

**平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング
における指摘事項に係る対応状況(フォローアップ)**

1. MNOサービスについて

(1) 中間報告での改善・検討事項関係(3社)

大半の事項について、措置を実施済み。(一部は措置を実施予定)

* 今回の調査時点において、措置を実施予定と回答があった箇所については、引き続き、対応状況の確認を実施。

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>①総支払額(合計金額)の明示・交付 ⇒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>3社全てが説明書面、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実施済み。</p>
<p>②解約時の諸費用の一括での明示・交付 ⇒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>3社全てが説明書面を改善することによる対応を実施済み。</p>
<p>③オプションサービスの無料期間終了前の通知 ⇒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>2社が実施済み、1社が一部のサービスを除き実施済み。(※) (※)一部未対応となっているオプションサービスについては、2018年春頃を目途に対応予定。</p>
<p>④料金の請求情報に関する通知 ⇒電子メール(SMSを含む)での利用者へ連絡が可能な場合は、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べき。</p>	<p>1社が実施済み、1社が一部の措置を実施予定。 (1社は中間報告時点で実施済み)</p>
<p>⑤契約書面の様式の適正化(1社のみ) ⇒(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においては、速やかに改善に向けた作業を開始すべき。</p>	<p>1社が実施済み。</p>

(2) 実地調査の主な結果(特に実施状況が全体的に悪いと判明した事項) 関係(3社)

全ての事項について、措置を実施済み。

特に実施状況が全体的に悪いと判明した事項	各調査対象事業者による対応状況(概要)
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	3社全てが説明ツールの新設・見直し、代理店スタッフへの研修等により、説明の徹底を実施済み。
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	
③-1 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	
③-2 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	
④ 確認措置や初期契約解除制度について適切に説明されなかった	
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	
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	
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	

2. FTTHサービスについて

(1) 中間報告での改善・検討事項関係(17社)

大半の事項について、措置を実施済み。(一部は措置を実施予定、検討中)

* 今回の調査時点において、措置を実施予定、検討中と回答があった箇所については、引き続き、対応状況の確認を実施。

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>①総支払額(合計金額)の明示・交付</p> <p>⇒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>(1) 電話勧誘販売について 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、11社が実施済み、2社が実施予定。</p> <p>(2) 電話勧誘販売以外の販売チャネルについて 口頭説明のうえ、説明書面等に記載といった措置を、13社が実施済み、3社が実施予定。</p>
<p>②料金の請求情報に関する通知</p> <p>⇒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、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。</p>	<p>電子メール等による通知の措置を、10社が実施済み、4社が一部の措置を実施予定、1社が実施予定、2社が実施時期等を検討中。</p>
<p>③「転用」に係る不利益の説明</p> <p>⇒「転用」による事業者の乗換えに係る説明においては、元サービスへの復帰に際して、「電話番号が変更となる」、「費用がかかる」といった不利益が発生する可能性があることを、利用者に適切に伝えるよう検討すべき。</p> <p>その際、「転用」が光卸サービスにおける各社共通の仕組みであることから、業界全体として、利用者への説明の在り方を検討するなどの取組を進めるべき。</p> <p>⇒「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」(平成28年5月改定)で卸元の事業者から卸先の事業者に対し消費者保護の充実等の観点から当該ガイドラインの周知等を行うとされていることや、消費者保護の充実の観点を踏まえ、業界・光卸サービス提供事業者はもちろんのこと、NTT東西においても上記取組に必要な協力・連携をしていくことが重要。</p>	<p>(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取りまとめた『重要事項説明項目とトークの手引き』を、10月、FVNO各社に配布し、同手引きを業務の改善に繋げるよう依頼。なお、同手引きについては、説明資料等に記載するといった措置を、各事業者中、9社が実施済み、1社が実施予定。</p>

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>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)</p> <p>⇒光卸サービスについては、NTT東西が契約先事業者となるのではなく、光卸サービス提供事業者が契約先事業者となる旨、また、NTT東西からの連絡であるとの誤解やNTT東西のサービスメニュー変更等との誤解を招かないよう改めて説明を徹底すべき。</p>	<p>電話勧誘販売を主な販売チャネルとする7社全てが、トークスクリプトの改善等の措置を実施済み。</p>
<p>(電話での申込み等となる旨の説明徹底)(※)</p> <p>⇒(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ものであるが、)利用者に対して、電話(口頭)での申込み又は承諾となる旨の説明を徹底すべき。</p>	<p>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。</p>
<p>イ 説明内容の後確認</p> <p>⇒代理店による電話勧誘により新規の契約を結ぶ場合は、契約意思を再確認するため、電気通信事業者自らの責任による後確認の実施を基本とするよう検討すべき。また既に、自らによる後確認を実施している電気通信事業者も改めてこれを徹底すべき。</p>	<p>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社全てが、事業者による後確認を実施等の措置を実施済み。</p>
<p>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)</p> <p>⇒電話勧誘に係る苦情割合が高いことを踏まえ、電気通信事業者は、代理店業務の実施状況を定期的に確認するため、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を実施し、業務改善に活かす仕組みとするよう検討すべき。</p>	<p>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社全てが、通話記録の定期的なサンプル調査を実施済み。</p>

※ 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。

(2) 実地調査の主な結果(特に実施状況が全体的に悪いと判明した事項)関係(9社)

全ての事項について、措置を実施済み。

特に実施状況が全体的に悪いと判明した事項	各調査対象事業者による対応状況(概要)
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	期間拘束・自動更新付き以外の料金プランを有する実地調査対象事業者(8社)において、マニュアルの見直し、研修の実施等により、説明の徹底を実施済み。
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	実地調査対象事業者9社全てが、マニュアルの見直し、研修の実施等により、説明の徹底を実施済み。
③-1 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	
③-2 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	
④ 確認措置や初期契約解除制度について適切に説明されなかった	
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	
⑥ 通信速度について適切な説明がなかった	