

# 平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング (評価・総括)

平成29年6月

ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

# モニタリングの対象・方法

「消費者保護ルールの実施状況に関する定期調査平成28年度調査計画」(平成28年10月21日策定・公表)に基づき、次の対象・方法により、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。

## 2. 定期調査(計55社の電気通信事業者が対象)(※1)

		MNO (※2)	FTTH	MVNO	CATV	分離型ISP (回線なし)
書面等調査(中間報告で「書面等調査の主な結果」を取りまとめ済み) 契約前の説明、書面交付、代理店指導等措置など消費者保護ルールに関連する業務の運用方法や書面記載状況について、各調査対象事業者から書面回答を得て検証		3社	18社	15社	27社	7社
うち、詳細な対面ヒアリングまで実施		○	○			
実地調査	覆面調査 調査員が利用者に扮して説明・応対を受け、販売現場の実態を確認	3社 (各社約100回、計約300回)	9社 (各社3～52回、計約140回)			
	利用者アンケート 改正法施行後に対象事業者・サービスの新規契約をした利用者に対してウェブアンケートにより契約前の説明の状況、現在の理解の状況等を質問	3社 (各社700名、計2100名)	9社 (各社70～116名、計900名)			

※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: 全国展開しているMNO4社のうち最も小規模な1社は、その規模、販売実態等に鑑み、便宜上MVNOに係る結果の中で記載することとした。

# 苦情等の全体傾向

## 1. 通信サービス全体の総件数の推移について

- 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は、近年右肩上がりが増加し、平成27年度には約9万1千件(総務省:10125件/PIO-NET:80,547件)に上ったが、平成28年度は約8万6千件(総務省:9,093件/PIO-NET:77,143件)となり4.9%減少した。
- このうち、固定系(インターネット通信サービス)は約5万1千件(総務省:3,397件/PIO-NET:50,684件)から約4万9千件(総務省:2,262件/PIO-NET:46,255件)の4.9%減少した。移動系(移動通信サービス)は2万9千131件(総務省:3,872件/PIO-NET:25,259件)から2万8千658件(総務省:3,398件/PIO-NET:24,920件)となり若干(1.6%)減少した。

## 2. 詳細分析結果について

1. の苦情相談記録(一部を除く。)のうち平成28年1月～平成29年3月の期間の約1/3を無作為抽出し、総務省においてより詳細に分析。

### ①サービス種類ごとの全体比率、総量(推定値※1)の推移 (詳細:資料3-3)

※1: 1. の通信サービス全体の各期の総件数に、詳細分析で得られた各期のサービスごとの比率を乗じた値

- 平成28年7月～平成29年3月(※2)のサービスごとの比率をみると、FTTHサービスの苦情相談が最も多く(41.3%)、次いでMNOサービスの苦情相談が多い(27.7%)。

※2: 平成28年5月21日の改正法施行前に締結された契約に係る苦情等も含まれるものであるが、施行後の状況を一定程度反映していると考えられるため、内容の分析については基本的に本期間について実施している。

- MVNOサービスに係る苦情等は平成28年7月～平成29年3月を通じて7.3%存在する。MNOサービスと比較すれば約1/4に留まるが、MVNOの契約数(平成28年12月末時点)がMNOの約1/10であることも考慮すると、決して少ないとは言えない状況。
- 平成28年1～3月と直近平成29年1～3月のサービスごとの総量を比較すると、次のとおり。
  - ・(固定系)FTTHサービスが増加した(6%増)のに対し、ISPサービス(分離型又は回線種類不明)は減少(35%減)
  - ・(移動系)MNOサービスが減少(14%減)したのに対し、MVNOサービスは増加(70%増)

