

電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

—平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等—

令和元年9月

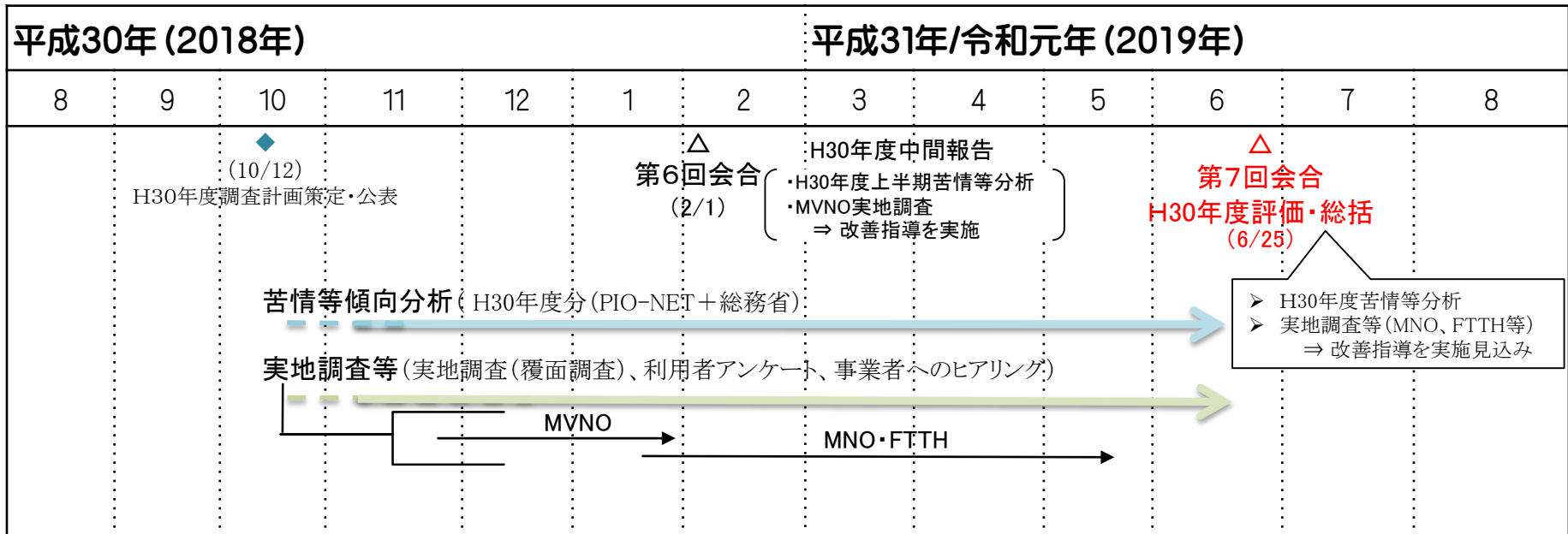
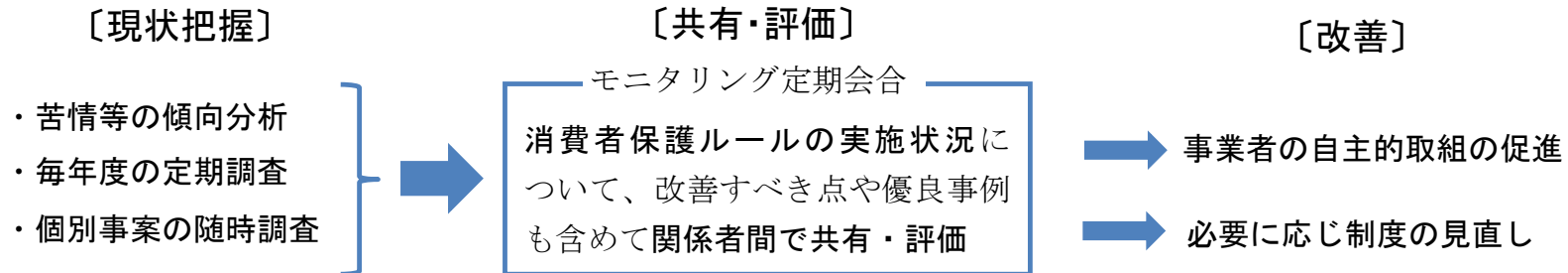
総務省

目次

1. 平成30年度消費者保護ルール実施状況の
モニタリングの結果等(評価・総括 概要) ...P. 4
2. 電気通信事業法等の一部改正等について ...P. 28
～販売代理店への届出制度の導入及び事業者・販売代理店の勧誘適正化関係～

