

**平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング
(評価・総括)(案)**

(目次)

- モニタリングの対象・方法1
- 電気通信サービスに係る苦情相談件数等2
- 法令遵守の状況(実地調査結果等)4
- モニタリング指摘事項に係る対応状況概要(フォローアップ) ..17
- 制度面における対応状況概要20
- 今後の対応・取組の方向性等21

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング平成30年度調査計画」(平成30年10月12日策定・公表)に基づき、次の方法等により、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28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	・サービス提供形態等をヒアリングにより把握 ・説明義務の履行状況等を実地調査により把握	全国的な事業者全て ^{※3}	3社
②MVNO サービス		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		契約数の累積合計が市場の約90%になるように選定の上、調査が可能な事業者 ^{※4} を選定	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。

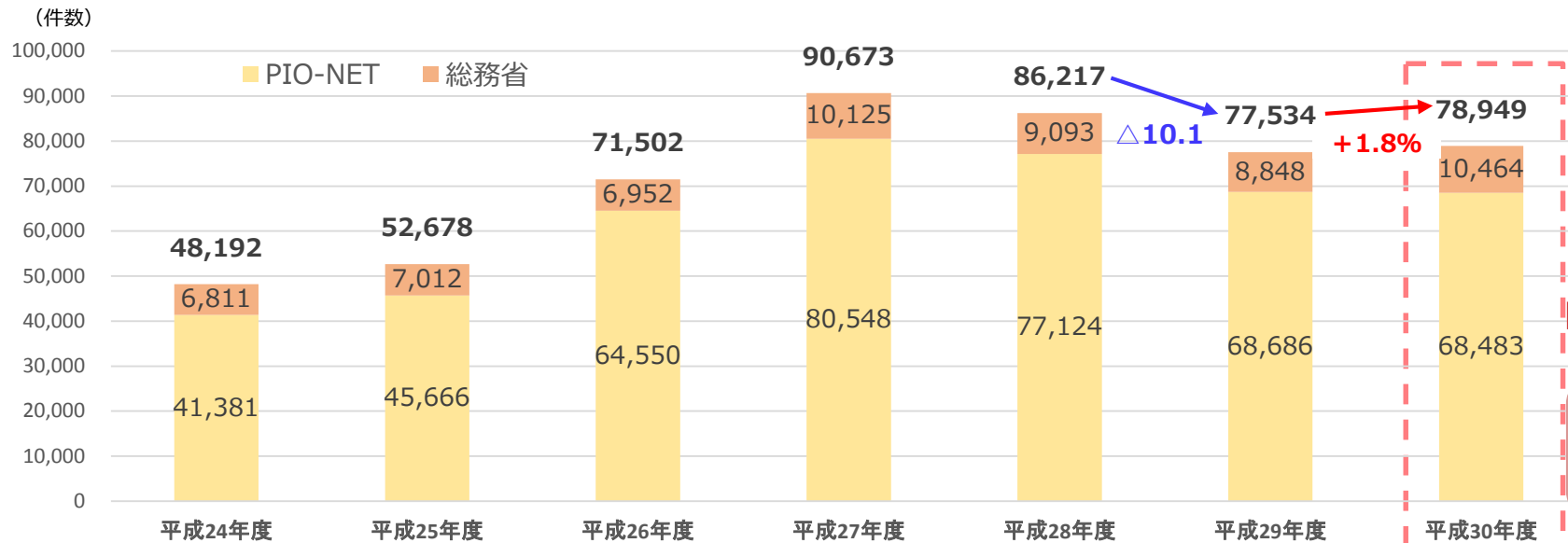
※2: 説明義務が適用されない法人契約等を主体とするサービス(事業者)は除く。

※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。

※4: 店舗や、電話(インバウンド)での申込みが可能な事業者。

電気通信サービスに係る苦情相談件数等

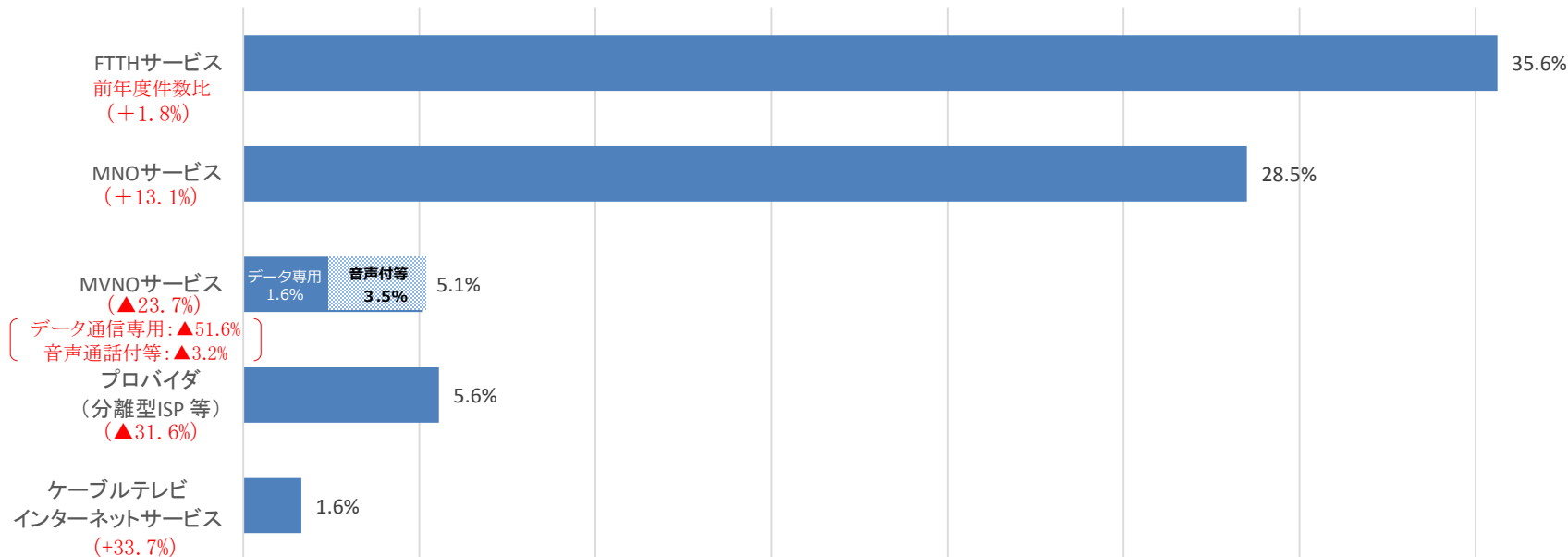
全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) に寄せられた件数と総務省における総受付件数



