

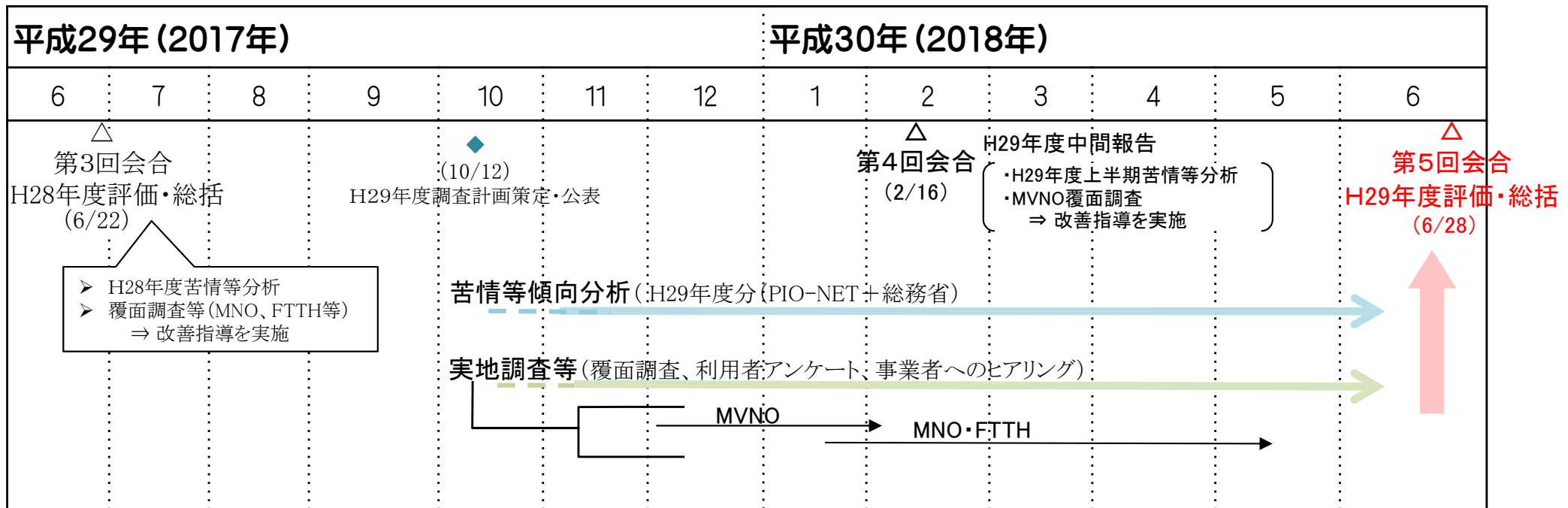
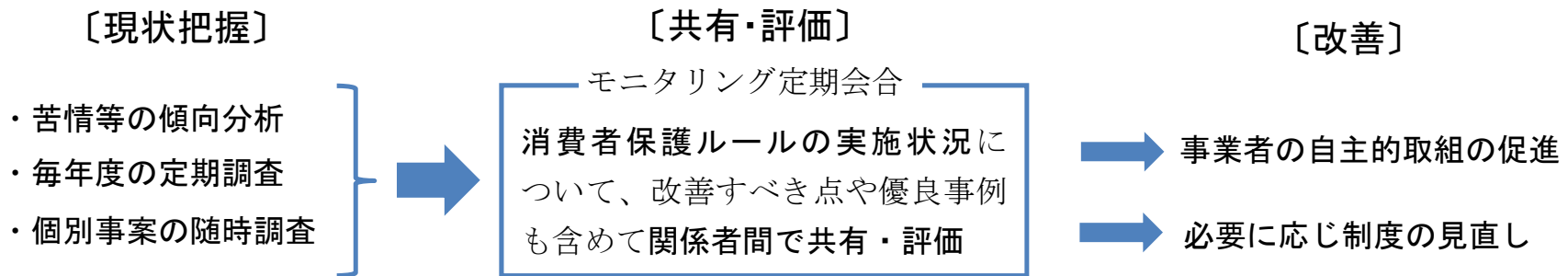
平成29年度消費者保護ルール実施状況の モニタリングについて

平成30年6月27日

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部 消費者行政第一課

H29年度モニタリングについて

- 消費者保護ルールを充実・強化(※)する改正電気通信事業法が平成28年5月21日に施行。
 - ※ 説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導
- 改正後の法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況のモニタリングを実施。総務省及び関係者(※)の間で実施状況について共有・評価等する「モニタリング定期会合」(主査:新美育文明治大学教授)を開催。
 - ※ 有識者、事業者団体、消費者団体 等



「消費者保護ルールの実施状況モニタリング平成29年度調査計画」(平成29年10月12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共通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23社^{※1}の電気通信事業者が対象^{※2})