### ②各サービス種類ごとの発生要因等

⇒各サービス種類の評価・総括を参照

# MNOサービス

---

## 1. 苦情等(平成28年7月～平成29年3月)の傾向について (詳細:資料3-3)

- 店舗を発生元とする苦情等が最も多く(46.3%)、次いでコールセンターを発生元とするもの(11.2%)が多い。電話勧誘(2.1%)や通信販売(2.1%)を発生元とする苦情等は少ない。
- 発生要因別にみると、通信料金・割引の説明不足(16.6%)、オプションサービス等に関する認識不一致(13.2%)又は案内不足等(12.6%)、及び端末等に関するニーズの不一致(12.3%)等が上位を占める。
- 発生時期でみると、利用中に生じた苦情相談(50.0%)が最も多く契約初期(15.4%)の約3.2倍存在。利用中の苦情相談の中では、事業者対応の改善(18.4%)や返金・支払いの免除(16.9%)を要望する内容が多い。

## 2. 法令遵守状況について(書面記載状況の確認及び実地調査の主な結果)

### (1) 説明書面・契約書面の記載状況の確認結果

料金、解約条件など法定の説明事項は記載されており、法令上の明確な問題は認められなかった。

### (2) 実地調査の主な結果(詳細:資料3-6)

法令等で定められた事項に関する具体的な説明状況等(※1)の実態を、販売現場(店舗)に対するいわゆる覆面調査により確認した(併せて利用者に対するウェブアンケートも実施)。特に実施の状況が全体的に悪いと判明した事項は次のとおり(※2)。

※1:消費者保護ルール(説明義務)では口頭で説明することが原則のため口頭説明の有無を確認した。(口頭説明の省略が許容される場合もあるが、本調査では基本的に想定されない。)

※2:基本的に特定の事業者や特定の大手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く、調査全体を通じて下記の傾向がみられた。各数値は全事業者の平均値である。

※3:下記①～⑦の各項目のうち①、③後段等の一部は消費者保護ルールガイドラインに明記されていないが、当然に実施が求められると考えられる事項である。

なお、①は「ICTサービス安心・安全研究会 利用者視点からのサービス検証タスクフォース」の検討結果(平成27年7月)においても実施が必要と指摘されているもの。

※4: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した。

#### ① 料金プランについて、期間拘束・自動更新付き以外の選択肢の紹介が全くなかった例:68%

(当初から縛りのないプラン及び契約2年後から縛りなしのプランのいずれも紹介されなかった比率)

cf: 利用実態等に応じたデータ通信容量の料金プランが紹介された例が90%。複数のデータ通信容量の料金プラン紹介があった例が74%

#### ② 期間拘束・自動更新の仕組みが適切に説明されなかった例:66%

(解約料なしに解約可能な契約更新期間又は自動更新される旨のいずれかの説明がなかった比率)

(参考)利用者アンケートでも、自分の契約が更新される時期について十分知らない旨の回答が52%(更新月の存在は知っているが具体的な時期は知らない旨の回答を含む)

#### ③ 解約時の費用について、個別の解約費用の十分な説明がなかった例:51%

特に、解約月に基本料金が日割り計算されるか否かの説明がなかった例:76%

#### ④ 確認措置について適切に説明されなかった例:79%

(参考)利用者アンケートでも、確認措置や初期契約解除制度について全く知らないという回答が60%

#### ⑤ 端末の追加購入を勧められたケース(24%)において、通信料金が追加で発生することの説明がなかった例:29%

#### ⑥ データ通信容量の上限を超えた場合の制限について説明がなかった例:46%

#### ⑦ 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:43%

(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の説明が適切に履行できないと考えられる)

※その他、適合性原則に基づき追加で求められる説明等の対応、オプションサービス・オプション商品の勧誘等についても、必ずしも適切とは言えない例がみられた。

### (注) 実地調査に関する調査対象事業者等への確認結果

各事業者からは、①を除く上記の各項目は各々の代理店指導等措置に基づけば実施されるはずのものという確認が得られた。

(①は利用者のニーズが明らかになった場合に行うこととなっていた(ただし、カタログ、ツール等の資料上では期間拘束のない選択肢が利用者に示されている))

### 3. 運用面の改善事項について

#### (1) 実地調査関係

◎ 各調査対象事業者において、特に実施状況の悪い事項(2(2)①～⑦の各項目)その他の実地調査結果を踏まえた履行の徹底(代理店指導等措置の必要な見直しを含む)が必要。