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)

PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。



<参考>
契約数 (H30.3末時点)
3,030万
(前年同期: 2,925万)

1億5,517万
(同: 1億5,201万)

2,094万
(同: 1,840万)

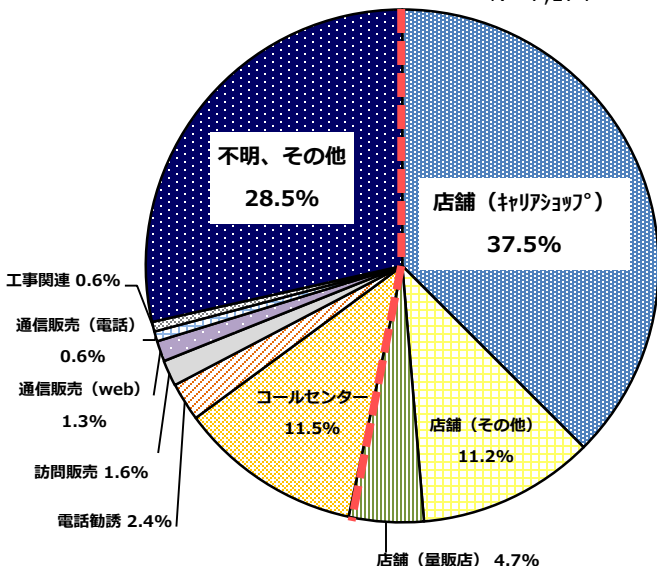
—

396万
(同: 385万)

(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

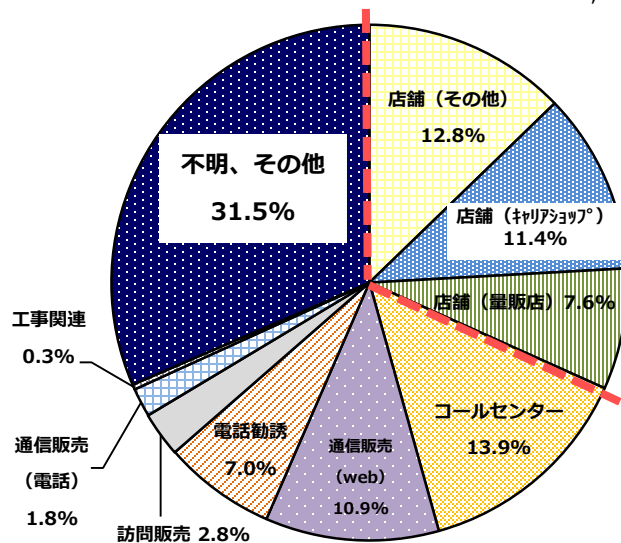
(MNOサービス)

N = 7,174



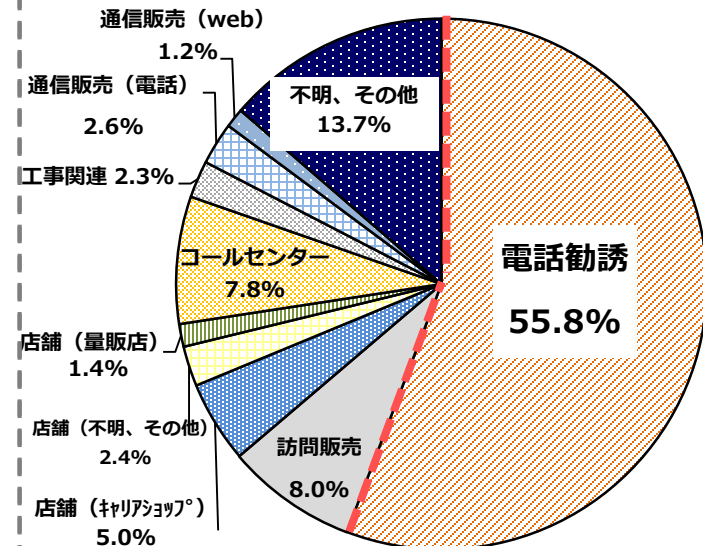
(MVNOサービス)

N = 1,277



(FTTHサービス)

N = 8,962



(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)

[電話勧誘について]

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 22.3%

- 例) 高額な利用料を請求されたが、なぜそうになっているのかわからない。
- ・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) 19.3%

- 例) Wi-Fiを勧められて契約したが、不要なので解約したい。
- ・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. 通信契約の加入・変更手続き 13.6%

- 例) 契約の際、不要な高額プランやセット契約を勧められて契約してしまった。
- ・契約をしようとしたが、審査に通らないと言われ、その理由も教えてもらえない。

1. 解約の条件・方法(解約料等) 27.3%

- 例) 通信速度が遅く使いづらいので、解約したい。違約金の負担なく解約可能か。(データ通信専用)
- ・期待したほど料金が安くないので、解約したが、違約金を請求され不満。(音声通話付)