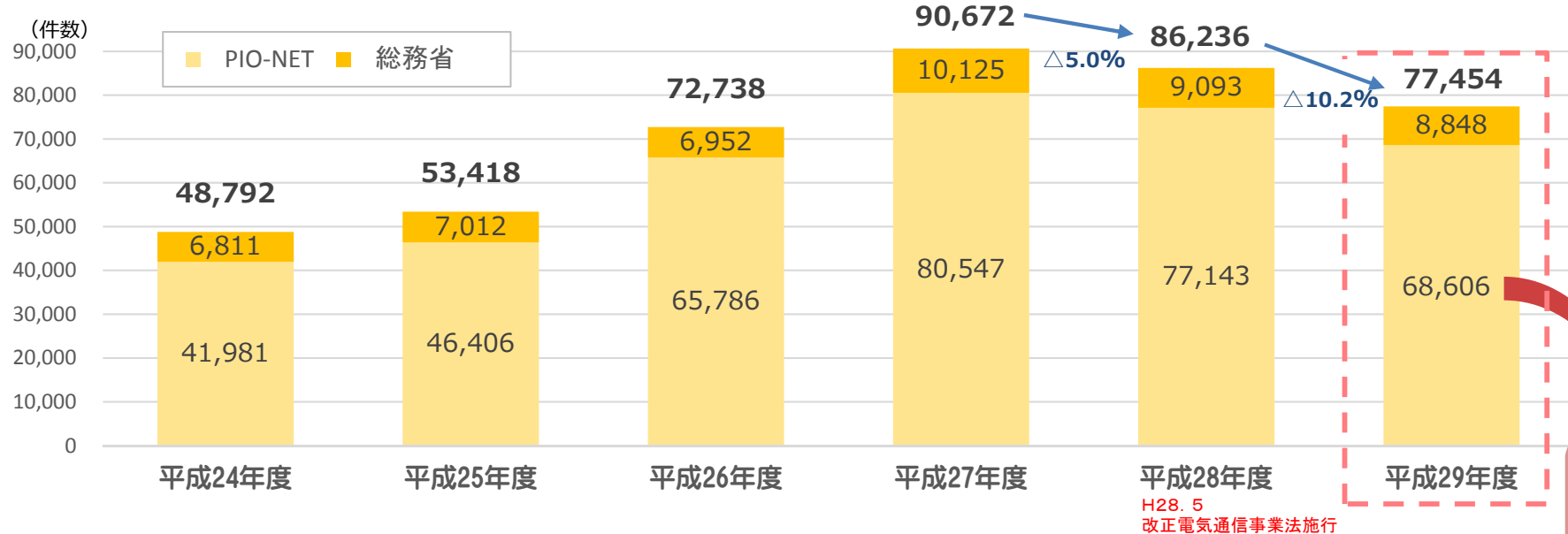
サービス種類	主な調査手法	選定の基準等	対象事業者
①MNO サービス	実地調査 利用者アンケート ヒアリング等調査	全国的な事業者全て ^{※3}	3社
②MVNO サービス	実地調査 ヒアリング等調査	契約数の多い事業者 ^{※3} から、契約数の累積合計が市場の約70%になるように選定	11社
③FTTH サービス	実地調査	契約数の多い事業者(平成28年度実地調査の対象事業者を除く)を優先して選定 (平成28、29年度実地調査対象の事業者の契約数の累積合計が市場の約90%になるように選定)	6社
	ヒアリング等調査	平成29年度実地調査対象事業者及び平成28年度調査対象事業者の全て	17社

※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:説明義務が適用されない法人契約等を対象とするサービス(事業者)や機器間通信を主体とするサービス(事業者)は除く。

※3: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。

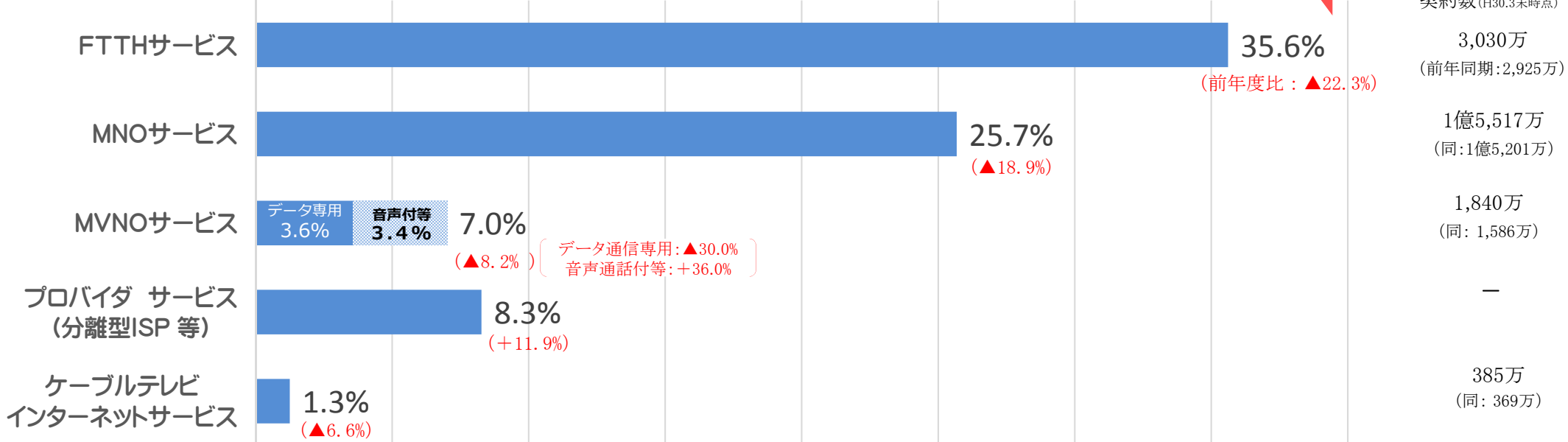
全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) に寄せられた件数と総務省における総受付件数



全体の約3分の1を
無作為サンプル抽出し、
分類・整理

※ PIO-NET受付分については、各年度とも翌年度4月30日までに登録された件数。(受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)

【平成29年度のサービス別内訳】

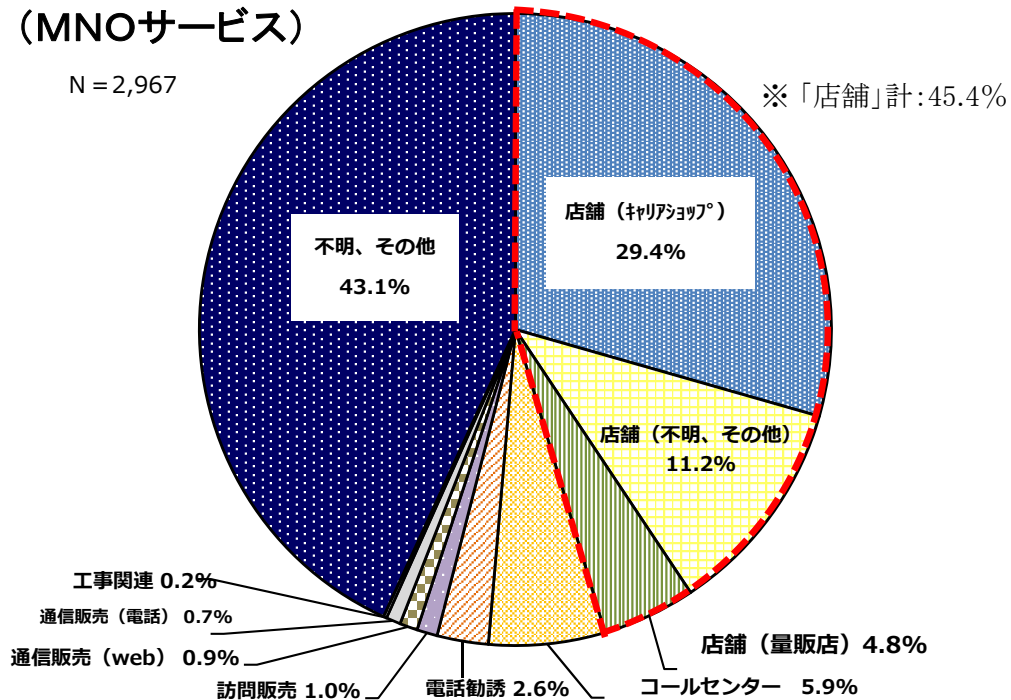


<参考>
契約数 (H30.3末時点)

