

平成29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(MNO・FTTHサービス)

【調査対象事業者数】

MNOサービス……………3社

FTTHサービス……………6社 ※ 契約者数の多い事業者を優先して選定(平成28年度実地調査の対象事業者(9社)を除く)

【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)の調査を実施(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(新規契約を前提)。
(MNO、FTTHサービスともに、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。ただし、FTTHサービスは光電話を併せて契約)
- ・ MNOサービスは、各社50回の計150回、FTTHサービスは各社5～30回の計109回を実施。(平成30年2月から3月まで調査を実施)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。
(MNOサービスは、関東・関西で実施。FTTHサービスは、各社のサービス提供地域等を考慮し、それぞれ調査実施地域を選定。)
- ・ MNOサービスは、販売員から提供条件等の概要説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたタイミングで、サインをせずに手続きを中断する方法により調査。中断地点(契約締結の署名直前)まで到達しなかった調査のデータは、説明の実施状況の調査結果の割合の算出にあたり除外。
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、個々の回答は調査員の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サービスについて、計623人に実施。いずれも2017年4月～2018年3月に契約し説明を受けた消費者が対象。
- ・ 覆面調査と同様に、個々の回答は回答者の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。
- ・ 今回の調査結果は、2017年7月～2018年3月に契約し説明を受けたとする回答(計439件)を対象として結果を掲載。(より直近の状況に着目するため)

◎ 今回調査項目について、昨年調査に比して、説明の実施状況は、全体的には、相当程度の改善が見られた(特に、1社においては基本的に大きく改善が見られた)。

◎ ただし、なお説明状況が不十分と認められるケースも一定程度あり、改善の必要あり。⇒ 各社に対し、改めて改善指導を実施

※ サンプル数が限られるため、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。

※ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため項目によっては母数が異なる)

通信料金プラン

① **2年縛りプラン以外の料金プラン(当初から縛りのないプラン及び2年後フリーのプラン^注)が紹介されなかった例:全体平均36%【昨年調査:68%】**

注: 契約当初から「2年後フリープラン」を選択するのではなく、2年経過後に、違約金なくいつでも解約できるプランに移行することを選択できる場合は、その旨の紹介があったかどうかを確認

※ 全く言及のないケースのほか、「他の料金プランもあるが、料金が割高なのでこちらをご案内させていただく」として2年縛りプランのみを説明しているケースあり。

※ 調査対象事業者名は構成員限り

	—	—	—	全体
両方いずれも紹介がなかった	22%	44%	46%	36%
当初から縛りのないプランの紹介がなかった	36%	71%	57%	54%
2年後フリープランの紹介がなかった	22%	47%	57%	40%

(参考)利用者アンケートにおいて、当初から縛りのないプランの説明がなかったとする回答の割合:73%(3社全体。以下同じ。)、2年後フリープランの説明がなかったとする回答の割合:57%