2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 21.8%

- 例) 解約したはずの料金が請求され続けている。(データ通信専用)
- ・専用アプリを通していなかったため、高額な通話料金を請求された。不納得。(音声通話付)

3. 通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容 12.1%

- 例) キャッシュバックを受け取れるはずだったが、受け取れなかった。

1. 勧められて事業者等を乗換え 47.6%

- 例) 「通信料が安くなる」との電話があり、言われるままに契約手続きをしましたが、高額となり不満。
- ・現在利用中の事業者からのプラン変更の電話だと思い契約を承諾してしまったら、別の事業者だった。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 23.8%

- 例) 現在利用中の事業者からの電話だと思い契約を承諾したが、別の事業者だった。解約したいが電話がつかまらない。
- ・「通信料が安くなる」との電話があり契約したが、実際には高額となった。違約金等の負担なく解約したい。

3. 通信契約の手続き 14.3%

- 例) 契約申込みを行っていないのに書面が届いた。
- ・契約先や内容等が理解できないまま契約してしまったが、元の契約に戻したい。

1. 実地調査(覆面調査)について

	(1) MVNOサービス	(2) MNOサービス	(3) FTTHサービス
調査対象事業者数	11社(音声:9社 データ:2社)	3社	17社
調査時期	平成30年12月	平成31年2月～3月	平成31年2月～3月
調査実施件数	計265件(各社10～50件)	計175件(各社57～59件)	計123件(各社1～31件)
調査方法等	<ul style="list-style-type: none"> 店舗において、通信サービス(音声通話付又はデータ通信専用)の新規契約及び端末の一括購入(一部は通信サービスのみ)を前提。 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗において、通信サービスの新規契約を前提。 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。 加えて、FTTHサービスとのセット契約も実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗及び電話申込み(インバンド)により、集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約を前提。 契約締結し、その後に契約を解除する方法 一部については、MNOサービスとのセット契約も実施。

2. 実地調査の結果概要

(別紙参照)

3. 実地調査の結果を踏まえた対応

・ MVNOサービス ⇒ 第6回会合(平成31年2月1日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

・ MNOサービス

・ FTTHサービス

⇒ 改めて、各調査対象事業者に改善指導を実施。

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ 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、項目ごとに母数(n)が異なる)
- ・ **赤字(下線)**は実施率が半数に満たない事項
- ・ **青字(波線)**は実施率が85%以上の事項

1. 通信速度関係

① 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**39%**(昨年42%)_{n=245} データ専用**45%**(昨年34%)_{n=20}

② 料金プランのデータ通信容量の上限を超えると、制限がかかることの説明がなかった例:

音声通話付**37%**_{n=245}

参考:「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」(22%)

③ (毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合以外の)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52%(昨年64%)_{n=148} **データ専用10%**(昨年22%)_{n=20}

* 「制限があることの説明がなかった」(音声通話付:45% データ専用:5%)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」(音声通話付:7% データ専用:5%)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. 料金プラン

④ 利用実態や要望についての確認がなかった例: **音声通話付11%**_{n=245} データ専用**20%**_{n=20}

⑤ 利用実態等に応じたプランの案内がなかった例: **音声通話付10%**(昨年12%)_{n=218} **データ専用12%**(昨年16%)_{n=16}

⑥ 契約月数の経過に従って基本料金が割引等により変化するプランにおいて、その旨が適切に説明がなかった例: **音声通話付12%**(昨年18%)_{n=50} データ専用**20%**(昨年17%)_{n=20}

* 「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」(音声通話付:6% データ専用:20%)又は「支払額が上がることの説明はあったが、具体的な契約月数や支払額について説明がなかった」(音声通話付:6% データ専用:0%)例の合計割合

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑦ 月額基本料金 について説明がなかった例：音声通話付2% n=245 データ専用5% n=20
- ⑧ プレフィックス電話の月額料金額 について説明がなかった例：音声通話付13% n=195
- ⑨ 端末の割賦支払額 について説明がなかった例：音声通話付15% n=47
- ⑩ 請求初月に発生する費用 について説明がなかった例：音声通話付9% n=202 データ専用10% n=20
* 事務手数料、SIM発行手数料 等
- ⑪ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する等の説明がなかった例：音声通話付32% n=65
* 「内訳」…月額基本料、プレフィックス電話の月額料金額及び端末割賦支払額

4. 期間拘束・自動更新

- ⑫ 期間拘束について適切に説明がなかった例：
音声通話付13% (昨年19%) n=187 データ専用10% (昨年8%) n=20
* 「期間拘束である旨の説明がなかった」(音声通話付：11% データ専用：10%) 又は「説明はあったが、期間について説明がなかった」(音声通話付：2% データ専用：0%) 例の合計割合
- ⑬ 自動更新について説明がなかった例：
音声通話付32% (昨年30%) n=50 データ専用30% (昨年15%) n=20
- ⑭ 更新月について説明がなかった例：
音声通話付30% (昨年34%) n=50 データ専用15% (昨年24%) n=20

5. 解約時費用

- ⑮ 解約の際に違約金が発生することやその金額について説明がなかった例：
音声通話付14% (昨年22%) n=187 データ専用15% (昨年11%) n=20
- ⑯ 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42% (昨年44%) n=180
- ⑰ 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33% (昨年30%) n=36

