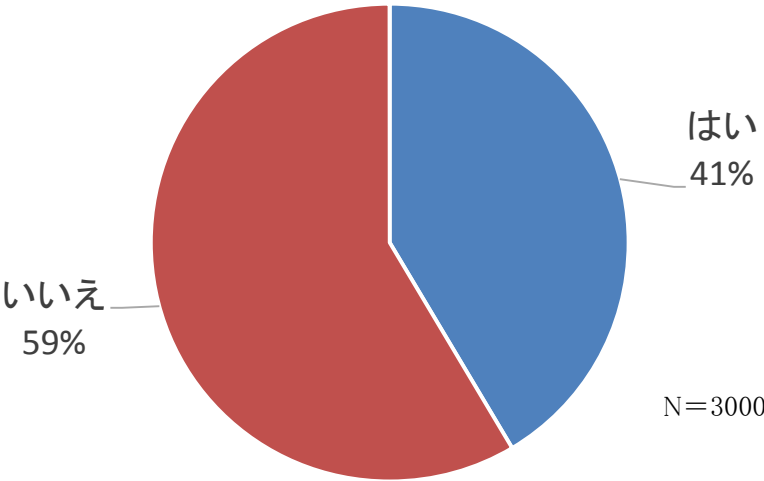
	店舗	電話
1:あった	40.5%	14.3%
2:なかった	59.5%	85.7%
N	79	63

構成員限り

特に電話勧誘等でFTTHサービスの契約を締結しようとする場合に利用者における適切な対応に資すると考えられる2つの留意点(電話による契約成立の可能性及び転用)の認知状況について、MNOの契約者も含めてアンケート参加者全員に尋ねたところ、3～4割の認知度という結果が得られた。

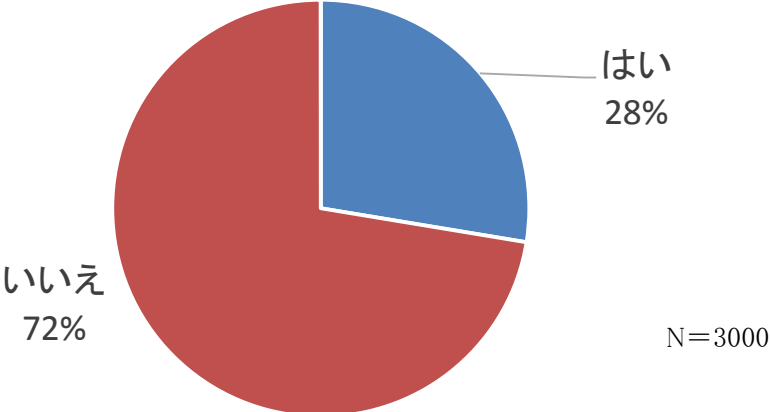
利用者アンケート: 電話による契約成立に関する認知度

書面なしで電話のやり取りだけでも契約が成立する場合があることを知っていますか。



利用者アンケート: 転用に関する認知度

NTTのフレッツサービスから新しい事業者へ乗り換える場合は、NTTのホームページや電話で番号(転用承諾番号)を取得してその事業者に伝えるとすぐにサービスが切り替わる仕組みがあります(「転用」)。このことを知っていますか。



※ 電話のやり取りだけでも契約が成立する場合として、そもそも一般的に、契約内容が適切に説明され、かつ、利用者の申込み又は承諾の意思が明確に表示されていることが前提

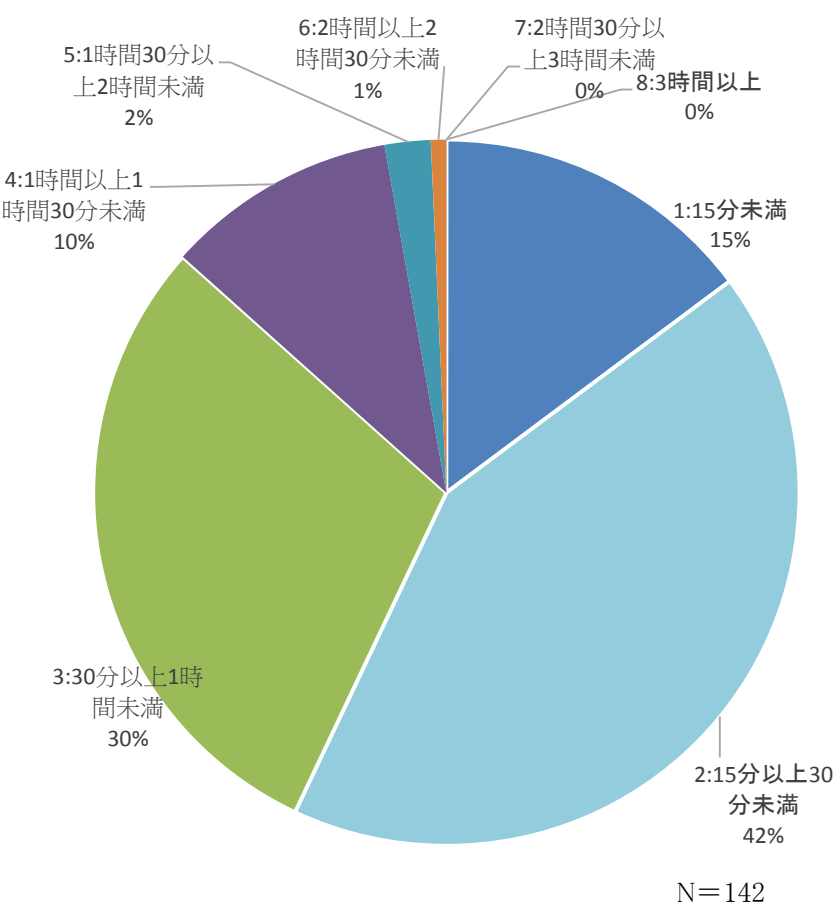
	MNO契約者	FTTH契約者
はい	38.6%	48.1%
いいえ	61.4%	51.9%
N	2100	900

