取扱注意

資料２－２

参考資料

事　　務　　局

２０１８年１０月

電気通信事業法における消費者保護ルール

電気通信事業法における消費者保護ルールの経緯

平成16年（2004年）

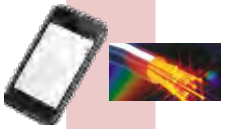
✓① 事業者の自由で多様な事業展開を可能とするため、料金等の事前規制を原則撤廃する一方で、
② 電気通信サービスに関する苦情・相談件数の急増※に対応するため、
※ 当時は、電話料金の不正請求、携帯電話・PHSの違約金、ADSLモデムの送付が問題になっていた。
電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを整備（平成16年4月施行）。

- 事業の休廃止に関する周知義務
- 提供条件の説明義務
- 苦情等の処理義務

サービスの複雑化
・複雑な料金プラン
・光・携帯などを組み合わせた複雑なサービス

競争（勧誘活動）の激化
・執拗な勧誘など不適切な勧誘活動の増加
・代理店構造の多層化・複雑化

平成28年（2016年）



✓① 苦情・相談件数は、4年間で約1．5倍に増加（平成21～25年度）したことを踏まえ、
② 業界の自主的な取組だけでは足りず、制度的な対応を検討するため、
「ICTサービス安心・安全研究会」を設置し、具体的な制度整備を提言（平成26年12月）。
✓提言を受け、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを充実・強化（平成28年5月施行）。

- 説明義務の充実※
- 契約書面の交付義務
- 初期契約解除制度

※利用者の知識、経験、契約目的に配意した説明を義務づけ

- 不実告知等の禁止
- 勧誘継続行為の禁止
- 代理店への指導等措置義務

現　在

✓法執行を適切に実施し、実効性を確保するため、毎年度、「モニタリング定期会合」を開催。

電気通信事業法の消費者保護ルールの概要①

1. 事業の休廃止に関する周知義務

（電気通信事業法（以下「法」という。）第18条）

電気通信事業者が電気通信事業の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとする場合には、原則として、利用者にその旨を周知させなければならない。

- 電気通信事業者は、あらかじめ相当な期間（※）を置いて、利用者に周知させなければならない。
（電気通信事業法施行規則（以下「施行規則」という。）第13条）

（※）「あらかじめ相当な期間」とは、利用者が当該休廃止によって提供されなくなるサービスの代替的なサービスを選択し、移行するために必要な期間を確保できるような時間的余裕をもって行わなければならないことを意味しており、少なくとも事業を休廃止する日の1月前までを目途として周知させることを求めている。

- 周知させる際は、次のいずれかの方法により、適切に周知させなければならない。

① 訪問、 ② 電話、 ③ 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付、 ④ 電子メールの送信、
⑤ 利用者がサービスの提供を受ける際に表示されるポータルサイト等の画面上の表示

2. 契約前の説明義務

（法第26条）

電気通信事業者及び媒介等業務受託者（電気通信事業者等）は、電気通信役務の提供に関する契約の締結又は媒介等をしようとするときは、料金その他の提供条件の概要を説明しなければならない。

- 電気通信事業者等は、指定された電気通信役務に関する契約の締結又はその媒介をしようするときは、施行規則第22条の2の3第1項において定める、基本的説明事項について説明しなければならない。
- 高齢者・障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配意した説明を行わなければならない。（適合性の原則）
（施行規則第22条の2の3第4項）
- 説明義務の対象として指定した電気通信役務に関する契約であっても、法人契約、自動締結契約、都度契約、接続・共用関係契約及び変更契約・更新契約のうち説明を要さないもの、については説明義務は適用されない。（施行規則第22条2の3第6項）

3. 書面交付義務

（法第26条の2）

電気通信事業者は、契約が成立した後遅滞なく、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付しなければならない。

- 書面交付義務は、法人契約、自動締結契約、都度契約、相当の書面を事前交付した場合、2以上の電気通信事業者が交付すべき場合でいずれか一方の事業者がまとめて交付した場合および一部の変更契約・更新契約の場合は、適用されない。
- 電気通信事業者は、施行規則第22条の2の4において定める事項について、個別の契約内容が明らかになるよう記載しなければならない。

＜記載事項例＞
- 端末等の契約を条件とした通信サービスの複雑な料金割引については、その仕組みを図で示さなければならない。
- 説明義務の対象とはならない付随する有料オプションサービスについても、名称・料金・解約条件等を記載しなければならない。

電気通信事業法の消費者保護ルールの概要②

4. 初期契約解除制度 （第26条の3）

利用者は、書面の受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除可能。

- 総務省告示により、主要な固定インターネットサービス及び移動通信サービスを初期契約解除制度の対象として指定している。
- 端末も含めて解約できる「確認措置」（※）の認定を受けた移動通信サービスは、初期契約解除に代えて確認措置を適用する。（施行規則第22条の2の7第5号）

  （※）「確認措置」とは、初期契約解除対象として指定されている移動電気通信サービスのうち、契約初期の一定の場合に、端末等の関連契約を含めて解除できる措置が講じられ、消費者の利益が保護されているとして総務大臣の認定を受けた役務について、適用される制度である。
  確認措置による契約解除は、①電波状況不十分、②説明義務等の法令等の遵守状況不十分という、事業者及びその代理店に一定の責任がある場合に可能であり、適用となった場合は、電気通信役務契約に付随して締結された端末等の関連契約についても契約解除となる。
- 契約解除時に利用者が支払うべき額（施行規則第22条の2の9）については、事業者による不当な高額請求を防ぐため、上限額を告示で定めている。
- 初期契約解除対象役務の電気通信役務契約であっても、法人契約、自動締結契約、都度契約、確認措置認定役務の契約及び一定の変更契約・更新契約については、初期契約解除は適用されない。

5. 苦情等の処理義務 （法第27条）

電気通信事業者は、電気通信役務又はその業務方法についての苦情及び問合せ（苦情等）を適切かつ迅速に処理しなければならない。

- 苦情等処理義務については、説明義務等の対象外とされている、法人契約、自動締結契約および都度契約についても対象となる。

6. 不実告知等・勧誘継続行為の禁止 （法第27条の2）

電気通信事業者等は、契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為（不実告知等）および求められない勧誘を継続する行為（勧誘継続行為）はしてはならない。

- 不実告知等の禁止については、説明義務等の対象外とされている、法人契約、自動締結契約および都度契約についても対象となる。
- 勧誘継続行為の禁止については、説明義務等の対象外とされている、自動締結契約および都度契約についても対象となるが、法人契約の締結の勧誘または軽微変更に係る勧誘の場合は、適用されない。（施行規則第22条の2の10）

7. 代理店に対する指導等の措置義務 （法第27条の3）

電気通信事業者は、媒介等業務受託者に対する指導等、必要な措置を講じなければならない。

- 電気通信事業者は、適切な委託先の選定、業務の手順等の文書の作成、委託先の業務状況の確認・検証、苦情の適切な処理、問題発生時の委託の中止・契約解除等の措置の実施を行わなければならない。（施行規則第22条の2の11）
- 法人契約等のみを扱っている電気通信事業者についても、代理店指導措置義務の対象となる。

対象となる電気通信サービスの範囲

説明義務、書面交付義務等の対象（※）

初期契約解除制度の対象有無

	固定通信	移動通信
対象として指定	・光ファイバー（FTTH）インターネットサービス ・ケーブルテレビ（CATV）インターネットサービス ・分離型のインターネット接続（ISP）サービス （FTTH、CATV及びDSL向け）	・MNOの携帯電話端末サービス ・MNOの無線インターネット専用サービス （確認措置の認定を受けた事業者・サービス） （店舗販売・通信販売） ・MVNOの期間拘束あり無線インターネット専用サービス ・MVNOの携帯電話端末サービス （一部のMNOサービス）
対象外	・電話及びISDNサービス ・IP電話 ・DSLインターネットサービス ・FWAインターネットサービス ・その他のISPサービス	・MVNOの期間拘束なし無線インターネット専用サービス ・PHS ・プリペイド ・公衆無線LAN

確認措置の適用

※苦情等処理義務及び不実告知等・勧誘継続行為の禁止を含む。
なお、代理店指導等措置義務は、全ての電気通信役務が対象。事業の休廃止の周知義務は、電気通信事業が対象。

契約前の説明義務（1）

○　**電気通信事業者及び媒介等業務受託者**（代理店）**は**、利用者と契約の締結又はその媒介等をしようとするときは、**料金その他の提供条件の概要について説明をしなければならない。**

対象範囲

- 対象として指定された電気通信役務のうち、付加的な機能を除いた部分。オプションも除く。
  - ただし付加的機能・オプションでもあっても有効な意思の表示がないのに加入させることは不適切。
- 法人契約、自動締結契約、都度契約、接続・共用契約、一定の変更・更新契約は除外。

基本説明事項

- 事業者の連絡先・名称等
  - 電気通信事業者の連絡先・名称等、媒介等業務受託者の連絡先・名称等
- 電気通信役務の内容
  - 名称、種類（施行規則別表）、品質、提供を受けることができる場所、緊急通報に係る制限、青少年フィルタリングサービス、帯域制御等その他の通信制限
- 通信料金等
  - 料金その他の経費（割引を含む）、割引の適用期間等の条件

料金その他の経費の例

基本料金
通話料金
データ通信料金・インターネット接続料金
事務手数料
工事費、機器レンタル料
割引、キャッシュバック　・・・

- 契約変更・契約解除に関する事項
  - 契約変更・解除の連絡先・方法
  - 契約変更・解除の条件等（一定期間に限り無償解約できる、解除時に生じる違約金額、セット販売全体の解除で違約金が生じる旨等）
- 初期契約解除制度に関する事項（制度適用の場合）、確認措置に関する事項（措置適用の場合）

説明方法

- 共通事項：　平均的な消費者が理解することができると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法
- 原則的方法：　説明事項を分かりやすく記載した書面を交付して説明。
  - 代替的方法：　利用者が了解したときは、電子メール、ウェブサイト、DM等の広告、電話でも可能。

契約前の説明義務（2）

適合性の原則

- 提供条件の説明は、利用者の知識、経験、契約の締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法・程度によることが必要。
  - 利用者がその利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、事業者において適切な説明を実施。
  - 利用者の属性を把握し判断する方法について、事業者において規定。
  - その他、高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明の方法、知識・経験が十分とする利用者に対する説明の方法の例示あり。

【望ましい例】高齢者に対し、専用資料を用意し、本人の意思に応じて丁寧かつ詳細な説明を行うこと。

【不適切な例】通話のみを利用していた高齢者に対し、通常の説明のみでタブレット契約等を勧誘し、不要と考えられるような大容量・高額のデータ通信プランを推奨すること。

自動更新時の事前通知

- 携帯電話の「2年縛り」等、利用者の申出がない限り行われる契約更新で、更新後の中途解約違約金の額が基本料金額を超えるもの（＝自動更新）については、提供条件の説明として、次の事項を通知することが必要。

自動更新をしようとする旨	自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨	自動更新後の契約期間
自動更新後の違約金の額	更新中止の手続きの方法	更新中止可能な具体的期間

※この他、自動更新に伴い変更する基本説明事項がある場合はその事項の内容を併せて通知必要

※主要な携帯電話サービス以外のサービスについては、施行後半年間、適用を猶予（準備期間）

  - 電子メールで通知する場合、上記太枠の内容は電子メール本文に記載。その他はリンク先で容易に確認。
  - 更新中止が可能な期間が到来する前に通知必要。

変更時の説明

- 種類を変更するときは全ての基本説明事項を説明。
- 利用者からの申出で変更する場合、電気通信事業者の申出で利用者に不利な変更をする場合は、変更される基本説明事項を説明。

契約後の書面の交付義務

○　電気通信事業者は、電気通信役務契約が成立したときは、遅滞なく、**契約書面を作成し交付※しなければならない。**利用者の明示的な承諾がある場合には、電磁的方法による交付も可能（詳細後述）。

対象範囲

- 説明義務と同範囲の電気通信役務が対象。
- 電気通信役務ではない「付随有償継続役務」（いわゆるオプションサービス）についても一定の記載が必要。
- 法人契約、自動締結契約、都度契約、接続・共用契約（他の事業者がまとめて交付）、契約前に相当の書面を交付した場合（初期契約解除が適用されない場合のみ）、一定の変更・更新契約は除外。

基本記載事項

- **個別の契約**の内容を明らかにする次の事項

1）基本説明事項
（電気通信役務の内容・料金等）
※媒介等業務受託者の名称、連絡先等を除く。

2）契約を特定するに足りる事項
（契約の成立年月日、利用者の氏名・住所等）

3）料金の支払時期・方法等

4）サービス提供の開始予定時期等

5）付随有償継続役務の内容を明らかにする名称、料金、変更・解除の条件等

6）契約書面の内容を十分に読むべき旨

- **加えて、左欄の場合は、右欄の事項が明らかにされていることが必要**

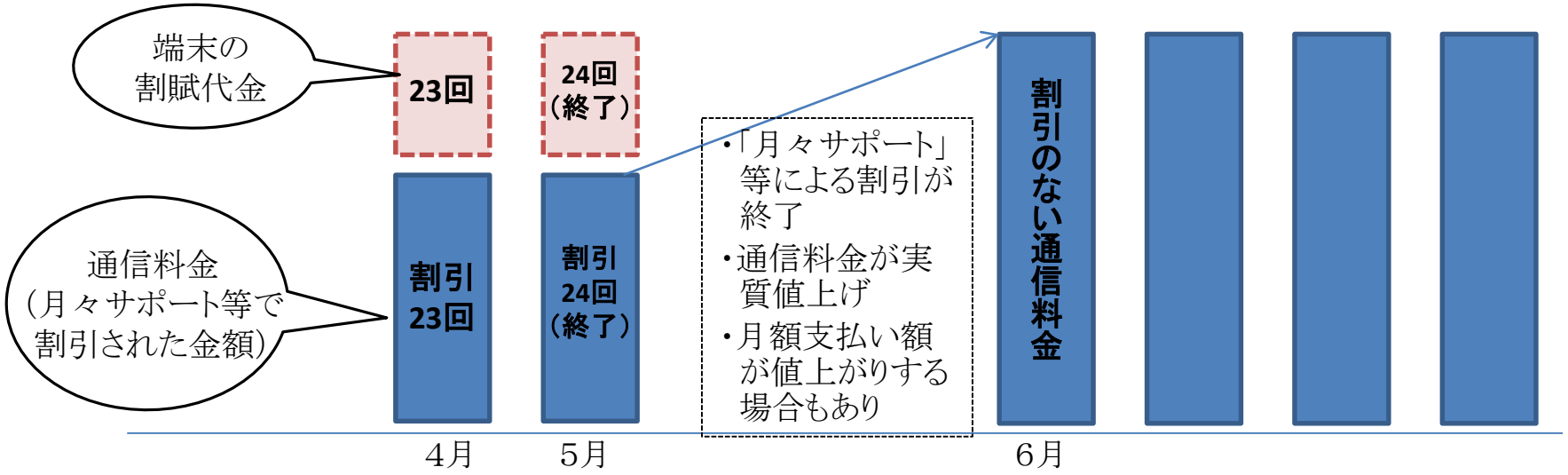
他の契約を条件として通信料金等が減免される場合	減免期間経過前後の総支払額の算定方法（図示）
初期契約解除制度が適用される契約の場合	・契約解除できる期間 ・書面送付の宛先住所など、標準的な手順 ・契約解除に伴い利用者が支払う金額の算定方法 ・契約解除に伴い解除されない付随契約がある場合は、その旨及び解除に関する事項　等
確認措置を講じている場合	確認措置により契約解除する場合に利用者が支払うべき金額の算定方法等、確認措置の内容
料金の減免に相当する経済的利益等（キャッシュバック等）を提供する場合	経済的利益の内容、当該利益の提供に条件がある場合はその条件　等

変更時の交付

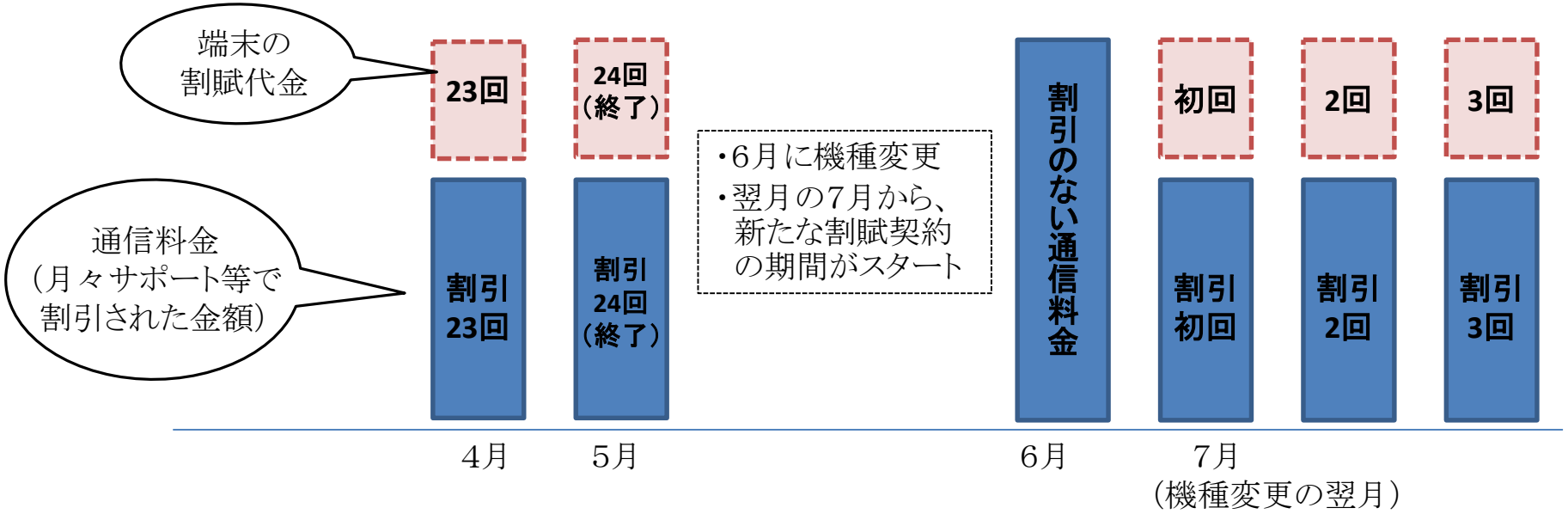
- 記載事項の変更があった場合に、変更の内容等を記載した書面を交付（例外あり）

（参考）端末の割賦販売と通信料金の割引の図示イメージ

機種変更せず端末を使い続ける場合



機種変更する場合



契約書面の例

注：実際に交付する書面においては、8ポイント以上の大きさの文字で記載しなければならない。

ご契約の内容

契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読みください。

契約事業者：○○○株式会社
（■電気通信事業者の氏名又は名称）

※印の事項については、同封の別紙もご覧下さい。

契約者情報 （■契約を特定するに足りる事項）	契約者番号	*********
	契約成立年月日	平成○年○月○日
	契約者名	△△　△△
	住所　等	東京都千代田区・・・・・・
主要なサービスの内容 （■電気通信役務の内容）	・○○サービス　基本料金プラン　Aコース（光ファイバーインターネット）（※） 【別紙記載（例）】本サービスは、最高伝送速度毎秒○○メガビットにより、インターネットに接続するサービスです。本サービスは、いわゆるベストエフォート型であり、通信の混雑状況やお客様のご利用環境等によって、速度が低下することがあります。また、○日間に○GB以上のご利用があった場合には、速度、通信量等を一時的に制限させていただくことがあります。	
主要なサービスの料金・経費 （■利用者に適用される料金・料金に含まれていない経費の内容）	特記ない限り消費税込みとなります。	
	【固定系の例】	
	サービス利用基本料	月額○,○○○円
	通話料	○円／○秒
	光回線終端装置レンタル料	月額○，○○○円
	工事費	月額○,○○○円（総額○，○○○円を24ヶ月分割）
	事務手数料	○，○○○円（初回のみ）
	【移動系の例】	
	基本料金プラン	月額○,○○○円
	通話料	○円／○秒
	データ通信割引サービス	月額○，○○○円
	事務手数料	○，○○○円（初回のみ）
■契約変更・解約の条件等 （違約金の額）	・ご利用期間は、2年間です。期間内に解約された場合、違約金○○円が発生します。違約金なしで解約可能な期間は、○年○月の1ヶ月間で、その間に解約のお申し出をいただかない場合は、2年間更新されます。（※） ・上記金額のほか、解約時には、工事費の残額が一括で請求されます。（固定系）（※） ・ご解約の際、レンタル機器の返却に要する送料（○，○○○円程度）は、お客様のご負担となります。（※）	
■期間限定の割引の実施期間その他割引条件	キャッシュバック予定額	○，○○○円
	利用開始後12ヶ月目にキャッシュバックのご案内をお送りします。（※）	
	家族割	月額割引額　○,○○○円
	サービス利用基本料については、契約締結日が含まれる月及びその後の2ヶ月は割引料金が適用され、月額○,○○○円となります。（※）	
	端末セット割引	月額割引金額　○,○○○円
	端末購入により、24ヶ月間は通信料金から上記金額を割引します。割引が終了した後は、割引のない通信料金が適用されます。（※） 注：別紙において割引の仕組みの図示が必要	
■契約変更・解約の連絡先及び方法	・○○○○(株)カスタマーセンター 電話：0120－123－××× （受付時間：平日9:00～19:00、土日祝日9:00～17:00） ウェブページ：http://www.xxx.co.jp/customer ・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。	

■有料オプションサービスの内容	【固定系の例】	
	IP電話サービス	月額基本料○○円、市内通話○○円／分、携帯電話・PHS宛通話○○円／分、解約費用なし（※）
	ウイルス・セキュリティチェックサービス	月額○○円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）（※）
	【移動系の例】	
	公衆無線LANサービス	月額基本料○○円、解約費用なし（※）
	音楽配信サービス	月額○○円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）（※）
	・連絡先 △△（株）お客様サポート室 電話：0120－456－××× （受付時間：平日9:30～20:00、土日祝日9:30～16:00） ウェブページ：http://www.xxx.co.jp/customer ・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。	
■サービス提供開始の予定時期	工事が完了次第、ご利用いただけます。工事日については、別途ご案内をお送りします。工事の目安の時期については、お問い合わせください。	
■初期契約解除制度の案内	本契約により締結した電気通信役務は、初期契約解除制度の対象です。（※） 1. 本書面をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間、書面により本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発した時に生じます。 2. この場合、お客様は①損害賠償もしくは違約金その他の金銭等を請求されることはありません。②ただし、本契約の解除までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費は請求されます。この場合における②の金額は、本書面に記載した額となります。③また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際には当該金銭等（上記②で請求する料金等を除く。）をお客様に返還いたします。 3. 音楽配信サービスに加入している場合は、初期契約解除とは別途で解約手続きが必要です。 4. 事業者が初期契約解除制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約を解除することができます。 5. 【本件についてのお問い合わせ先・書面を送付いただける宛先】 〒○○○－○○○ 東京都江東区・・・　△△（株）カスタマーセンター （電話：03－◇◇◇－□□□□） <書面による解除の記載例> □ □□□□□□□ ○○○株式会社 ○○行 ・ご住所 ・ご契約者名 ・お電話番号 契約書面受領日 平成○年○月○日 ① 契約者番号********* ② ○○サービス 基本プラン　Aコース （光ファイバーインターネット） ③ サービス利用基本料 月額○,○○○円 上記契約を解除します。	
■料金の支払い時期・方法に関する説明	お支払い方法：クレジットカード一括払い。 毎月○日に請求させていただきます。	
■電気通信事業者の連絡先 （電話連絡先の場合は受付時間帯を含む）	・○○○○（株）サポートダイヤル 電話：0120－777－※※※※ （受付時間：平日9:00～20:00、土日祝日9:00～18:00） ウェブページ：	

契約書面内容の電子交付

(1) 電子交付が可能な方法

- 次のいずれかの方法
  ① 印刷可能な電子メール
  ② 印刷可能なウェブサイト（通知又は閲覧確認が必要）
  ③ 印刷できないが契約中及び契約終了後3ヶ月間閲覧可能なウェブサイト
  （通知又は閲覧確認が必要）（その後掲載内容の書面を交付した場合はウェブサイト閉鎖可）
  ④ CD等の電子媒体の送付
  ⑤ URL等及びそれに関する説明の提供
- 電子交付する場合は、それが契約書面の交付に代えて行われる重要なものであることを利用者が確実に分かるようにしなければならない。

- 電子交付の承諾が得られなかった場合に、書面交付のため利用者に過度の負担を求めることは不適切。
- 法第26条の2第3項（到達時点に関する規定）は、民法第97条の一般原則の考え方に基づく。
- URL及びそれに関する説明を電子メール（SMS含む。）で送付する場合は、URLのクリックの有無は問わず、当該電子メールが到達すれば法第26条の2第3項との関係で利用者に到達したこととなる。

(2) 承諾の取得等

- あらかじめ、選択可能な電子交付方法を提示して、書面又は(1)の方法により利用者の承諾を取得すること。利用者が承諾を撤回した場合は、書面で交付すること

- **電子交付のみしか選択肢がないとして承諾を求めることは、不適切。ただし、サービスの性質等に応じ、デフォルトを電子交付とすることは可能。**
- 承諾取得の対象範囲（承諾により電子交付するサービスの範囲等）が利用者に分かるようにした上で**署名、クリック等により利用者の能動的な意思表示を受けることが必要。**
- 書面による交付と同様に、主要内容については一覧性を保ちつつ、全体としては一体性を有した形で閲覧可能なようにすることが求められる。多くの端末・ブラウザ等では8ポイント相当以上の大きさで表示されるようにすることが必要。

初期契約解除制度

○　利用者は、**契約書面受領後等から8日間は、相手方**（電気通信事業者）**の合意なく契約解除できる。**また、初期契約解除制度の規定に反する**特約は無効とする。**

● 対象役務

移動通信

- ①MNOの携帯電話端末サービス（音声サービスあり）
- ②MNOの無線インターネット専用サービス
- ③MVNOの無線インターネット専用サービス　期間拘束あり
- ④MVNOの携帯電話端末サービス（音声サービスあり）

「確認措置」の認定を受けたサービスは適用除外

プリペイド型は対象外

固定通信

- ①光ファイバーインターネットサービス
- ②ケーブルテレビインターネットサービス
- ③上記①･②向けの分離型インターネット接続サービス
- ④DSL向けの分離型インターネット接続サービス（DSLの回線部分の契約を解除しないで変更可能なもの）

● 契約解除可能期間（原則）

契約書面受領日

8日間

契約解除可能期間

● 契約解除時に利用者に請求できる上限額

- ①契約解除までの**サービス提供の対価**
  ※定額制の料金は、原則として日割り計算
- ②サービス提供に必要な**工事（実施済の工事）に通常要する費用**※1**として総務大臣が告示**※2**する額**
- ③**契約の締結のために通常要する費用**（いわゆる事務手数料）※1**として総務大臣が告示**※2**する額**
- ④**番号ポータビリティの適用に通常要する費用**※1**として総務大臣が告示**※2**する額**

※1　当該費用として通常請求されるもの
※2　詳細は次ページ

● 利用者に不利な料金等の変更が含まれる変更契約･更新契約にも適用

● 利用者が初期契約解除を行う具体的な方法など制度利用に当たっての留意点を新ガイドラインで解説

● 乗換え元に復帰することについて不利益が予想されるにもかかわらず、その内容を説明しないこと又は虚偽の説明をすることは、事実不告知･不実告知の禁止の規定に抵触し得る

初期契約解除に伴う対価請求の上限額を定める告示の概要

● 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額（対価請求額）のうち**工事費用、事務手数料及び番号ポータビリティに係る費用の上限額**を規定。

工事費用	**（FTTHアクセスサービス）** ・ 戸建て住宅に人員を派遣して行う工事 **25，000円** ・ 集合住宅等に人員を派遣して行う工事 **23，000円** ・ その他の工事（人員派遣なし）　2，000円 ★土日・休日の場合は3，000円、 夜間・深夜の場合は10，200円を加算可能 （人員無派遣の場合は加算不可）	**（CATVアクセスサービス）** ・ 戸建て住宅に人員を派遣して行う工事 **18，000円** ・ 集合住宅等に人員を派遣して行う工事 **17，000円** ・ その他の工事（人員派遣なし）　2，000円
事務手数料	**3，000円**（固定通信、移動通信共通）	
番号ポータビリティに係る費用	**3，000円**（固定通信、移動通信共通）	

※上記の上限額に消費税を加えた額まで請求可能。
※上記の上限額以内であっても、通常の中途解約等で請求している額の方が低い場合は当該額が上限となる旨を告示に規定。
※上記のほか、施行規則に基づき、初期契約解除までに利用したサービスの利用料を合理的範囲内で請求可能。

● あくまで上限であり、全ての場合においてこの額まで請求できる権利が事業者に与えられるものではない。
事業者が自主的に無償での契約解除に応じることも妨げられない。

【平成30年10月更新】

「確認措置」について（初期契約解除制度の適用に関する規定）

初期契約解除対象として指定される移動通信役務のうち、電波のつながり具合や事業者による説明等が不十分であれば端末も含めて解約できる代替的措置（「確認措置」）が事業者により講じられているものであって、利用者の利益が保護されているとして認定を受けた役務については、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用

確認措置

以下の全ての要件を満たす措置

① サービス提供開始日から8日間、利用場所状況（電波状況）及び法令等の遵守状況の確認が可能

② 確認した利用場所状況について十分でないときは、関連契約※を解除可能

※ 電気通信役務の契約、付随する有償継続役務の契約、及び端末の契約等。

③ 事業者があらかじめ定めた基準に遵守状況が適合しないとき※は、利用者が関連契約を解除可能

※ 事業者による説明等が不十分な場合を想定（説明義務又は書面交付義務について不適合）

④ 上記②・③の解除に伴い、利用者が支払うべき金額が、サービス提供の対価に法定利率による遅延損害金を加えた額※を超えない

※ 初期契約解除と異なり事務手数料の負担は不要。

⑤ 説明義務により、確認措置に関する事項を説明

指定された対象サービスであっても、初期契約解除が適用されない場合

利用場所状況や遵守状況についての**「確認措置」を講じている役務であって**、利用者利益が保護されているものとして**総務大臣が認定する電気通信役務**の契約を締結した場合