(1) 苦情相談の要因となった販路又は応対場所等について

(MNOサービス)

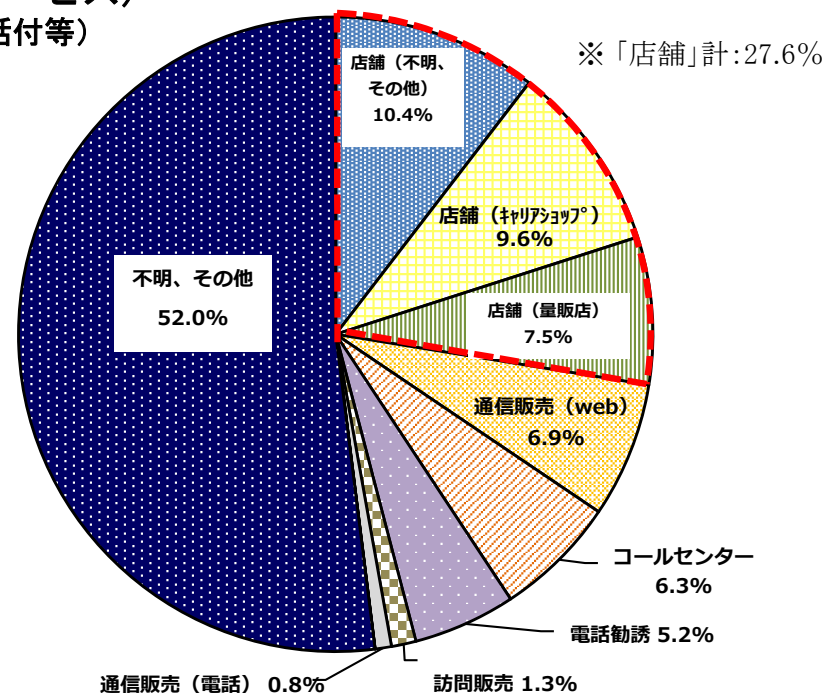
N = 2,967



(MVNOサービス)

(音声通話付等)

N = 479



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

① 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 23.5%

- (事例)・解約したはずの契約の料金請求が続いている。
 ・通信料金の支払いができず滞納している、このまま支払わないと通信が止められると言われたが、なんとかならないだろうか。
 ・通信料金の請求額が説明を受けた額と違う。

② 解約の条件・方法(解約料等) 17.6%

- (事例)・不要な契約を解約したいので方法を教えて欲しい。
 ・解約するには高額な違約金の支払いが必要と言われたが、納得できない。

③ 通信料金の設定水準等(高額すぎる等) 13.6%

- (事例)・事前に説明を受けていた料金より、高い金額の請求がきた。
 ・あまり利用した覚えはないが、通信料金・通話料金が想定していたよりも高額になった。海外に持って行ったら、高額な請求がきた。

① 解約の条件・方法(解約料等) 24.2%

- (事例)・SIMカードのサイズが異なっており、使用できなかったため、違約金を支払うことなく解約したい。
 ・電話でしか解約を受け付けていないが、繋がりがづらく解約できない。

② 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 21.7%

- (事例)・通話代金が高額だが、心当たりのない。どうすれば良いか。
 ・アプリ経由で通話しないと通話料金が発生することを知らずに高額な請求が来た。支払いたくない。
 ・契約した覚えの無い会社から請求が来ているがどうすれば良いか。

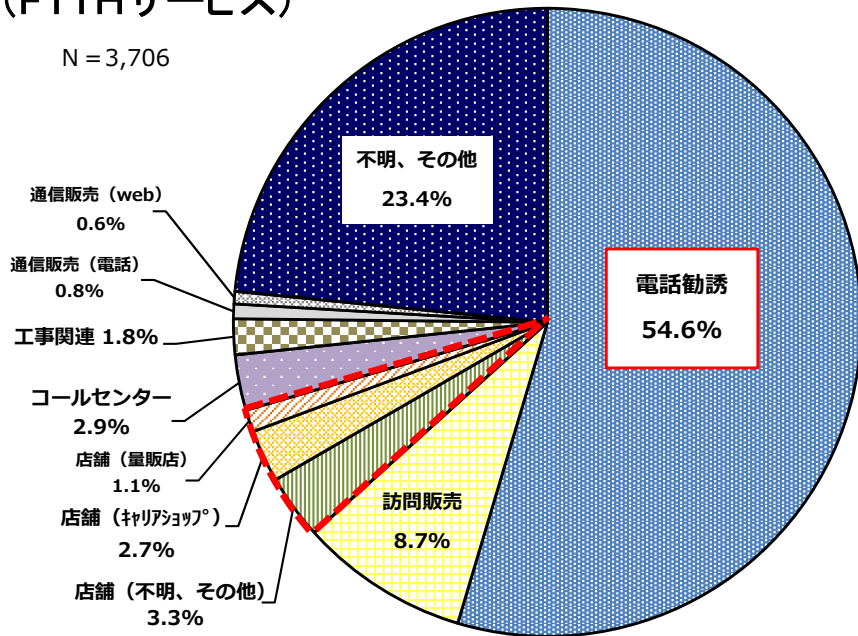
③ 通信契約の加入・変更手続き 12.7%

- (事例)・MNPで乗り換えをしたが、手続きに時間がかかり不満。
 ・事業者を乗り換えしたが、思っていたキャンペーンが適用されずに不満。

(1) 苦情相談の要因となった販路又は応対場所等について

(FTTHサービス)