6. 初期契約解除

制度改正

〔平成30年10月よりMVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度を導入。〕

- ⑱ 初期契約解除制度について説明がなかった例：音声通話付33% $n=245$ データ専用15% (昨年19%) $n=20$
- ⑲ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- ・初期契約解除が可能である期間(書面を受領してから8日間)の説明がなかった例：
音声通話付4% $n=165$ データ専用0% $n=17$
 - ・詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：音声通話付39% $n=165$ データ専用29% $n=17$
 - ・初期契約解除による契約解除を行う場合にMNPに制限を設けている(新規発番による契約時に限り、初期契約解除はMNP転出不可)ことの説明がなかった例：音声通話付72% $n=165$

7. フィルタリング関係

制度改正

〔平成30年2月 改正青少年インターネット環境整備法施行により、携帯電話事業者等に対して、①利用者が18歳未満かどうかの確認、②フィルタリングの必要性・内容の説明、③フィルタリングソフトの設定を義務付け〕

- ⑳ 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38% (昨年33%) $n=245$
* 「口頭での確認があった」(53%) 又は「口頭等での確認はなく書面等のみによる確認があった」(9%) 以外の例の割合
- ㉑ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
- ・(実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に) フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：
音声通話付33% $n=92$
 - ・(実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合) 店頭にてフィルタリングを有効化してもらわなかった例：音声通話付50% $n=12$

8. その他

- ㉒ 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32% (昨年53%) $n=78$
- ㉓ 通話料金が割引となる電話サービスについて、事業者が指定する通話アプリを使用し発信(又は発信の際に指定の番号を電話番号の冒頭に付加)することが割引通話の条件となっていることの説明がなかった例：
音声通話付19% (昨年21%) $n=195$

◎ その他MVNOに特徴的な事項等について

9. SIMカード・端末設定関係

- ②④ SIMカードのサイズについての確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付29%（昨年13%）n=93
- ②⑤ 使用する端末がSIMロック解除されているか若しくは動作確認済のものであるかの確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付27%（昨年16%）n=93
- ②⑥ 利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がスタッフから自発的になされなかった例：音声通話付60%n=93

10. キャリアメール

- ②⑦ いわゆるキャリアメール（MNOが提供するメールサービス）の提供がない（又は有料である）ことの説明がスタッフから自発的になされなかった例：音声通話付67%n=245
- ②⑧ メールを利用する場合に、以下の（ア）（イ）の説明がなかった例：
 - （ア）事業者が提供するメールサービス（MVNO独自のキャリアメールサービス）又は無料のインターネットメールサービスを利用する必要があることの説明
 - （イ）その際メールアドレスが変わり、メールを送る相手方の受信設定を変更することが必要となる場合があることの説明音声通話付 両方あり13% / （ア）のみあり68% / いずれの説明もなし19%n=245

11. MNP転出料

- ②⑨ MNP転出料についてスタッフから自発的な説明がなかった例：音声通話付49%n=245

◎ MVNOサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括 ※第6回モニタリング会合 要改善・検討事項より再掲。

・ 各調査対象事業者においては、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要。

特に、音声通話付サービスの初期契約解除制度導入を踏まえた制度の説明及び改正青少年インターネット環境整備法を踏まえたフィルタリングの必要性・内容の説明や店頭におけるフィルタリングの有効化措置の実施等について一層の徹底が必要。

⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者に改善指導を実施することが適当。

※ 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であるが、当該調査結果を踏まえた検証と改善は必要。

・ 調査対象以外の事業者においても、本調査及び苦情・相談の分析結果を参考にあらためて自らの実施状況を点検し、必要な改善を実施していくことが適当。

※ 第6回会合(平成31年2月1日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ 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、項目ごとに母数(n)が異なる)
- ・ **赤字(下線)**は実施率が半数に満たない事項
- ・ **青字(波線)**は実施率が85%以上の事項

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：**5%** (昨年：1%) n=175
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：**2%** (昨年：6%) n=166
- ③ 契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからないプランの説明がなされなかった例：27% (昨年：54%) n=175
- ④ 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こと(ドコモ以外：2年後にいつでも違約金なしで解約できる当初の選択肢)の紹介がなかった例：**25%** (昨年：40%) n=175

2. 通信利用制限

- ⑤ (定額制のプランで契約フローをすすめた場合) 料金プランのデータ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限にかかること及び通常速度に戻す際の料金の有無や価格を適切に説明されなかった例：**42%** (昨年：38%) n=47
※「通信速度の制限についてのみ説明があり、料金については説明がなかった」(19%)又は「説明がなかった」(23%)例の合計割合

3. フィルタリング関係

- ⑥ 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：**6%** n=175
- ⑦ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
 - ・ (実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に) フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：**0%** n=18
 - ・ (実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合) 店頭にてフィルタリングを有効化してもらわなかった例：**6%**[※] n=18

※フィルタリングの有効化がなかった調査例に関しては、調査員からの特段の申し出をすることなく、かつ、フィルタリングアプリのインストール、初期設定ともになく利用者自身での設定になる、との旨が案内された、との調査員からの回答があった。

4. 通信料金等 (月々の費用)

- ⑧ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について適切に説明がなかった例：5%

(昨年：18%) n=175

※「総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった」(1%)又は「総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった」(3%)又は「総額と内訳ともに説明がなかった」(1%)例の合計割合

- ⑨ 請求初月に発生する費用(事務手数料等)について説明がなかった例：2% (昨年：6%) n=175

5. 期間拘束・自動更新

- ⑩ 期間拘束について適切に説明がなかった例：9% (昨年：16%) n=175

- ⑪ 自動更新について説明がなかった例：11% (昨年：27%) n=175

- ⑫ 更新月について説明がなかった例：14% (昨年：22%) n=175

- ⑬ (携帯電話の通信契約及びFTTHの契約を行った場合) 携帯電話とFTTHの契約の更新月がずれることの説明がなかった例：47% n=175

6. 解約時費用

- ⑭ 解約の際に発生する違約金の説明及び具体的な算定方法の説明がなかった例：21% n=175

※「違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった」(13%)又は「自発的な説明はなかったが、指摘したら違約金の説明があった。しかし、具体的な金額や算定方法の説明はなかった。」(2%)又は「違約金の説明がなかった」(6%)