1. 平成30年度消費者保護ルール実施状況の モニタリングの結果等(評価・総括 概要)

- 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」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. 実地調査(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

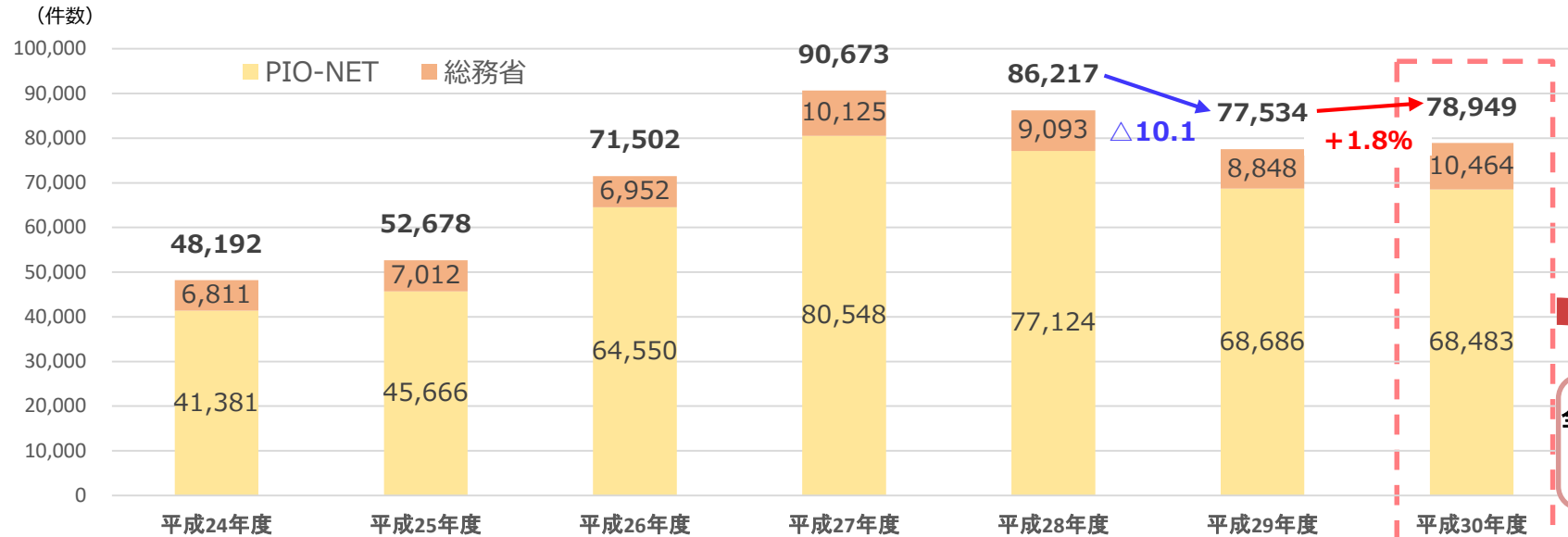
※1: サービス種類間で重複があるため各サービス種類の単純合計とはならない。

※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。

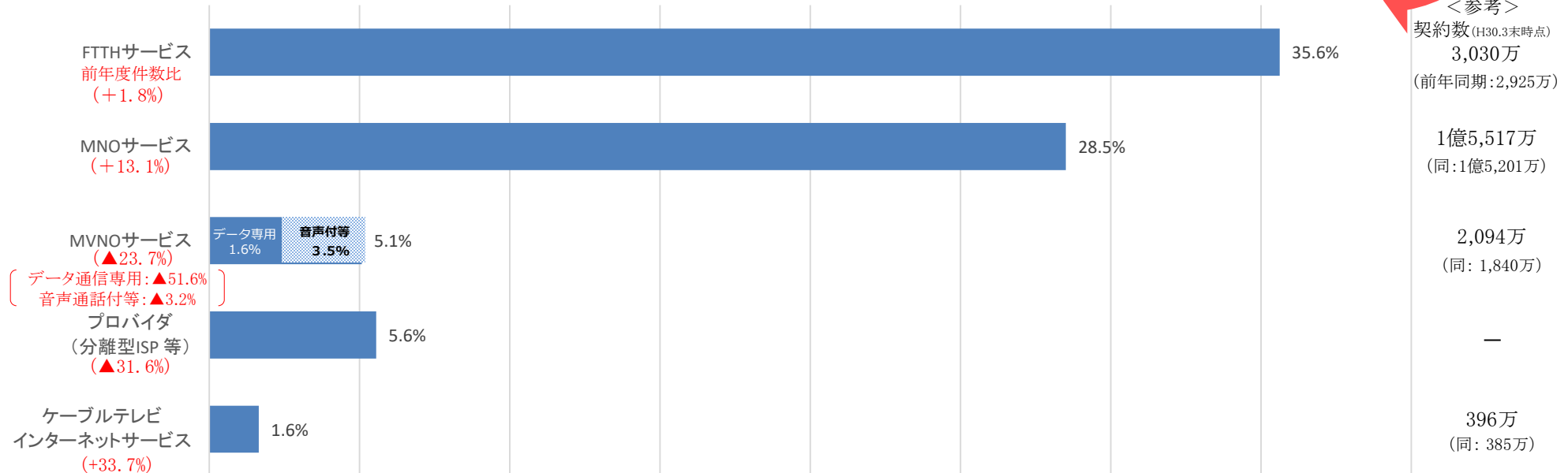