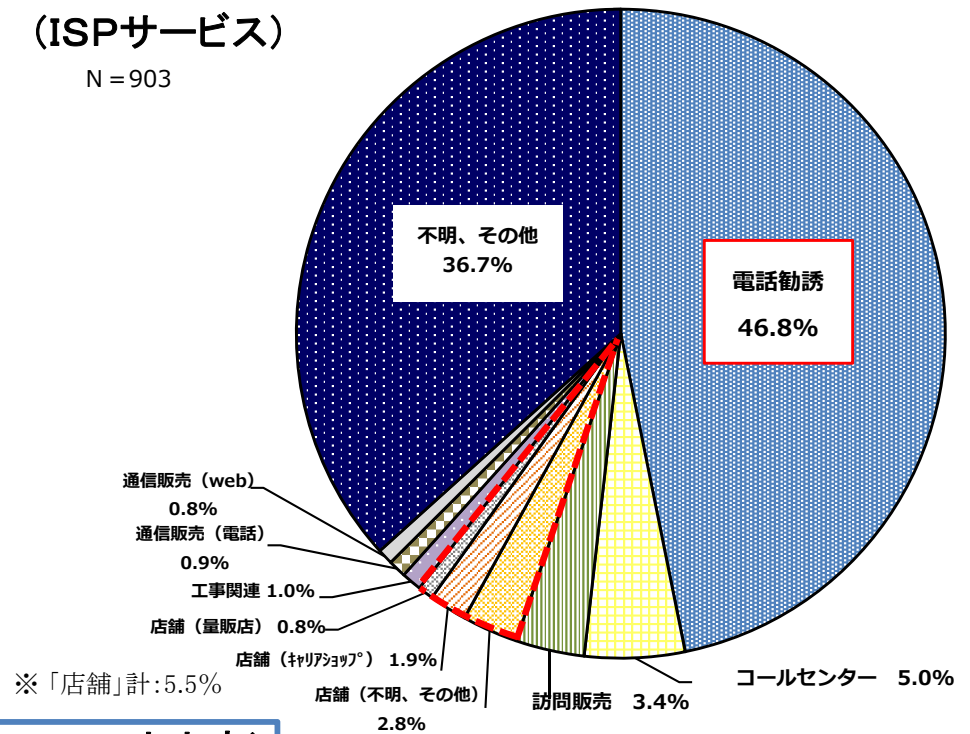
N = 3,706



※「店舗」計:7.1%

(ISPサービス)

N = 903



※「店舗」計:5.5%

(2) 「電話勧誘」の苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

① 勧められて事業者等を乗換え 26.6%

(事例)・大手通信事業者からの電話だと思い、契約したが別の事業者だったので、費用負担なく解約したい。
 ・現在利用中の事業者から、プラン変更の案内だと思い、承諾したが、別会社だった。元の事業者に戻りたい。

② 解約の条件・方法(解約料等) 23.0%

(事例)・不要な契約を結んでしまったので、すぐに解約を申し出たが、本当に解約できているのか不安。
 ・解約をしたいが、事業者に連絡がつかず、解約できない。

③ 勧められて新規に契約 19.1%

(事例)・勧められたまま不要な契約を結んでしまったので、解約を申し出たが、高額な違約金を請求されて不満。
 ・勧誘電話を受け、内容を理解しないまま、契約に応じてしまったようだ。契約する意思はなかったので、解約したい。

① 解約の条件・方法(解約料等) 27.4%

(事例)・プロバイダ料金が今より安くなると勧誘され契約したが、安くならなかった違約金等を支払うことなく解約したい。
 ・大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別会社だった。費用負担なく解約したい。

② 勧められて事業者等を乗換え 25.5%

(事例)・大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別会社だった。費用負担なく解約したい。
 ・現在の契約先事業者からのプラン変更の案内だと思い、承諾したが、別会社だった。元の事業者に戻したい。

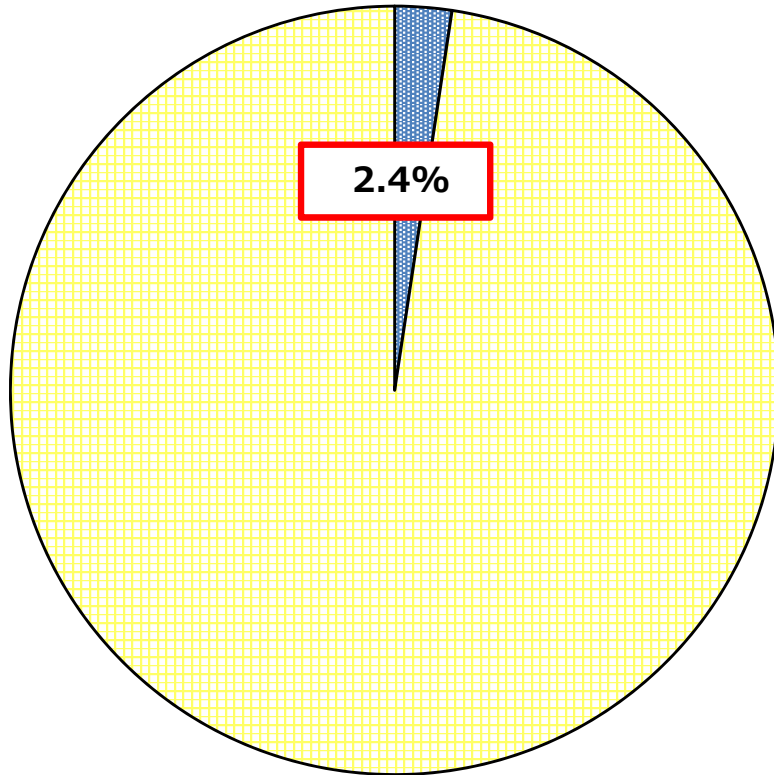
③ 勧められて新規に契約 15.1%

(事例)・大手電話会社からの電話だと思い契約したが、別会社だった。費用なく解約したい。
 ・料金が安くなると勧誘され契約したところ、申し込んだ覚えのないオプションが付けられており、料金が高くなっていった。違約金等を支払うことなく解約したい。