(⇒ 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。 ※ 実地調査の詳細結果も伝達 )

#### (2) 確認措置関係

確認措置の運用状況を検証したところ、(株)NTTドコモにおいて、契約書面の記載に基づき申し出る旨の表明がなければ確認措置を適用しないこととするなど、不適切な運用が認められた。(詳細:資料3-7)

◎ (株)NTTドコモについては、次のとおり抜本的な改善が必要。

①電波の状況不十分又は説明不十分もしくは書面不備を理由とする利用者の8日間以内の解約の意思の表示について、契約書面の記載への言及がなくとも、確認措置の申出として取り扱うこととすること。

②そのほか、契約初期に契約解除を求める苦情等の状況に比して確認措置により契約解除に応じた数が著しく少ないことを踏まえ、そうなるに至った原因を検証・究明し、利用者視点に立った対応がされることとなるよう、運用方針を見直し改善すること(過去に確認措置の適用対象の契約を締結した後に説明不足等を訴えたとする利用者からの申告が同社にあった場合についても対応必要)。

(⇒ 本会合後、あらためて総務省から当該事業者に改善指導を実施。)

## (3) 中間報告時指摘の改善・検討事項関係

MNO3社の対応状況は次のとおりであり、いずれの事項も各社実施済み、又は実施予定となっている。(詳細:資料3-1)

中間報告での改善・検討事項	各調査対象事業者による対応状況(概要)
<p><b>①総支払額(合計金額)の明示・交付</b> ⇒総支払額(合計金額)の見込みも明示し、これを記載した説明書面等を交付する運用を基本とするよう検討すべき。</p>	<p>説明書面、料金シミュレータ(タブレット画面)の使用・印刷等による措置を1社において実施済み。 他2社も本年度下期にかけて実施開始予定。</p>
<p><b>②解約時の諸費用の一括での明示・交付</b> ⇒解約時に請求される諸費用の見込みを一括して明示し、これを記載した説明書面等を交付する運用を基本とするよう検討すべき。</p>	<p>主に説明書面を改善することによる対応を1社において実施済み。 他2社も本年4月から本年度下期にかけて実施予定。</p>
<p><b>③オプションサービスの無料期間終了前の通知</b> ⇒当初無料期間が設定されているオプションサービスについて、無料期間の終了を適切なタイミングで知らせるための事前通知を行う運用を基本とするよう検討すべき。</p>	<p>本年6月から1社において実施済み。 他2社も本年度下期までに実施開始予定。 (1社は一部サービスについては調査時点で実施済み。)</p>
<p><b>④料金の請求情報に関する通知</b> ⇒電子メール(SMSを含む)での利用者への連絡が可能な場合は(※1)、デフォルトで(利用者が不要としない限り)、請求額が確定した時に利用者に電子メールでの通知を行う運用を基本とするよう検討すべき(※2)(※3)。 ※1:電子メールの連絡が不可能である場合には、少なくとも、書面により通知を受けるという選択肢について、契約時の説明その他の機会を捉えて利用者に周知することが適切と考えられる。 ※2:検討に当たっては、消費者に分かりやすい形で情報提供がされるという観点を踏まえることが必要。 ※3:デフォルトで書面により通知している場合まで行うべきとする趣旨ではない。</p>	<p>本年度内に実施開始予定。 (1社は中間報告までの調査時点で実施済み。)</p>
<p><b>⑤契約書面の様式の適正化</b> ⇒(オプションサービスの一覧性が確保されていないなど)契約書面の記載が必ずしもガイドラインに適合しないとされた事業者(1社のみ)においては、速やかに改善に向けた作業を開始するべき。</p>	<p>本年11月中旬までに改善予定。</p>

#### 4. (一社)全国携帯電話販売代理店協会から提示された改善策について

全国携帯電話販売代理店協会からは、第2回会合において、キャリアショップでの説明・応対の方法について、独自の苦情分析の結果も踏まえ次の4項目の改善策を検討していくとの説明があった。現在、検討が進められているところ、引き続き、関係事業者が当該検討に積極的に協力していくとともに、行政も必要に応じて助言等を行っていくことが適当である。