認定制度の運用

①利用者利益保護の観点から、店舗販売・通信販売についてのみ認定。

②利用者利益の保護に支障がある場合等は認定取消し可。

確認措置以外で初期契約解除を適用除外する場合:

1) 書面交付義務の適用がない場合

（法人契約、自動締結契約、軽微変更のみの契約等の場合）

2) 利用者申出による利用者に不利でない変更契約の場合

3) 変更契約又は契約の更新の場合で、料金等以外の事項に変更があったとき

確認措置の認定を受けた電気通信役務

	電気通信事業者の名称	電気通信役務の名称（サービス名）	電気通信役務の内容（※1）	認定日
MNO				
1	（株）NTTドコモ	・Xiサービス ・FOMAサービス	携帯電話端末サービス 及び 無線インターネット専用サービス	平成28年5月20日
2	KDDI（株）	・au（WIN）通信サービス契約 ・au（LTE）通信サービス契約	携帯電話端末サービス 及び 無線インターネット専用サービス	
3	沖縄セルラー電話（株）	・KDDI（株）と同様	KDDI（株）と同様	
4	ソフトバンク（株）	・ソフトバンク3G通信サービス ・ソフトバンク4G通信サービス ・ワイモバイル通信サービス（※3）	携帯電話端末サービス 及び 無線インターネット専用サービス	
		・ソフトバンクモバイル（E）データ通信サービス	無線インターネット専用サービス	
MVNO				
1	（株）ウィルコム沖縄	・ワイモバイル通信サービス（※3）	無線インターネット専用サービス（※2）	平成28年5月20日
2	（株）ノジマ	・nojima EM LTE ・nojima mobile YM	無線インターネット専用サービス（※2）	
3	（株）ヤマダ電機	・YAMADA air mobile	無線インターネット専用サービス（※2）	
4	（株）ラネット	・BIC 4G LTE SERVICE	無線インターネット専用サービス（※2）	
5	SBパートナーズ（株）	・SBパートナーズ通信サービス データ専用サービス	無線インターネット専用サービス（※2）	平成29年2月27日

※1　法人契約その他の電気通信事業法施行規則第22条の2の7第1項第1号から第4号までに掲げる契約により提供されるもの、プリペイドサービス及び特定商取引に関する法律第2条第1項に規定する訪問販売又は同条第3項に規定する電話勧誘販売を行うものを除く。
※2　MVNOの期間拘束付サービス。
※3　PHSサービスを除く。

初期契約解除制度の対象範囲の考え方

固定通信（通信サービスと端末が分離）

・販売形態を問わず苦情が多い

・通信サービスだけ解約して端末が手元に残っても不都合が生じない

→ 初期契約解除制度の対象とする

移動通信（通信サービスと端末が事実上一体）

○ 訪問販売、電話勧誘

・苦情が多い

・不意打ち性が高い販売形態（突然の勧誘）

・端末についても特定商取引法等により解約可能

→ 初期契約解除制度の対象とする

○ 店頭販売等

・不意打ち性が低い販売形態（他法では一般的に対象外）

・端末については、電気通信事業法の対象外（特定商取引法等も訪問販売・電話勧誘を対象とし、店頭販売の端末は解約不可）

→ 事業者が代替的取組（＝**「確認措置」**）を講じて認定を受けた場合に限り、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用。

- 電波状況や法令等の遵守状況を理由として、端末を含めて解約できる措置。
- 不適切な販売による苦情が多くなれば認定を取り消す。
- 一定の期間内に実施状況の評価・見直しを行う。

不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止

○　電気通信事業者･代理店が次の行為をすることを禁止:
①契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為（不実告知等）
②求められない勧誘を継続する行為（勧誘継続行為）

対象範囲

○ 説明義務対象の電気通信役務と同じ。

● 法人契約、利用者利益に支障を生じない軽微変更をする契約は勧誘継続行為禁止から除外。

事実不告知 不実告知

○ 契約に関する事項であって利用者の判断に影響を及ぼす重要なものについて、故意に事実を伝えないこと及び事実と異なる虚偽の説明を行うことを禁止

● 実際には通常価格である料金をキャンペーン価格であると伝える行為、初期契約解除が適用されるにもかかわらず適用がないと伝える行為、現在利用しているサービスが終了予定であるかのような虚偽の説明をする行為等は不適切。

勧誘継続行為

○ 勧誘の形態にかかわらず、電気通信役務の契約を締結しない旨の意思あるいは勧誘を引き続き受けることを希望しない意思を表示した場合、勧誘をした事業者又は代理店がその同一の電気通信役務の契約の勧誘を継続することを禁止。

● 利用者から「お断りします」「結構です」「迷惑です」などの意思表示があった場合の再度の勧誘が不適切。

● 利用者からの拒否の意思の範囲（役務、事業者等）は、その意思をどのように具体的に示したかという事実により判断されるため、慎重に対処することが望ましい。

代理店（媒介等業務受託者）に対する指導等の措置

○　電気通信事業者に対し、媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するため、**媒介等業務受託者への指導等の措置を行うことを義務付ける。**

● 電気通信事業者は次の各措置を講じる必要

①媒介等業務（以下「業務」）を**適正かつ確実に遂行できる能力を有する者に委託**するための措置

②業務の実施状況を**監督する責任者の選任**

③**業務手順等文書**（適切な誘引の手段に関する記載を含む）**の作成、研修の実施**等

● 代理店独自のオプションについて、内容を記載した書面を交付するといった手段の記載が手順等文書に必要
（交付方法は書面交付義務を参考。別途の書面でも可。）

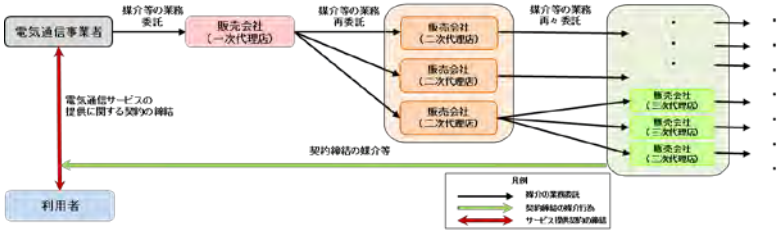
④業務の**実施状況の確認、検証、必要に応じた改善**等

⑤利用者からの**苦情の適切かつ迅速な処理**

⑥業務が適切に行われない場合に、**業務の中止、他の適切な者への速やかな委託**、業務の**委託契約の変更又は解除等**

⑦各措置の適正かつ確実な実施のための**委託状況の把握**

● 二次以下の代理店でも同様の措置が講じられる必要



● 電気通信事業者の報告義務

電気通信事業者

業務が適切に行われない場合であって、利用者に重大な影響が及ぶおそれがあるとき

↓

報告　受託者情報（名称・住所等、受託者を特定するために必要な情報）

↓

総務大臣

※報告された受託者情報を必要な場合に他の事業者等に提供することも検討

各行政規律の担保措置

○　各行政規律に違反した**電気通信事業者・代理店**に対しては、
- **報告徴収等を行い**、違反が確認された場合には、**行政指導により改善を促した上**で、
- それでもなお、改善が見られない場合は、**業務改善命令等による是正を行う**ことを想定。

●　執行のイメージ

※　書面交付義務違反に対しては直罰（30万円以下の罰金）も科される。

●　各行政規律の対象

	説明義務	書面の交付義務	不実告知等の禁止	勧誘継続行為の禁止	代理店に対する指導等の措置義務
電気通信事業者	○	○	○	○	○
代理店	○	－	○	○	－

参考：民事的規律の対象

初期契約解除制度（民事効）
○
－

電気通信事業報告規則（第4条の6）の概要

<table>
<tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">報告事項</th><th rowspan="2">対象事業者・役務</th><th rowspan="2">報告時期</th></tr>
<tr><th>サービスに関する事項</th><th>事業者に関する事項</th></tr>
<tr><td rowspan="3">苦情・相談関係</td><td>➢ サービス名
※利用者に対し表示している固有の名称
➢ サービスのウェブサイトアドレス
（電気通信事業報告規則第4条の6第1項）</td><td rowspan="4">事業者名
法人番号
電話番号
電子メールアドレス</td><td>➢ 説明義務対象の役務のうち、
➢ 役務種類(※1)ごとの契約者数が1万以上(※2)の事業者のその役務</td><td>毎四半期末後1ヶ月以内
※初回報告は5月末時点を6月末まで。</td></tr>
<tr><td>➢ 初期契約解除制度の対象契約の締結件数、解除件数
➢ 確認措置の対象契約の締結件数、申出件数、解除件数
※対象契約は新規契約を指す。
（電気通信事業報告規則第4条の6第2項）</td><td rowspan="2">➢ 初期契約解除対象の役務のうち、
➢ 役務種類(※1)ごとの契約者数が1万以上(※2)の事業者のその役務</td><td>毎四半期末後2ヶ月以内
※初回報告は7～9月期を11月末まで。
※申出件数の初回報告は10～12月期を2月末まで。</td></tr>
<tr><td>代理店関係</td><td>➢ 代理店の名称、法人番号、連絡先（電話番号等）、階層番号、利用者に接する業務の有無
➢ 不明な部分は「不明」と記入し、理由を記載
（電気通信事業報告規則第4条の6第3項）</td><td>毎半期後2ヶ月以内
※初回報告は9月末時点を11月末まで。</td></tr>
</table>

※１　役務種類は、利用者保護規律の対象を定める指定告示上の種類と同一。基本として役務種類ごとに別葉で提出。
※２　契約者数の「１万以上」については、法人契約等の説明義務が適用されない契約を除外して計算。

（参考）消費者保護ルールの施行状況の分析・検証に関する方針等

○ 電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針（平成28年5月２０日公表）抄

第5章　モニタリング定期会合

モニタリング定期会合とは、第1章から第4章までの実施により判明した問題点や優良事例に関する情報、報告規則の規定により報告された情報等を用いて、利用者保護規律に関する制度の実施状況について、総務省及び関係者の間で共有・検討・評価する会合であって、定期的に開催するものをいう。モニタリング定期会合は、それらの情報を共有することにより、①事業者による自主的な取組の促進、②初期契約解除制度の対象範囲を含む制度の評価及び必要な見直しに関する提案、及び③次期定期調査の重点項目について検討等を行うことを目的とする。開催の結果については、他の会議体に報告し、又は公表する。

モニタリング定期会合の構成員その他運営について必要な事項は、別に定める。

○ 電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針（平成28年7月15日公表）抄

3．平成31年までの重点事項

④ 消費者保護ルールに関する取組状況

改正電気通信事業法においては、利用者保護の観点から、「説明義務の充実」、「書面の交付義務の導入」、「初期契約解除制度の導入」、「勧誘継続行為の禁止・不実告知等の禁止」及び「代理店指導措置の導入」を行い、利用者保護に係る制度の充実を図ったところである。これらの消費者保護ルールの施行状況について、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」（平成28年5月20日公表11）に基づき、分析・検証を行う。

本方針に基づく市場検証に当たり、改正電気通信事業法の施行や電気通信事業分野の市場動向等を勘案し、①固定系通信・移動系通信における卸及び接続を1年目の重点事項とし、②移動系通信における禁止行為規制の緩和の影響、③グループ化の動向については2年目以降の重点事項とすることを基本とする。なお、④消費者保護ルールに関する取組状況については1年目から継続して重点事項とする。

4．検証プロセスの全体像

4．7 電気通信市場検証会議

なお、消費者保護ルールに関する取組状況の具体的な分析・検証等については、上記3.④で示した「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき、関係の専門家が参加する別の会合の場を中心として実務的な検討・作業を行うこととし、当該分析・検証等の結果又は進捗状況等について電気通信市場検証会議にも報告するなど、緊密な連携を図りながら、適切に検証プロセス全体を運用していくこととする。

平成30年電気通信事業法改正について（平成30年5月23日公布）

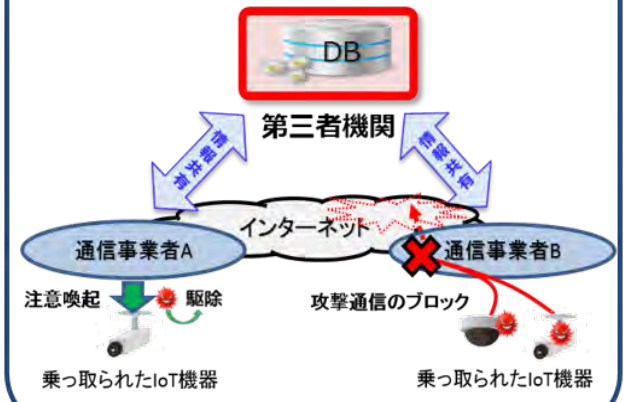
■ **IoT化に伴うサイバー攻撃の深刻化**やネットワークの**IP網への移行**に対応するため、**電気通信事業法を改正。**

①深刻化するサイバー攻撃への通信事業者の対処の促進

- IoT機器を悪用した**サイバー攻撃によるインターネット障害**の深刻化

- サイバー攻撃の送信元となる**マルウェア感染機器などの情報を共有**するための制度を整備し、通信事業者による利用者への**注意喚起・攻撃通信のブロック等を促進**

第三者機関を通じた情報共有による対処



②電気通信番号に関する制度整備

- モバイル化・IoT化に伴う**番号ニーズの増大による番号の逼迫**や**IP網移行**に対応した**全ての事業者による番号管理**の必要性

- **番号の公平・効率的な使用**と**電話サービスの円滑な提供**のため、**使用条件**を付して**事業者に番号を割り当てる**ための制度を整備

番号の逼迫状況や効率的な使用

■ **番号の逼迫状況**

番号	用途	指定率（指定数/全番号）	使用率（使用数/指定数）
070/080/090	携帯電話・PHS	90.4%	70.3%
0120	着信課金	99.2%	55.3%

※ その他、固定電話（0AB-J番号）の市外局番は、全国（582地域）のうち138地域で指定率が80%以上（平均使用率が18.6%）

■ **番号ポータビリティ（電話番号の持ち運び）**

固定電話は現在、NTT東西から他事業者への片方向のみ。今後、携帯電話と同様、双方向番号ポータビリティを実現

③電気通信業務等の休廃止に係る利用者保護

- IP網移行や通信設備の更改等を背景として**利用者への影響が大きい業務等の終了**が予定

- **事業者が業務の休廃止に伴い行う利用者周知について、行政が予め確認**するための制度を整備

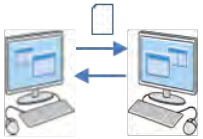
例：廃止予定のINSサービスの用途

コンビニのPOS

カード決済端末

銀行取引（EB）

企業間取引（EDI）



施行期日

公布日から9月内（平成31年2月22日まで）	公布日から1年内（平成31年5月22日まで）	公布日から1年内（平成31年5月22日まで）

電気通信業務等の休廃止に係る利用者保護について

- 利用者の利益に及ぼす影響が大きい**電気通信サービスを休廃止する際の利用者保護**を図るため、**事業者が利用者に周知する内容に関する事前届出**により**行政が事業者の取組状況を確認等**するための制度を整備。

現　状

事業者による適切・十分な利用者周知の確保

- 固定電話網のIP網への移行等を背景に、利用者の利益に及ぼす影響が大きいサービス(例：ＮＴＴ東西の固定電話やＩＮＳ（インス）ネット（ディジタル通信モード））が終了予定
- 現行の退出規律（事後届出制）では、事業者による利用者周知の取組が適切・十分でない場合の対応が困難

【参考】NTT東西のINSネット（ディジタル通信モード）

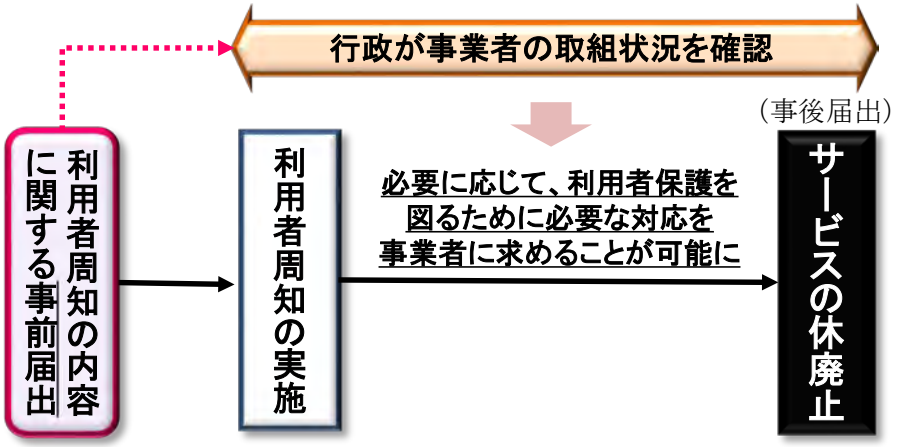
低速だが高品質・低遅延でデータ通信を行うことが可能なサービス。
国民生活・経済活動に直結する幅広い場面で利用されている。

＜利用分野の例＞ ※INSネットの契約数:約256万件（2016年3月末現在）

制 度 整 備 後

事業者による利用者周知の内容に関する事前届出

- 事業者による利用者周知の内容（例：移行先となり得るサービスや苦情・相談窓口等）を、予め行政が確認等することにより、利用者における円滑なサービスの移行を促進



※ 各事業者による周知の実施に資するため、一定期間の間に各事業者が届出に基づき実施する周知の取組内容などの情報を行政が整理・公表。

省令で定める事項

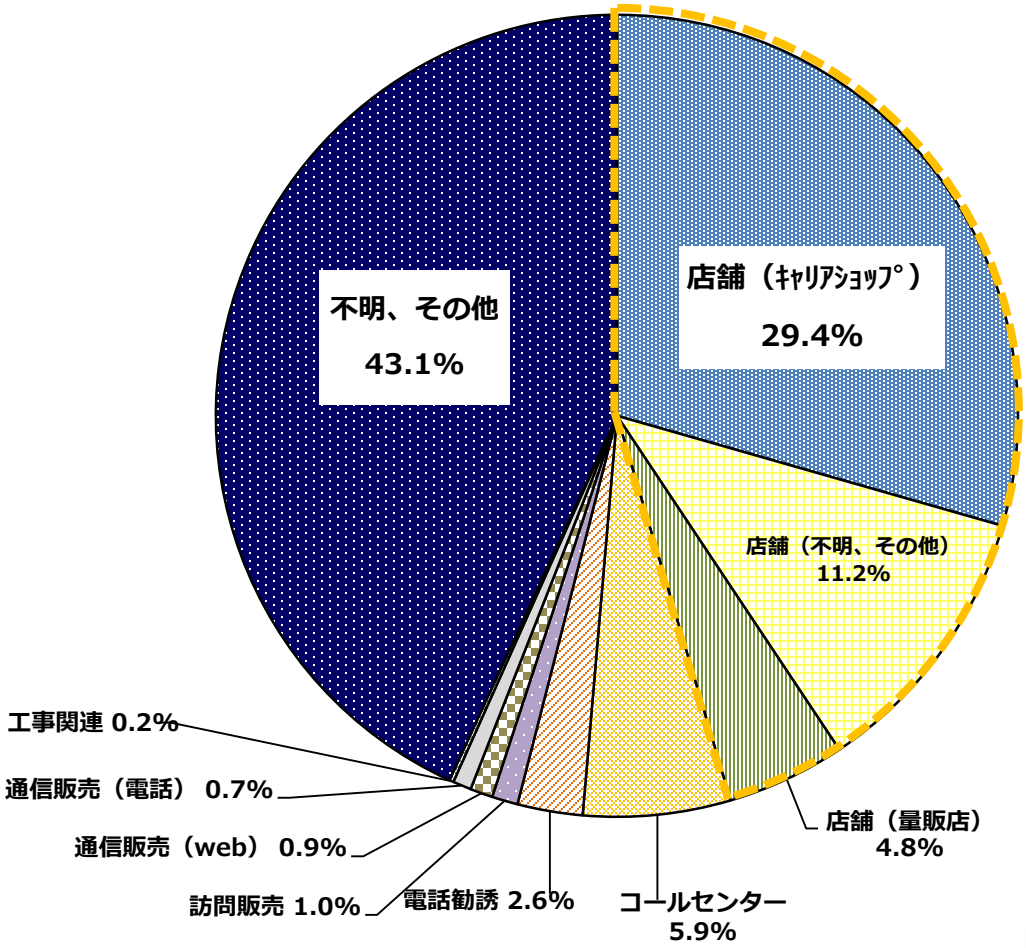
- 利用者周知の実施の方法、周知事項
- （利用者利益への影響が比較的少ないものとして）周知不要となる役務
- （利用者利益への影響が大きいものとして）事前届出の対象となる役務　等

苦情相談の傾向分析の結果
（平成29年度下半期データ等）

ＭＮＯ（Ｈ２９年度下半期）

苦情相談の要因となった販路【MNO】

○　主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」である。

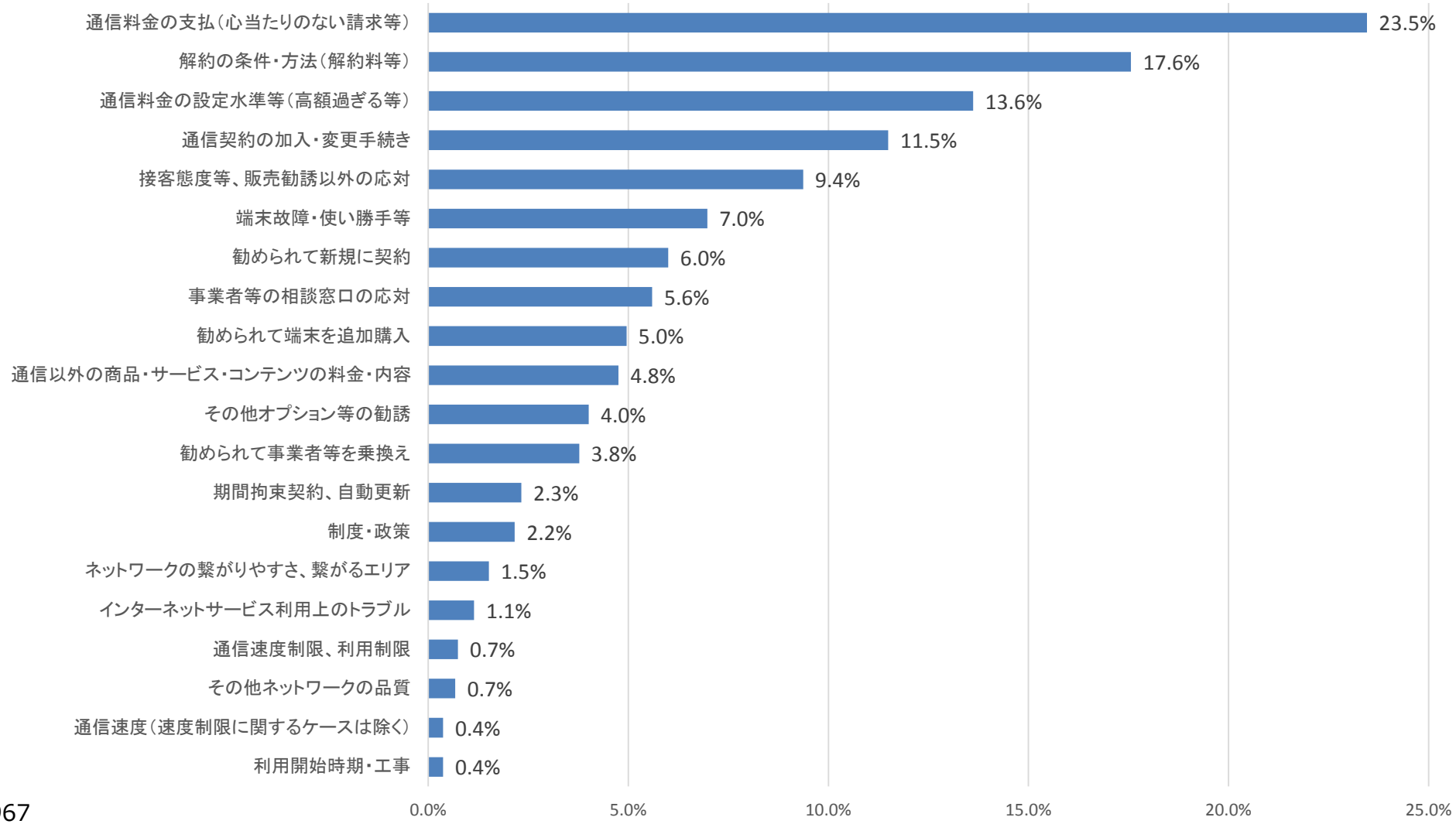


※「店舗」計：45.4%

N＝2,967
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

苦情相談の項目・観点【MNO】

○　MNO全体では「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」、「通信料金の設定水準等」が続く。