- ⑮ 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：21% (昨年：63%) n=175

- ⑯ 解約に伴う端末購入割引の取り消し(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：26% n=157

- ⑰ 解約の際に発生する<違約金><日割りされない月額基本料><端末残債>に関して、一括してこれらの種類を明示し、諸費用の見込額についての説明が適切になされなかった例：53% (昨年：47%) n=157

※「一括してこれらの説明を明示されたが、諸費用の見込額についての説明はなかった」(18%)又は「自発的な説明はなかったが、指摘したら一括してこれらの説明を明示された。しかし諸費用の見込額についての説明はなかった」(2%)又は「一括して説明がなかった」(33%)

7. 確認措置

- ⑱ 確認措置について説明がなかった例：11% (昨年：26%) n=175
- ⑲ 確認措置について説明があったもののうち、
- 契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明がなかった例：16% n=156 (昨年：9%)
 - 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：40% (昨年：20%) n=156

8. 端末代金・オプション

- ⑳ (次回の機種変更を見込んだ) 機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラムについて、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件の説明が適切になされなかった例：16% (昨年：16%) n=163
- ※「プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった」(15%) 又は「プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった」(1%) の例の合計割合

9. 端末追加購入

- ㉑ 追加でもう1台 (例：タブレット、キッズけいたい等) 購入するよう勧められ、その購入が必須ではないことの説明がなかった例：3% (昨年：6%) n=175
- 説明があった例：14% 端末の追加購入を勧められることがなかった例：82%
- ㉒ 追加でもう1台 (例：タブレット、キッズけいたい等) 購入するよう勧められ、関心を示した場合、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されなかった例：7% (昨年：10%) n=175
- 説明があった例：10% 端末の追加購入を勧められることがなかった例：82%

◎ MNOサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括

・ 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が、なお説明状況が不十分と見られるケースも一定程度ある。

事業者により説明の実施状況に差が見られるが、各事業者においては、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要と考えられる。

特に、料金プランのデータ通信容量の上限を超えた場合の速度制限等についての説明^{※1}、携帯電話とFTTHの契約の更新月がずれる場合の説明^{※2}や解約時の費用の説明^{※3}等について一層の徹底が必要と考えられる。

※ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」における該当箇所

※1 第2章第2節 (5)⑦その他の利用制限(第5号ト)

※2 第2章第2節 (14)他業種との一体的な販売がされる時の説明事項の取扱い

※3 第2章第2節 (10)②解約時に生じる費用

⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者に改善指導を実施。

※ 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であるが、当該調査結果を踏まえた検証・改善は必要。

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ 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、項目ごとに母数(n)が異なる)
- ・ **赤字(下線)**は実施率が半数に満たない事項
- ・ **青字(波線)**は実施率が85%以上の事項

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例：27% (昨年25%) n=114
- ② 利用実態や要望の確認があった上で、これに応じたプランの案内がなかった例：**7%** (昨年22%) n=83
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プラン(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：**43%** (昨年67%) n=86

2. 通信速度

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨(記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等)の説明がなかった例：28% (昨年37%) n=109

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 月額基本料金 について説明がなかった例：**3%** (昨年2%) n=123
- ⑥ 光電話の月額料金額 について説明がなかった例：**5%** (昨年6%) n=121
- ⑦ 請求初月に発生する費用* について説明がなかった例：**3%** (昨年3%) n=120
※ 事務手数料、工事費
- ⑧ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳*を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：**12%** (昨年16%) n=118
※ 「内訳」…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額等

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：11% (昨年9%) n=122
- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：24% (昨年38%) n=101

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及びの具体的金額について説明がなかった例：16%[※] n=122
※「違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった」(11%)及び「違約金の説明がなかった」(5%)の合計
- ⑫ 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：30% (昨年57%) n=63
- ⑬ 解約に伴う工事費等の割賦残債について説明がなかった例：32% (昨年14%) n=65
- ⑭ 設備の撤去工事費について説明がなかった例：22% n=9
- ⑮ 解約時にかかる費用[※]について一括して種類を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：24%(昨年40%) n=25
※「解約時にかかる費用」…違約金、日割りされない月額基本料金、工事費等の割賦残債、撤去工事費

6. 初期契約解除

- ⑯ 初期契約解除制度について説明がなかった例：15% (昨年26%) n=123
- ⑰ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
 - ・初期契約解除が可能である期間(書面を受領してから8日間)の説明がなかった例：10% (昨年34%) n=105
 - ・詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：46% (昨年35%) n=105

7. 連絡先

- ⑱ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：11%[※] (昨年19%) n=123
※「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」(2%)及び「説明がなかった」(10%)の合計

(参考) FTTHサービスの実地調査(覆面調査)における待ち時間及び契約手続時間

- ⑲ 店舗における接客前の待ち時間:15分未満 76% n=99
- ⑳ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間:30分以上1時間未満 34%、1時間以上1時間30分未満 34% n=106

◎ FTTHサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括

・ 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が、なお説明状況が不十分と見られるケースも一定程度ある。

各調査対象事業者においては、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要と考えられる。

特に、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介^{※1}及び工事費等の割賦残債も含む解約時費用の説明^{※2}等について一層の徹底が必要と考えられる。

※1、※2 電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン 第2章第2節 (10) 契約解除・契約変更の条件等

⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者に改善指導を実施。

※ 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であるが、当該調査結果を踏まえた検証・改善は必要。

・ 調査対象以外の事業者においても、本調査及び苦情・相談の分析結果を参考にあらためて自らの実施状況を点検し、必要な改善を実施していくことが適当と考えられる。

※ 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5回会合(平成30年6月28日)以降の取組等

1. MNOサービス

[平成29年度モニタリング(第5回会合)指摘事項関係] ※第6回会合で発表済

- ① 実地調査関係
⇒ 各社において改善措置(説明ツールの見直し、代理店への周知等)を実施済。
- ② 一層丁寧な高齢者対応や説明時間短縮等
⇒ 高齢者対応:(一社)電気通信事業者協会において自主基準を策定し、3社の共通施策として、80歳以上を対象とした家族への同意確認など、より丁寧な対応を実施(平成30年8月～)。また、(一社)全国携帯電話販売代理店協会においても、代理店による初期設定支援やスマホ教室を支援。
説明時間短縮等: 3社各社でサンプリング調査による実態把握の上、説明時間短縮に向けた各種取組を実施。
- ③ 利用者の理解を助ける取組の推進等
⇒ 3社において、利用者理解を助ける各種の取組(分かりやすい料金プランの検討、スマホ教室の拡大、専任スタッフによる初期設定等支援、料金総額表示の工夫等)を実施又は検討中。また、待ち時間の短縮に向けた来店予約の拡大についても各社で推進中。
- ④ 端末買換えサポートプログラム等の提供条件の適切な説明
⇒ 端末の残債免除施策について利用者への説明を義務づけた消費者保護ルールガイドライン改定(平成30年8月28日)を踏まえ、各社において適切な説明を実施。

[平成30年度モニタリング(第6回会合)指摘事項関係]

- ① 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」や「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」等の改善
⇒ 3社共通の施策として、従来より料金シミュレーターの活用、重要説明事項書の改善等、説明ツールの改善に取り組んでいる。また、各社、前回モニタリング会合調査結果を踏まえ、代理店へ指導・周知を実施するとともに、更なる重要事項説明書の改善等の対応を実施。
- ② 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施
⇒ 従来より行われている3社共通の施策としての、(一社)電気通信事業者協会が策定した自主基準に基づく対応に加え、各社、前回モニタリング会合調査結果を踏まえ、代理店へ指導・周知を実施するとともに、80歳以上の契約者について家族同意を書面で確認する等の取組を実施。

2. MVNOサービス

[平成29年度モニタリング(第5回会合)指摘事項関係] ※第6回会合で発表済

- ① 利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」
⇒ (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会において、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」の周知・活用を実施。
- ② 通信速度に係る広告表示
⇒ 実効速度計測及び表示方法に係る業界ガイドラインの公表に向け準備中。
- ③ 音声通話付のMVNOサービスにおける初期契約解除
⇒ 各社において対応(説明書面に初期契約解除について記載、HPにおける周知等)を実施済。

[平成30年度モニタリング(第6回会合)指摘事項関係]

- ① 実地調査関係
⇒ 各社において改善措置(説明ツールの見直し、代理店への周知等)を実施済。
- ② 苦情・相談分析関係
⇒ (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会において、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」の周知・活用を実施するとともに、内容の改定(初期契約解除制度等についての説明の追加やより分かりやすい表現への改定等)を実施予定。
- ③ 通信速度に係る広告表示
⇒ 実効速度計測及び表示方法に係る業界ガイドラインの公表に向け準備中。(詳細:資料7-4)

[平成29年度モニタリング(第5回会合)指摘事項関係] ※第6回会合で発表済

- ① 実地調査関係
⇒ 各社において改善措置(説明ツールの新設・見直し、代理店スタッフへの研修等)を実施済。
- ② 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施
⇒ (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会が作成した業界マニュアルに、電話勧誘時の年代確認の実施、より丁寧な説明について追記する改定を実施。改定版としてNTT東西を通じFVNO各社に配布済(平成31年2月)。
- ③ 光卸サービス(転用)について、一般消費者への適切な周知
⇒ FVNO委員会が作成(平成30年6月)した「図解リーフレット」を、NTT東西を通じ、FVNO各社、消費者団体等へ配付(10万部)。

[平成30年度モニタリング(第6回会合)指摘事項関係]

- ① 電話勧誘適正化の一層の推進
⇒ (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会において「重要事項説明項目及びトーク集」等を盛り込んだ「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」を作成、FVNO各社に配布(令和元年5月)。(詳細:資料7-5)
⇒ また、契約者数上位17社の事業者のうち、電話勧誘販売を行う12社では、本マニュアルを踏まえたトークマニュアルの改善や、電話口での名乗りの徹底等、他事業者との誤認を防止する措置を実施済み。
- ② 高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施
⇒ (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会において、「高齢者対応方法及び理解度チェックシート」を作成、FVNO各社へ周知(平成31年2月)。(詳細:資料7-5)
⇒ また、契約者数上位17社の事業者においては、高齢者の定義を設けた上で、年代等確認の結果、高齢者と判断された場合には、業界自主基準等も踏まえ、家族/同居人の了承・同意有無の確認、契約即決の原則禁止、平易な補足資料を用いた説明の実施等により措置を実施済み。

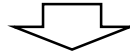
※ 関連する事業者団体の取組等

(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会は、光卸サービスについて、事業者変更に係る利用者等向けの「図解リーフレット」を作成(令和元年5月)し、今後印刷物を消費者団体等に配付予定。

1. 電気通信事業法の改正

モバイル市場の競争の促進及び利用者利益の保護を図るため、下記事項を内容とする「電気通信事業法の一部を改正する法律」(令和元年法律第5号。以下「改正法」という。)が、令和元年5月17日に公布された。

