

**平成28・29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) 平成29年度モニタリング(第4回会合)指摘事項関係

## 措置を検討中。

\* 引き続き、対応状況の確認を実施。

## 改善・検討事項

## 各事業者による対応状況(概要)

※ 各事業者の回答を基にとりまとめ。以下同じ。

## 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施

⇒ 特に、高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施すべき。

(一社)電気通信事業者協会において、3社の共通施策として、高齢者の契約に係るトラブル防止に向けた新たな措置を検討中。

## (2) 平成28年度モニタリング指摘事項関係(3社)

## 基本的に対応(改善)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。

## 改善・検討事項

※ 第4回会合時点で、調査対象事業者全てにおいて措置を実施済みとの回答があった事項は除く。

## 各事業者による対応状況(概要)

## 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。

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、2018年7月を目途に対応予定。

## 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。

1社が実施済み、1社が一部の措置を実施予定。(※)  
(1社は第2回会合時点で実施済み)  
(※) 2018年度下期に対応予定。

## 2. MVNOサービスについて

- 平成29年度モニタリング(第4回会合)指摘事項関係
  - (1) 実地調査(覆面調査)関係(11社)

全ての事項について、対応(改善)を実施済み。

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	各事業者による対応状況(概要)
① 通信速度制限について適切に説明がなされなかった	<p>各事業者(※)において、説明ツールの見直し、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。 (※) 各指摘事項によって対象事業者が異なる。</p>
② 通信速度についてベストエフォートである旨の説明がなかった	
③ 契約から一定期間後に基本料金額が上がるプランにおいて、その旨が適切に説明されなかった	
④ 解約の際の違約金について説明がなかった	
⑤ 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった	
⑥ 解約に伴う端末購入割引の取消し(端末割賦残債の支払いが発生)について説明がなかった	
⑦ 期間拘束について適切に説明がなされなかった	
⑧ 自動更新について説明がなかった	
⑨ 更新月について説明がなかった	
⑩ 初期契約解除制度について説明がなかった	
⑪ 事業者指定のアプリを用いる通話定額サービスについて、その利用条件として、当該アプリの使用が必要であることの説明がなかった	
⑫ 事業者指定のアプリを用いる通話サービスについて、緊急通報(110番等)に非対応であることの説明がなかった	
⑬ 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	

※ また、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会においては、平成29年度モニタリング(覆面調査)等の結果を踏まえ、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」を改定し、6月に公表。(詳細:参考5-1)

(2) 通信速度に係る広告表示関係

実施に向け作業中。

\* 引き続き、対応状況の確認を実施。

改善・検討事項	対応状況(概要)
<p><b>通信速度に係る広告表示</b></p> <p>⇒ 事業者団体においてMVNOの実効速度の具体的な計測方法とともに、広告表示における実効速度の表示方法を検討すべき。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、実効速度計測及び表示方法に係る業界ガイドラインの整備作業中。</p>

### 3. FTTHサービスについて

#### (1) 平成29年度モニタリング(第4回会合)指摘事項関係

##### 基本的に対応を実施済み。(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。

改善・検討事項	各事業者による対応状況(概要)
<p>①高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p> <p>⇒ 電話勧誘に係る苦情相談は引き続き多く、また、特に、高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、各事業者においては、高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施すべき。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会が作成した業界ガイドラインに、電話勧誘時の年代確認の実施、丁寧な説明について、追記する改定を実施予定。</p>
<p>②後確認における初期契約解除の説明・認識確認の徹底</p>	<p>同委員会が作成した業界ガイドラインにおける、初期契約解除の説明等に係る記載を見直し、改定版ガイドラインとしてFVNO各社に配布(平成30年6月)。</p>

※ また、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会においては、本会合構成員からの助言等を踏まえ、本ガイドラインの別冊として、勧誘、説明におけるNGトークをとりまとめ、FVNO各社に配布(平成30年6月)。(詳細:資料5-7)  
 さらに、光卸サービス(転用)について、利用者等向けの分かりやすい資料を作成(平成30年6月)。今後、利用者等への配布を予定。(詳細:参考5-2)

## (2) 平成28年度モニタリング指摘事項関係(17社)

## 基本的に対応を実施済み。(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。

改善・検討事項	※ 第4回会合時点で、調査対象事業者全てにおいて措置を実施済みとの回答があった事項は除く。	各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 電話勧誘販売を主な販売チャネルとする13社全てが、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実施済み。</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、16社全てが実施済み。</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へ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、12社が実施済み、2社が一部の措置を実施予定、2社が実施予定。</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、利用者へ適切に伝えるよう検討すべき。 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委員会は説明事項や説明方法に係る業界ガイドライン(『重要事項説明項目とトークの手引き』)を作成し、FVNO各社に配布(平成29年10月)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、10社全てが実施済み。</p>	