※4: 店舗や、電話(インバウンド)での申込みが可能な事業者。

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



※ 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)

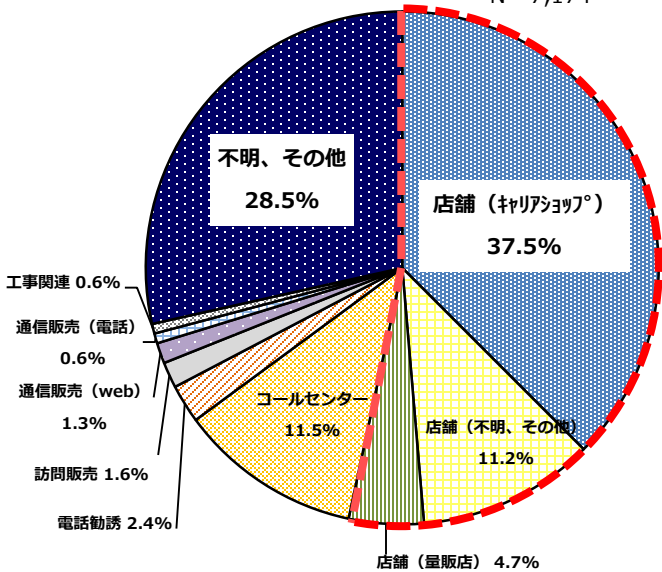
PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。



(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

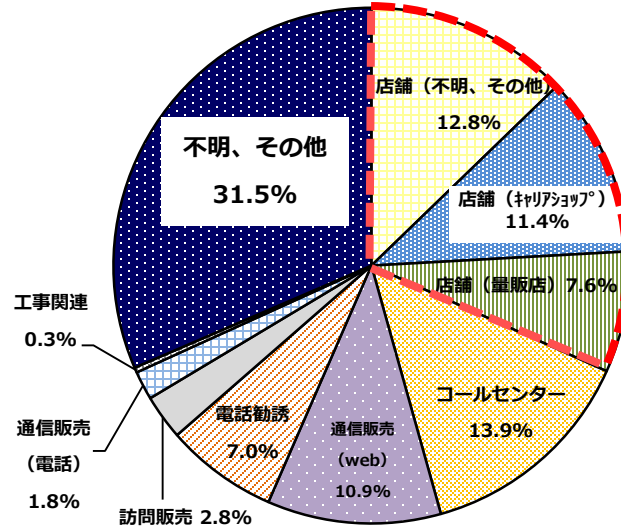
(MNOサービス)

N = 7,174



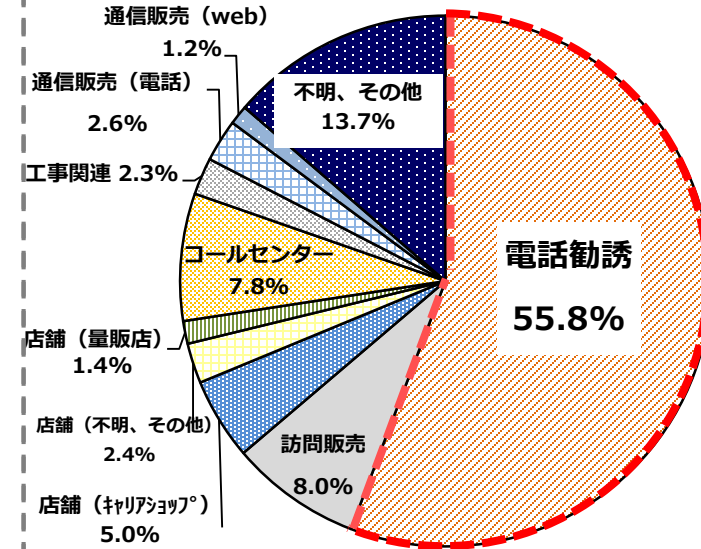
(MVNOサービス)