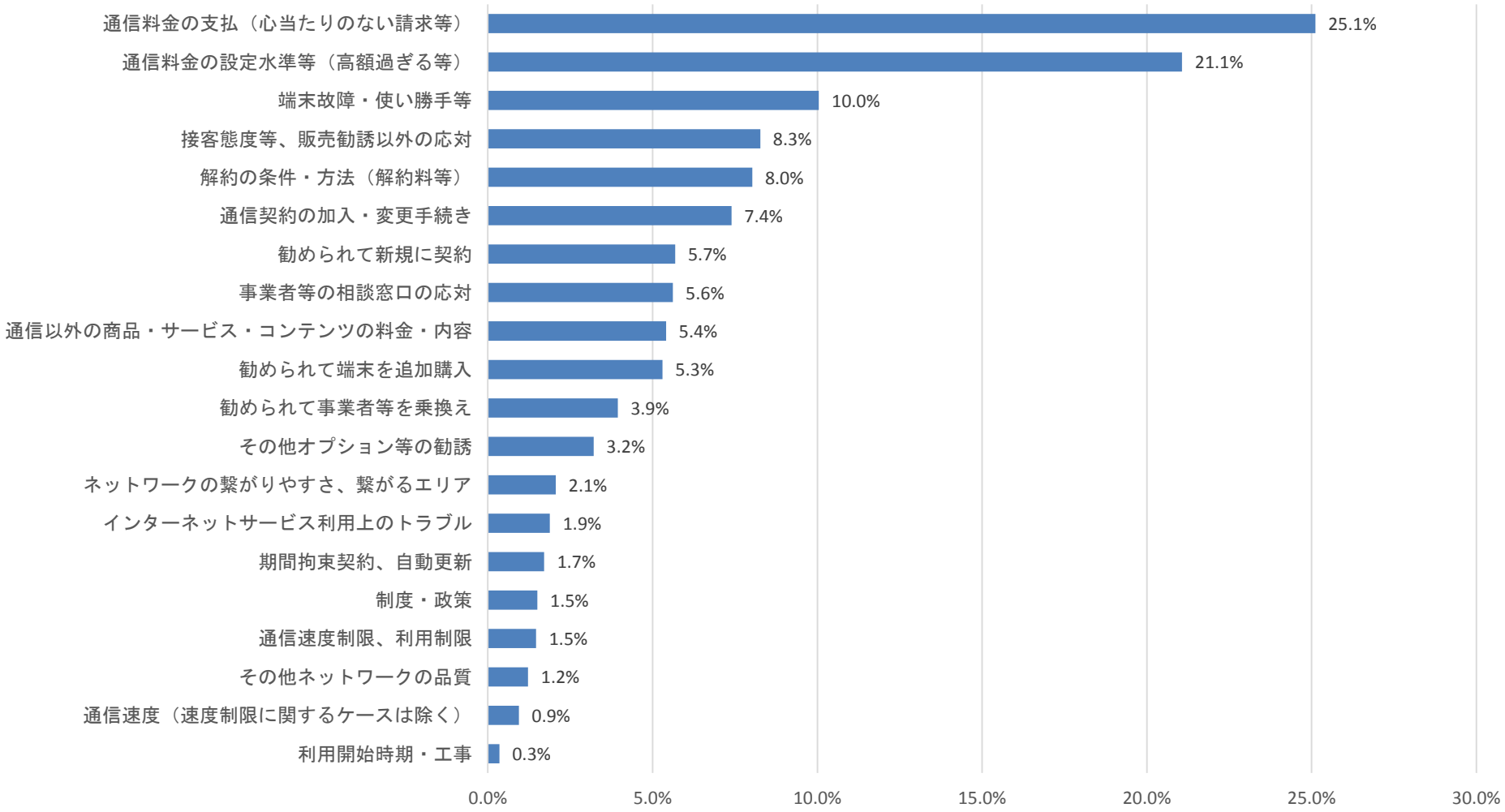


N＝2,967
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

苦情相談の項目・観点【MNO】（利用中）

○　「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の設定水準等」、「端末故障・使い勝手等」が続く。

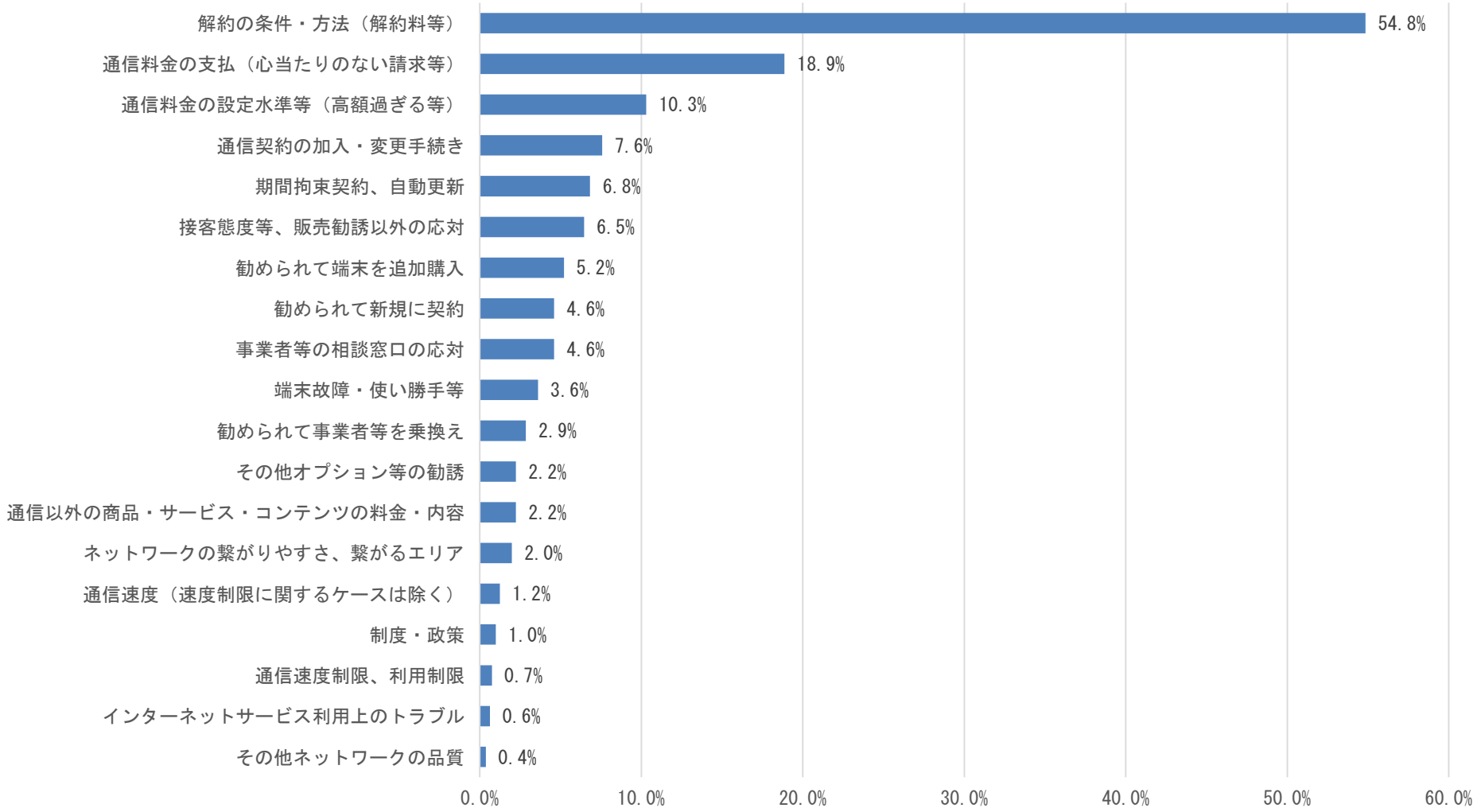


N=2,867
期間：H29年度（H29.4～H30.3）

※　一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

苦情相談の項目・観点【MNO】（解約時）

○　「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払い」、「通信料金の設定水準等」が続く。

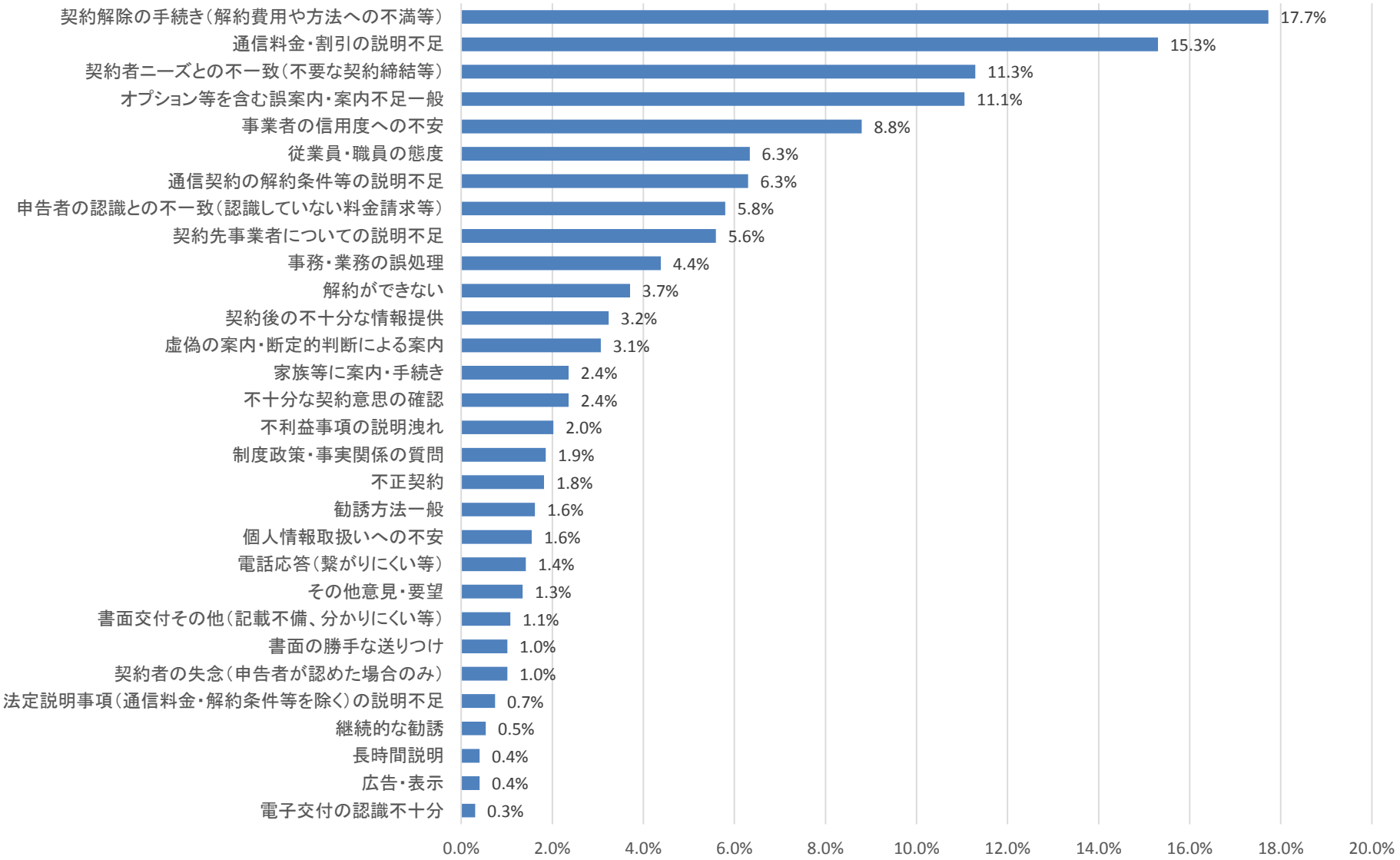


N=806
期間：H29年度（H29.4～H30.3）

※　一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

発生要因（申告内容からの推測）【MNO】

○　「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「通信料金・割引の説明不足」、「契約者ニーズとの不一致」が続く。

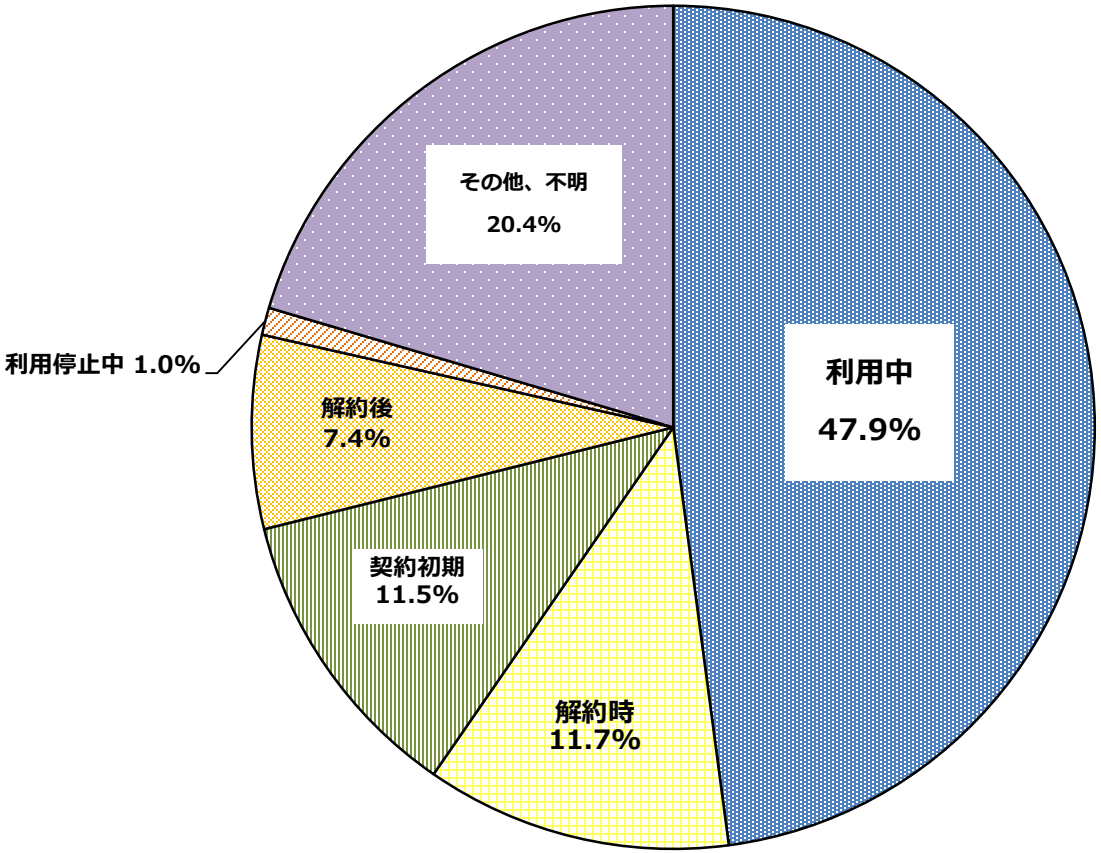


N＝2,967
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【MNO】

○　「利用中」に生じた苦情相談半数程度を占め、「解約時」、「契約初期」が続いて多くを占める。

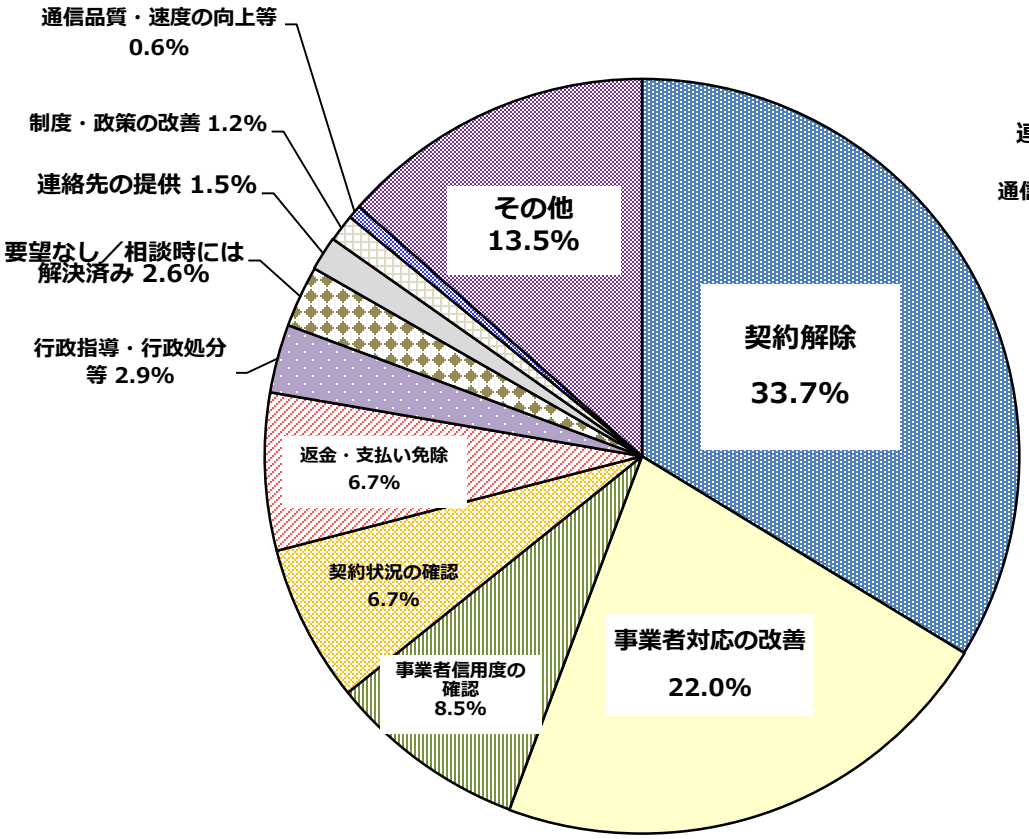


N＝2,967
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

要望内容（利用中・契約初期の内訳）【MNO】

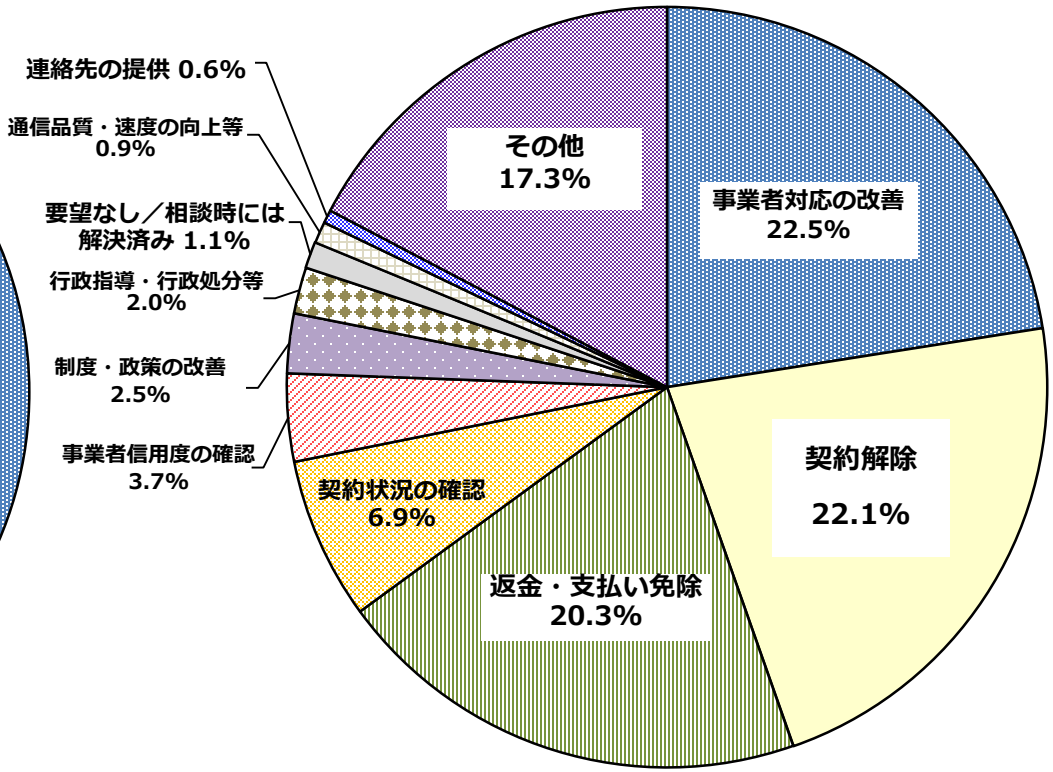
○　契約初期の苦情相談では「契約解除」を求める比率が最も高い。
利用中の苦情相談は、「事業者対応の改善」、「契約解除」、「返金・支払い免除」を求める内容が、ほぼ同じ比率で多い。

契約初期の内訳（要望内容）



N＝341
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

利用中の内訳（要望内容）

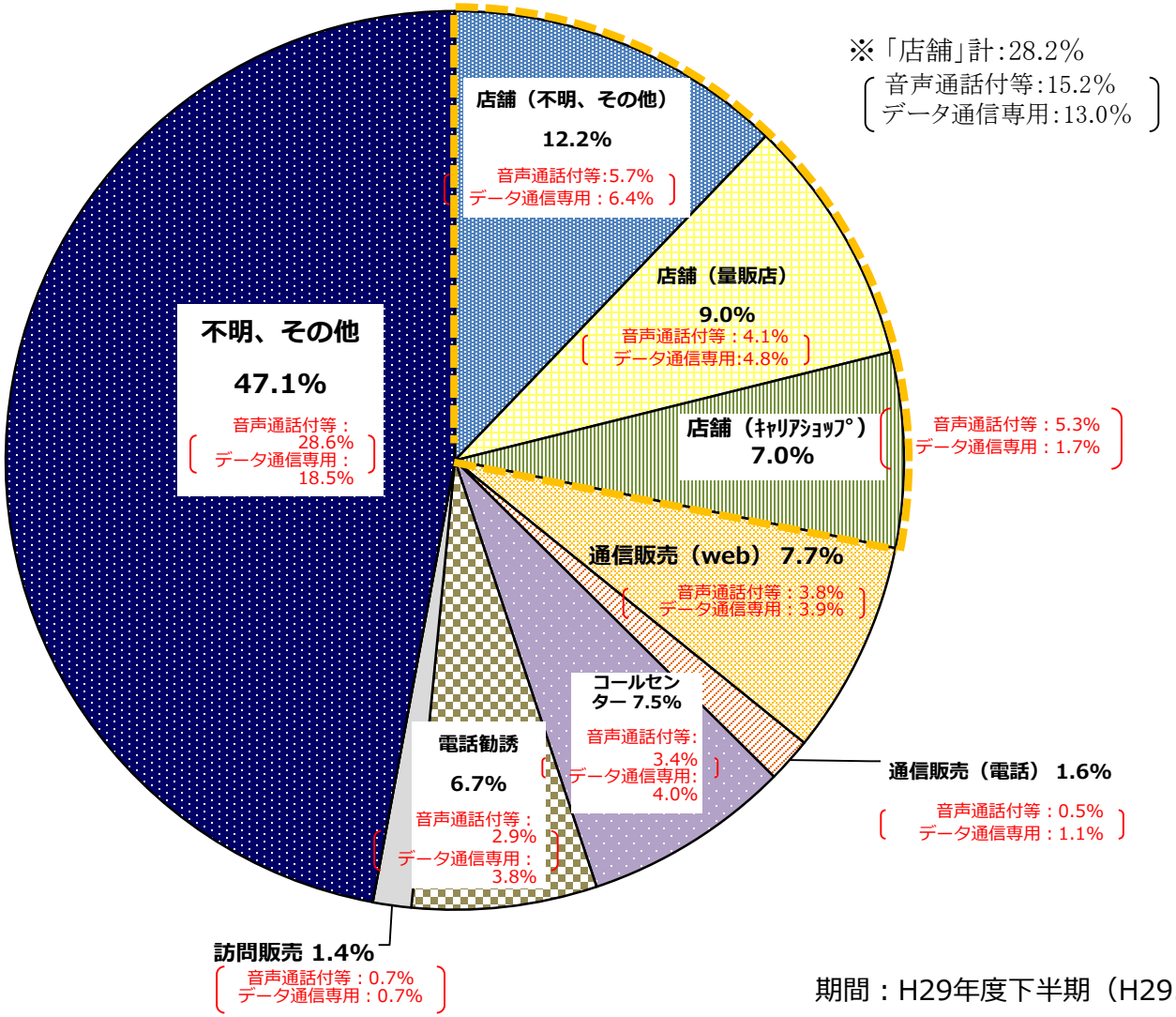


N＝1,421
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

ＭＶＮＯ（Ｈ２９年度下半期）

苦情相談の要因となった販路【MVNO】

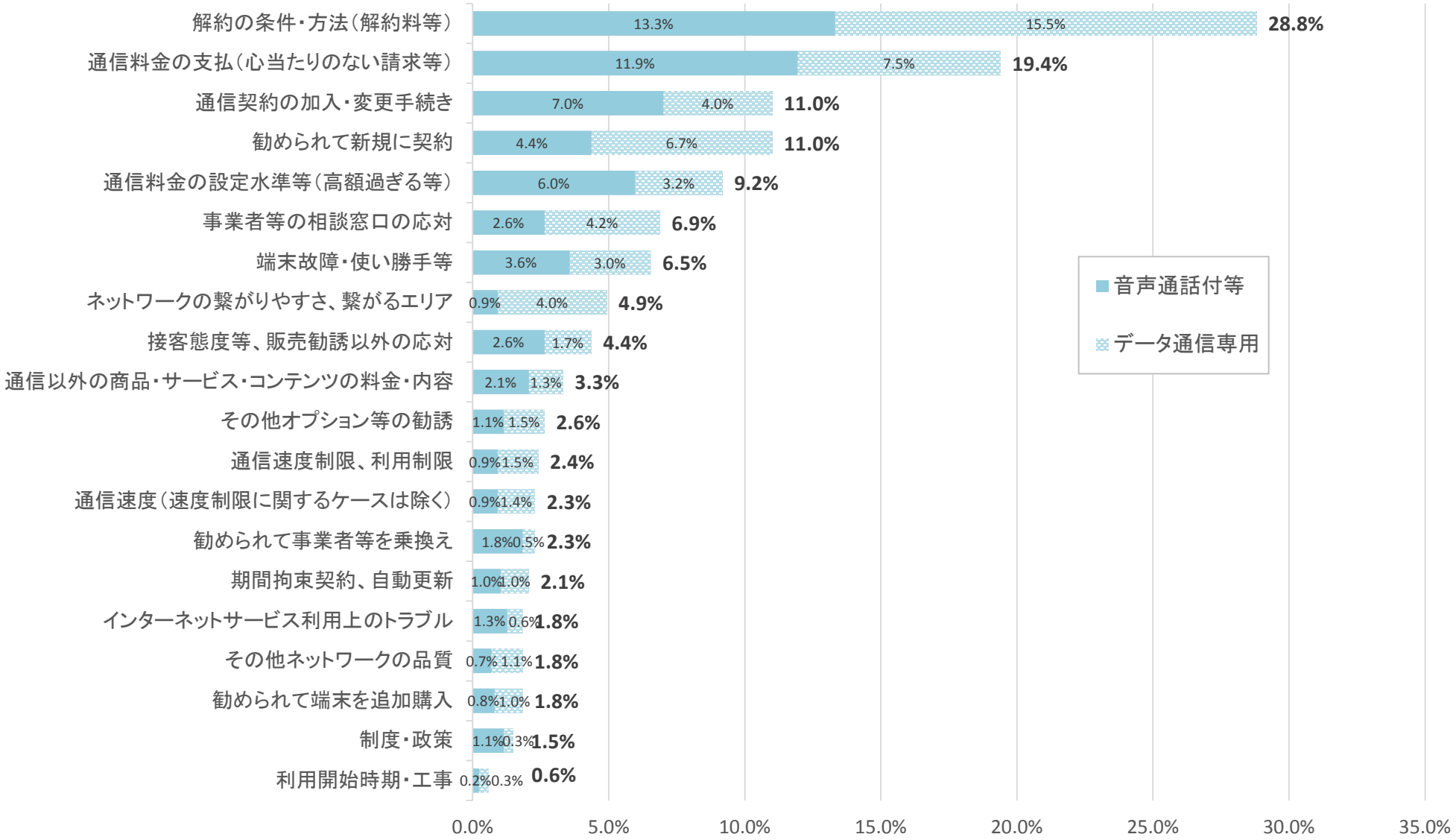
○　音声通話付等サービスとデータ専用サービスのいずれも「店舗」が発生元となったものが最も多く、ウェブサイトによる「通信販売（WEB）」が続く。



N=871
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

苦情相談の項目・観点【MVNO】

○　「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払」が続く。

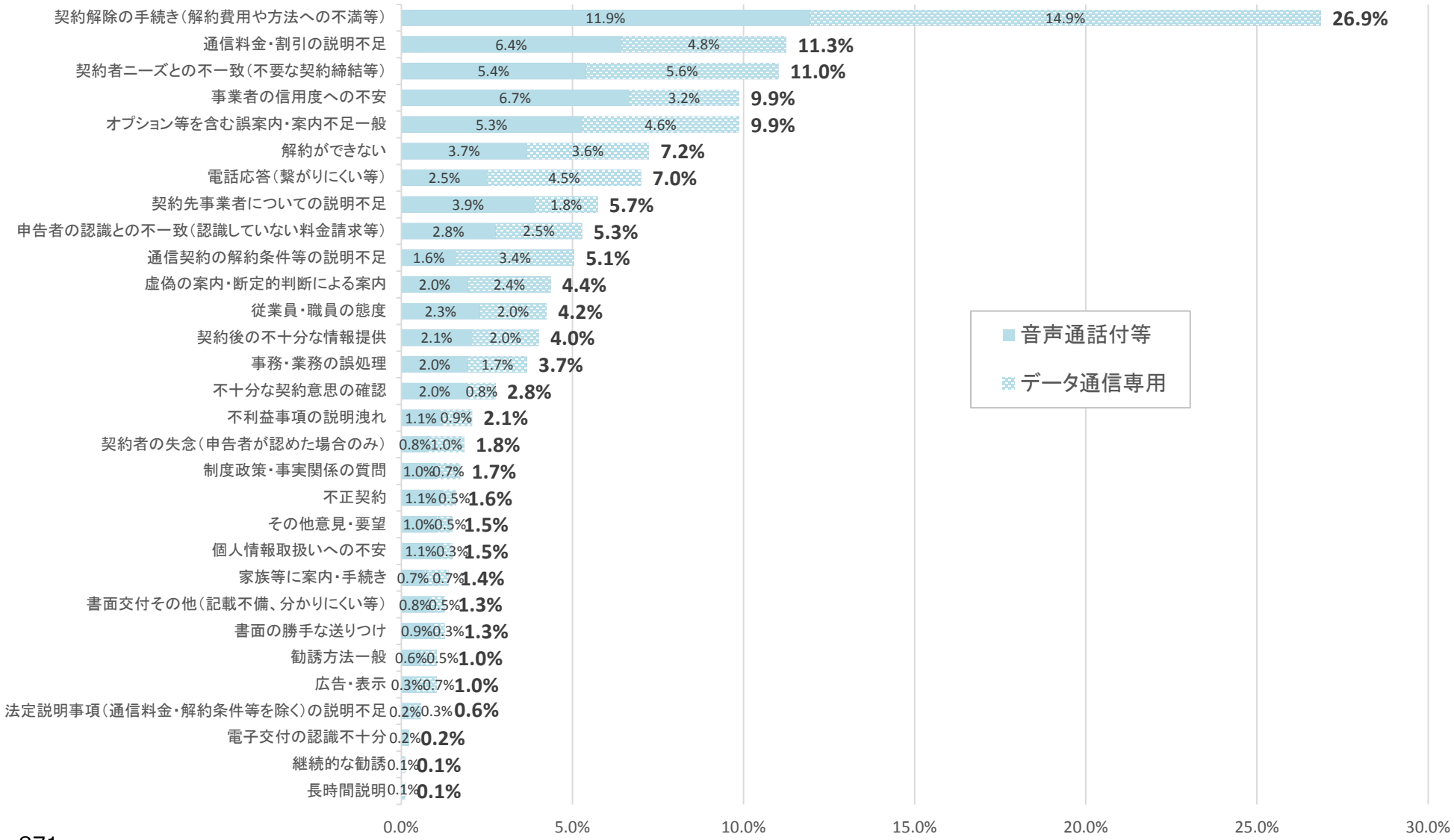


N=871
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

発生要因（申告内容からの推測）【MVNO】

○　「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が最も多い。

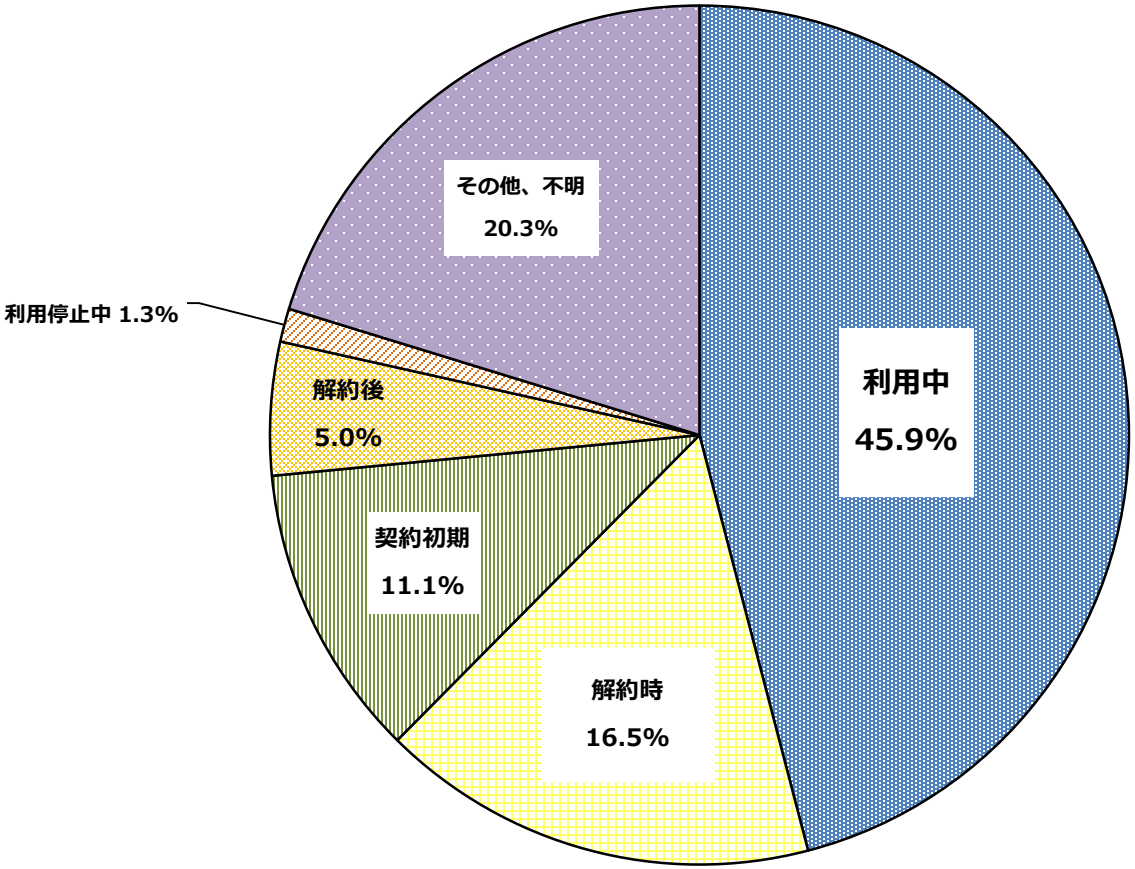


N=871
期間：H29年度(H29.4～H30.3)