- ・説明前の問診表の導入(高齢者以外の利用者が問診票において口頭説明不要とする説明事項にチェック)
- ・契約前の料金シミュレーション(契約の概要及び料金の仕組みと総額を一覧で把握できる1～2枚の書面を契約前に交付)
- ・高齢者対応の見直し  
(高齢者の年齢基準を引き上げるとともに、基準見直し後の高齢者に対しては、契約意思の確認を強化)
- ・録音による対応品質の向上(接客カウンターでの録音の実施、研修教材として活用等)

#### 5. 制度面における対応

3. で指摘した事項の継続的な実施及び調査対象外事業者による実施等の観点から、消費者保護ルールガイドラインにおいて、基本的に実施が適切である事項等として、次の点を明記することが適当。

- ・総支払額(合計金額)の明示・交付(3(3)①参照)
- ・解約時の諸費用の一括での明示・交付(3(3)②参照)
- ・オプションサービスの無料期間終了前の通知(3(3)③参照)
- ・料金の請求情報に関する通知(3(3)④参照)

※ この他、i) 期間拘束・自動更新付き以外の選択肢の紹介等(2(2)①・②参照)、ii) 解約月に基本料金が日割り計算にならない場合のその旨の説明(2(2)③参照)及びiii) 利用者が一部の説明事項について口頭説明不要である旨を意思表示した場合の取り扱い(適合性原則の例示)について追記。

注) 本評価・総括では、ガイドラインで明記することが適当な事項について、MNO、FTTHのそれぞれの部分において記載しているが、どの部分に記載しているかを問わず、こうした事項は、基本的には、サービス種類を問わず共通して対応がなされることが適切なものであると考えられる。

## 6. 優良な点について

(1) 運用面の優良事例について (詳細:「書面等調査の主な結果」P.9,10,12)

書面等調査では、動画による事前説明(NTTドコモ)、簡易な帳票の交付(ソフトバンク)、及び販売員に対する毎日のテスト(ソフトバンク)という優良事例が認められた。今後の各社による取組の進展が期待される。

(2) 販売現場での説明・対応の実態について (詳細:資料3-6)

覆面調査では、説明が分かりやすかった、対応態度に好感が持てた等の肯定的なコメント(調査員の自由記述)が付された例が4~5割あり、また、利用者アンケートでも対応態度がとても親切又は親切だったという回答が約半数(あまり親切ではない/不親切合計で約1割)あったことから、消費者の良好な印象を得るような説明及び対応が多くされているものと評価できる。

## 7. その他

➤ 苦情等の総量については、平成29年1~3月を昨年同期と比較すると相当程度(14%)減少しているところ(※)。しかし、絶対数としては依然として高い水準であり、また、スマートフォン等が国民生活のインフラとなっていることも踏まえ、各事業者及び関係業界団体においては苦情等分析や3. の改善事項を含む必要な改善を実施していくとともに、継続的に運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。総務省としても、運用状況を継続的に注視していくものである。

※ (一社)電気通信事業者協会による苦情分析でも同様の傾向がみられる。

➤ (一社)全国携帯電話販売代理店協会においては、従前からの消費者保護に係る取組に加えて、消費者保護ルールと関係法令を遵守する旨等を宣言した店舗について認定する「あんしんショップ認定制度」を本年1月に開始したところであり、消費者保護の充実・向上に資することが期待される。