	MNO契約者	FTTH契約者
はい	24.4%	35.1%
いいえ	75.6%	64.9%
N	2100	900

覆面調査:説明時間

料金や解約条件など契約内容の説明に要した時間について、最も多かったのは15分以上30分未満という例であり、次いで30分以上1時間未満の例となっている。

販売員から料金や解約条件など契約しようとする内容の説明を聞くためにかかった大体の時間を教えてください。

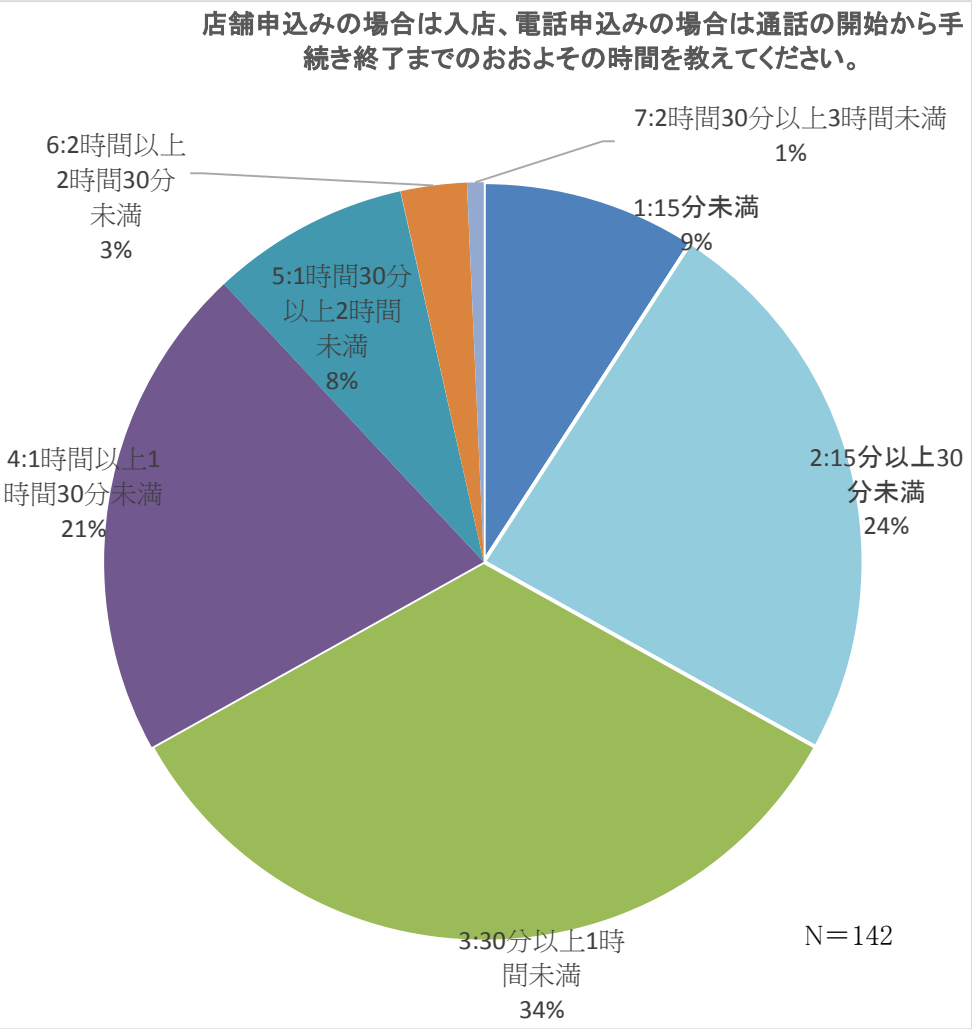


	店舗	電話
1:15分未満	0.0%	33.3%
2:15分以上30分未満	34.2%	52.4%
3:30分以上1時間未満	44.3%	11.1%
4:1時間以上1時間30分未満	19.0%	0.0%
5:1時間30分以上2時間未満	1.3%	3.2%
6:2時間以上2時間30分未満	1.3%	0.0%
7:2時間30分以上3時間未満	0.0%	0.0%
8:3時間以上	0.0%	0.0%
N	79	63