期間拘束・自動更新

② **自動更新の説明がなかった例:全体平均27%【昨年調査:58%】**

※ 全く言及のないケースのほか、「2年更新」といった言及があるのみで、(申し出ない限り)自動で更新されることの説明がないケースあり。

	—	—	—	全体
自動更新の説明がなかった	16%	22%	42%	27%

(参考)利用者アンケートにおいて、自動更新の説明がなかったとする回答の割合:20%

③ **更新月の説明がなかった例:全体平均22%【昨年調査:58%】**

※ 全く言及のないケースのほか、「更新月」といった言及があるのみで、その意味(違約金なしに解約できること)又はその期間等について説明がないケースあり。

	—	—	—	全体
更新月の説明がなかった	16%	22%	29%	22%

(参考)利用者アンケートにおいて、更新月の説明がなかったとする回答の割合:28%

④ 違約金又は具体的な違約金の額について説明がなかった例: 全体平均15%

※ 調査対象事業者名は構成員限り

	—	—	—	全体
違約金の説明がなかった	10%	16%	19%	15%

(参考)利用者アンケートにおいて、違約金の説明がなかったとする回答の割合: 12%

解約月の基本料金

⑤ 解約月の基本料金は日割りされない旨について説明がなかった例: 全体平均40% 【昨年調査:76%】

	—	—	—	全体
説明がなかった	30%	44%	45%	40%

(参考)利用者アンケートにおいて、解約月の基本料金は日割りされない旨について説明がなかったとする回答の割合: 35%

確認措置

⑥ 確認措置で契約解除が可能となる場合について適切に説明されなかった例注: 全体平均26% 【昨年調査:79%】

注: 電波不十分な場合又は説明等が不十分である場合には契約解除可能な旨について、両方又はいずれかについて説明がなかった例

	—	—	—	全体
説明がなかった	12%	31%	37%	26%

(参考)利用者アンケートにおいて、確認措置について解除が可能となる場合について適切に説明されなかったとする回答の割合: 59%

実際の使用者の確認

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: 全体平均10% 【昨年調査:43%】

※ 使用者確認・フィルタリングサービスの説明を義務付ける改正青少年インターネット環境整備法が平成30年2月1日に施行されたところであり、確実な履行が特に求められる事項である。

	—	—	—	全体
確認がなかった	4%	16%	10%	10%

(参考)利用者アンケートにおいて、実際の使用者の確認がなかったとする回答の割合: 7%

○ その他不適切な事例

※ 事業者名は構成員限り

- ① 1社()においては、特定のオプションサービスや特定のデータ容量プランを強く勧めるケースが見られたところ、特に、調査員が断っても何度も繰り返し加入を勧め、当該サービスへ加入しないと通信契約の締結ができないかと思わせるような説明を行っていたケースもあった。
- ② 1社()においては、契約前の説明の途中で端末代金のクレジットカード決済を求められるケースが複数あったところ、いずれも「通信契約の事前説明の終了前であるが、端末代金の支払いを進めて良いか」といった意思確認がないまま手続きを進めていた。

(cf) 説明があったとする割合が高かった事項例

- ① 利用実態等について確認があった例:全体平均99%
- ② 利用実態等に応じたプランの案内があった例:全体平均90%

※ 調査員の自由記載の回答においては、販売現場での説明・応対状況について、説明が丁寧であった、分かりやすかった、また、対応に好感が持てたといった肯定的なコメントが全体の8割程度であった。

覆面調査結果 (FTTHサービス)

◎ 昨年調査とは調査対象事業者が異なるため、あくまで参考であるが、昨年の調査結果と比較すると、基本的には、全体として、説明がなされたとする割合が高かった。

◎ 実施状況が、全体的に悪かった事項又は各事業者において特に留意すべき事項は以下のとおり。⇒ 各社に対し、改善指導を実施
 ※ サンプル数が限られるため、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。

通信速度

① 通信速度についてベストエフォートであることの説明がなかった例: **全体平均37%** 【昨年調査:80%*】

※ 調査対象事業者が異なるため、直接比較できない。以下同じ。

※ 調査対象事業者名は構成員限り

	—	—	—	—	—	—	全体
説明がなかった	30%	20%	48%	47%	13%	100%	37%
N	30	15	25	19	15	5	109

通信料金プラン

② 2年縛りプラン以外の料金プラン (当初から縛りのないプラン又は2年後フリーのプラン) が紹介されなかった例: **全体平均67%**

【昨年調査:80%】

	—	—	—	—	—	—	全体
紹介されなかった	80%			68%	40%		67%
N	30			19	15		64

期間拘束・自動更新

③ 自動更新の説明がなかった例: **全体平均38%** 【昨年調査:36%】

	—	—	—	—	—	—	全体
説明がなかった	40%		48%	37%	20%		38%
N	30		25	19	15		89

解約月の基本料金

④ 解約月の基本料金は日割りされない旨について説明がなかった例: 全体平均57%

※ 調査対象事業者名は構成員限り

	—	—	—	—	—	—	全体
説明がなかった		47%	60%		60%	60%	57%
N		15	25		15	5	60

初期契約解除

⑤ 初期契約解除制度について説明がなかった例: 全体平均26% 【昨年調査:38%】

	—	—	—	—	—	—	全体
説明がなかった	27%	7%	36%	21%	7%	100%	26%
N	30	15	25	19	15	5	109

○ その他不適切な事例

調査員の自由記載の回答においては、調査員の意思表示に反して、オプションサービス(例:セキュリティ、コンテンツサービス)に加入させられたとの指摘(『加入選択の余地を与えず、不要と申告するもオプションサービスに加入させられた』)が複数あった。