# FTTHサービス

---

## 1. 苦情等(平成28年7月～平成29年3月)の傾向について (詳細:資料3-3)

- 店舗販売に係る苦情相談も一定程度存在(7.4%)するが、電話勧誘販売に係る苦情相談が最も多い(53.1%)。電話勧誘販売と訪問販売を合計すると、約6割(63.5%)を占める。
- 電話勧誘販売・訪問販売以外(その他店舗、コールセンター等)を発生元とする苦情等の発生要因は申告者の認識との不一致(14.1%)や通信料金・割引の説明不足(13.1%)が上位(※)であるのに対し、電話勧誘販売・訪問販売では事業者の信用度への不安(30.7%)や契約先事業者に関する説明不足(25.3%)など、勧誘元の事業者について消費者が必ずしも把握していない状況が窺われる要因が上位となっている。  
※事業者の信用度への不安が発生要因となっているものも13.3%存在(店舗等(代理店)と事業者の説明内容が異なるなど)。
- また、発生時期及び要望内容でも、電話勧誘販売・訪問販売については、契約初期に契約解除を求めていると推測される内容(契約初期:57.6%、そのうち契約解除:49.1%)が多く、契約の内容というよりは契約の締結そのものについて疑義が生じることによりトラブルになっている例が多いと考えられる。

(店舗、コールセンター等の苦情等では利用中のものが最も多く(37.0%)、そのうち契約解除を求めるものは29.3%)

## 2. 法令遵守状況について(書面記載状況の確認(18社)及び実地調査(9社)の主な結果)

### (1) 説明書面・契約書面の記載状況の確認結果

対象18社のうち12社で記載不備等があることが判明し、総務省から改善指導した。(詳細:「書面等調査の主な結果」P. 21,23,26)  
(いずれも改善されたことを確認済み。)

### (2) 実地調査の主な結果(詳細:資料3-6)

法令等で定められた事項に関する具体的な説明状況等(※1)の実態を、販売現場(店舗又は電話申込窓口)に対する覆面調査により確認した(併せて利用者に対するウェブアンケートも実施)ところ、特に実施の状況が全体的に悪いと判明した事項は次のとおり(※2)。

※1:消費者保護ルール(説明義務)では口頭で説明することが原則のため口頭説明の有無を確認した。(口頭説明の省略が許容される場合もあるが、本調査では基本的に想定されない。)

※2:個別の事業者・項目によっては良好な結果であったものもあるが、全体としてみれば、特定の事業者等に良い結果又は悪い結果が偏在していることはない。

※3:下記①～⑥の各項目のうち①等の一部は消費者保護ルールガイドラインに明記されていないが、当然に実施が求められると考えられる事項である。

(①は「ICTサービス安心・安全研究会 利用者視点からのサービス検証タスクフォース」の検討結果(平成27年7月)においても実施が必要と指摘されている)

※4: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)方法により調査した。

### 【MNOと同様の項目】

① 料金プランについて、2年縛り等(期間拘束)以外の選択肢の紹介がなかった例:80%(店舗:74%、電話:88%)

② 期間拘束・自動更新の仕組みについて適切に説明されなかった例:50%(店舗:45%/電話:57%)

(解約料なしに解約可能な契約更新期間又は自動更新される旨のいずれかの説明がなかった比率)

(参考)利用者アンケートでも、自分の契約が更新される時期について十分知らない旨の回答が58%

(更新月の存在は知っているが具体的な時期は知らない旨の回答を含む)

③ 解約時の費用について、個別の解約費用の十分な説明がなかった例:29%(店舗:33%、電話:24%)

④ 初期契約解除制度について適切に説明されなかった例:67%(店舗:65%、電話:70%)

(参考)利用者アンケートでも、確認措置や初期契約解除制度について全く知らないという回答が52%

### 【FTTHのみの項目】

⑤ 事業者・代理店の連絡先について説明又は紹介がなかった例:23%(店舗:18%、電話:30%)

⑥ 通信速度について適切な説明がなかった例:71%(通信速度が保証されないこと又は別途契約するプロバイダにより速度が異なる旨の説明がなかった例)(店舗:60%、電話:86%)

### (注) 実地調査に関する調査対象事業者等への確認結果

各事業者からは、①～⑥の各項目は、各々の代理店指導等措置に基づけば実施されるはずのものという確認が得られた。

ただし①・②について一部事業者ではサービス特性上説明不要(※1)であり、一部事業者では①が実施されることとなっていなかった(※2)