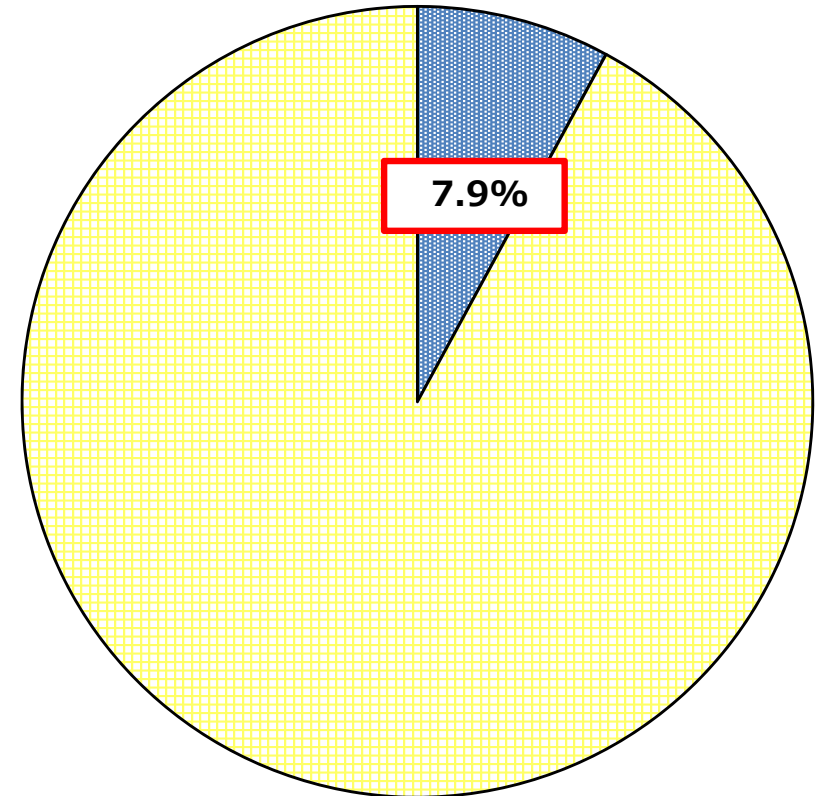
○ 通信速度等に関する苦情の割合(※)をMNOとMVNOで比較すると、MVNOにおいて、MNOと比べて3倍強の比率で生じている。

<項目・観点に占める割合※>

MNO



MVNO



N = 2,967
 期間 : H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

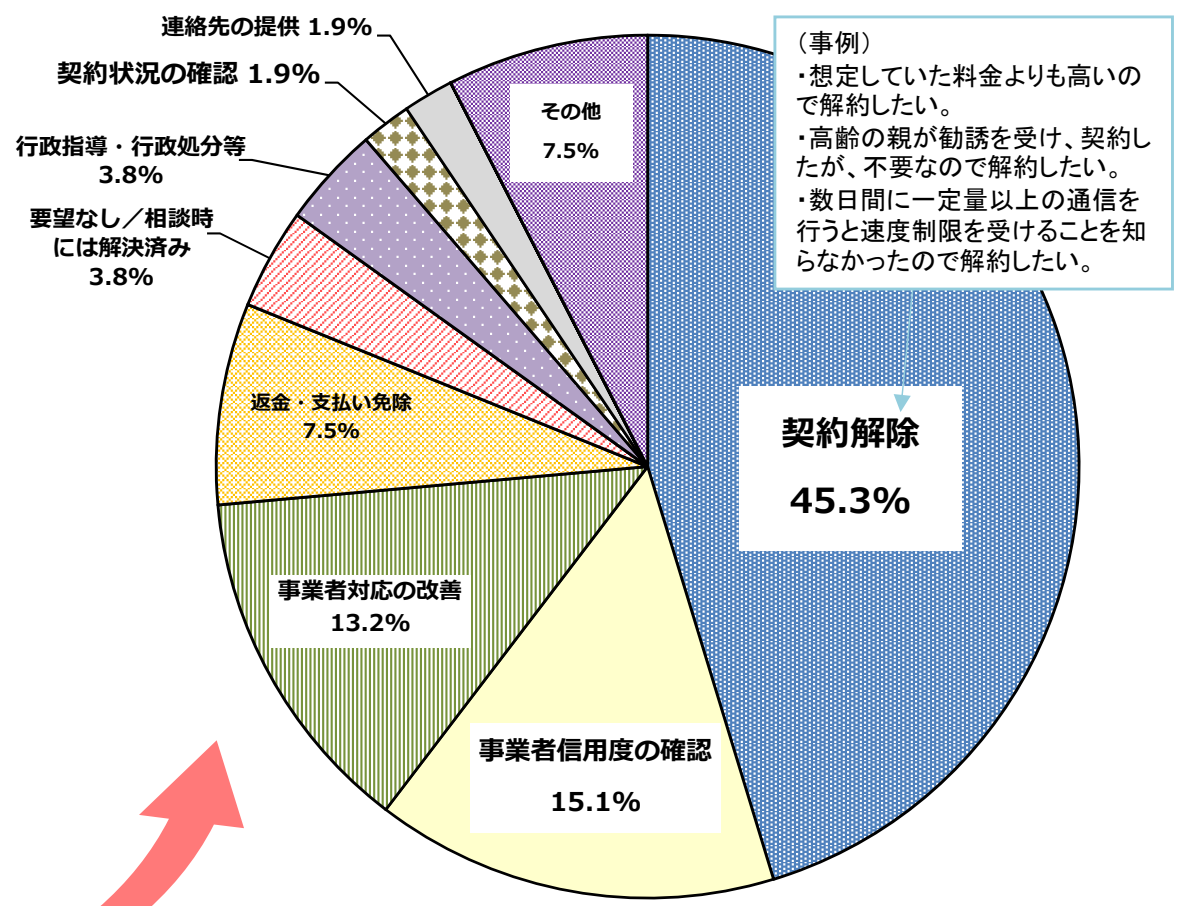
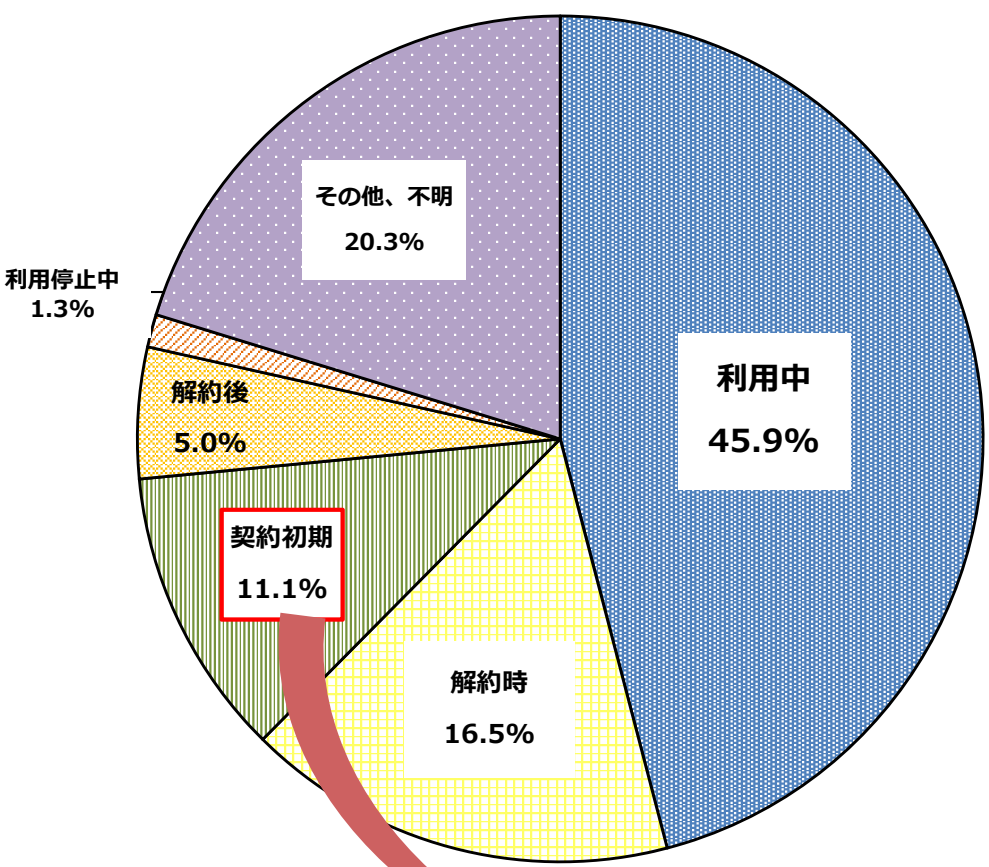
N = 871
 期間 : H29年度下半期 (H29.10~H30.3)