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他、0件だった項目はグラフから除外している。

発生時期等【MVNO】<音声通話付等>

○　MVNOサービスのうち音声通話付等サービスについては、「利用中」に生じた苦情相談が多く、「解約時」が続く。

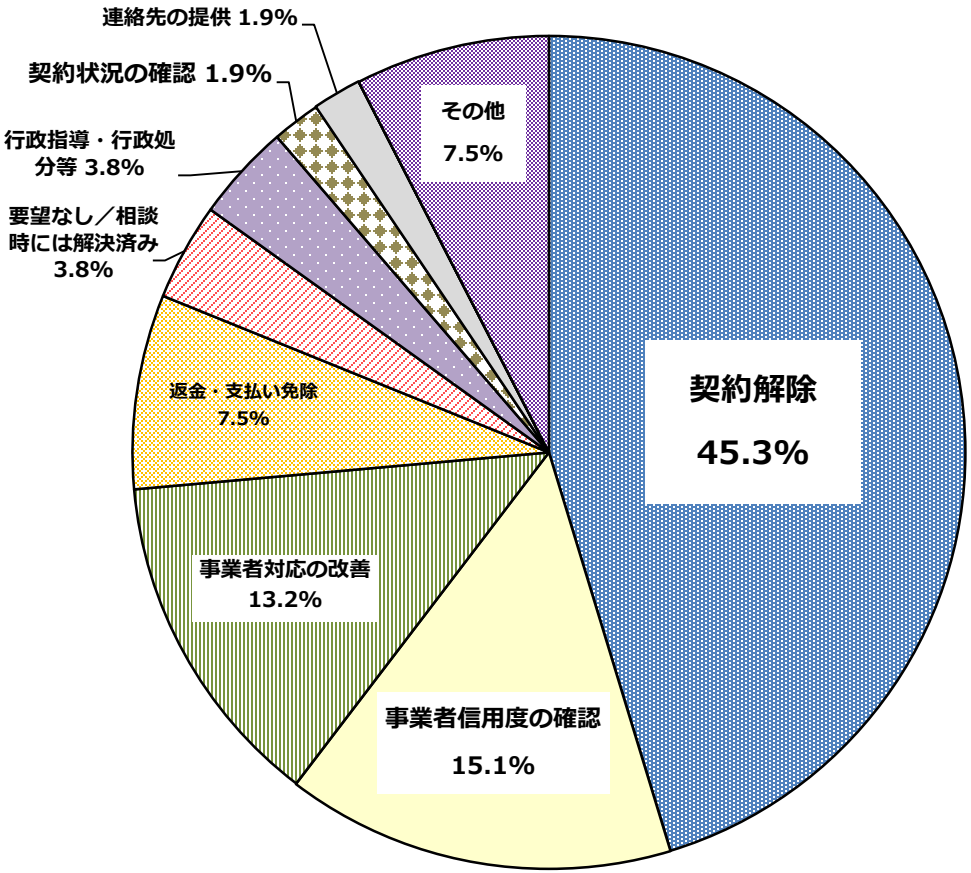


N=479
期間：H29年度（H29.4～H30.3）

要望内容（利用中・契約初期の内訳）【MVNO】<音声通話付等>

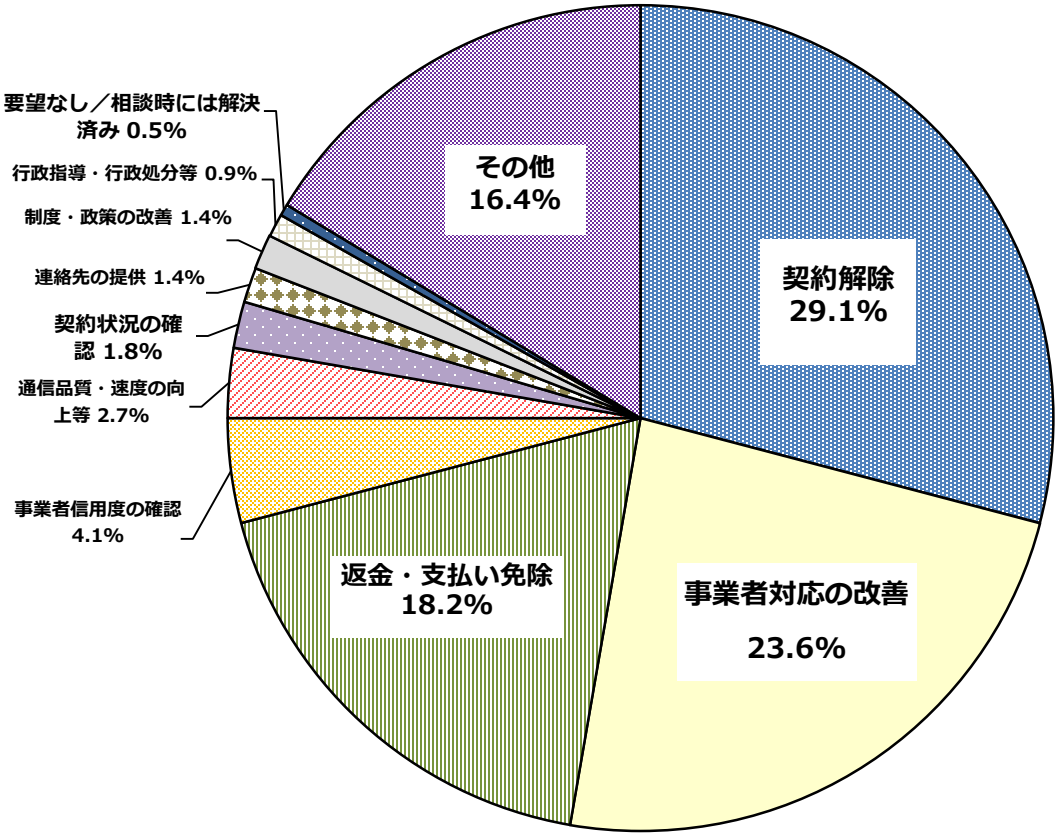
○　音声通話付等サービスについては、契約初期、利用中いずれの中でも「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高い。
利用中においては、「事業者対応の改善」や「返金・支払い免除」を求めるものも一定数を占める。

契約初期の内訳（要望内容）



N=53
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

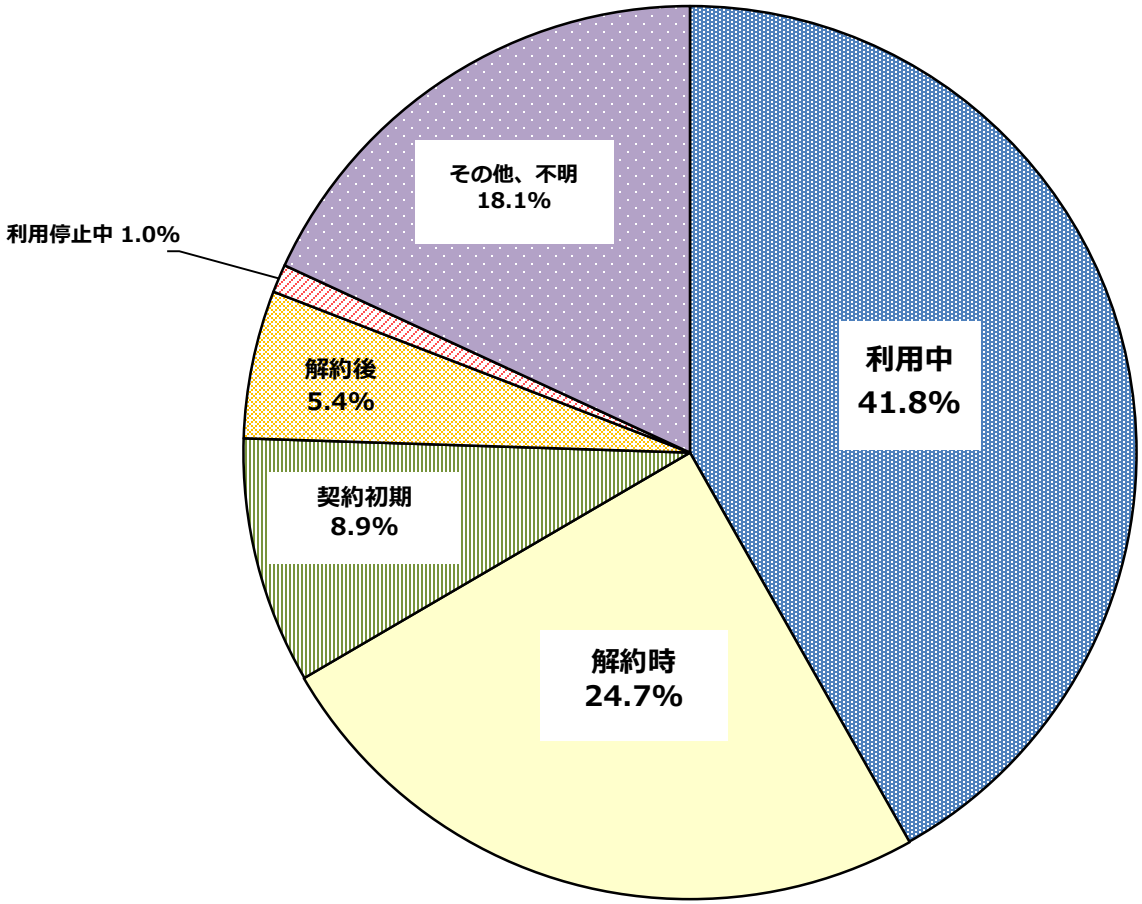
利用中の内訳（要望内容）



N=220
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

発生時期等【MVNO】<データ通信専用>

○　MVNOサービスのうち、データ通信専用サービスについては、「利用中」に生じた苦情相談が多く、「解約時」が続く。

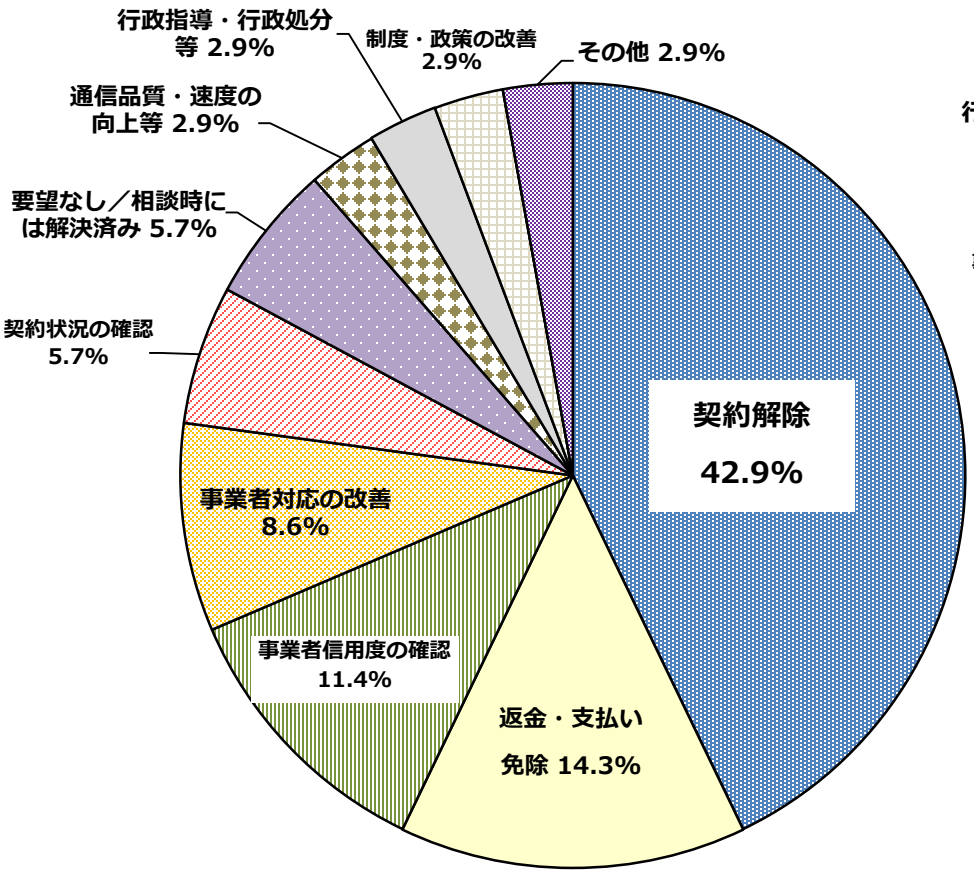


N=392
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

要望内容（利用中・契約初期の内訳）【MVNO】<データ通信専用>

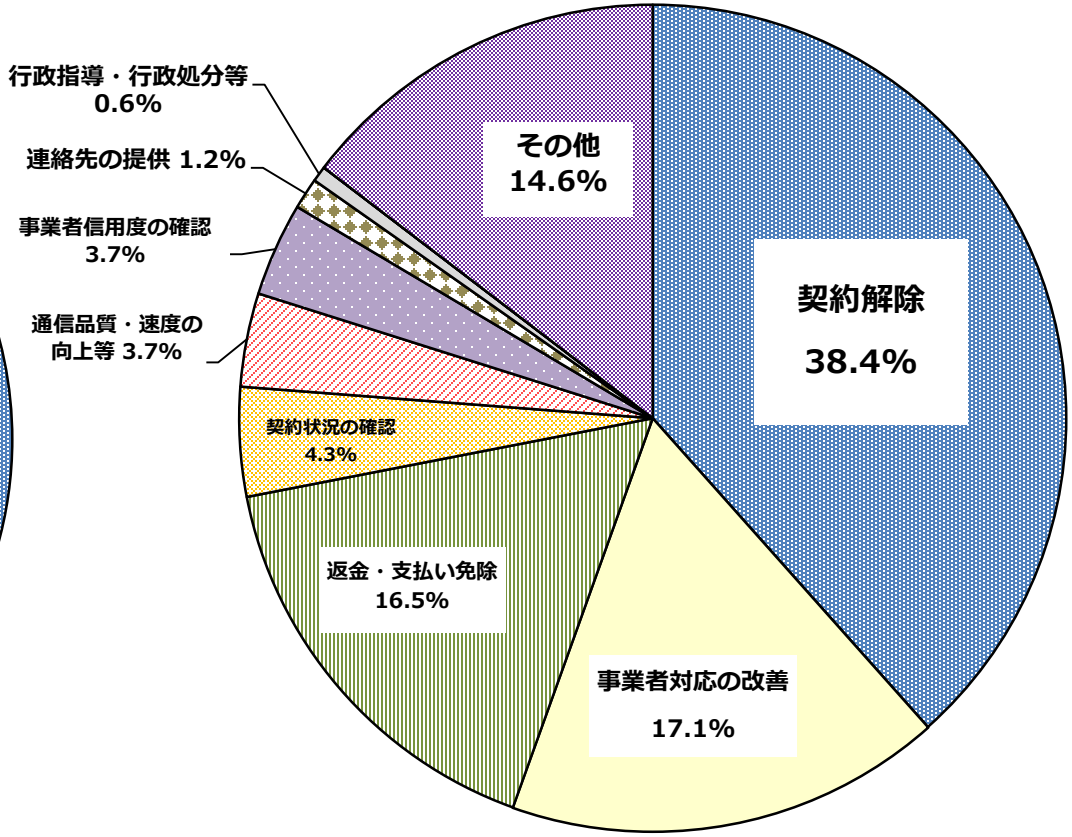
○　データ通信専用サービスについては、契約初期、利用中いずれでも「契約解除」を求める比率が最も高い。利用中においては、「事業者対応の改善」、「返金・支払い免除」を求めるものが続く。

契約初期の内訳（要望内容）



N=35
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

利用中の内訳（要望内容）

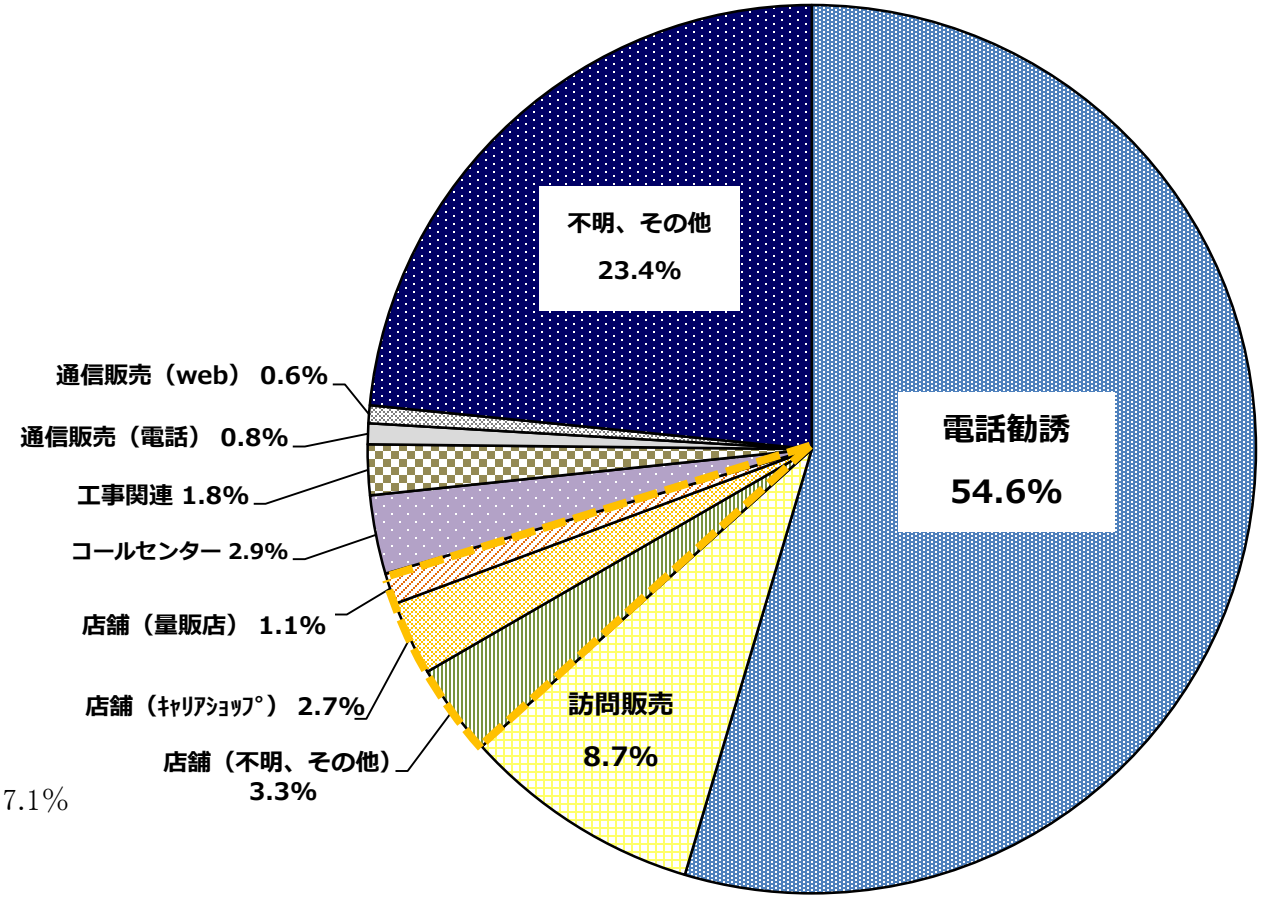


N=164
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

ＦＴＴＨ（Ｈ２９年度下半期）

苦情相談の要因となった販路【FTTH】

○　「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、大半を占める。

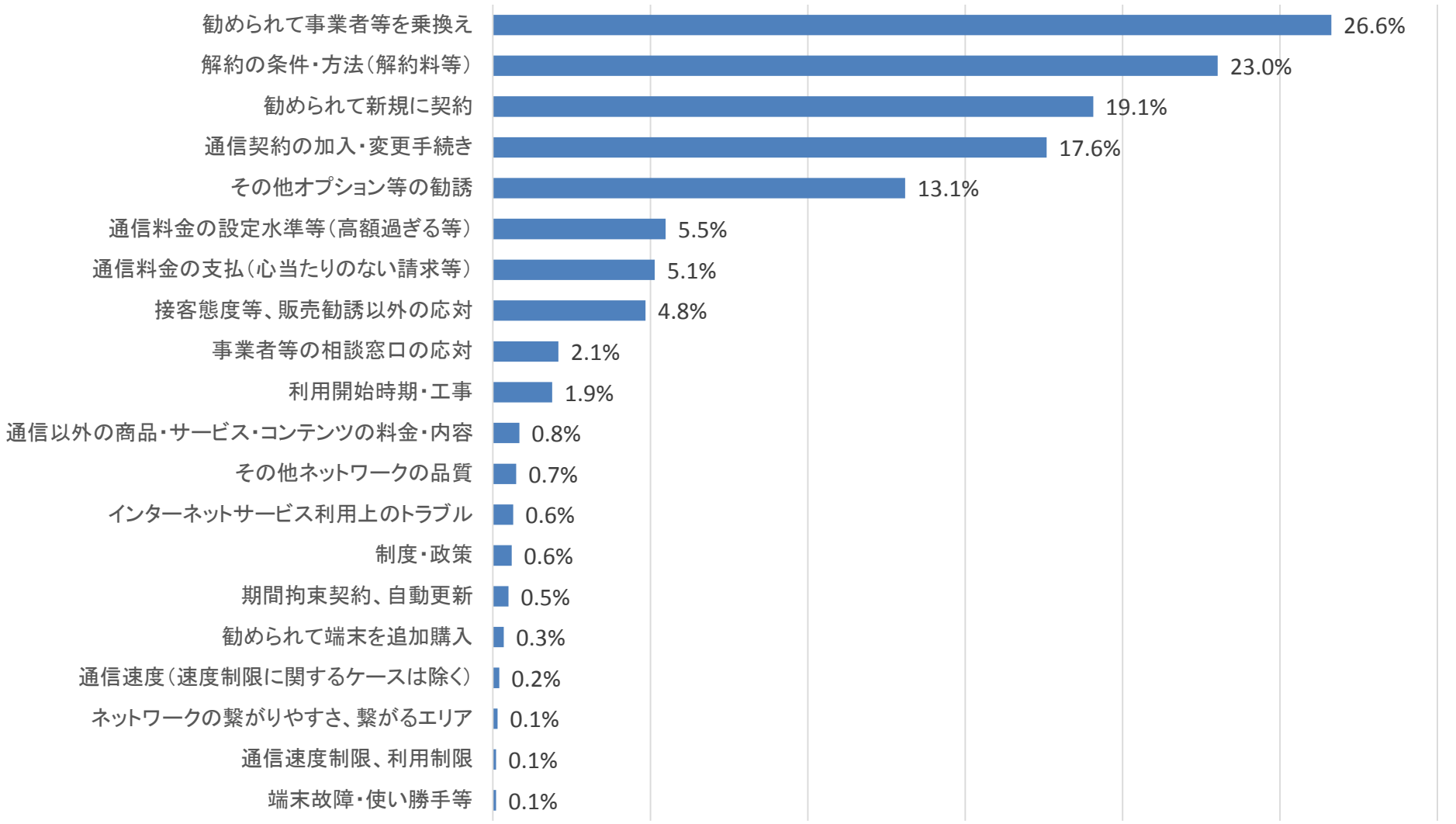


※「店舗」計：7.1%

N=3,706
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

苦情相談の項目・観点【FTTH】<電話勧誘>

○　電話勧誘（苦情相談の要因となった販路のうち、54.6%を占める）を発生元とする苦情相談のうち、「勧められて事業者等を乗換え」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」が続く。

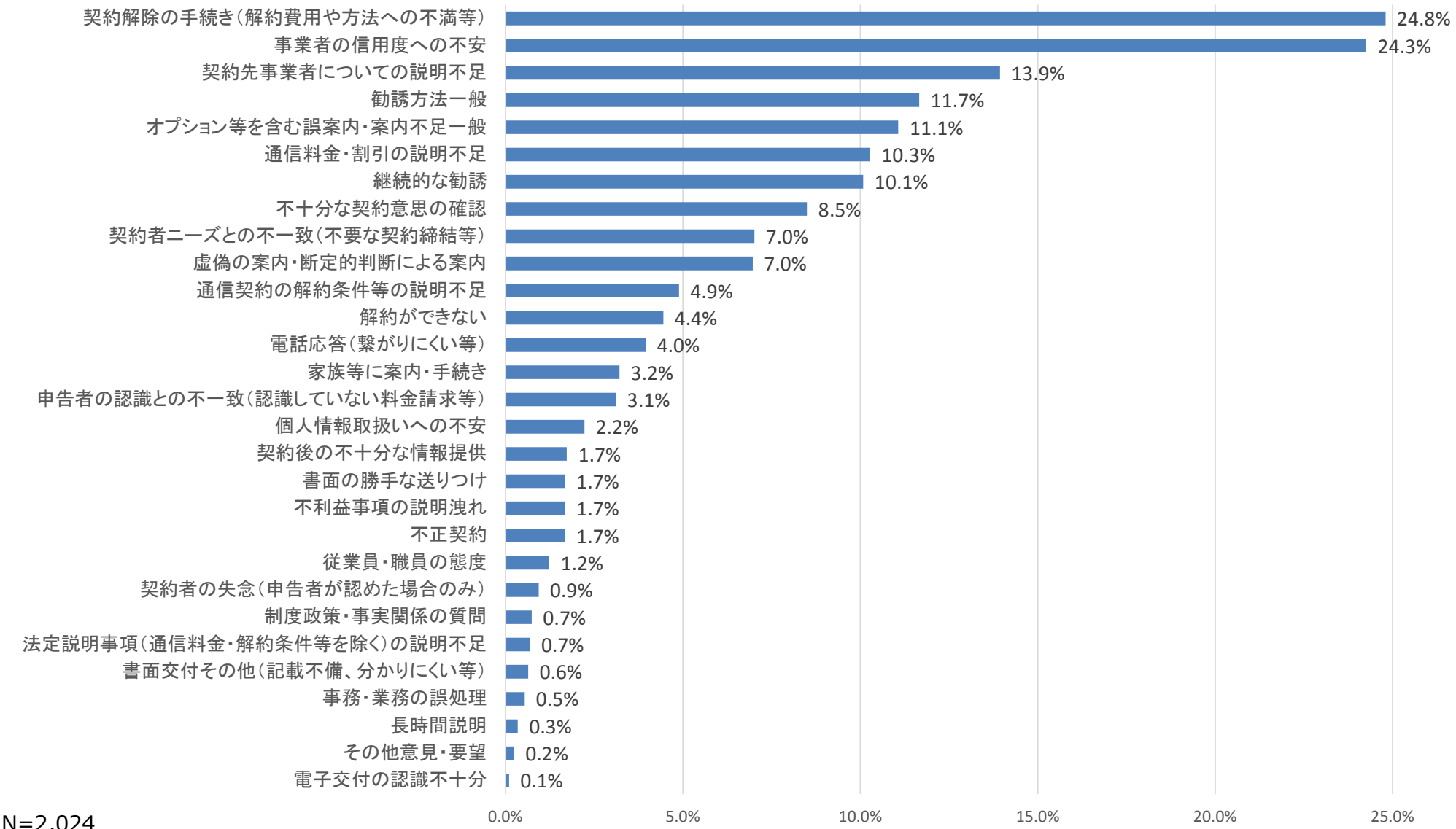


N=2,024
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

発生要因（申告内容からの推測）【FTTH】<電話勧誘>

○　電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「契約解除の手続き」と「事業者の信用度への不安」に関する苦情相談が多い。