※1:①について期間拘束以外の選択肢が存在しない事業者が存在、②について、一定期間経過後はいつでも違約金なしに解約できる仕組みとなっている事業者が1社存在

※2:期間拘束以外の選択肢があるにもかかわらず割引等の消費者メリットを考慮して期間拘束のみ勧めているとする事業者が1社あった。

## 3. 運用面の改善事項について

## (1) 実地調査関係

◎ 各調査対象事業者において、特に実施状況の悪い事項(2(2)①～⑥)の各項目その他の実地調査結果を踏まえた履行の徹底(代理店指導等措置の必要な見直しを含む)が必要。

〔 ⇒ 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。〕  
〔 ※ 実地調査の詳細結果も伝達 〕

## (2) 中間報告時指摘の改善・検討事項関係

調査対象18社の対応状況は次のとおり。全体的に見ると、概ね措置を実施済み又は実施予定となっており、項目によっては、一部で措置の具体的時期又はその内容を検討中とする事業者が存在するが、いずれも実施する方向で検討している。  
(詳細:資料3-1)

中間報告での改善・検討事項	各調査対象事業者による対応状況(概要)
①総支払額(合計金額)の明示・交付	(1) 電話勧誘販売について(該当13社) 口頭説明のうえ、見込みを記載した説明書面送付等を行う措置を、8社が実施済み、4社が実施予定、1社が実施内容等を検討中 (2) 電話勧誘販売以外の販売チャネルについて(該当17社) 口頭説明のうえ、説明書面等に記載といった措置を、10社が実施済み、7社が実施予定
②料金の請求情報に関する通知	電子メール等による通知の措置を、8社が実施済み、7社が実施予定、3社が実施時期を検討中
③「転用」に係る不利益の説明	(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会・消費者関係タスクフォースにおいて検討を行い、不利益やその説明について記載した消費者向け図解リーフレットや、勧誘にあたり注意すべき説明のポイント等を作成し、関係事業者に共有、活用予定
④電話勧誘における説明 ア 契約先事業者に関する説明等 (NTT東西との誤解を招かないよう説明の徹底)	電話勧誘販売を主な販売チャネルとする8社全てがトークスクリプトの改善等の措置を実施済み
(電話での申込み等となる旨の説明徹底)(※)	電話勧誘販売を主な販売チャネルとする13社全てがトークスクリプトの改善等の措置を実施済み
イ 説明内容の後確認	代理店による電話勧誘販売を主な販売チャネルとする12社のうち、事業者による後確認を実施等の措置を、10社が実施済み、2社が実施予定
⑤代理店に対する監督措置の実施の方法 (通話記録の定期的なサンプル調査)	代理店による電話勧誘販売を主な販売チャネルとする12社のうち、通話記録の定期的な確認を、11社が実施済み、1社が実施予定

※ (電話(口頭)で利用者から契約の申込み又は承諾を受ける際は、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になると考えられる。

#### 4. 制度面における対応

3. で指摘した事項の継続的な実施及び調査対象外事業者による実施等の観点から、消費者保護ルールガイドラインにおいて、基本的に実施が適切である事項等として、次の点を明記することが適当。

- ・(再掲)総支払額(合計金額)の明示・交付(3(2)①参照)
- ・(再掲)料金の請求情報に関する通知(3(2)②参照)
- ・「転用」に係る不利益の説明(3(2)③参照)
- ・電話勧誘における電話(口頭)での申込み又は承諾となる旨の説明(3(2)④ア参照)
- ・代理店による電話勧誘で新規契約をする際の説明内容の後確認(3(2)④イ参照)
- ・代理店における電話勧誘通話記録の定期的なサンプル調査(3(2)⑤参照)

※(再掲)この他、i) 期間拘束・自動更新付き以外の選択肢の紹介等(2(2)①・②参照)及び ii) 利用者が一部の説明事項について口頭説明不要である旨を意思表示した場合の取り扱い(適合性原則の例示) について追記。