- ① 通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた囲い込みの是正
- ② 電気通信事業者及び販売代理店の勧誘の適正化
- ③ 販売代理店に対する届出制度の導入



当該改正法の施行に向けて、令和元年6月、電気通信事業法施行規則等の一部改正及び関係告示の制定について、情報通信行政・郵政行政審議会に諮問。

2. SIM準備手数料の導入

- ・ 電気通信事業法に基づく初期契約解除制度について、2018年にはMVNOの普及が進み、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いえない状況となってきたことから、告示改正を行い、2018年10月より、MVNOの音声通話付サービスが初期契約解除制度の対象役務として追加された。
- ・ 第5回モニタリング会合(平成31年2月1日)において、(一社)テレコムサービス協会より、「初期契約解除に際してMVNOが負担しているSIM準備手数料(仮)について、対価請求の項目として追加してほしい」との要望が示された。これを踏まえ、同会合において「SIM準備手数料(仮)」については、総務省等において、その実情を踏まえた上で、今後の取り扱いを検討していくことが必要」であるとする要改善・検討事項が取りまとめられた。



令和元年6月、電気通信事業法施行規則の一部改正について、情報通信行政・郵政行政審議会に諮問。

【MNOサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、平成30年度は、前年度に比べ、増加(約13%)している。苦情相談の発生要因としては、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」や「契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)」が上位にある。
2. 引き続き、各事業者及び関係事業者団体において本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直し対応を行っていくことが求められる。
3. 取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっていること、また、改正法の通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた囲い込みの是正を踏まえた新たな料金プランやサービス等の状況について利用者への分かりやすい説明・周知が求められること、実地調査で不十分であった点^{*}については十分に配慮すべきことも踏まえて対応していくことが必要である。

※ 実地調査において説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。各調査対象事業者に改善指導を実施予定。

- ① (一社)電気通信事業者協会から進捗報告がなされているところであるが、一層丁寧な高齢者対応や説明時間短縮等の方策について、引き続き、各事業者及び(一社)全国携帯電話販売代理店協会においては、相互に連携しつつ検討を推進していくことが求められる。
- ② 「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG」中間報告書を踏まえ、以下の取組も求められる。
- ・ 契約時における提供条件の概要の説明の場面において、期間拘束を伴う契約については、拘束期間全体において利用者が支払う通信料金と端末代金の総額の目安を示すこと
 - ・ 改正法を受けた新たな料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来の料金プランを使い続ける既存の利用者が多数出ることのないよう、既存の利用者に対して様々な周知手段を用いて、料金プランの移行についての周知を徹底すること
 - ・ 携帯電話ショップにおけるスマホ教室等の推進等の利用者の理解を助ける取組を推進すること。
- ③ 改正法においては、MNOを含む一部携帯電話事業者に対し、行き過ぎた期間拘束を是正するための違約金の額の上限等の規律が導入される見込みであるが、MNOにおいてはFTTHとのセット契約を行う利用者も少なくないことから、解約時の条件に係る説明として、携帯電話とFTTHの更新月がずれる場合の説明や解約時の費用の説明等については一層の徹底が求められる。

※ 「→」は、今後の取組に当たっての留意事項、これまでのモニタリング会合での指摘(検討・改善事項)等に加え、取組が求められる個別事項等。

【MVNOサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、平成30年度は、前年度に比べ相当程度減少(約24%)している。このうち、データ通信専用サービスについては大幅減(約52%)となっており、音声通話付サービスについては微減(約3%)となっている。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での苦情等傾向分析結果やその指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直し対応を行っていくことが必要である。
 - ① (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、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」(平成29年公表、平成30年改定)において初期契約解除制度等についての説明の追加やより分かりやすい表現への改定等を実施する予定であるところ、早期実現及びその周知に努める必要がある。また、MVNOサービスに特有な苦情も多く見られるところ、引き続き、その内容の分析等を行い、必要に応じて同チェックポイントの改定等の適切な対応に努めるとともに、各事業者等においては、サービス内容を分かりやすく周知していく取組を実施していく必要がある。
 - ② 通信速度に係る苦情相談件数がMNOと比べ引き続き相対的に多く寄せられるなか、実効速度の広告表示については、同委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、実効速度の計測・表示方法を定める業界ガイドラインを近く策定・公表予定であるところ、策定後は、各事業者における同ガイドラインを踏まえた取組が必要である。
 - ③ 音声通話付サービスの初期契約解除制度導入を踏まえた制度の説明及び改正青少年インターネット環境整備法を踏まえたフィルタリングの内容・必要性の説明やフィルタリングの有効化措置の実施等について一層の徹底が必要である。

【FTTHサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、平成30年度は、前年度に比べ、微増(約2%)しており、苦情相談総受付件数に占めるFTTHサービスの比率は依然として高い(約36%)。
2. 苦情相談については、特に電話勧誘を発生元とするものが過半を占め、発生要因としては、「事業者の信用度への不安」や「契約先事業者についての説明不足」が上位となっております、勧誘主体や勧誘目的について利用者に誤解を与えるような勧誘が行われていることにより、発生していると思われる苦情相談も多く寄せられている。
3. 改正法において、「自己の氏名若しくは名称」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為は禁止されることとなり、法施行後は、上記2. のような苦情相談については減少が期待されるところであるが、各事業者及び関係事業者団体においては、改めて、利用者保護規律の遵守・徹底のため本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を引き続き実施していくとともに、その運用状況を注視・検証し、適時見直し対応を行っていくことが求められる。また、取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっていること、実地調査で不十分であった点^{*}については、十分に配慮すべきことも踏まえて対応していくことが必要である。