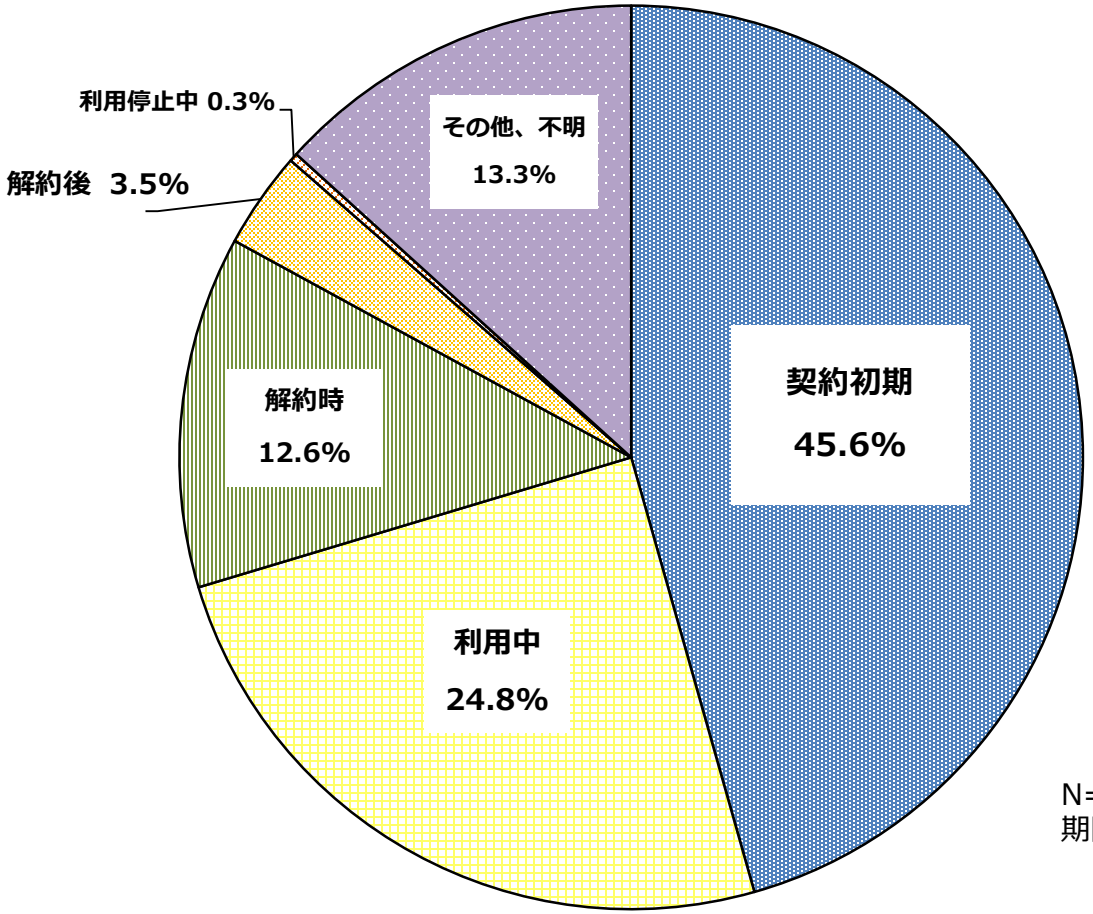


N=2,024
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【FTTH】<電話勧誘>

○　電話勧誘を発生元とする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが半数近くを占めており、続いて「利用中」に生じたものが多くを占める。

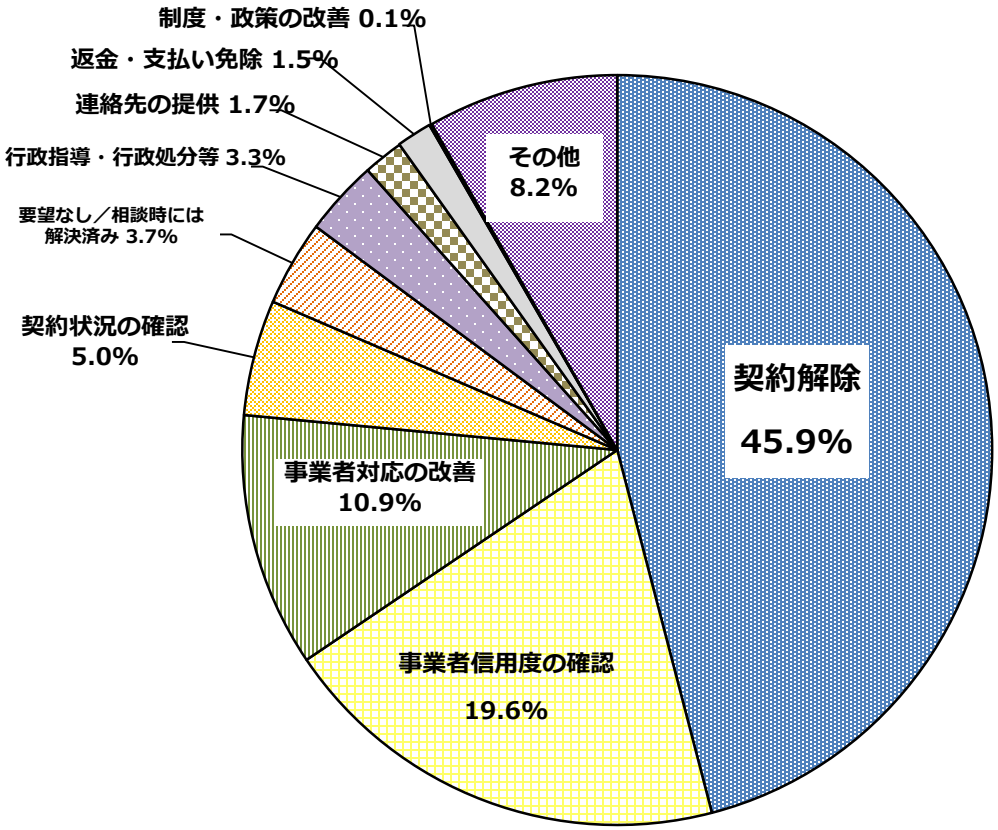


N=2,024
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

要望内容（利用中・契約初期の内訳）【FTTH】<電話勧誘>

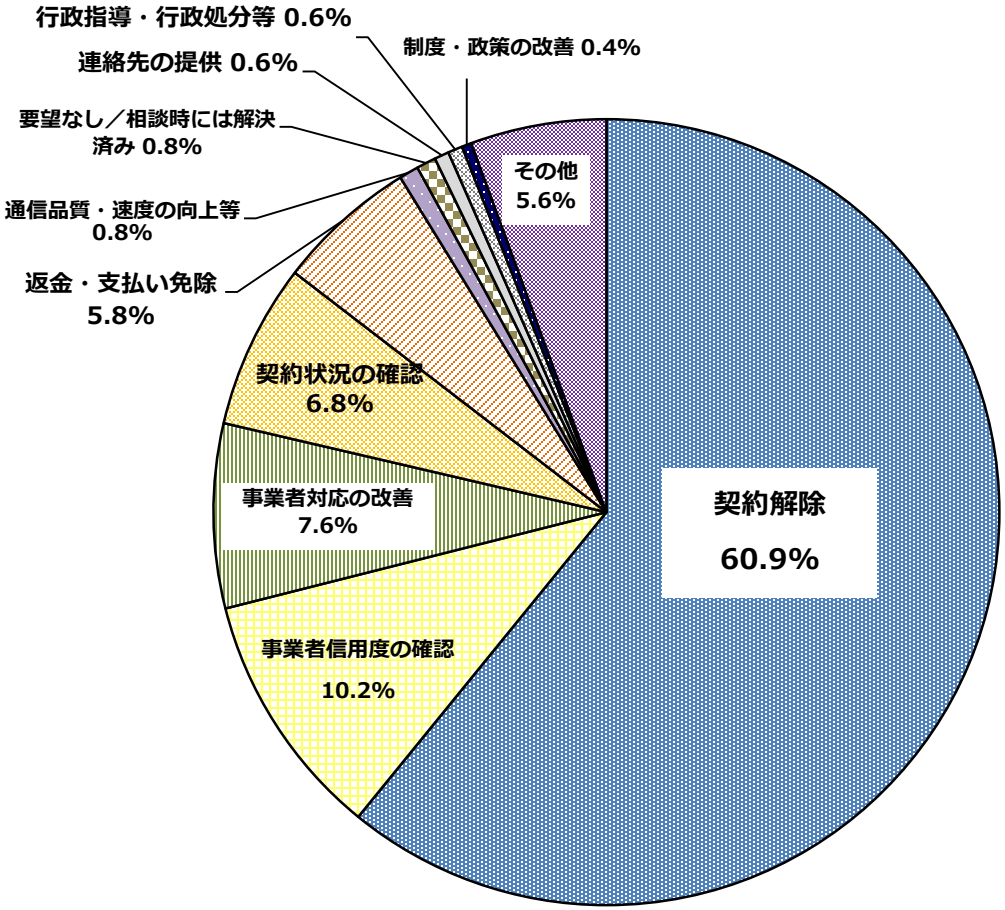
○　電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、契約初期の要望内容をみると、「契約解除」を求めるものが半数近い。
また、利用中の苦情相談の要望内容においても、「契約解除」を求めるものが半数以上を占めている。

契約初期の内訳（要望内容）



N=923
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

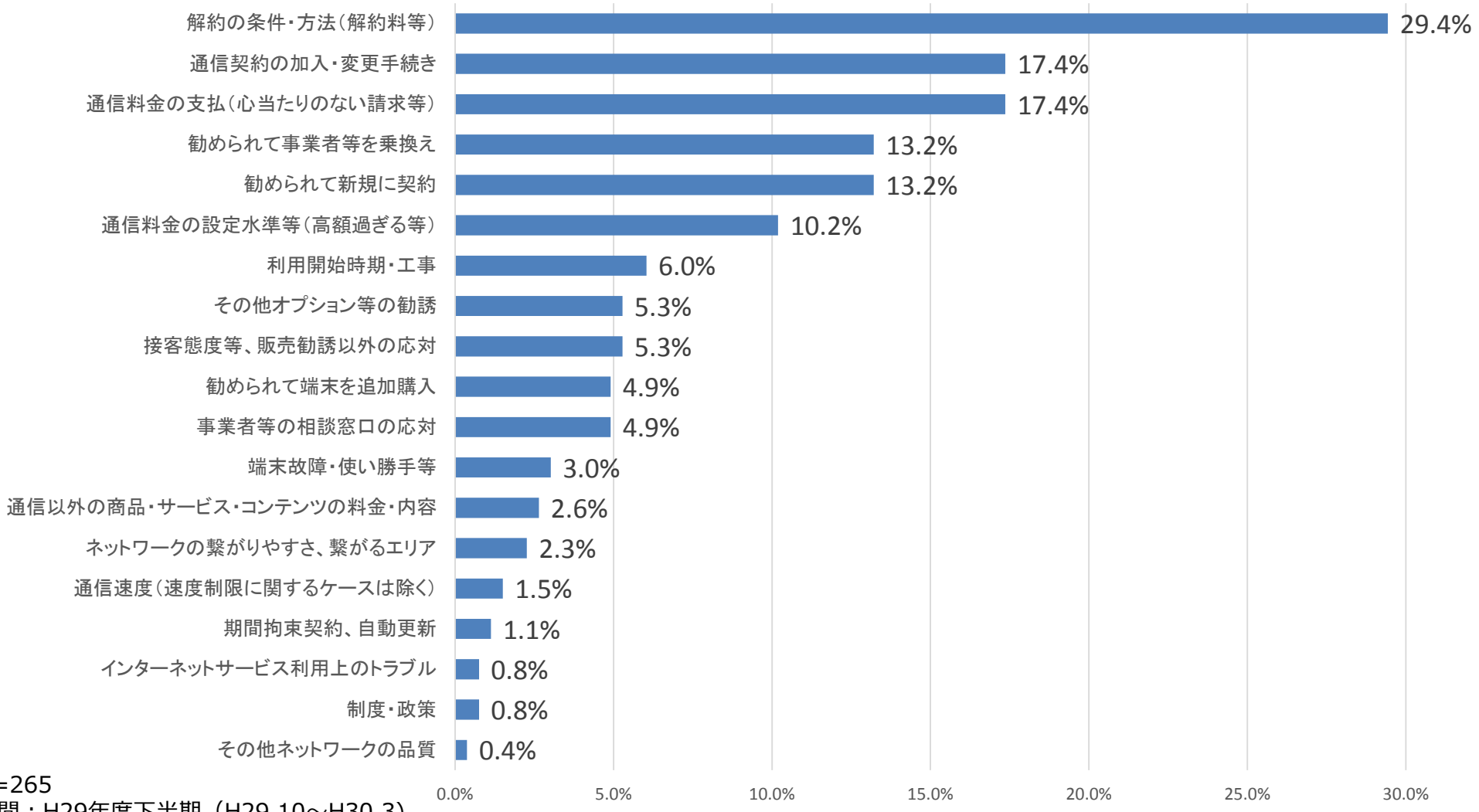
利用中の内訳（要望内容）



N=501
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

苦情相談の項目・観点【FTTH】 ＜店舗＞

○　キャリアショップや量販店等の店舗（苦情相談の要因となった販路のうち、7.1%を占める）を発生元とする苦情相談については、「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。

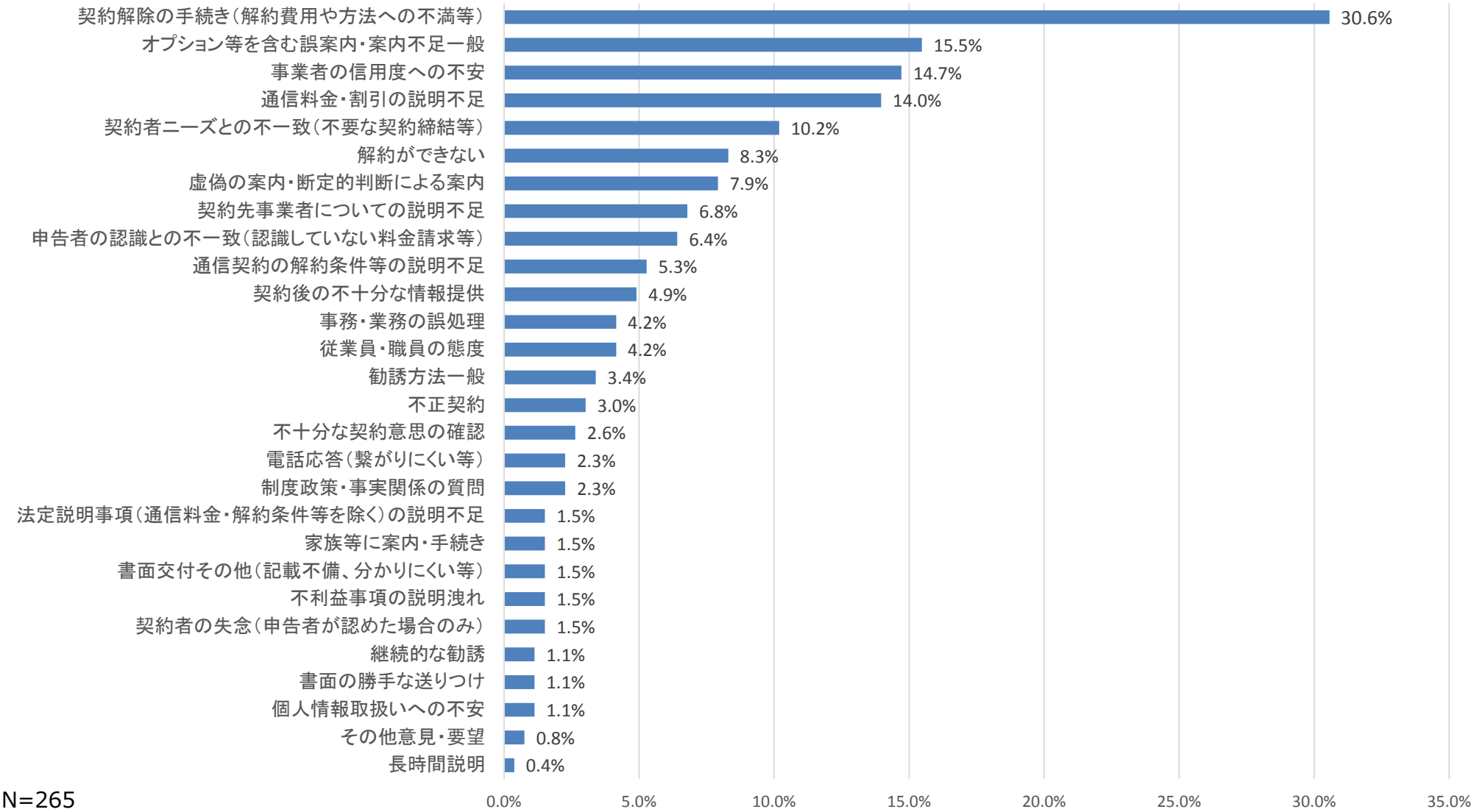


N=265
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

発生要因（申告内容からの推測）【FTTH】<店舗>

○　店舗を発生元とする苦情相談では、「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が最も多い。

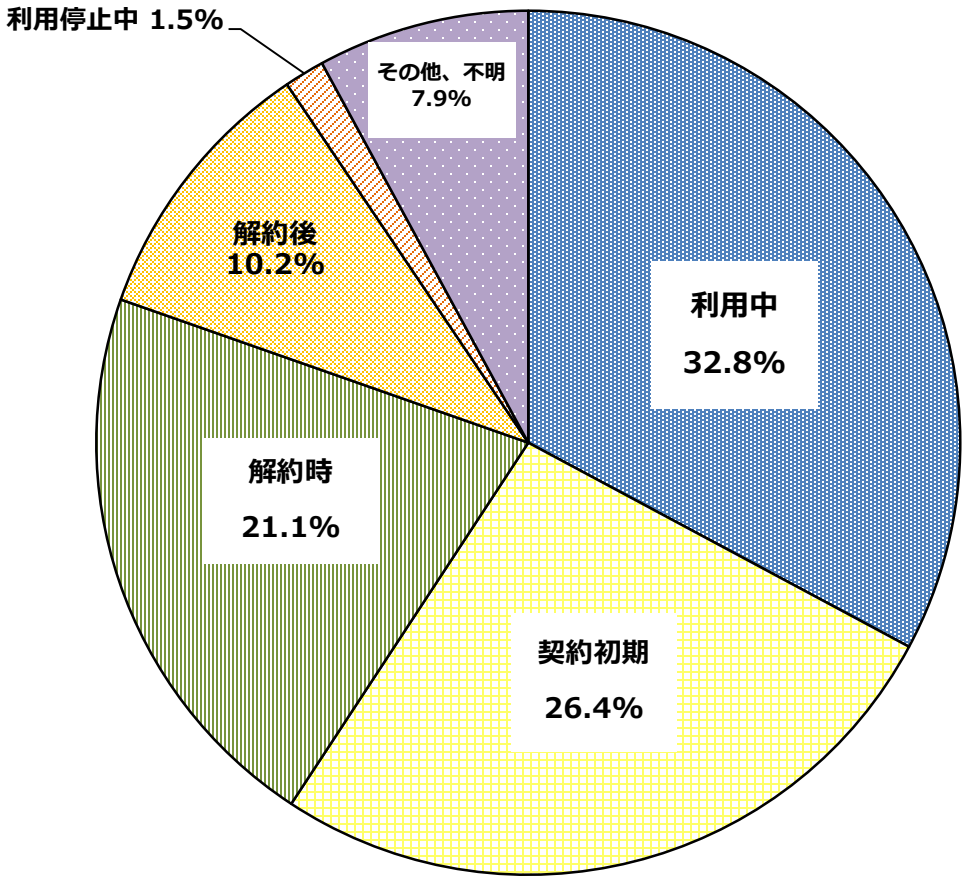


N=265
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【FTTH】<店舗>

○　店舗を発生元とする苦情相談のうち、「利用中」に生じたものが最も多くを占め、「契約初期」、「解約時」に生じたものが続く。

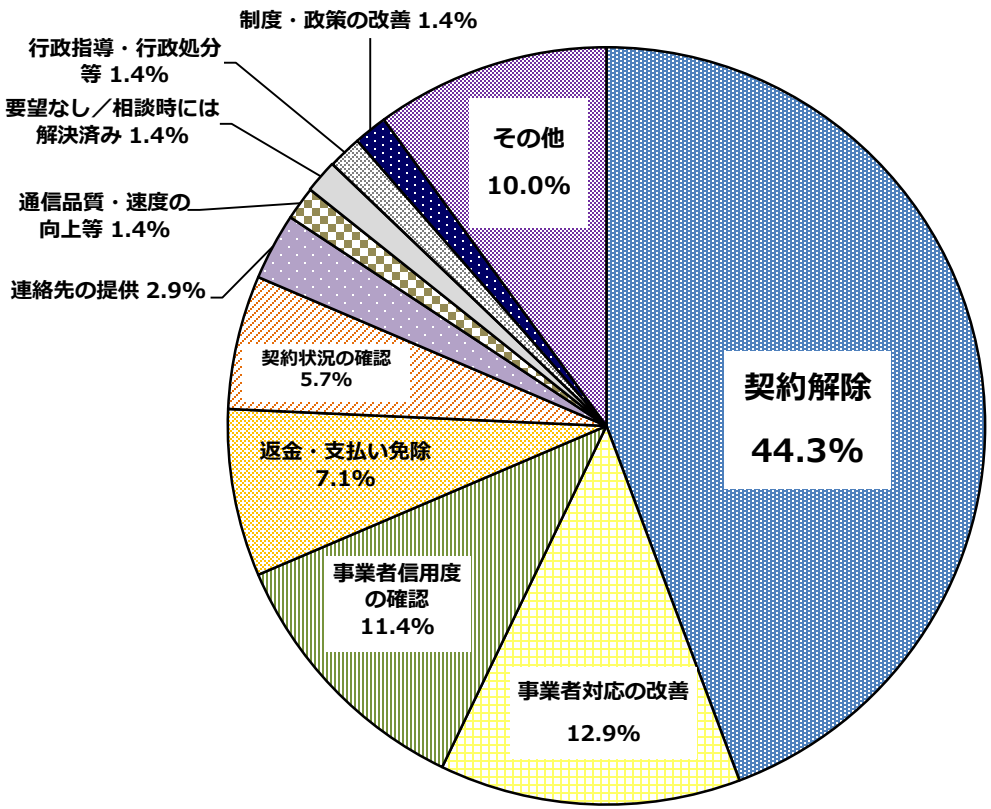


N=265
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

要望内容（利用中・契約初期の内訳）【FTTH】<店舗>

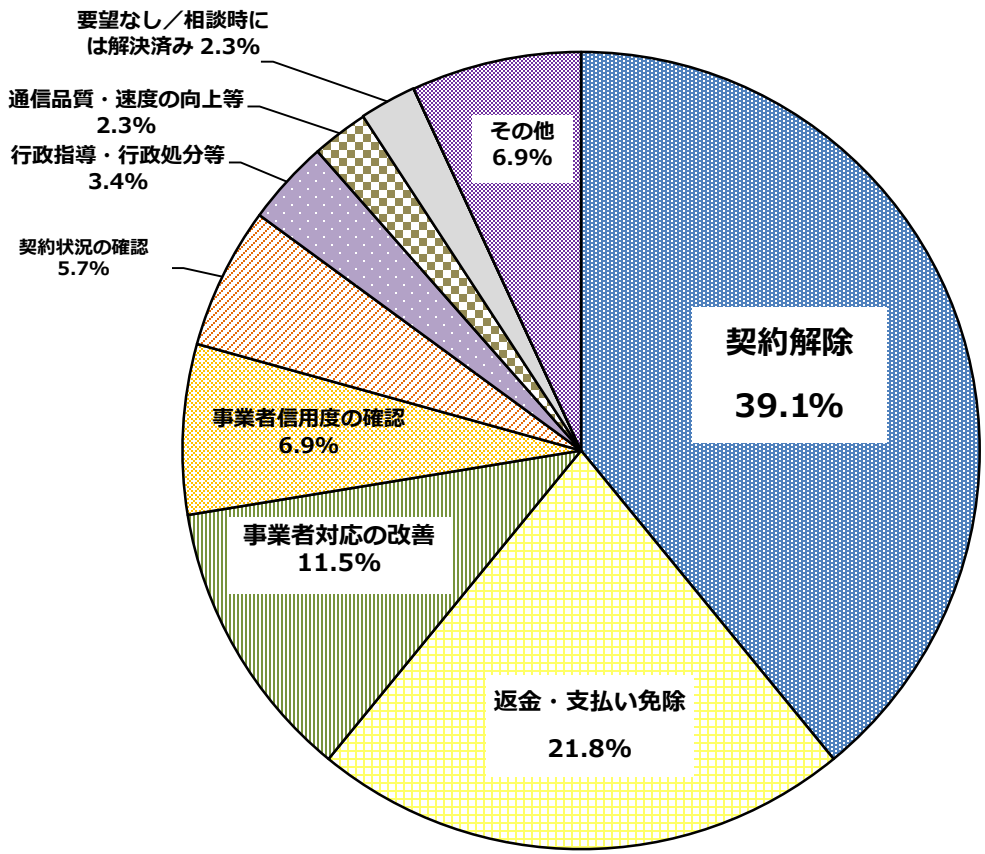
○　店舗を発生元とする苦情相談のうち、契約初期、利用中のいずれの中でも「契約解除」を求める内容が最も多い。
利用中の苦情相談の要望内容には、「返金・支払い免除」を求めるものもが続く。

契約初期の内訳（要望内容）



N=70
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

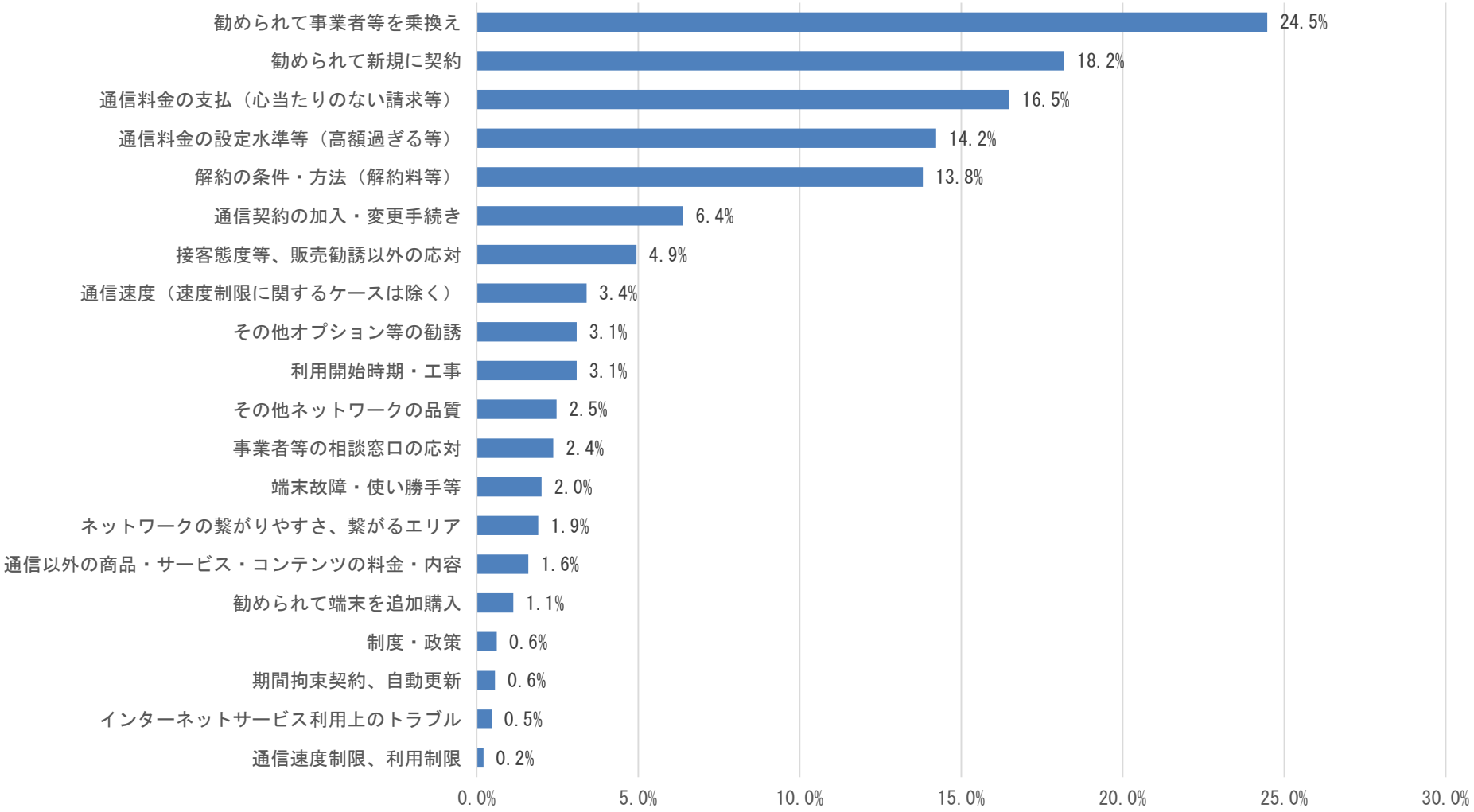
利用中の内訳（要望内容）



N=87
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

苦情相談の項目・観点【FTTH】（利用中）

○　「勧められて事業者等を乗換え」に起因すると考えられる苦情相談が最も多い。その後「勧められて新規に契約」、通信料金の支払、通信涼気の支払、解約の条件・方法が続く。