(cf) 説明があったとする割合が高かった事項例

① 請求初月のみに発生する工事費等について説明があった例: 全体平均97%

※ FTTH、光電話の月額基本料金額について説明があった例は、それぞれ98%、94%。

② 解約の際の違約金について説明があった例: 全体平均87%

※ 調査員の自由記載の回答においては、販売現場での説明・対応状況について、説明が丁寧であった、分かりやすかった、また、対応に好感が持てたといった肯定的なコメントが全体の9割程度であった。

參考資料

※ 調査対象事業者名は構成員限り

—	—	—	全体
---	---	---	----

[料金プラン選択関係]

【料金プラン選択(フリープラン)】 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。	1:あった	64%	29%	43%	46%
	2:なかった	36%	71%	57%	54%

【料金プラン選択(2年経過後フリープラン)】 ・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選択肢に移行できるという紹介がありましたか。 又は、 ・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選択肢の紹介がありましたか。	1:あった	78%	53%	43%	60%
	2:なかった	22%	47%	57%	40%

[契約解除・契約変更の条件等関係]

【契約解除・契約変更の条件等(自動更新)】 選択した通信料金プラン(割引サービス)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更新されることの説明がありましたか。	1:説明があった	84%	78%	58%	73%
	2:説明がなかった	16%	22%	42%	27%

【契約解除・契約変更の条件等(更新月)】 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、違約金なしに解約や契約変更できる期間が一定期間(例:2年)に一度の特定の期間(例:2ヶ月)に限られることの説明がありましたか。	1:あった	84%	78%	71%	78%
	2:なかった	16%	22%	29%	22%

【契約解除・契約変更の条件等(違約金・期間拘束)】 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約や契約変更できないこと及びその期間(例:2年)についての説明がありましたか。	1:違約金なしに解約等できないこと及びその期間について説明があった	90%	84%	77%	84%
	2:違約金なしに解約等できないことの説明はあったが、その期間についての説明はなかった	0%	0%	4%	1%
	3:説明がなかった	10%	16%	19%	15%

※ 調査対象事業者名は構成員限り

—	—	—	—	全体
---	---	---	---	----

[契約解除関係]

【契約解除(解約時費用)】 解約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。	1:解約時に月額料金が日割りになるかどうかについて説明があり、かつ日割りとなる料金について具体的な説明があった。	46%	31%	33%	37%
	2:月額料金が日割りになるかどうかについての説明はあったが、具体的にどの料金が日割りなるのかについては説明がなかった	24%	24%	22%	24%
	3:説明がなかった	30%	44%	45%	40%

[確認措置関係]

【確認措置】 確認措置により、電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、利用者の申出を受けて、契約解除が可能である旨の説明がありましたか。	1-1:確認措置により、電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、利用者の申出を受けて、契約解除が可能である旨の説明があった	88%	69%	63%	74%
	1-2:確認措置により電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、利用者の申出を受けて、契約解除が可能である旨の説明がなかった	12%	31%	37%	26%

[青少年フィルタリングサービス関係]

【青少年フィルタリングサービス(利用者確認)】 携帯電話の利用者があなた自身であることの確認がありましたか。	1:あった	96%	84%	90%	90%
	2:なかった	4%	16%	10%	10%

[料金プラン選択関係]

【料金プラン選択(適合性原則)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1:あった	100%	100%	96%	99%
	2:なかった	0%	0%	4%	1%

【料金プラン選択(適合性原則)】 料金プランについて、利用実態や要望に応じたデータ通信容量のプランが勧められましたか。	1:利用実態等に応じたプランの案内があった	94%	91%	84%	90%
	2:特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶように案内された)	4%	7%	4%	5%
	3:利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	2%	2%	12%	6%

※ 調査対象事業者名は構成員限り

—	—	—	全体
---	---	---	----

[参考:接客時間]