※ 平成29年度下半期における苦情相談の総件数のうち「通信速度(速度制限に関するケースは除く)」、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「その他ネットワークの品質」のいずれかが選択(複数選択の場合は重複排除)された苦情・相談件数の割合。

○ 「利用中」に生じたものが最も多く、「解約時」、「契約初期」が続く。
 「契約初期」に生じたもののうち、「契約解除」を求めるものが最も多い。

発生時期等

契約初期の内訳(要望内容)



(事例)
 ・想定していた料金よりも高いので解約したい。
 ・高齢の親が勧誘を受け、契約したが、不要なので解約したい。
 ・数日間に一定量以上の通信を行うと速度制限を受けることを知らなかったので解約したい。

N=479
 期間：H29年度下半期
 (H29.10~H30.3)

N=53
 期間：H29年度下半期
 (H29.10~H30.3)

年齢別苦情相談（H29年度下半期）

○ 高齢者からの苦情相談の状況を、高齢者による通信利用の状況(利用動向)と年代別に照らしあわせると、MNOサービス、FTTHサービス及びISPサービスについては、60代以上において、相対的に高い割合となっている。特に、70代においては、相対的に高い割合となっている。

(注) 苦情相談と利用動向の比較は、同一調査ではなく調査時点も異なり、かつ、苦情相談の元データには年代が不明である記録も含まれる(※)ため、あくまで参考である。 ※ 下表の比率算出に当たっては除外している。

N=2,367

N=725

	<携帯電話 ^{注1} > 利用動向での比率	<MNO> 苦情相談での比率	<MVNO> 苦情相談での比率
20代～50代	66.2%	63.8 %	74.8%
60代	18.1%	18.7%	14.9%
70代	11.2%	12.9%	8.3%
80代以上	4.6%	4.6%	2.1%

N=3,116

N=752

	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率	<ISP> 苦情相談での比率
20代～50代	65.0%	54.4%	52.9%
60代	20.0%	20.8%	21.0%
70代	10.8%	18.9%	19.5%
80代以上	4.1%	5.9%	6.5%

注1: 利用動向での比率は、総務省「平成29年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

携帯電話: 携帯電話(スマートフォン、PHSを含む。)を保有する20代以上の個人

FTTH: 自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、利用動向での13-19歳の比率が7.9%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.1%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

調査概要

	MVNOサービス	MNOサービス	FTTHサービス
調査対象事業者数	11社(音声:8社 データ:3社) ※契約者数の多い事業者から選定	3社	6社 ※契約者数の多い事業者から選定(H28年調査対象を除く)
調査時期	平成29年12月～平成30年1月	平成30年2月～3月	平成30年2月～3月
調査実施件数	計291件(各社50～6件)	計150件(各社50件)	計109件(各社30～5件)
調査方法等	<ul style="list-style-type: none"> 通信サービス(音声又はデータ)の新規契約と端末の一括購入(一部は通信サービスのみ) 契約締結直前に調査を中断する方法 	<ul style="list-style-type: none"> 通信サービス(音声及びデータ)の新規契約と端末の一括購入 契約締結直前に調査を中断する方法 	<ul style="list-style-type: none"> 集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約 契約締結し、その後に契約を解除する方法

※ 利用者アンケート件数:623件

◎ 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は特に留意すべき事項

⇒ 各事業者に対し、改善指導を実施(平成30年2月)

- ※ 各項目においては、個々の事業者によっては説明の実施割合が高いものもある。
- ※ 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)

通信速度関係

① 通信速度制限について適切に説明がなされなかった例: 音声通話付64%、データ通信専用22%

(制限があることの説明がなかった、又は制限があることの説明はあったが、制限がかかる場合についての説明がなかった例を合計した割合)

※ (毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合の通信速度制限とは別に)一定期間(例:3日間)で一定容量(例:3GB)を超えるデータ通信を行った場合の通信速度制限(例:128Kbps)(いわゆる「3日間制限」)