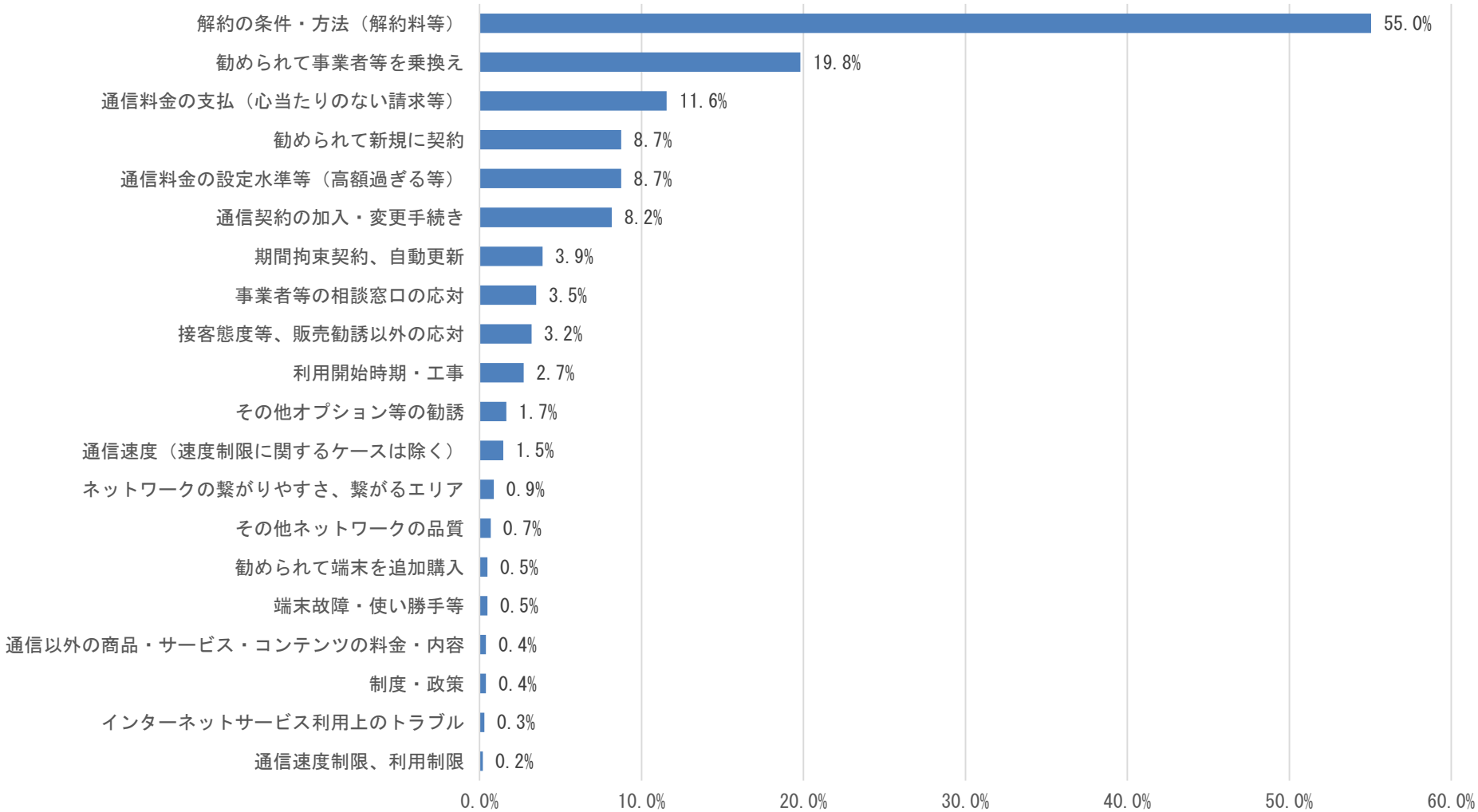


N=1,941
期間：H29年度（H29.4～H30.3）

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

苦情相談の項目・観点【FTTH】（解約時）

○　解約時には、「解約の条件・方法」等に起因すると考えられる苦情相談が最も多い。



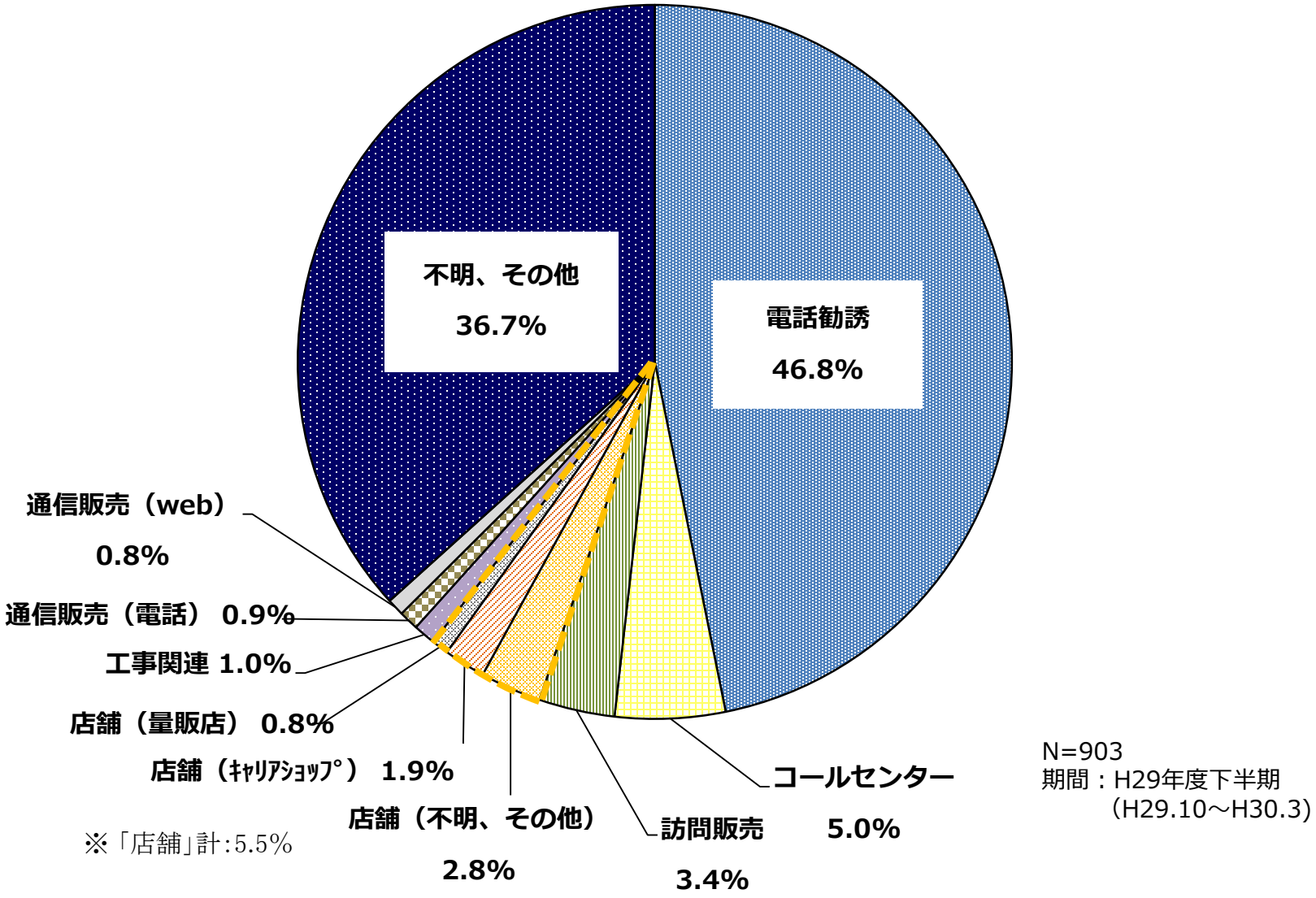
N=1,030
期間：H29年度（H29.4～H30.3）

※　一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

ＩＳＰ（Ｈ２９下半期）

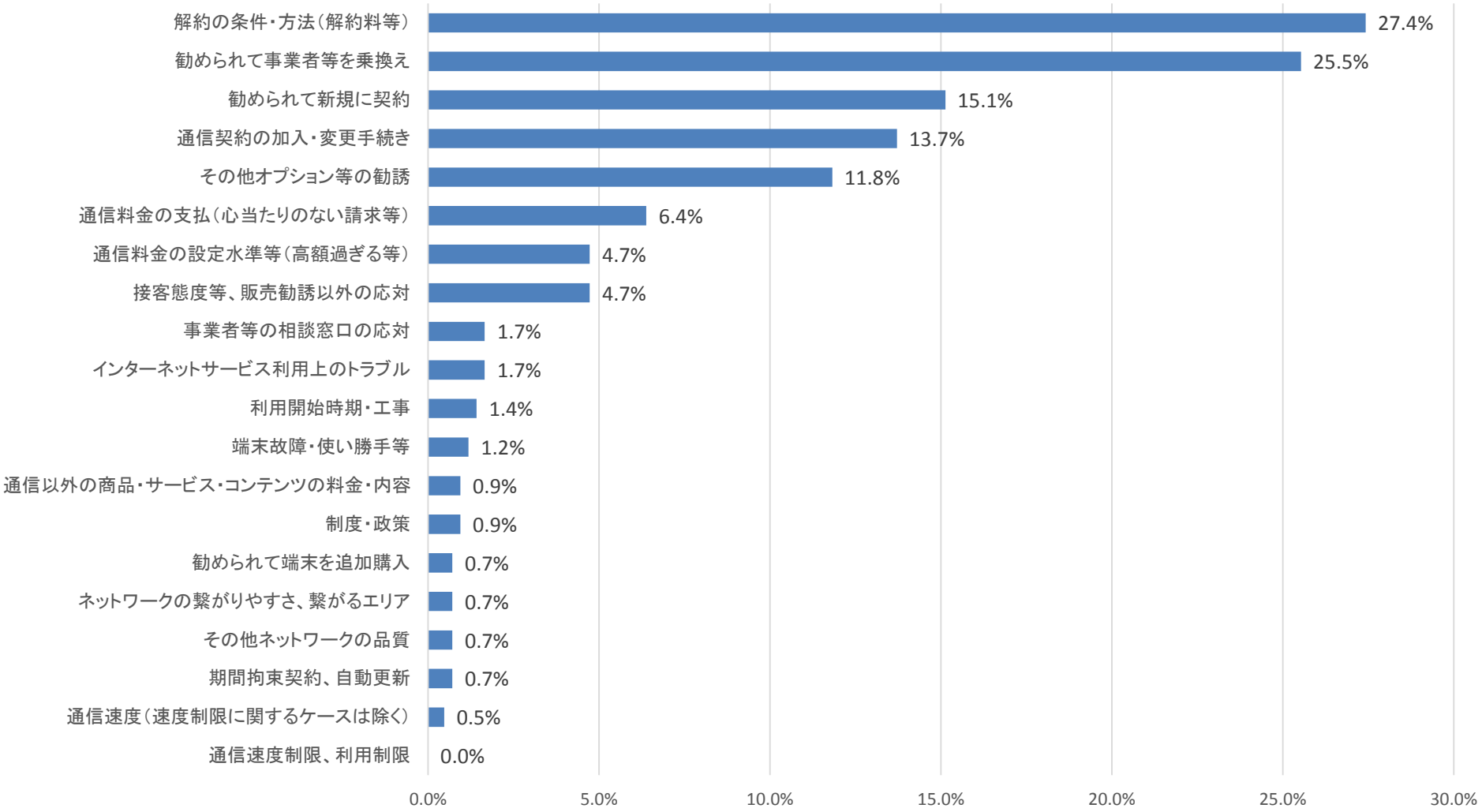
苦情相談の要因となった販路【ISP】

○　「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、半数近くを占める。



苦情相談の項目・観点【ISP】＜電話勧誘＞

○　電話勧誘（苦情相談の要因となった販路のうち、46.8%を占める）を発生元とする苦情相談のうち、「解約の条件・方法」と「勧められて事業者等を乗換え」に関する苦情相談が多い。

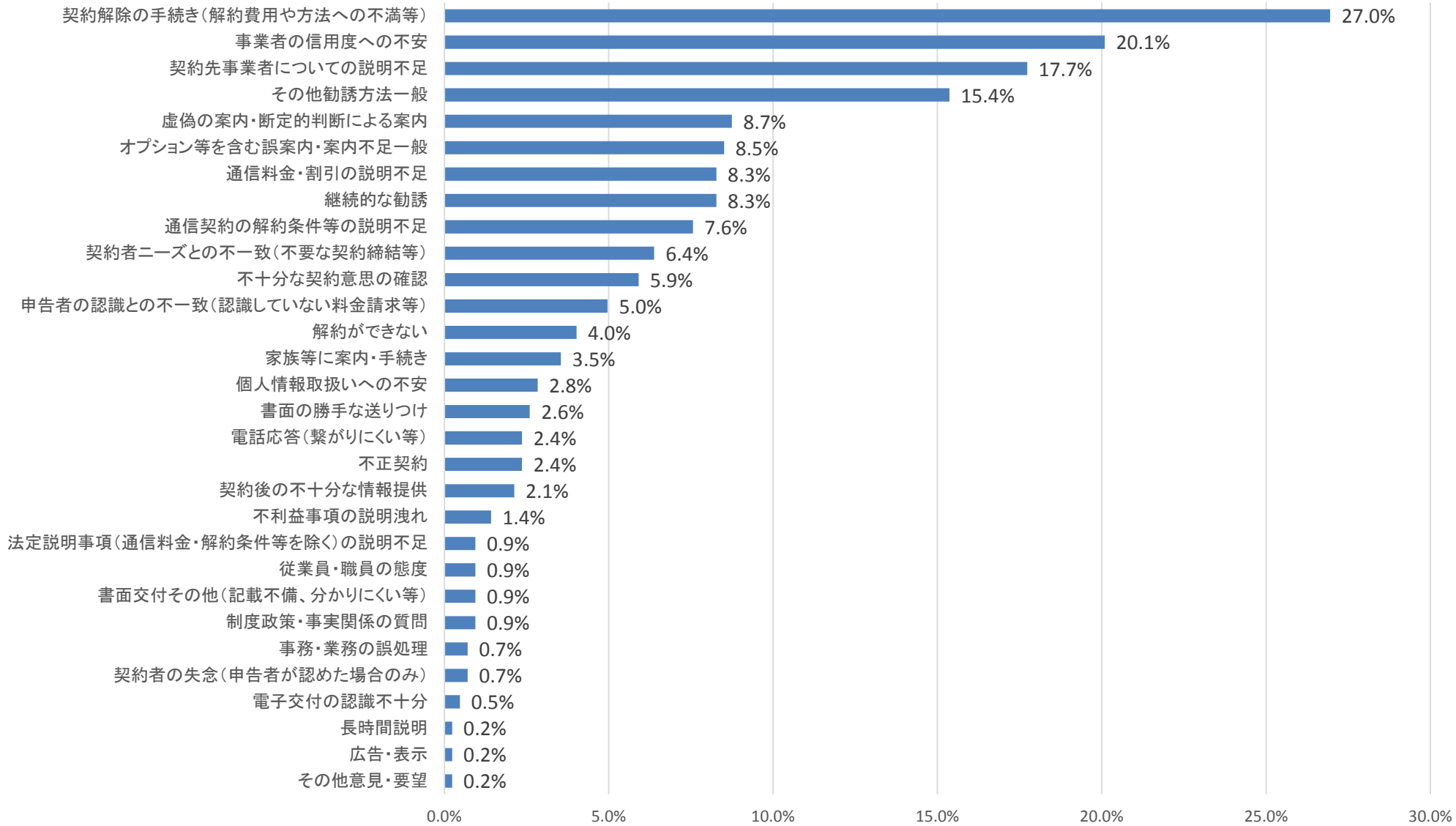


N=423
期間：H29年度下半期
（H29.10～H30.3）

※　一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

発生要因（申告内容からの推測）【ISP】＜電話勧誘＞

○　電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「契約解除の手続き」に関する苦情相談が最も多く、「事業者の信用度への不安」に関するものが続く。

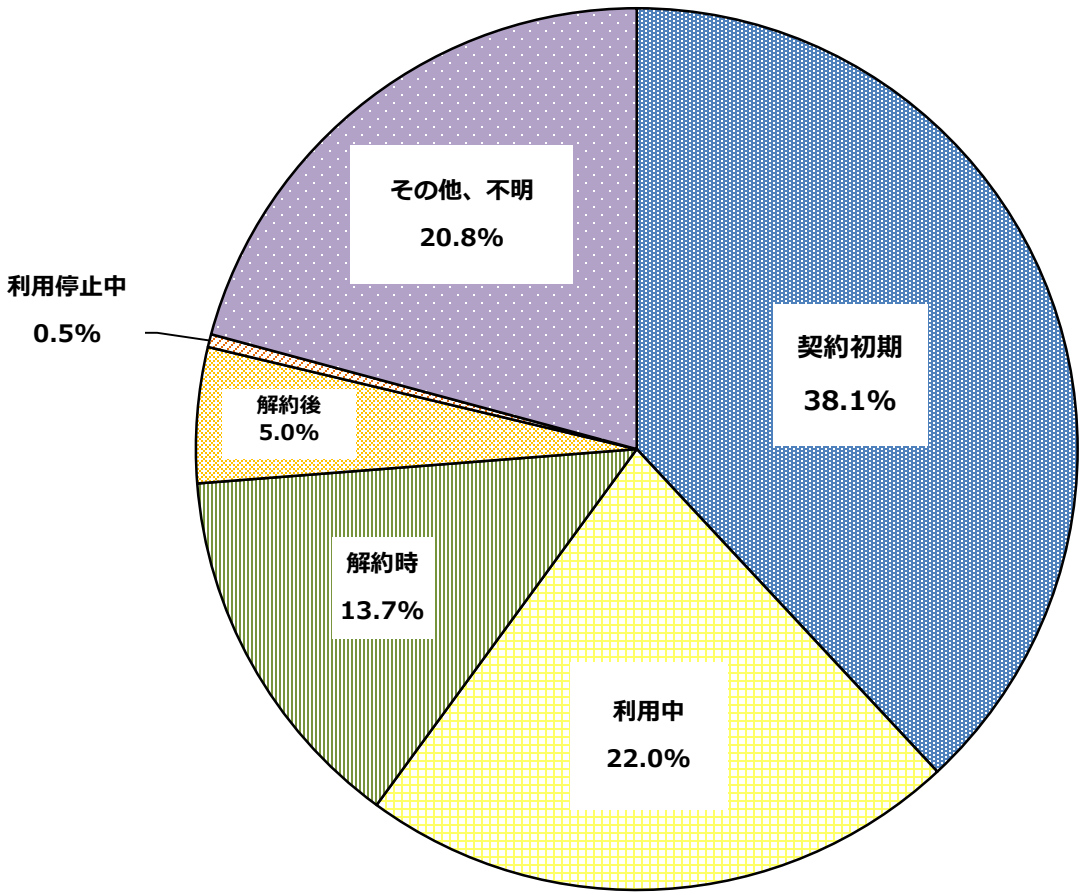


N=423
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

発生時期等【ISP】＜電話勧誘＞

○　電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「契約初期」に生じたものが最も多くを占め、「利用中」、「解約時」に生じたものが続く。

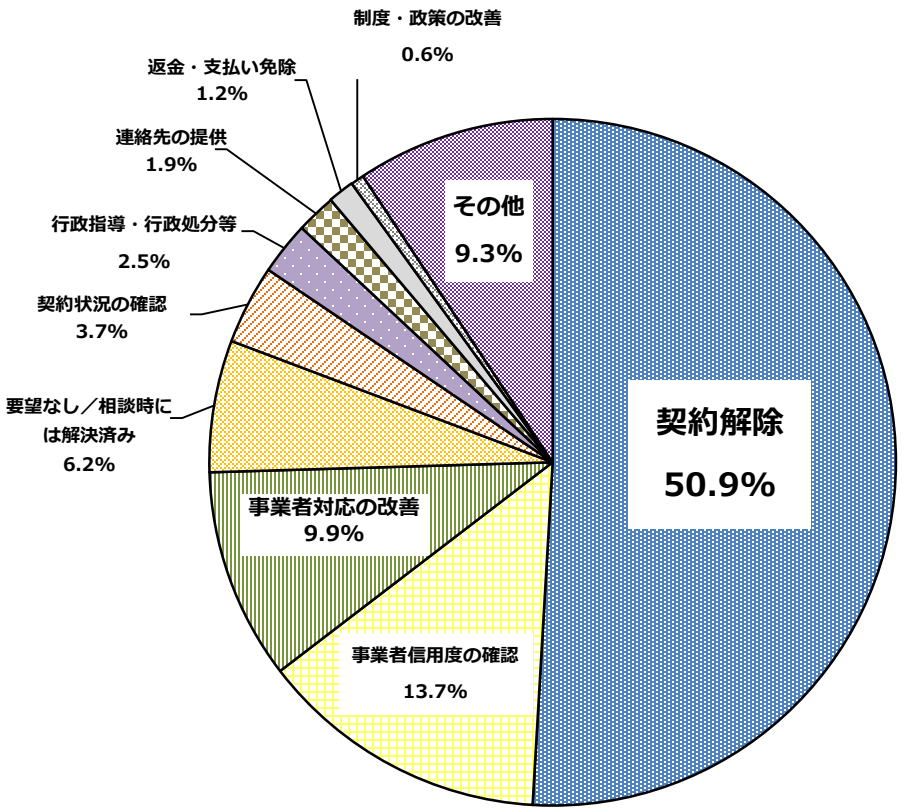


N=423
期間：H29年度下半期
（H29.10～H30.3）

要望内容（利用中・契約初期の内訳）【ISP】＜電話勧誘＞

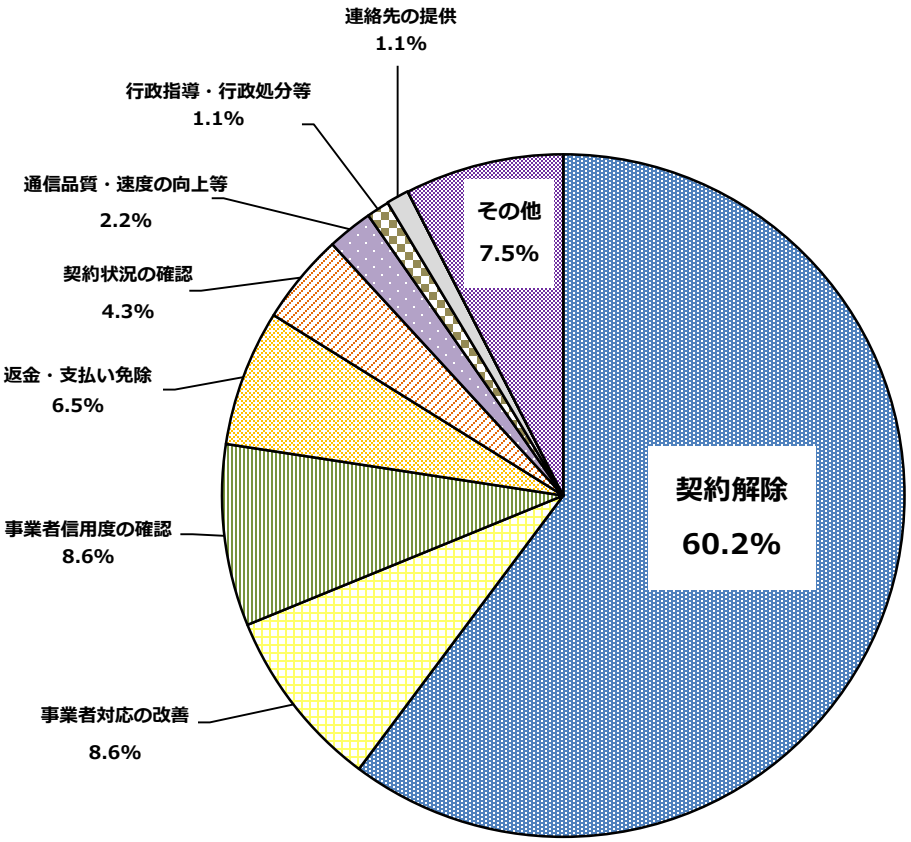
○　電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、契約初期、利用中のいずれの中でも「契約解除」を求める内容が半数以上を占める。

契約初期の内訳（要望内容）



N=161
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

利用中の内訳（要望内容）



N=93
期間：H29年度下半期（H29.10～H30.3）

その他の苦情分析結果

総務省に寄せられた法人契約者からの苦情相談（例）

○　契約条件の詳細な説明がなかった、電話勧誘のみで契約書の交付もなく契約になっていた、契約期間が長く違約金が高額といった苦情が寄せられている。
○　法人であるため、消費生活センター等の援助を受けられなかったという訴えも存在。

【事例１】契約内容が不明である。どうすれば良いか。

○ 消費生活センターに出向いたが、事業者契約、法人契約扱いとのことで対応できないといわれ、総務省を案内された。インターネットは使用していないが、固定電話の使用料金が安くなると言われ話を聞いた。今まで４千～５千円の固定電話料金が毎月１万数千円となってしまった。契約の内容が分からない。年寄りだけでどう対応して良いか分からない。何とか助けてほしい。

【事例２】事前説明、書面交付がなく、料金を二重に引き落とされていた。

○ 携帯電話を契約する際、販売代理店は、契約書を結ばず、事前の説明も無かった。また、料金の二重引き落としやプラン変更・電話の名義変更を勝手に行われた。問合せ先に連絡したところ、法人は関係ないといわれた。

【事例３】申込みをしておらず契約書も書いていないにも関わらず、契約を締結したことになっていた。

○ 弊社事務担当者連絡先に大手通信会社と名乗る販売代理店から通信サービスの勧誘電話があったが、担当者が不在だったため、分からない旨を伝え、契約についても「はい」等の了承した旨は一切伝えなかった。しかし、その後、弊社代表宛てに契約が完了したとのメールが送られてきた。問い合わせたところ、「担当から連絡させる」の一点張りで、契約はしていないという弊社の意見は取り合ってもらえない。契約書も書いた覚えがなく、控えもない。

【事例４】料金滞納により自動解約となったが、高額な違約金を請求された。消費生活センターに相談したが、法人契約のため、相談には応じてもらえなかった。

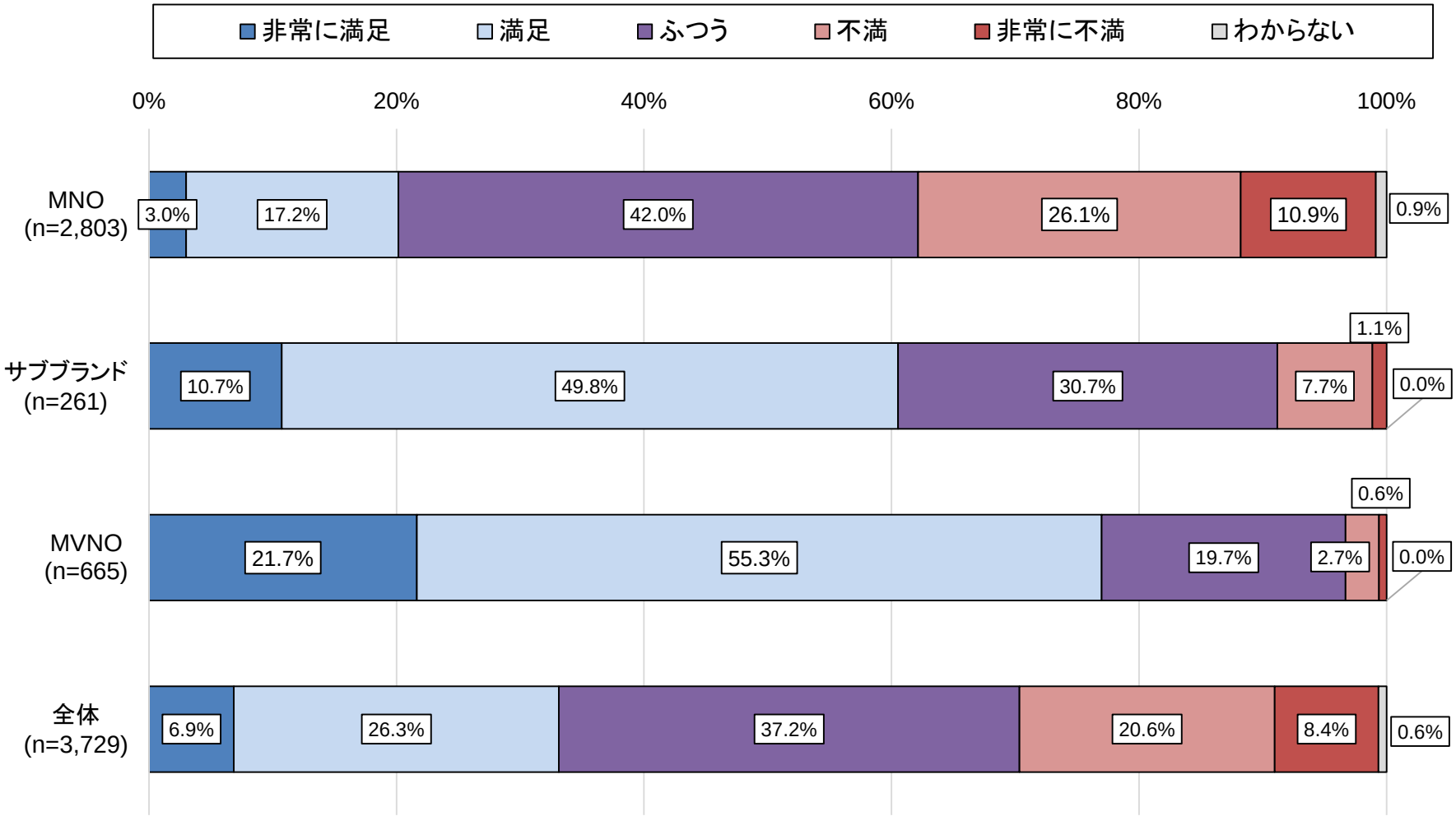
○ 大手通信会社と名乗る販売代理店から通信サービスの勧誘電話があり、お試しで1年間無料で利用できる（1年間分の利用料を事前にキャッシュバックで支払う）と言うことだったので、すぐに法人契約をした。その後、2ヶ月間利用料金を滞納してしまい、利用できなくなったので問い合わせたところ、自動解約されており、しかも、５年契約の途中解約なので違約金として10万円請求された。通信事業者に問い合わせたところ、販売代理店との契約なので当社は関係ないと言われた。消費生活センターに相談したところ、法人契約なので相談には応じてもらえなかった。