構成員限り

覆面調査: 全体所要時間

契約内容の説明のほか、手続き等に要した時間を含めた全体の所要時間でみると、30分以上1時間未満という例が最も多く、次いで15分以上30分未満という例が多い。

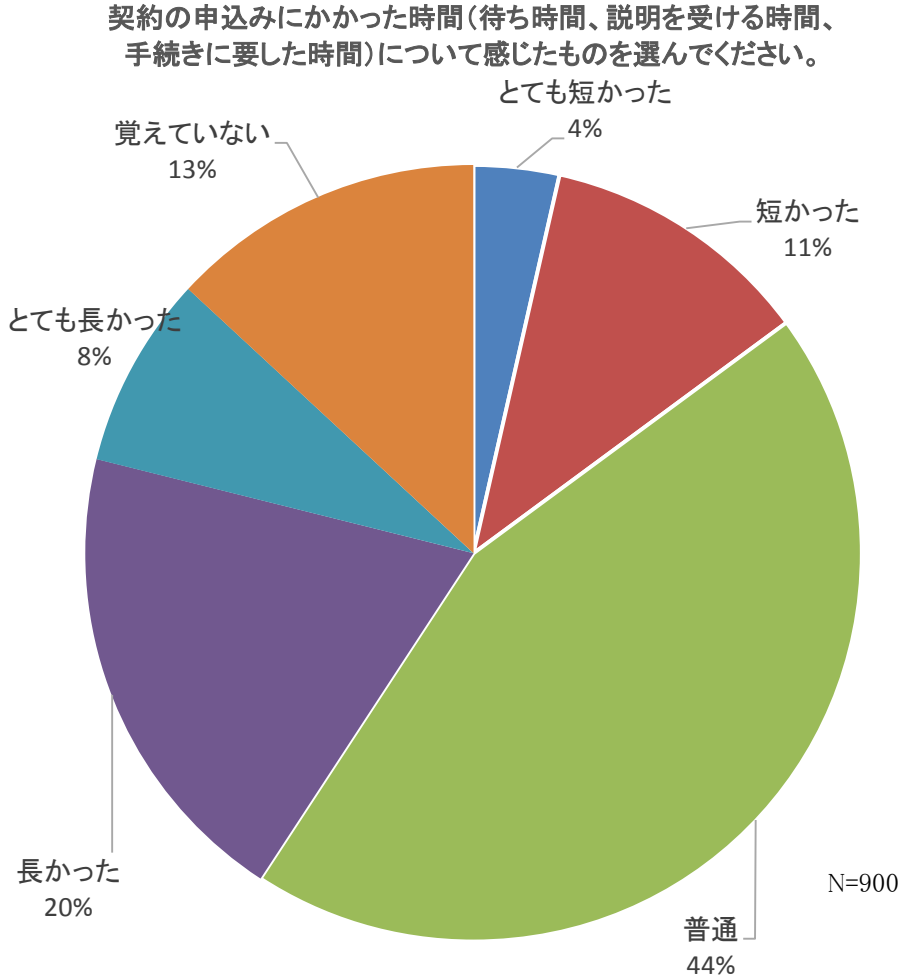


	店舗	電話
1:15分未満	0.0%	20.6%
2:15分以上30分未満	3.8%	49.2%
3:30分以上1時間未満	40.5%	25.4%
4:1時間以上1時間30分未満	35.4%	3.2%
5:1時間30分以上2時間未満	15.2%	0.0%
6:2時間以上2時間30分未満	3.8%	1.6%
7:2時間30分以上3時間未満	1.3%	0.0%
N	79	63

構成員限り

利用者アンケート: 所要時間

待ち時間、手続きに要した時間など説明時間以外の時間も含めた全体の所要時間について、とても長かった又は長かったという回答が28%あり、短かった又はとても短かったという回答(15%)を上回った。



	電話勧誘又は訪問販売	それ以外
とても短かった	1.6%	4.1%
短かった	12.6%	11.0%
普通	47.6%	43.4%
長かった	22.5%	18.9%
とても長かった	5.8%	8.6%
覚えていない	9.9%	14.0%
	191	709

構成員限り

全体としてみれば、特定の事業者又は販路に良い結果又は悪い結果が偏在していることはない。

— 構成員限り —