② 通信速度についてベストエフォートである旨(時間帯によっては通信速度が低下する等)の説明がなかった例: 音声通話付42%、データ通信専用34%

更に、通信速度の具体的な説明があった場合において(※)、必ずしも明確な根拠なく、MNOの速度と同等である旨の説明(『MNOと変わらない』、『(MNOの社名を挙げて)同等である』)、あるいは恒常的に高速であると誤解を招く説明(『ハイビジョン(HD)画質の動画を引っかかることなく見ることができる』)があった例: 音声通話付15%、データ通信専用6%

※ 通信速度について具体的な説明があった場合(音声通話付:53% データ通信専用:40%)

通信料金関係

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例: 音声通話付18%、データ通信専用17%

(契約から一定期間後に割引の終了等により基本料金額が上がる旨の説明がなかった、又は基本料金額が上がることの説明はあったが、その時期や基本料金額について説明がなかった例の合計割合)

解約時費用関係

④ 解約の際の違約金について説明がなかった例: 音声通話付22%、データ通信専用11%

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例: 音声通話付44%

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例: 音声通話付30%

期間拘束・自動更新

- ⑦ 期間拘束について適切に説明がなされなかった例: 音声通話付19%、データ通信専用8%
(期間拘束である旨の説明がなかった、又は期間拘束である旨の説明はあったが、その期間について説明がなかった例の合計割合)
- ⑧ 自動更新について説明がなかった例: 音声通話付30%、データ通信専用15%
- ⑨ 更新月について説明がなかった例: 音声通話付34%、データ通信専用24%

初期契約解除

- ⑩ 初期契約解除制度について説明がなかった例: データ通信専用19%

その他

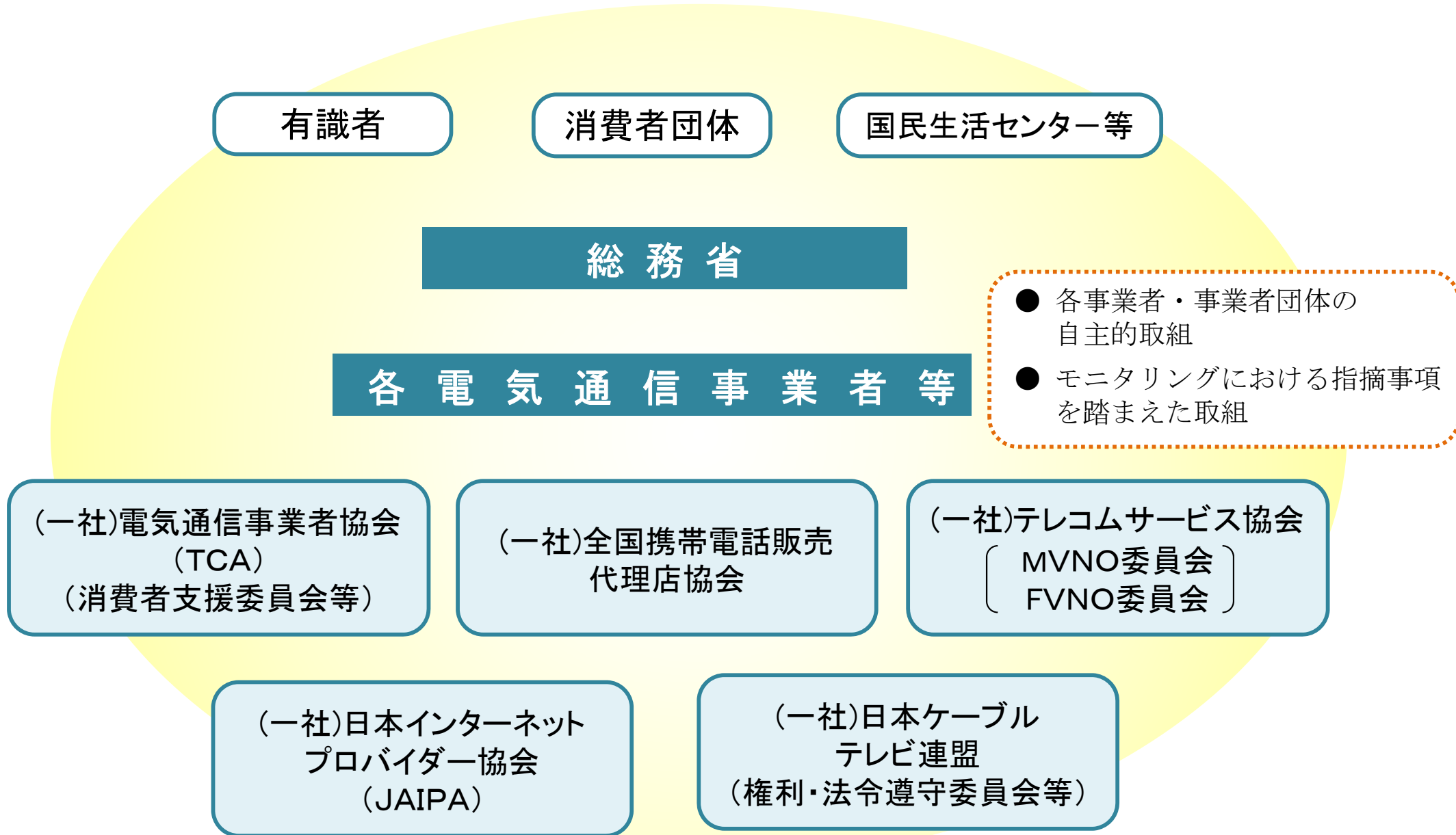
- ⑪ 事業者指定のアプリを用いる通話定額サービス(例:5分以内の通話かけ放題サービス)について、その利用条件として、当該アプリの使用が必要であることの説明がなかった例: 音声通話付21%
- ⑫ 事業者指定のアプリを用いる通話サービスについて、緊急通報(110番等)に非対応であることの説明がなかった例: 音声通話付53%
- ⑬ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例: 音声通話付33%

※ 使用者の確認・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の施行前の調査であるが、消費者保護ガイドラインにおいて求められている事項である。