2018年4月～2018年9月総務省受付分より

利用者意識・利用実態

携帯電話料金の水準に関する利用者意識①

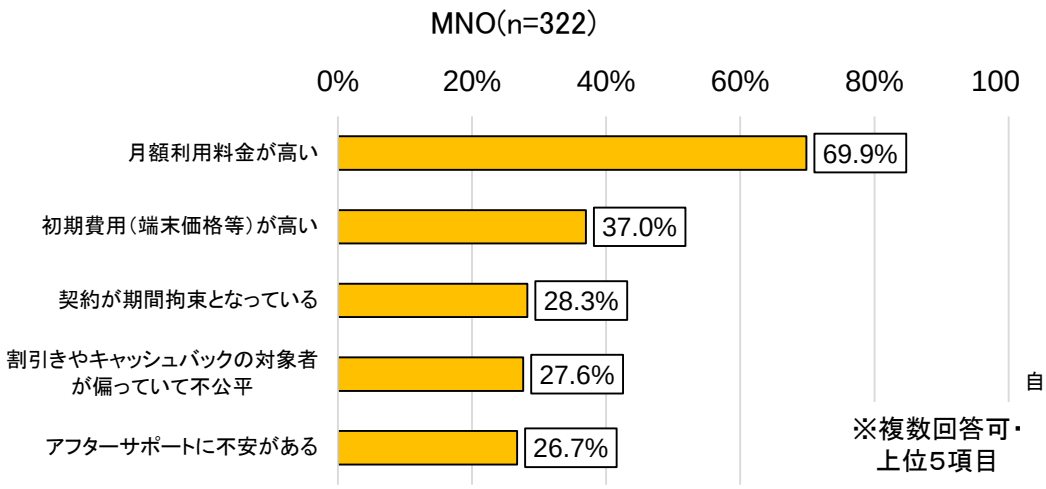
【移動系通信サービスの料金に対する満足度】

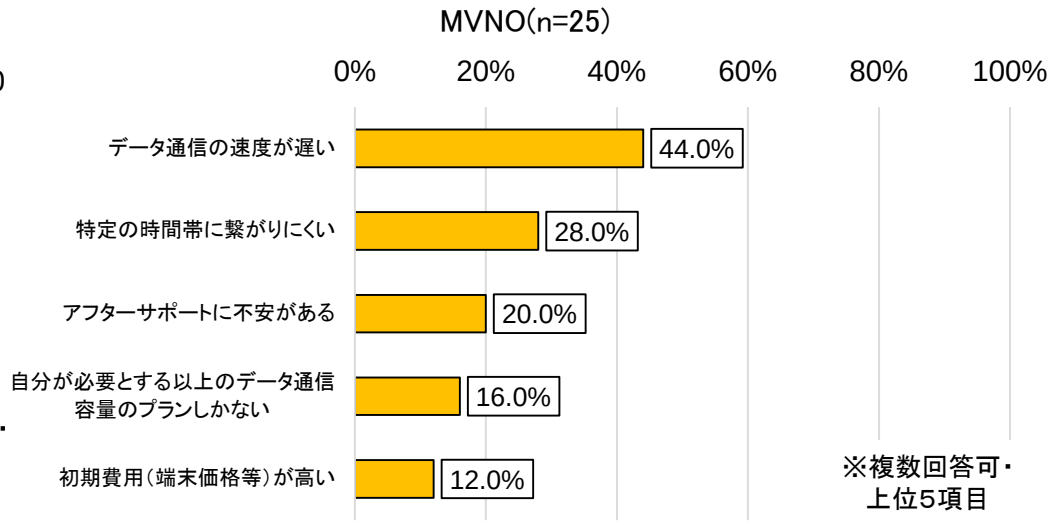


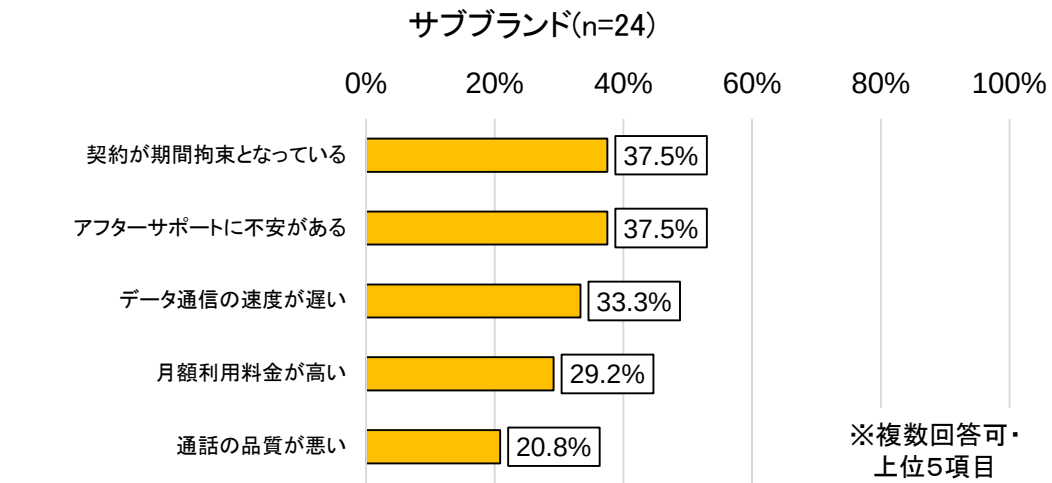
出典：電気通信事業分野における市場検証（平成29年度）年次レポート（平成30年8月）

携帯電話料金の水準に関する利用者意識②

【移動系通信サービスの不満足な点】







出典：電気通信事業分野における市場検証（平成29年度）年次レポート（平成30年8月）

携帯電話料金の水準に関する利用者意識③

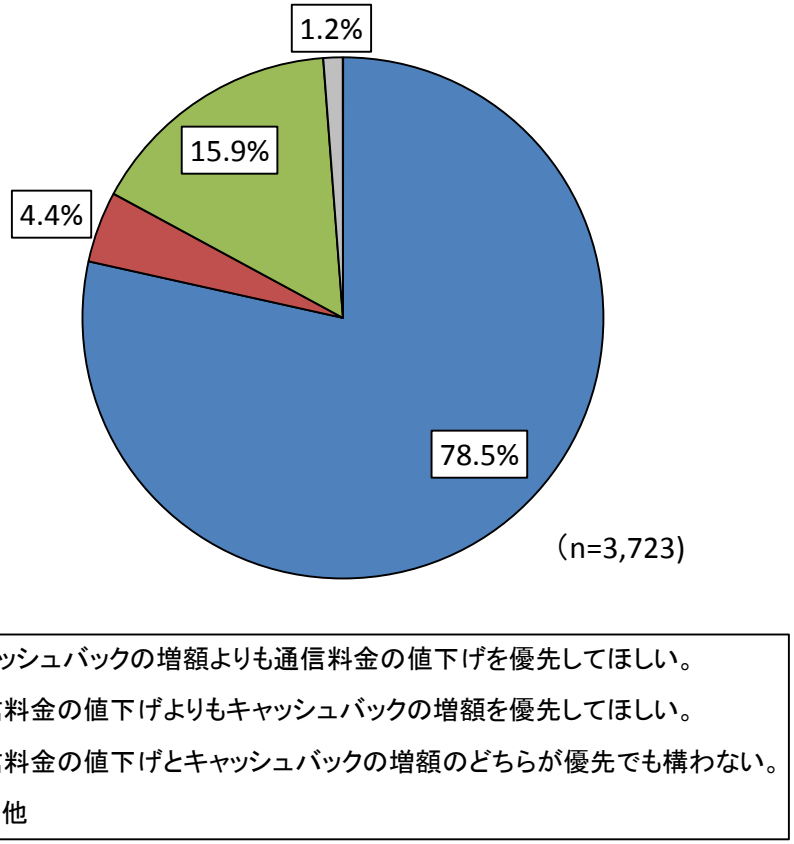
- アンケートに回答した全てのMNO及び約半数のMVNOがキャッシュバックを実施しており、還元対象費目を特に設定せずに実施している事業者が多かったほか、昨年度に引き続きMNOのみが他社設定違約金を還元対象費目としていた。還元方法はMNO、MVNOのいずれも同傾向であったが、現金でのキャッシュバックを実施したと回答したMNOはいなかった。
- 移動系通信サービスにおける、キャッシュバックと料金値下げに関する認識では、「キャッシュバックの増額よりも通信料金の値下げを優先してほしい」との回答が最も多かった（78.5%）。

【移動系通信事業者におけるキャッシュバックの実施状況】

	MNO	MVNO
アンケート回答者数	4者	21者
実施事業者数	4者	10者
還元対象費目	・他社設定違約金（1） ・事務手数料（1） ・月額通信料金（1） ・端末機器等代金（1） ・なし（3）	・他社設定違約金（0） ・事務手数料（1） ・月額通信料金（1） ・端末機器等代金（1） ・なし（7）
還元方法	・現金（0） ・商品券等の金券（2） ・料金無償化、割引（1） ・専用ポイント（3） ・その他（1）	・現金（3） ・商品券等の金券（3） ・料金無償化、割引（3） ・専用ポイント（3） ・その他（0）

注：（ ）内の数字は実施している事業者の数。複数回答可。

【移動系通信サービスにおけるキャッシュバックと料金値下げに関する認識】

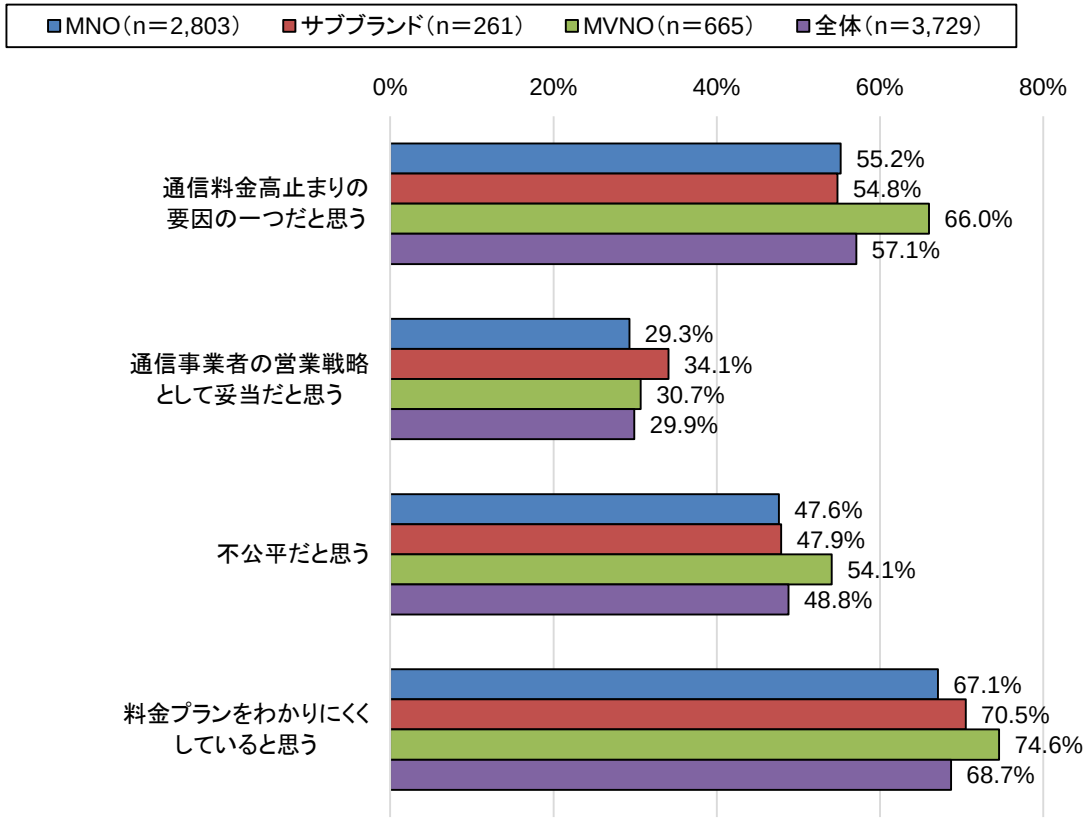


出典：電気通信事業分野における市場検証（平成29年度）年次レポート（平成30年8月）

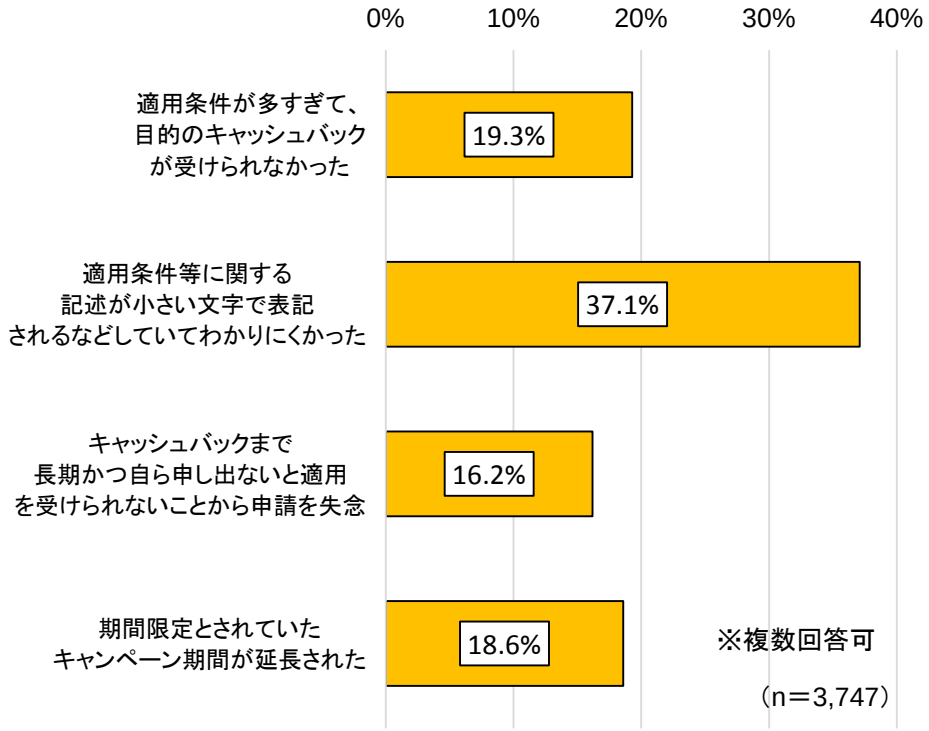
携帯電話料金の水準に関する利用者意識④

- キャッシュバックに対する認識では、MVNO利用者において批判的な意見の割合が高い。また、「料金プランを分かりにくくしている」と感じる人の割合は全体で68.7%であり、他の項目に比べ最も高かった。
- キャッシュバックに関する利用者の経験では、「適用条件等の表記がわかりにくい」が37.1%で最も多かった。

【移動通信サービスにおけるキャッシュバックに対する認識】



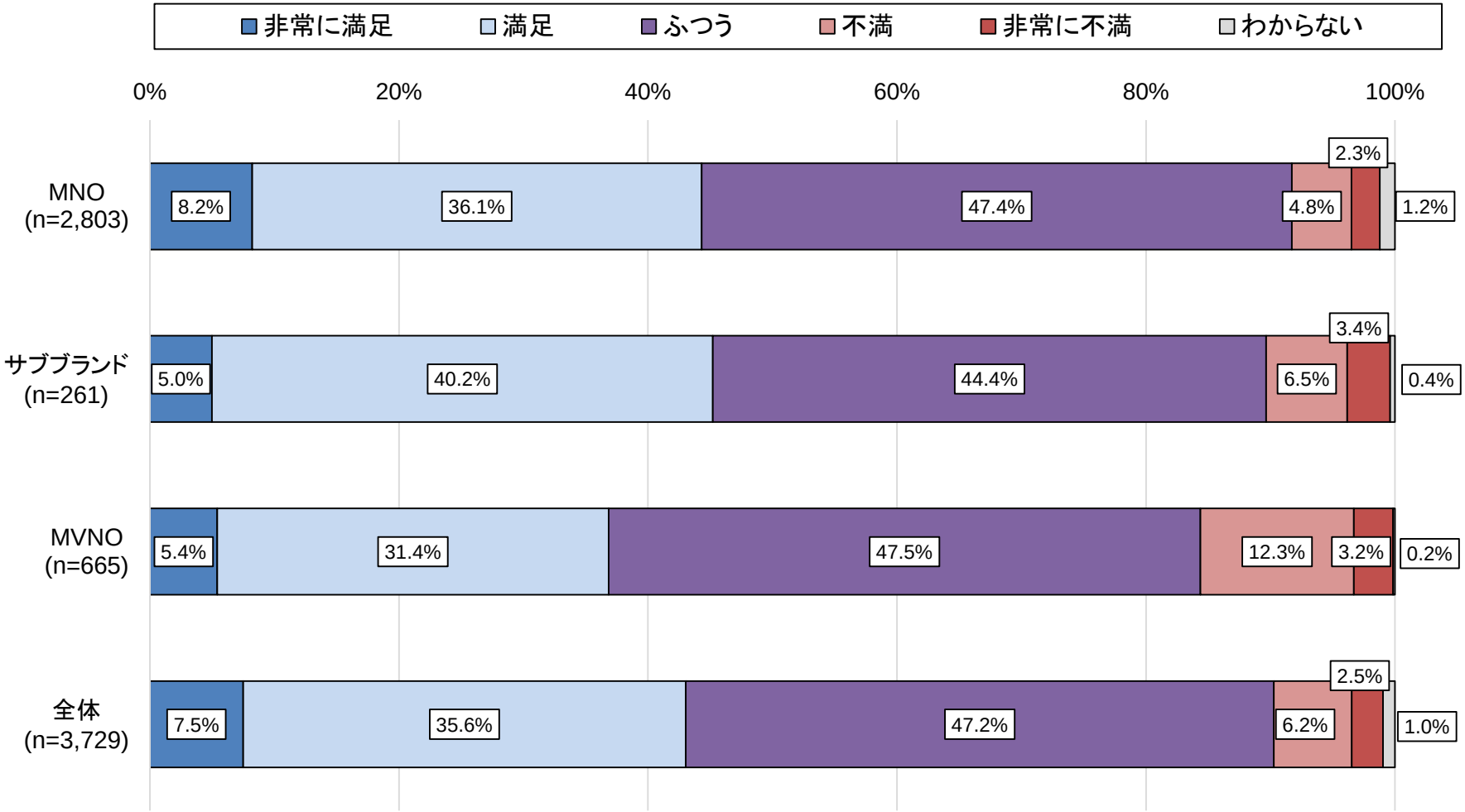
【移動系通信事業者のキャッシュバックに関する利用者の経験】



出典：電気通信事業分野における市場検証（平成29年度）年次レポート（平成30年8月）

携帯電話サービスの品質に関する利用者意識

【移動系通信サービスの通信速度・品質に対する満足度】



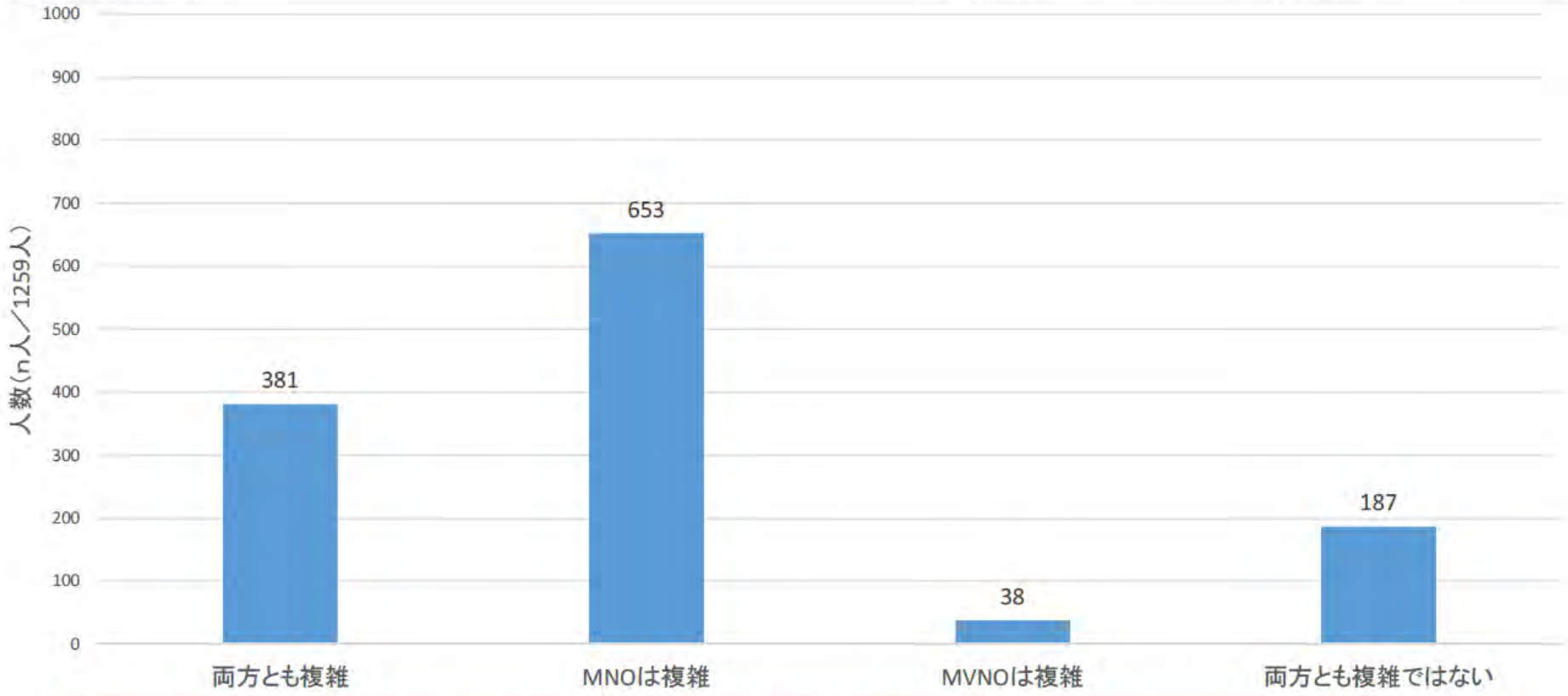
出典：電気通信事業分野における市場検証（平成29年度）年次レポート（平成30年8月）

携帯電話の料金プランの理解に関する利用者意識①

Q. MNOの契約プランとMVNOの契約プランのどちらが複雑だと感じますか。

MVNO利用者（MNO使用の経験がある利用者1,259人中）

両方とも複雑	381人	30.3%
MNOは複雑	653人	51.9%
MVNOは複雑	38人	3.0%
両方とも複雑ではない	187人	14.9%



約82%の消費者がMNOは複雑（両方とも複雑も含め）と回答しており，約33%の消費者がMVNOは複雑（両方とも複雑を含め）と回答している。

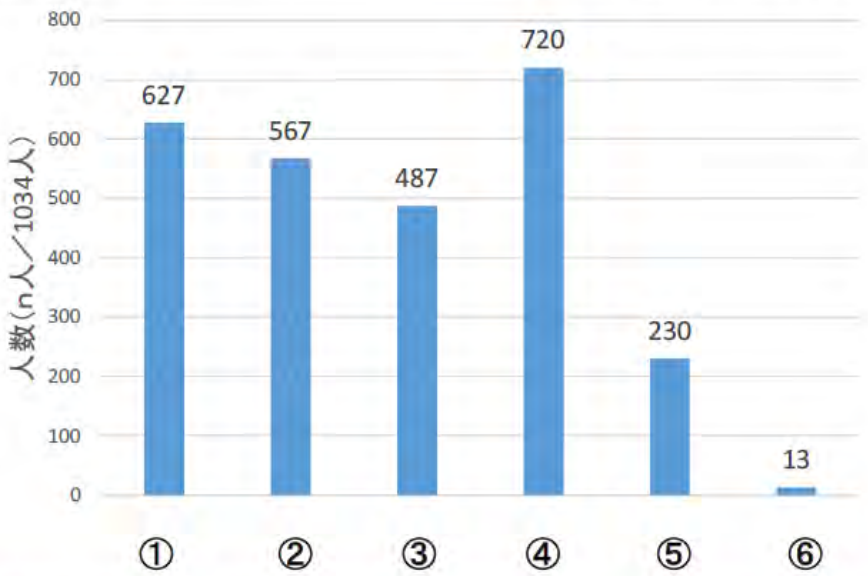
出典：「携帯電話市場における競争政策上の課題について（平成30 年度調査）」（2018年6月28日公正取引委員会）別紙2「消費者アンケートの結果（概要）」

携帯電話の料金プランの理解に関する利用者意識②

Q.どのような点でMNO（MVNO）の契約プランが複雑だと思いますか。（いくつでも）

MVNO利用者（MNO使用の経験がありMNOのプランが複雑と感じる利用者1,034人中）

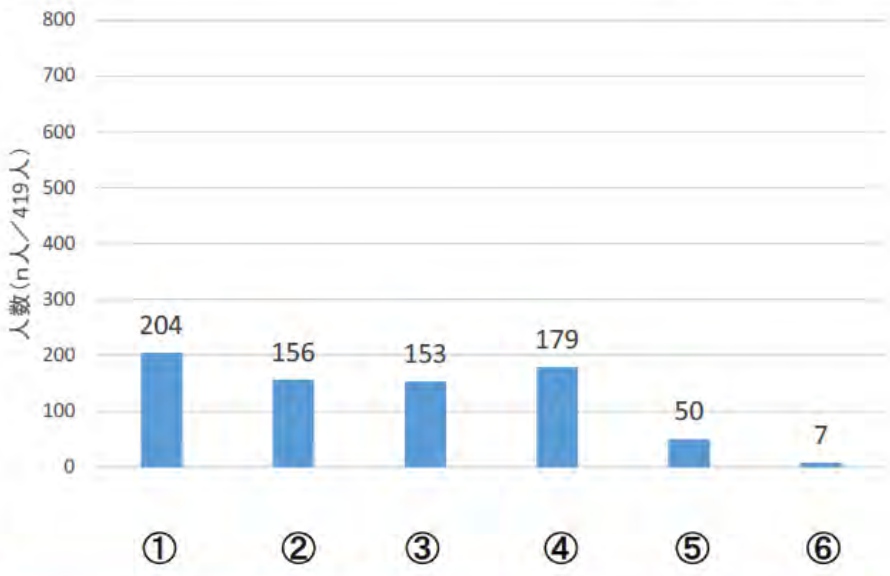
①通信料金が何円になるのかが分かりにくい	627人	60.6%
②将来的に（例えば2年間）支払う合計金額が分かりにくい	567人	54.8%
③違約金（中途解約金）がどのような場合にかかるのかが分かりにくい	487人	47.1%
④契約時のオプションが多く理解しづらい	720人	69.6%
⑤契約時の書類が多い	230人	22.2%
⑥その他	13人	1.3%



約70%の消費者が契約時のオプションが多く理解しづらいと回答している。その他，通信料金（約61%），将来的な合計支払額（約55%），違約金の条件（約47%）と続いている。

MVNO利用者（MNO使用の経験がありMVNOのプランが複雑と感じる利用者419人中）

①通信料金が何円になるのかが分かりにくい	204人	48.7%
②将来的に（例えば2年間）支払う合計金額が分かりにくい	156人	37.2%
③違約金（中途解約金）がどのような場合にかかるのかが分かりにくい	153人	36.5%
④契約時のオプションが多く理解しづらい	179人	42.7%
⑤契約時の書類が多い	50人	11.9%
⑥その他	7人	1.7%



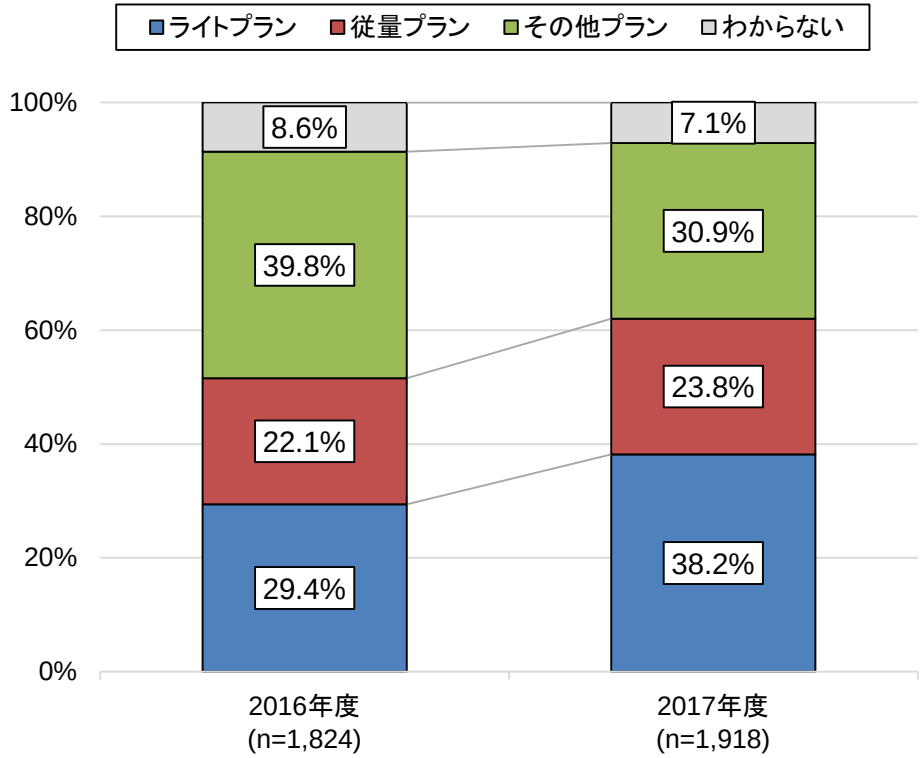
約49%の消費者が通信料金が何円になるのかが分かりにくいと回答している。その他，オプション（約43%），将来的な合計支払額（約37%），違約金の条件（約37%）と続いている。