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てしまったが、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からない。
- ・「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。

- 高齢者からの苦情相談の状況を、通信利用の状況（年代別）と照らしあわせると、MNO・FTTHサービスについては、70代以上の年代において相対的に高い割合となっている。

（注）苦情相談と通信利用の状況の比較は、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=2,819 (2,367)	N=572 (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	65.5% (66.2%)	62.0% (63.8%)	73.6% (74.8%)
60代	16.7% (18.1%)	16.5% (18.7%)	13.6% (14.9%)
70代	12.3% (11.2%)	15.0% (12.9%)	9.6% (8.3%)
80代以上	5.5% (4.6%)	5.8% (4.6%)	2.8% (2.1%)

		N=4,031 (3,116)
	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	61.7% (65.0%)	49.6% (54.4%)
60代	21.4% (20.0%)	22.4% (20.8%)
70代	12.1% (10.8%)	20.2% (18.9%)
80代以上	4.8% (4.1%)	7.5% (5.9%)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

注1：通信利用の状況（年代別）での比率は、総務省「平成30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、通信利用の状況（年代別）での13-19歳の比率が7.8%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.7%である。（いずれも20代以上の総数を100%とした場合）

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)

◎ 「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、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等について

- ・ 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。

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F T T H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。

※ 「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、総務省から各事業者に改善指導を実施予定。

※ 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

◎ FTTHサービスの实地調査(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实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、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。

※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、総務省から各事業者に改善指導を実施予定。

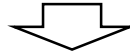
※ 本調査結果については、必ずしも一律に当該事業者の全体傾向を示しているとは判断できないことに留意が必要であるが、当該調査結果を踏まえた検証・改善は必要。

・ 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。

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」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、チャンネルとしては、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。

2. 電気通信事業法等の一部改正について ～電気通信市場の環境変化に対応した利用者保護関係～

- モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るための電気通信事業法の一部を改正する法律(以下「改正法」という。)が令和元年5月10日に成立(同年5月17日公布)。同年10月1日に施行予定。

モバイル市場の競争の促進

■ 事業者間の競争が不十分

- ☞ 大手3社による寡占(シェア9割)
- ☞ 端末代金と通信料金が一体化し、利用者に分かりにくく不公平。

■ 競争を促進するための基本的なルールを整備

- 通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた困り込みの是正のための制度を整備。

販売代理店への届出制度の導入

■ 販売代理店への指導は一義的には事業者任せられ、行政の現状把握が不十分

■ 販売代理店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

- 販売代理店に届出制度を導入することで、販売代理店の不適切な業務の是正の実効性を担保。

事業者・販売代理店の勧誘の適正化

■ モバイル・FTTH等の苦情・相談は高い割合で推移

- ☞ 分野別の相談件数(2017年度)で見ると、「インターネット接続回線(FTTH含)」は3.3万件(3位)、「移動通信サービス」は2.4万件(8位)
(出典:全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET))

■ 利用者の利益の保護のためのルールを強化

- 自己の名称等を告げずに勧誘する行為等を抑止することで、利用者利益の保護を強化。

- 販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、販売代理店についての事前届出制度を導入する。

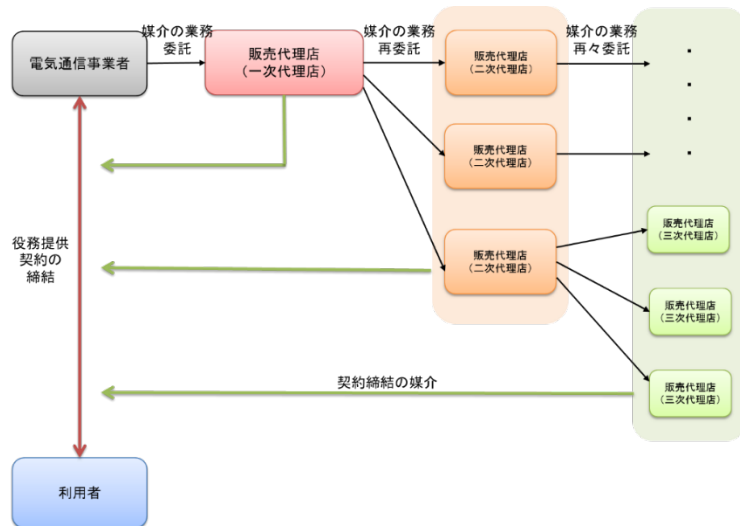
現状・課題

販売代理店への指導は一義的には事業者任せられており※、行政の現状把握が不十分。

- 現在、行政が販売代理店を迅速・的確に把握する手段がない。

(現在は、一部のみ電気通信事業者(携帯電話サービス、FTTHサービス等を提供する者のうち契約者数1万以上の者)からの報告により把握)