(cf) 説明があったとする割合が高かった事項例

- ① 利用実態等に応じたプランの案内があった例: 音声通話付88%、データ通信専用84%
- ② SIMカードのサイズについて確認又は注意喚起があった例: 音声通話付87%
- ③ 使用する端末がSIMロック解除されているか、動作確認済みのものかの確認又は注意喚起があった例: 音声通話付84%

◎ モニタリング会合により、関係者が連携、情報を共有。問題点・課題の改善を促進。



※ 総務省から各事業者等に検討を要請した主な指摘事項等に係る第3回モニタリング会合(平成29年6月22日)以降の取組等

1. 平成28年度モニタリング指摘事項及びフォローアップ関係

[MNOサービス]

- ① 利用者に対し、**月々の支払額**について、個々に説明するだけでなく、**総支払額(合計金額)**を説明・書面交付
- ② 利用者に対し、解約時に請求される諸費用の見込みを個々に説明するだけでなく、**解約諸費用の一括での説明・書面交付**
- ③ 当初無料オプションサービスの無料期間終了前の電子メール等による通知
- ④ デフォルトで料金請求額が確定した時に、利用者に電子メールで請求情報を通知
⇒ 各事業者において基本的に対応(改善)を実施済み

⑤ 確認措置の不適切な運用 等

⇒ (株)NTTドコモにおいて、改善措置を実施(改善状況等は第4回モニタリング会合(平成30年2月16日)で報告)

※ 確認措置とは、各事業者が総務大臣の認定を得て、初期契約解除制度に代えて導入するもので、電波状況が不十分な場合、説明が不十分であった場合等に端末も含めて解約となる代替的措置。

[FTTHサービス]

- ① 利用者に対し、**月々の支払額**について、個々に説明するだけでなく、**総支払額(合計金額)**を説明・書面交付
- ② デフォルトで料金請求額が確定した時に、利用者に電子メールで請求情報を通知
- ③ 「**転用**」に係る不利益(例:電話番号が変更となる)の説明について、業界全体として在り方を検討
- ④ 電話勧誘における口頭でのやりとりだけでも**契約の申込み又は承諾となる旨の説明**
- ⑤ 代理店の電話勧誘後の**電気通信事業者自らの責任による契約意思等の後確認**
- ⑥ 代理店の電話勧誘通話記録の定期的なサンプル調査 等

⇒ 各調査対象事業者(17社)において基本的に対応(改善)を実施済み

⇒ (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会は、電話勧誘の適正化のための業界ガイドライン「重要事項説明項目とトークの手引」を作成(平成29年10月)

2. 平成29年度モニタリング(第4回モニタリング会合(平成30年2月16日))指摘事項関係

[MNOサービス]

- 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施

[MVNOサービス]

- ① MVNOサービス特有の事項に係る分かりやすい周知
⇒ (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、利用者向けチェックポイントを作成(平成29年4月)、改定(平成30年6月)
- ② 実効速度計測・広告表示に係る業界ガイドラインの作成、表示の実施

[FTTHサービス]

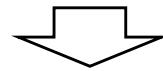
- ① 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施(電話勧誘時の年代確認の実施(話法の検討・徹底))
- ② 電話勧誘時はもとより、後確認における、初期契約解除の説明・認識確認の徹底
⇒ (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会は、業界ガイドラインにおける初期契約解除の説明等に係る記載の見直しを内容とする改定を実施(平成30年6月)

1. 消費者保護ルールガイドラインの改定

- 平成28年度モニタリングにおける指摘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以下の事項等を明記する改定を実施(平成29年9月)。
 - 利用者に対し、月々の支払額について、個々に説明するだけでなく、総支払額(合計金額)を説明・書面交付
 - 利用者に対し、解約時に請求される諸費用の見込みを個々に説明するだけでなく、解約諸費用の一括での説明・書面交付
 - オプションサービスの無料期間終了前の事前通知
 - 毎月の料金請求額が確定した時に、利用者に電子メールで請求情報を通知
 - 代理店の電話勧誘後の電気通信事業者自らの責任による契約意思等の後確認
 - 代理店の電話勧誘通話記録の定期的なサンプル調査 等

2. MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度の導入

- 電気通信事業法に基づく初期契約解除制度について、現在、移動通信サービスについては、MNOサービス及びMVNO期間拘束付データ通信専用サービスが同制度の対象サービスになっているが、MVNO音声通話付サービスは対象となっていないところ。(制度導入の検討当時、苦情相談件数がほとんどなかったことによる。)
- MVNOの普及が進んできている中で、MVNOの音声通話付サービスについての苦情相談も少ないとは言えない状況となってきているところ、第4回モニタリング会合(平成30年2月16日)において、「初期契約解除制度の対象とすることが適当である」旨意見集約。



平成30年4月、総務省告示の一部を改正する告示案等(施行日:平成30年10月1日)について、情報通信行政・郵政行政審議会に諮問。

- 電気通信事業法に基づく初期契約解除制度について、現在、移動通信サービスについては、MNOサービス及びMVNOデータ通信専用サービス(期間拘束付き)が同制度の対象サービスになっているが、MVNO音声通話付サービスは、当初、苦情・相談事案がほとんどなく、対象となっていないところ(※1)。

※1 制度導入の検討当時(H26年度)の苦情・相談件数：数十件

- MVNOの普及が進んできている中で、MVNOの音声通話付サービスについての苦情・相談件数も増加(※2)。
⇒ 初期契約解除制度の対象とする。

※2 H29年度のMVNO音声通話付サービスの苦情・相談件数

約2,650件(推計) [電気通信サービス全体に占める割合 3.4% (cf.MVNOデータ通信専用サービス:3.6%、MNOサービス:25.7%)]

- ・ 4月20日 総務省告示の一部を改正する告示案等(施行日：10月1日)について、情報通信行政・郵政行政審議会へ諮問。

【初期契約解除制度について】

契約書面受領後等から8日間は、違約金等を支払うことなく契約を解除できることとする電気通信事業法に基づく制度(平成28年5月制度化)。

対象サービス(総務省告示で指定)

移動通信

① MNOのサービス

② MVNOのデータ通信専用サービス(期間拘束付)

⇒ 現行制度では、MVNOの音声通話付サービスは対象外

固定通信

① FTTHインターネットサービス

② CATVインターネットサービス

③ FTTH・DSLのISPサービス