出典：「携帯電話市場における競争政策上の課題について（平成30 年度調査）」（2018年6月28日公正取引委員会）別紙2「消費者アンケートの結果（概要）」

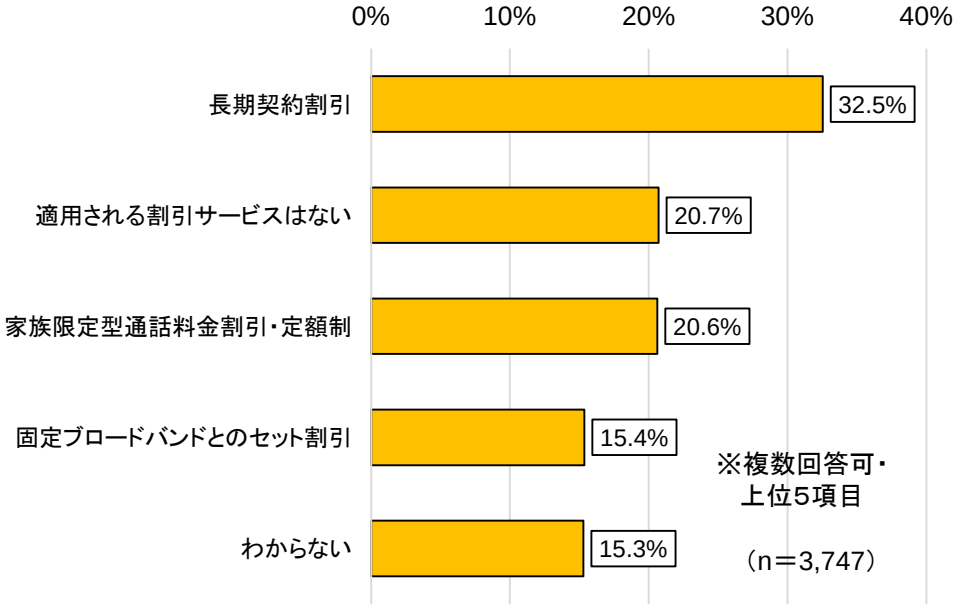
携帯電話の料金プランの理解に関する利用者意識③

- MNO利用者の7.1%が、どの音声プランを自分が契約しているのかわからないと回答。
- 移動系通信サービス利用者の15.3%が、どの割引サービスを自分が受けているのかわからないと回答。

【MNOスマートフォン利用者における音声ライトユーザ向けプランの選択状況】



【現在適用を受けている割引サービス】



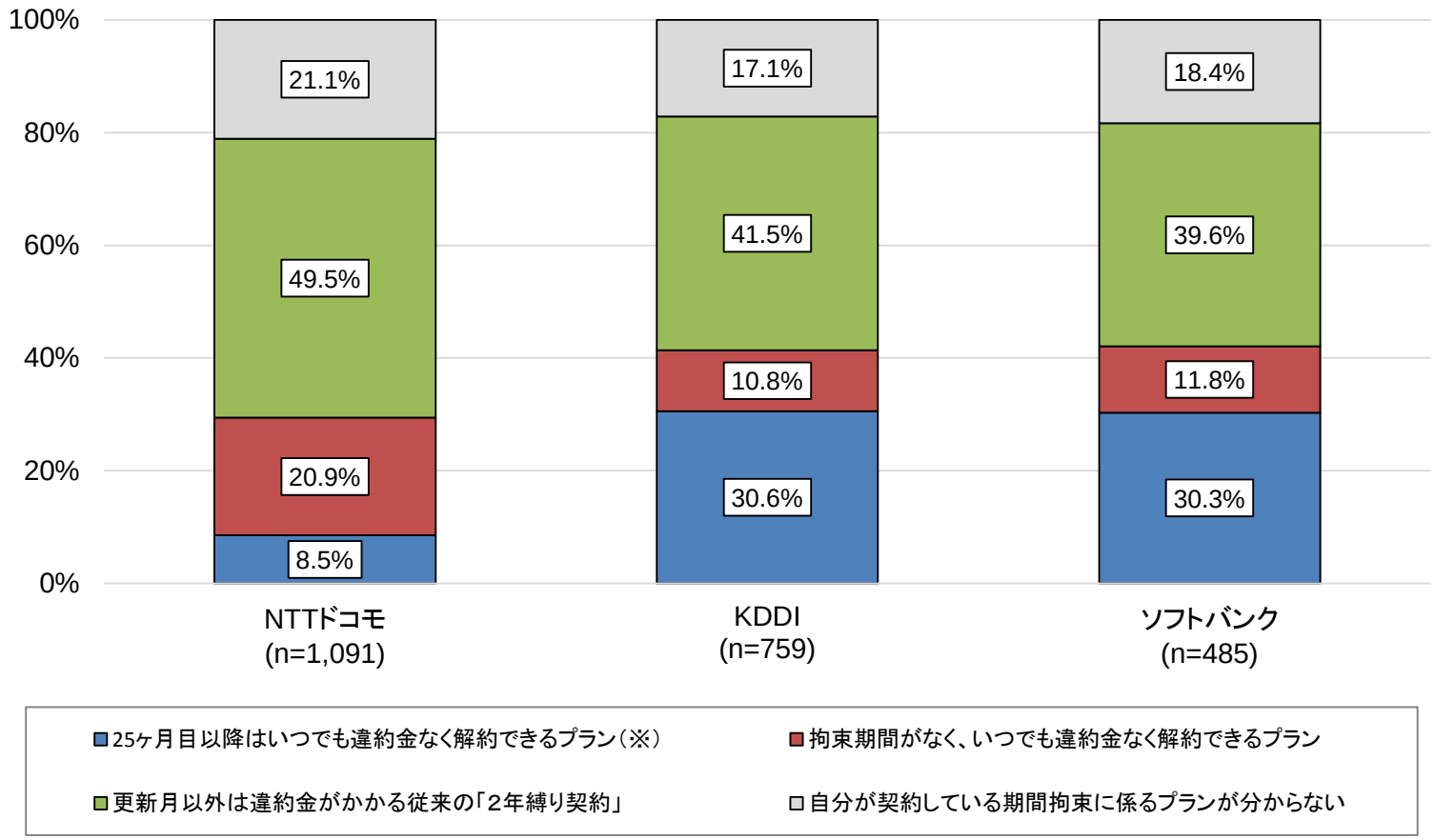
注：ライトユーザー向けプラン：MNOが提供している基本料が1,700円のプラン
例）カケホーダイライトプラン（NTTドコモ）、スーパーカケホ（KDDI）、スマ放題ライト（ソフトバンク）
従量プラン：MNOが提供している通話料が従量制（一部無料）基本料が1,000円未満のプラン
例）シンプルプラン（NTTドコモ）、LTEプラン（KDDI）、ホワイトプラン（ソフトバンク）

出典：電気通信事業分野における市場検証（平成29年度）年次レポート（平成30年8月）

携帯電話の料金プランの理解に関する利用者意識④

□ MNO利用者の約2割が、どの期間拘束プランを自分が契約しているのかわからないと回答。

【期間拘束プランの状況（MNO別）】



※　NTTドコモが提供するプラン（「フリーコース」）は、期間拘束の更新月に選択可能。KDDIが提供するプラン（「誰でも割ライト」）及びソフトバンクが提供するプラン（「二年契約（フリープラン）」）は、期間拘束の更新月及び新規契約時に選択可能。

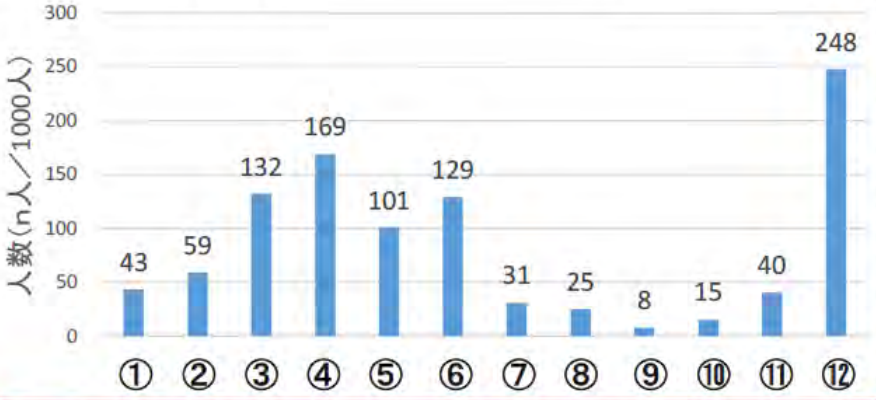
出典：電気通信事業分野における市場検証（平成29年度）年次レポート（平成30年8月）

携帯電話の料金プランの理解に関する利用者意識⑤

Q.毎月（2年間）に支払う携帯料金が何円安くなる場合，MNOからMVNOに契約を乗り換えますか。

MNO利用者（月額料金を示された利用者1,000人中）

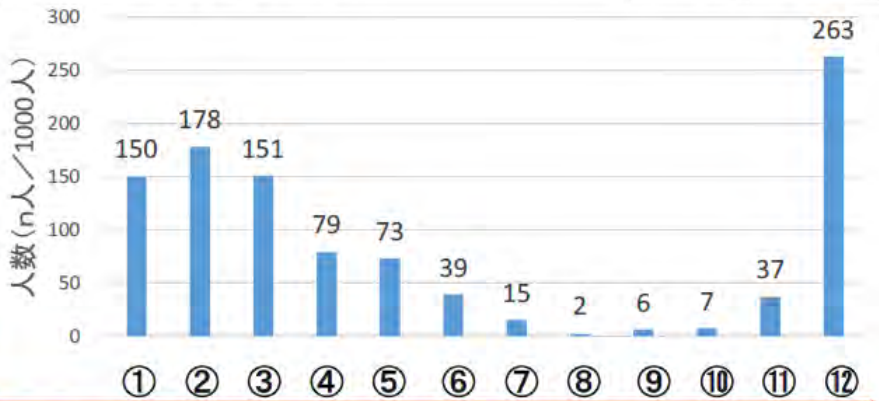
①0円以上～1,000円未満	43人	4.3%
②1,000円以上～2,000円未満	59人	5.9%
③2,000円以上～3,000円未満	132人	13.2%
④3,000円以上～4,000円未満	169人	16.9%
⑤4,000円以上～5,000円未満	101人	10.1%
⑥5,000円以上～6,000円未満	129人	12.9%
⑦6,000円以上～7,000円未満	31人	3.1%
⑧7,000円以上～8,000円未満	25人	2.5%
⑨8,000円以上～9,000円未満	8人	0.8%
⑩9,000円以上～10,000円未満	15人	1.5%
⑪10,000円以上	40人	4.0%
⑫何円であっても乗り換えない	248人	24.8%



最頻値は何円であっても乗り換えないを除くと，3,000円から4,000円

MNO利用者（2年間の総額を示された利用者1,000人中）

①0円以上～24,000円未満	150人	15.0%
②24,000円以上～48,000円未満	178人	17.8%
③48,000円以上～72,000円未満	151人	15.1%
④72,000円以上～96,000円未満	79人	7.9%
⑤96,000円以上～120,000円未満	73人	7.3%
⑥120,000円以上～144,000円未満	39人	3.9%
⑦144,000円以上～168,000円未満	15人	1.5%
⑧168,000円以上～192,000円未満	2人	0.2%
⑨192,000円以上～216,000円未満	6人	0.6%
⑩216,000円以上～240,000円未満	7人	0.7%
⑪240,000円以上	37人	3.7%
⑫何円であっても乗り換えない	263人	26.3%



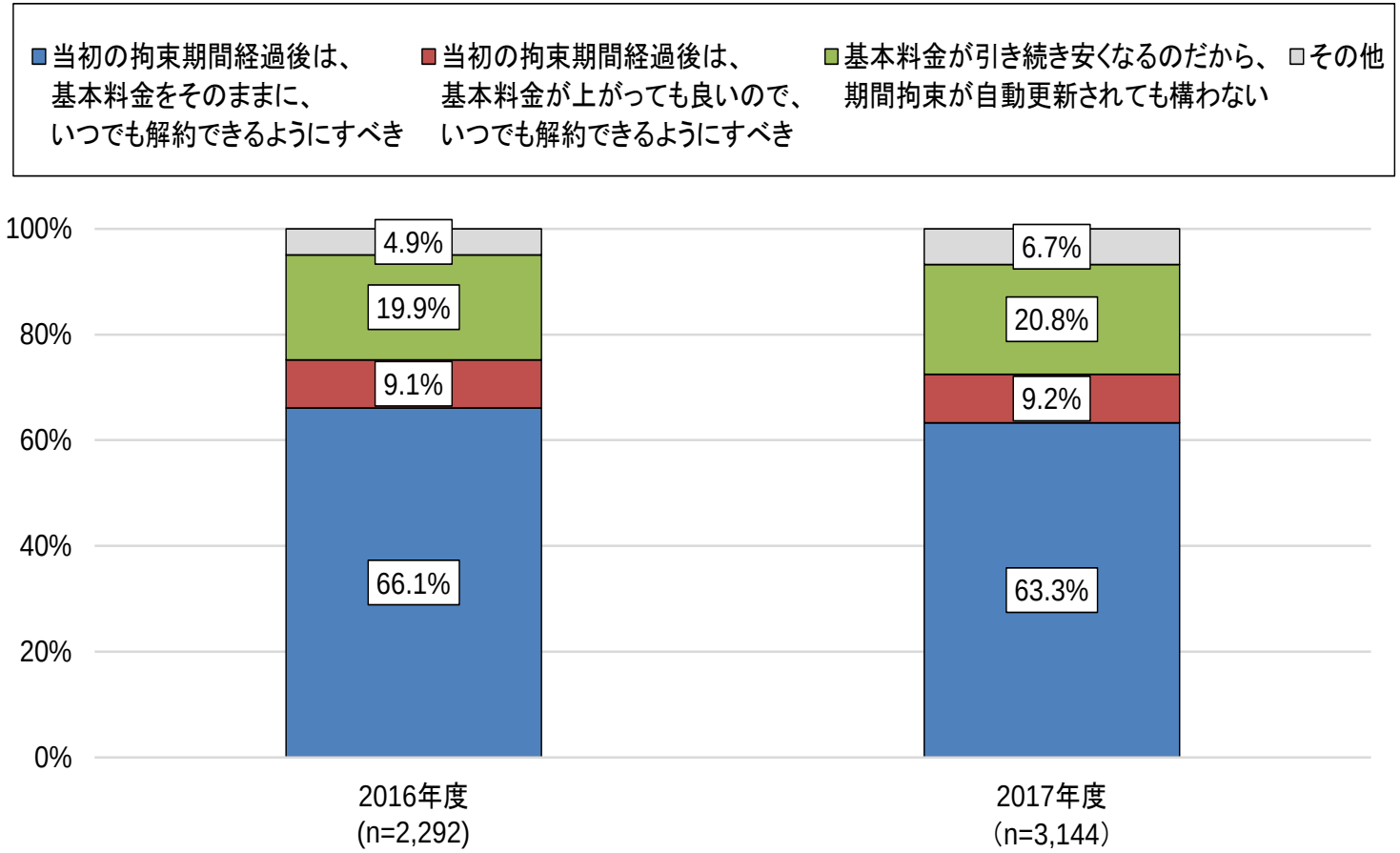
最頻値は何円であっても乗り換えないを除くと，24,000円から48,000円

出典：「携帯電話市場における競争政策上の課題について（平成30 年度調査）」（2018年6月28日公正取引委員会）別紙2「消費者アンケートの結果（概要）」

期間拘束・自動更新を伴う契約に関する利用者意識

- 移動系通信サービス利用者の63.3%が、「当初の期間拘束経過後は、料金をそのままに、いつでも解約できるようにすべき」と回答。

【拘束期間の自動更新に関する利用者の認識】



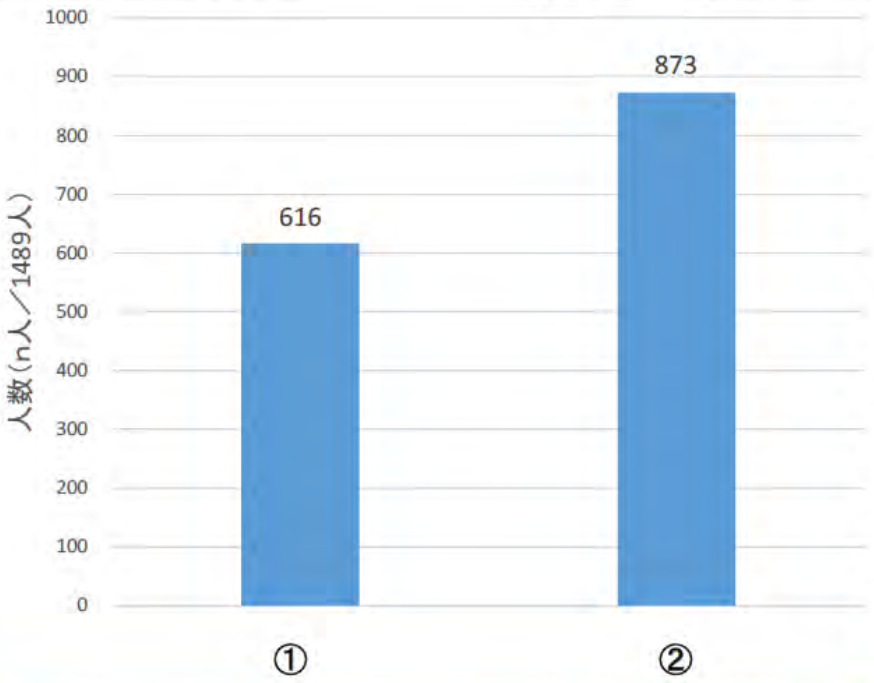
出典：電気通信事業分野における市場検証（平成29年度）年次レポート（平成30年8月）

違約金に関する利用者意識

Q.あなたはX円安くなるのであればMNOからMVNO（別のMVNO）に契約を乗り換えると回答しました。その価格（X円安い価格）で（他の）MVNOが通信サービスを提供しているとします。乗り換えるためには9,500円（10,000円前後）の違約金（中途解約金）を支払う必要がある場合，通信会社を乗り換えますか。

MNO利用者（乗換えの可能性のある利用者1,489人中）

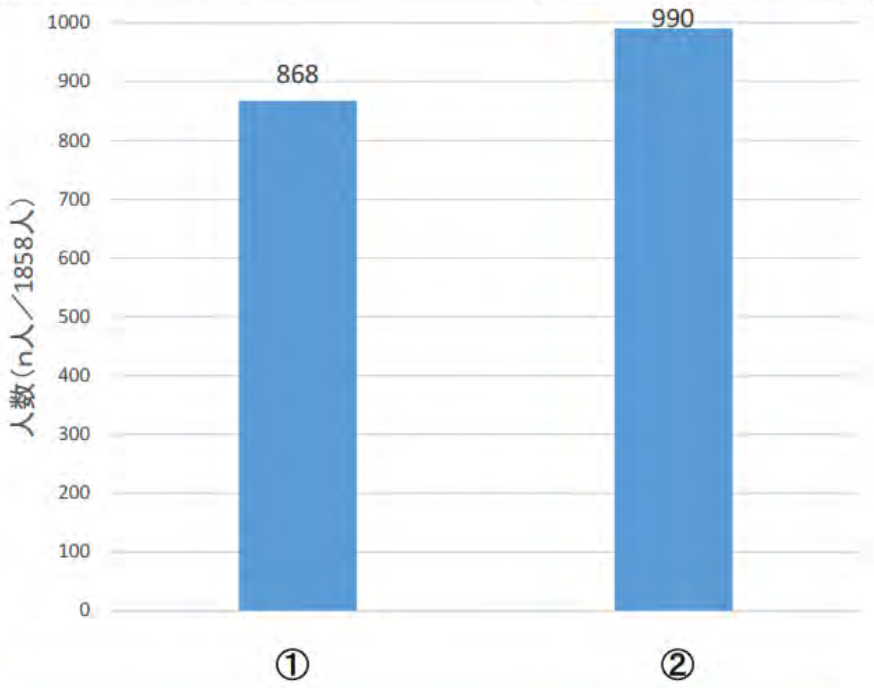
①現在の契約を解除してMVNOの安いプランで契約する	616人	41.4%
②現在の契約を継続する	873人	58.6%



現在の契約を継続すると約59%の消費者が回答している。

MVNO利用者（乗換えの可能性のある利用者1,858人中）

①現在の契約を解除して他社の安いプランで契約する	868人	46.7%
②現在の契約を継続する	990人	53.3%



現在の契約を継続すると約53%の消費者が回答している。

出典：「携帯電話市場における競争政策上の課題について（平成30 年度調査）」（2018年6月28日公正取引委員会）別紙2「消費者アンケートの結果（概要）」

公正取引委員会報告書（抜粋） ー総額表示関連ー

「携帯電話市場における競争政策上の課題について（平成30年度調査）」

６ 競争政策上の考え方

（１）通信と端末のセット販売

通信役務の料金や端末の販売価格について，値引きやキャッシュバックが行われることは，価格競争の表れであり，それ自体は望ましいことである。

しかし，通信と端末のセット販売において端末代金を大幅に値引く販売方法は，端末の大幅な割引に誘引される消費者をそのような販売方法を採ることが可能なMNO3社との契約へ誘引するため，MVNOに対し，MNOは競争上優位な地位を獲得する。

この点，総務省は過度の端末購入補助の是正に取り組んでおり，これは電気通信事業法の趣旨・目的に沿ったものであるとともに，MVNOの競争環境の確保の観点からも評価できるものである。

端末市場において，MNO各社が販売する端末のシェアは約9割であり，また，前記販売方法がMNO各社によって並行して採られているという状況を踏まえれば，前記販売方法が，他の事業者の事業活動を困難にさせる場合には，独占禁止法上問題となるおそれがある（私的独占等）。この場合，MNO相互の意思の連絡が無く，MNO各社の個別の判断に基づくものであったとしても，それぞれの行為が独占禁止法上問題となるおそれがある。

なお，通常，販売代理店が独自の判断において行う端末代金の割引やキャッシュバックは独占禁止法上問題となるものではないが，販売代理店が，端末をその提供に要する費用を著しく下回る価格で販売するなどにより，「不当廉売に関する独占禁止法上の考え方」（平成21年12月18日 公正取引委員会）で示されている事項を満たす場合は，独占禁止法上問題となるおそれがある（不当廉売）。

また，端末の本来の価格として表示された価格での販売実績がないなど，根拠のない価格からの大幅な値引き額や値引き率を強調することで，他の事業者に係るものよりも著しく有利であると消費者を誤認させ不当に誘引する場合には，景品表示法上問題となるおそれがある。

消費者アンケートの結果によると，実際のMVNO利用者の割合と消費者の選好との間に乖離が生じている可能性があり,その要因の一つとして，消費者が契約内容やその負担額の大きさについて情報が不十分なため，本来の選好に沿った選択がなされていないことが考えられる。すなわち，①MNOの契約プランを複雑と感じる消費者が多数で，MNOの実際の契約プランは一定期間にかかる費用総額のイメージが理解しづらい，②消費者は，割引額を長期間の累積した金額で示されると誘引されやすい（実質的に同じ金額でも，短期間の金額で示された割引額を過少評価する）傾向がある，という状況において，MNOと契約した場合の一定期間の費用総額のイメージを持てないまま，一括で示される端末値引き額の大きさに誘引されて，本来の選好に沿った選択をできていない消費者がいる可能性がある。

消費者の商品・役務の選択は，個々の消費者の選好を反映して行われることが望ましく，MNO各社は少なくとも期間拘束契約をする場合には，当該期間において利用者が支払う通信役務と端末代金の費用総額の目安を消費者に示すことが望ましい。また，契約の更新時においても同様に，更新後の拘束期間中において利用者が支払う通信役務と端末代金の費用総額の目安を消費者に示すことが望ましい。

公正取引委員会報告書（抜粋） ー期間拘束関連ー

「携帯電話市場における競争政策上の課題について（平成30年度調査）」

６ 競争政策上の考え方

（２）期間拘束・自動更新付契約（いわゆる「２年縛り」）

２年縛りについて，MNO各社は契約期間の縛りのない価格から値引きをする代わりに2年間の利用を約束してもらう（中途解約する場合には契約解除料を払ってもらう）プランであるなどと説明している。独占禁止法の観点からは，2年縛りのないプランの料金が2年縛りを正当化するためだけに名目上設定されたもので，実体のある価格と認められず，全体としてみて利用者を2年間拘束すること以外に合理的な目的はないと判断される場合に，他の事業者の事業活動を困難にさせるときには，独占禁止法上問題となるおそれがある（私的独占，取引妨害等）。

また，2年縛りを自動更新することについては，その趣旨を理解又は納得できずに不満を持つ消費者が多く（例：10 年以上も使ったのに契約解除料を請求された），これは消費者の利益とはなっていない。2年縛りの自動更新が実質的に消費者を拘束すること以外に合理的な目的はないと判断される場合に，他の事業者の事業活動を困難にさせるときには，独占禁止法上問題となるおそれがある（私的独占，取引妨害等）。

（３）将来的な端末の下取りや同じプログラムへの加入等を前提としたプログラム（いわゆる「４年縛り」）

４年縛りのプログラムは，負担なくプログラムの解約等を行うことができる期間がなく，一度これを選択してしまうと，端末下取り及び同プログラムの再契約以外の選択をしようと考えても，端末が高額になるほど消費者にとってその際の実質的な負担が大きい。同プログラムが，消費者の契約変更を断念させることで消費者の選択権を事実上奪うものと判断される場合であって，他の事業者の事業活動を困難にさせるときには独占禁止法上問題となるおそれがある（私的独占，取引妨害等）。

また，４年縛りは，あたかも端末を半額で購入できるかのような印象を与えることも懸念され，４年縛りのプログラムの表示の仕方や，店舗での実際の説明の仕方によっては，消費者がプログラムのメリット・デメリットを十分に理解しないままに契約してしまう可能性があることから，その表示や説明の内容・方法によっては，他の事業者に係るものよりも著しく有利であると消費者を誤認させ不当に誘引する場合には，景品表示法上問題となるおそれがある。

利用者による利用実態と契約プランの乖離

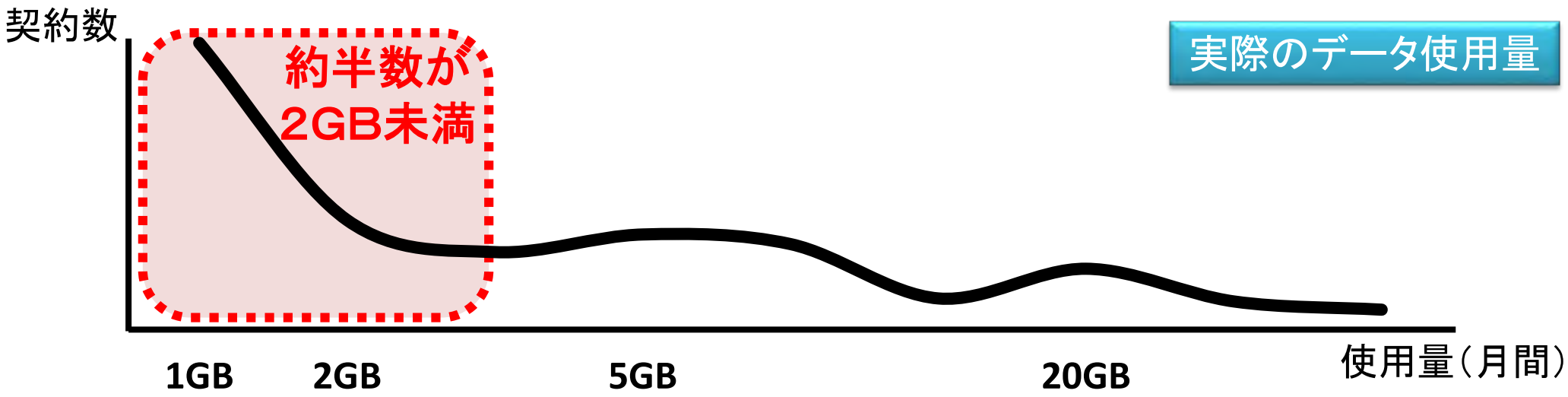
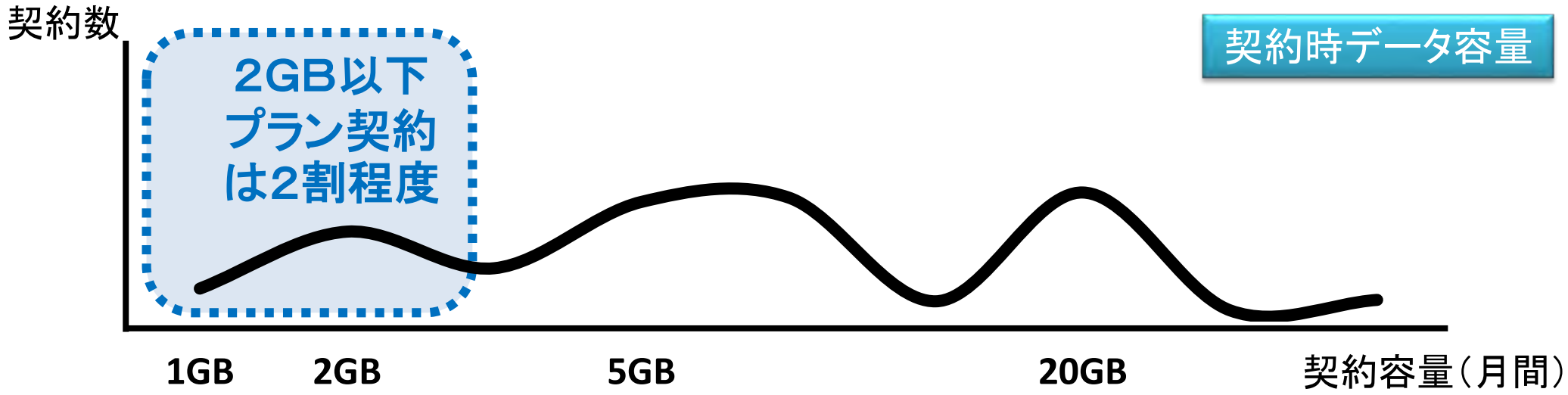
- スマートフォンのデータ通信量について、実際の使用量は約半数のユーザで2GB未満だが、1GBや2GBのプランを契約しているユーザは2割程度にとどまっており、利用実態と契約プランとの間で乖離が生じている（2018年6月末時点）。
  →乖離が生じている利用者に対して、過去の利用実績等に基づき、利用金額が適正となる料金プラン例を案内するよう、2018年6月、行政指導を実施。

赤枠内は構成員限り

3社合計

契約毎のデータ通信量の分布

料金プラン別契約数

（2018年6月30日時点）

利用者による利用実態と契約プランの乖離（概略図）