## 5. 優良な点について

### (1) 運用面の優良事例について

書面等調査では、次のとおり優良事例が認められた。今後の各社による取組の進展が期待される。

- ① 利用者との対応における特記事項について履歴を残し、再度の対応においては、当該履歴を基に個々の利用者に合わせた対応を実施。(NTTコミュニケーションズ)
- ② 代理店が電話勧誘を行うにあたり、まず電話で利用者の関心度合いを見た上で、関心を持った利用者に対し説明書面を郵送して(又はダウンロードさせて)、日をおいて、再度、説明書面を手元に置いた状態で電話説明を行う。(昨年11月より開始)(Hi-Bit)
- ③ 初期契約解除に関し、書面のほか、電話(NTTドコモ)やファクシミリ(ソネット)による方法も書面に記載し解除申出を受付。
- ④ 契約書面受領日よりサービス提供開始日が遅い場合、後者を起算日とした8日間を初期契約解除の期間として設定。(ソフトバンク)
- ⑤ 初期契約解除に伴う工事費用の対価請求額を告示で定める上限額の比し半額以下に抑制。(ニフティ「@nifty光サービス」)
- ⑥ 初期契約解除に伴うFTTHサービスの月額利用料の対価請求を行っていない。

[ ソネット、NTTコミュニケーションズ、ニフティ、ケイ・オプティコム、九州通信  
ネットワーク、つなぐネットコミュニケーションズほか1社 ]

### (2) 販売現場での説明・対応の実態について

覆面調査では、説明が分かりやすかった、対応態度に好感が持てた等の肯定的なコメント(調査員の自由記述)が約4～6割あり、また、利用者アンケートでも対応態度がとても親切又は親切だったという回答が約4割(あまり親切ではない/不親切合計で約1割)あったことから、消費者の良好な印象を得るような説明及び対応が多くされているものと評価できる(※)。

※ただし、電話勧誘又は訪問販売で契約した回答者に限る(利用者アンケート)と、あまり分かりやすくない説明だった又は分かりにくい説明だったという回答の比率が  
とても分かりやすい説明だった又は分かりやすい説明だったという回答の比率を上回っており、こうした販売形態については、良好な印象を得ているとは必ずしも評価できない部分がある。

## 6. その他

- 苦情等の総量は平成28年度を通じては減少したと考えられるが、他方で、直近(※)では増加しているところであり、各事業者においては、適正な説明・勧誘・対応の確保のため、継続的に運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。

※ 平成28年1～3月と平成29年1～3月を比較

- 電話勧誘販売等(訪問販売含む。)を発生元とする苦情等がFTTHサービスの中では最も多いが、販売形態の性質上覆面調査ではその実態を調査することが困難である。それぞれの関係者が取組を進めるに当たって、その他の販売形態のほか、電話勧誘販売等に特に留意する必要がある。
- (一社)テレコムサービス協会のFVNO委員会においては、光卸を利用したFTTHサービスの説明・勧誘の在り方について具体的な検討が進められたところであり、引き続き、消費者保護の充実・向上の観点から取り組んでいくことが期待される。各事業者においては、今回3. で掲げた事項(運用面の改善事項)のほか、同委員会での検討結果を踏まえ、その説明・勧誘方法について必要な見直しを行うこと等により、消費者保護を充実・向上させていく必要があると考えられる。
- 総務省においては、従前から、電話勧誘を受けた際の留意点について消費者向けに周知を行っているが、本年春に、改めて、リーフレットを作成(3万部)し各地の総合通信局等を通じて配布するとともにウェブサイトで公開し周知を図っているところ。また、引き続き、個別の疑い事案があれば調査等を行い、対応していくものである。