【接客時間】 販売員との接触(説明開始)から手続終了までのおおよその時間を教えてください。	1:15分未満	2%	2%	8%	4%
	2:15分以上30分未満	0%	9%	12%	7%
	3:30分以降1時間未満	60%	49%	61%	57%
	4:1時間以上1時間30分未満	28%	31%	10%	23%
	5:1時間30分以上2時間未満	4%	7%	6%	6%
	6:2時間以上2時間30分未満	4%	2%	0%	2%
	7:2時間30分以上3時間未満	2%	0%	0%	1%
	8:3時間以上	0%	0%	2%	1%

FTTHサービスの覆面調査の主な結果(1)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

—	—	—	—	—	—	—	全体
---	---	---	---	---	---	---	----

[通信速度]

【品質(ベストエフォート)】 通信速度がベストエフォートであることの説明がありましたか。	1:あった	70%	80%	52%	53%	87%	0%	63%
	2:なかった	30%	20%	48%	47%	13%	100%	37%
	N	30	15	25	19	15	5	109

[通信料金プラン]

【料金プラン選択(縛りなし)】 期間拘束がないまたは自動更新のない料金プランの紹介がありましたか。	1:あった	20%			32%	60%		33%
	2:なかった	80%			68%	40%		67%
	N	30			19	15		64

[期間拘束・自動更新]

【契約解除(自動更新)】 通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1:あった	60%		52%	63%	80%		62%
	2:なかった	40%		48%	37%	20%		38%
	N	30		25	19	15		89

[解約時費用]

【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払を要する可能性のある、違約金、日割りされない月額基本料金、工事費の割賦残債についてどのように説明がありましたか。	1-1:違約金の説明があった	97%	93%	72%	79%	93%	100%	87%
	1-2:違約金の説明がなかった	3%	7%	28%	21%	7%	0%	13%
	N	30	15	25	19	15	5	109
	2-1:日割りされない月額基本料金について説明があった		53%	40%		40%	40%	43%
	2-2:日割りされない月額基本料金について説明がなかった		47%	60%		60%	60%	57%
N		15	25		15	5	60	

FTTHサービスの覆面調査の主な結果(2)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

—	—	—	—	—	—	—	全体
---	---	---	---	---	---	---	----

[初期契約解除]

【初期契約解除】 契約書面を受領してから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。	1:初期契約解除が可能である旨の説明があった	73%	93%	64%	79%	93%	0%	74%
	2:初期契約解除が可能である旨の説明はなかった	27%	7%	36%	21%	7%	100%	26%
	N	30	15	25	19	15	5	109

[通信料金等]

【通信料金等(月々の費用)】 月々の通信料金の支払額に加え、付加サービスの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。	1-1:月額基本料金額の説明があった	100%	100%	100%	89%	100%	100%	98%
	1-2:月額基本料金額の説明がなかった	0%	0%	0%	11%	0%	0%	2%
	N	30	15	25	19	15	5	109
	2-1:光電話の月額料金額の説明があった	83%	100%	96%	95%	100%	100%	94%
	2-2:光電話の月額料金額の説明がなかった	17%	0%	4%	5%	0%	0%	6%
	N	30	15	25	19	15	5	109
	3-1:請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料、工事費)について説明があった	100%	100%	88%	100%		100%	97%
	3-2:請求初月のみに発生する費用について説明がなかった	0%	0%	12%	0%		0%	3%
	N	30	15	25	19		5	94

※ 調査対象事業者名は構成員限り

—	—	—	—	—	—	—	—	全体
---	---	---	---	---	---	---	---	----

[参考:接客時間]

販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間を教えてください。 ※店舗調査の場合、入店から販売員への接触までの待ち時間は除く	1:15分未満	3%	0%	4%	0%	20%	20%	6%
	2:15分以上30分未満	17%	20%	4%	11%	6%	40%	13%
	3:30分以上1時間未満	40%	67%	32%	42%	33%	20%	40%
	4:1時間以上1時間30分未満	20%	7%	36%	42%	40%	0%	28%
	5:1時間30分以上2時間未満	17%	0%	20%	5%	0%	0%	10%
	6:2時間以上2時間30分未満	3%	7%	0%	0%	0%	20%	3%
	7:2時間30分以上3時間未満	0%	0%	4%	0%	0%	0%	1%
	8:3時間以上	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
N	30	15	25	19	15	5	109	

※ 数値は四捨五入しているため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。