※ 実地調査において説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。各調査対象事業者に改善指導を実施予定。

4. なお、本年7月1日からは、NTT東西の卸売サービスの「事業者変更」^{*}の開始が予定されているが、平成30年5月から総務省において開催された「NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース」において、不適正営業の増加等の懸念が表明されているところである。

このような環境変化が今後、利用者からの苦情相談状況に対し、どのような影響・効果を生じさせるか注視の上、各事業者及び関係事業者団体等は、適切な対応を行う必要がある。

※ NTT東西から光回線を借り受けた卸先事業者(光コラボ事業者)から他の卸先事業者又はNTT東西への事業者の変更。電話番号及び光回線の継続した利用が可能となる。

→ ① (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会は、継続的な課題でもある光卸を利用したFTTHサービスの電話勧誘時の課題等を改善するため、既存の業界マニュアルを改定・整理の上、「重要事項説明項目及びトーク集」「高齢者対応方法及び理解度チェックシート」等を盛り込んだマニュアル集を作成。NTT東西を通じ、FVNO各社へ周知(令和元年5月)。各事業者は本マニュアルに基づく適切な説明の実施・徹底及び、販売代理店への周知・徹底が求められる。また、同委員会においては、苦情等の状況等も踏まえて、引き続き、その必要な見直し等を実施していくことが求められる。(その際、NTT東日本・西日本においても、引き続き、当該取組に必要な協力・連携をしていくことが期待される。)

② 同委員会は、光卸サービス(事業者変更)について、利用者への情報提供、注意喚起を目的とした資料(「図解リーフレット」)を作成したところ、各事業者及び同委員会においては、本資料を活用し、光卸サービスについて一般消費者への適切な周知が求められる。

苦情相談の総件数(推定)は、平成30年度は、前年度に比べ減少(約32%)している。各事業者及び関係事業者団体においては、自主的な取組を引き続き実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。

→ 分離型ISPサービスは、FTTHサービスとのセットで契約されることが多いと考えられることから、(一社)日本インターネットプロバイダー協会においては、必要に応じ、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会等とも連携し、苦情の削減に向けた取り組みを強化することが期待される。

【ケーブルテレビインターネットサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、引き続き絶対数は少ないが、平成30年度は、前年度に比べ増加(約34%)しており、チャネルとしては、訪問販売の苦情相談が多く寄せられているところであり、留意していく必要がある。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での苦情等傾向分析結果やその指摘等を踏まえた取組を実施するとともに、運用状況を注視し、適時見直し対応を行っていくことが必要であるが、各事業者においては、自らに寄せられる苦情相談の内容を把握、分析し、適切に対応していくことが必要と考えられる。

→ (一社)日本ケーブルテレビ連盟においては、会員事業者に対して、本会合の結果等の情報共有、注意喚起を実施し、また、毎年消費者保護に関する会員事業者向けセミナーを開催し、更に、消費者保護ルールに係る本連盟独自の解説資料を作成し会員事業者に共有、活用を促しているところ。引き続き、消費者保護の充実・向上に係る取組や訪問販売の適正化に向けた取り組みの強化が求められる。

【その他共通事項等】

1. 広告表示(条件付き最安料金の訴求するといったもの)の適正性の確保については、総務省の他の会合等においても指摘されているところ、各事業者及び事業者団体においては、利用者自らの適切なサービス選択に関し、利用者に誤認を与えることのないよう、取組を更に進めていく必要がある。

→ MNO各社において、平成30年12月より、店頭広告の様式の指定、指定外様式の店頭広告やチラシの事前チェック等の取組を行っている。また、電気通信サービス向上推進協議会広告表示アドバイザリー委員会においては、関係事業者から、テレビ、新聞等における広告の提供を受け、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン(第12版)」(平成30年1月、電気通信サービス向上推進協議会)に照らし不適合なものを指摘し、関係事業者に改善を促しているところ。電気通信サービス向上推進協議会では、年内に広告表示アドバイザリー委員会の広告チェック体制への「消費者モニター」の導入、上記ガイドラインの改定・追補、事業者による店頭広告表示での自主的な適正化施策の運用状況の監査を実施することとしており、関係する事業者・団体の協力を得つつ、これらの取組を着実に進めていくことが求められる。

2. 総務省においては、各事業者団体等の取組促進のための助言等のほか、改正法の施行等の環境変化や、苦情等傾向分析結果等も踏まえて、各事業者等の運用状況を注視していくとともに、苦情等申告があった場合の早期の注意喚起、必要に応じた調査、指導等、個別の事案に適切に対応していくものとする。また、「消費者保護ルールの検証に関するWG」における検討と併せて、消費者保護に係る課題に対する不断の取組を行うものとする。

1. 苦情等傾向分析 ※ 必要に応じ、分析方法等について整理を実施

- ① 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施。
- ② 関係事業者団体に引き続き協力を依頼。

2. 実地調査等 ※ 必要に応じ、調査対象サービスや調査方法について追加等を実施

- ① MNOサービスについては、改正電気通信事業法の施行等も踏まえ、引き続き、定点観測として実施。
- ② MVNOサービスについては、音声通話付サービスへの初期契約解除制度の導入(平成30年10月)、改正青少年インターネット環境整備法の施行(平成30年2月)等も踏まえ、定点観測として引き続き実施。
- ③ FTTHサービスについては、苦情相談の発生チャネル等の属性や改正電気通信事業法の施行等も踏まえ、事業者へのヒアリング調査等を通じて消費者保護ルールの実施状況を把握する。

3. 平成30年度モニタリングにおける指摘事項のフォローアップ等

指摘事項に係る事業者、事業団体における取組のフォローアップ、自主的改善提案とその対応状況等の把握。