## MVNOサービス

### 1. 苦情等の傾向について（詳細：資料3-3）

※ここでは分析に影響を与えると考えられる特定1社の苦情等を除外している。

- データ通信専用サービス(モバイルルーター・タブレットとのセット販売等)に係る苦情等とそれ以外(スマホ向け音声通話付きサービス等)に分けると、前者が6～7割を占める状況。(平成28年1～3月と平成29年1～3月を比較しても大きな変化なし)
- 店舗販売に係る苦情相談が最も多く(24.8%)、次いでウェブサイトの通信販売に係る苦情相談が多い(14.6%)。MNOと比較すると、店舗販売に係るものが少なく、ウェブサイト通信販売に係るものが多い。
- 発生時期でみると、利用中に生じた苦情相談が最も多く(41.4%)、その中では契約解除を求める内容が最も多い(31.2%)。
- 発生要因でみると、通信速度や端末の利用等に関して申告者の認識との不一致(12.8%)や申告者ニーズと不一致(11.1%)が生じたことに起因するものが最も多く、次いで、解約条件等の説明不足に起因するもの(11.9%)、及び手続きミス等で事業者への信用が失われたと考えられることに起因するもの(11.6%)が多い。
- 苦情等の内容としては、MVNOサービス特有の要素に起因する事項も多くあると考えられる。特に、MNOサービスに比べ、通信速度等に関する苦情相談が比較的多い(MNO:4.8%に対しMVNO:17.4%)。

### 2. 書面に基づく法令遵守状況について

対象15社のうち12社で記載不備等があることが判明し、総務省から改善指導した。(詳細:「書面等調査の主な結果」P. 34)  
(いずれも既に改善され、又は改善予定(1社のみ※)であることを確認済み。) ※本年7月に改善予定

## MVNOサービス(続き)

### 3. その他

MVNOサービスの普及が急速に拡大しつつあり、苦情等の総量も増加している。その中では、上記のように、MVNOサービス特有の要素に起因する事項も多くあると考えられる。

各事業者においては、今回の苦情等分析の結果を受け止め、継続的に運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。

(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会においては、(独)国民生活センターからの報道発表(4月13日)を踏まえ、また、総務省からの要請も受け、MVNOサービス利用に当たっての注意点等を記載したチェックリストを作成し発表(4月21日)、周知を図っているところである。引き続き、消費者保護の充実・向上の観点から取り組んでいくことが期待される。

各事業者においても、こうした注意点等の利用者への周知を行うこと等により、消費者保護を充実・向上させていく必要があると考えられる。

総務省においては、上記注意点等について、ウェブサイトに掲載するとともに、MVNO委員会の非加盟事業者を含めて各事業者に対して送付し利用者に注意喚起するよう促しているところ。また、引き続き、個別の疑い事案があれば調査等を行い、対応していくものである。

## CATVサービス、分離型ISPサービス

### 1. 書面に基づく法令遵守状況について(詳細:「書面等調査の主な結果」P. 35)

CATVサービスについて、対象全社(27社)で記載不備等があることが判明し、総務省から改善指導した。

分離型ISPサービスについて、対象7社のうち6社で記載不備等があることが判明し、総務省から改善指導した。

(いずれも既に改善され、又は改善予定(1社のみ)であることを確認済み。)

### 2. その他

CATVサービスについては苦情等の絶対数が少なく(平成28年7月～平成29年3月:1.3%)、また分離型ISPサービスについては苦情等の総量が35%減少した(平成28年1～3月及び平成29年1～3月の比較。平成28年7月～平成29年3月全体の苦情等における比率は6.5%)。

引き続き、各事業者においては、継続的に運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。

CATVサービスについて、(一社)日本ケーブルテレビ連盟において消費者保護の充実の観点から情報共有等の取組が行われており、引き続き、今回のモニタリングの指摘事項や結果の共有等に取り組んでいくことが期待される。分離型ISPサービスについても、(一社)日本インターネットプロバイダー協会において、同様の取組が行われていくことが期待される。

# 平成29年度のモニタリング

## 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苦情等の傾向分析を継続実施
- ・関係業界団体に引き続き協力を依頼

## ② 実地調査等(覆面調査、利用者アンケート、事業者へのヒアリング)

- ・MNO、FTTHについては、引き続き、定点観測として実施
- ※FTTHについては、28年度の調査対象外の事業者を中心に実施する方向で検討
- ・MVNOについて新たに実施する
- ・優良事例の発掘も引き続き実施

## ③ 改善事項等のフォローアップ

- ・28年度モニタリングで指摘した改善事項に係る各事業者の取組及び関係業界団体の自主的改善事項等を引き続きフォローアップする