販売代理店の契約関係のイメージ



※ 電気通信事業法第27条の3において、電気通信事業者は、委託先の販売代理店の業務の適正かつ確実な遂行を確保するため、指導等の措置を講じなければならない旨を規定。

改正法による措置

販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、行政が販売代理店を直接把握するための制度を整備。

- 一定の通信サービス※の契約の締結の媒介等の業務を行う販売代理店について、総務大臣に対する事前届出制度を導入。

※ 携帯電話サービス、FTTHサービス、ISPサービス、電話サービス等の一般向けサービス

届出事項

- ① 販売代理店の名称・住所・代表者氏名
- ② 取り扱う通信サービスの事業者名等
- ③ 直接の委託元(電気通信事業者又は販売代理店)の名称等
- ④ 取り扱う通信サービスの区分 等

- 販売代理店の迅速・的確な把握により、法の規定※の適切な履行の監督及びこれらの違反に係る業務改善命令の円滑な執行を担保。

※ 既存の規定: 提供条件の説明義務、不実告知等の禁止
 新たな規定: 改正内容(1)及び(3)

法における届出を要する販売代理店(媒介等業務受託者)

ア 電気通信事業者又は媒介等業務受託者から委託を受けて イ 事業法第26条第1項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する ウ 契約の締結の媒介等の業務を エ 行おうとする者

ア) 電気通信事業者又は媒介等業務受託者から委託を受けて

「媒介等業務受託者」には、2以上の段階にわたる委託を受けた媒介等業務受託者も含まれ、いわゆる2次代理店、3次代理店等の再委託先の代理店も届出義務の対象となります。また、電気通信事業者であっても上記アからエの要件に該当する業務を行おうとする場合は、届出を行うことが必要です。

イ) 事業法第26条第1項各号に掲げる電気通信役務※

- ① 第1号: 携帯電話端末サービス 等
- ② 第2号: 光ファイバインターネットサービス、CATVインターネットサービス、ISPサービス 等
- ③ 第3号: 電話サービス、IP電話サービス、DSLアクセスサービス、公衆無線LAN 等

※ 第26条第1項各号に掲げる電気通信役務

- 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
- 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
- FTTHアクセスサービス(足回り回線)
- CATVアクセスサービス(足回り回線)
- 分離型のISPサービス(FTTH及びCATVインターネット向け)
- 分離型のISPサービス(DSL向け)
- 電話及びISDNサービス
- DSLアクセスサービス(足回り回線)
- PHSサービス
- 公衆無線LANサービス(足回り回線)
- FWAアクセスサービス(足回り回線)
- IP電話サービス
- プリペイドサービス
- MVNOの期間拘束なし無線インターネット専用サービス
- その他のISPサービス

ウ) 契約の締結の媒介等の業務を

「媒介等」とは、「媒介」、「取次ぎ」及び「代理」の3種類の行為を意味し、これらのいずれかの行為を業務として行おうとする者は届出を行う必要があります。

また、媒介等の業務を自ら直接行わず、当該業務を他者に委託して行うことも、「媒介等の業務」に含まれます。

「媒介等」の意義

媒介

他人の間に立って、他人を当事者とする法律行為の成立に尽力する事実行為をいいます。事業法においては、電気通信事業者と利用者との間における電気通信役務の提供に関する契約の成立に尽力する事実行為がこれに該当します。

電気通信事業者と利用者との間における電気通信役務の提供に関する契約の成立は、①利用者が契約の締結に向けた意思を形成し、②利用者が当該意思を電気通信事業者に伝達するというプロセスを経ることから、これらのいずれかの段階で実質的な寄与を行う者が「媒介」を行う者となり、**具体的には、次のa)又はb)を行う者が「媒介」を行う者となります。**

判断基準

- a) 契約の締結の勧誘(電気通信事業者の単なる手足として活動しているのではなく、**自らの判断による勧奨**を行っていることが必要。)
- b) 契約の**申込みの受領**(単なる契約申込書の回収ではなく、**申込みの意思を確認していることが必要。)**

取次ぎ

自己の名をもって、他人の計算において、法律行為を引き受ける行為

代理

代理権を有する者が、本人のためにすることを示してする意思表示

エ) 行おうとする者

上記ア～ウの要件に該当する業務を新たに行おうとする者は、当該業務を行う前に届出を行う必要があります。また、改正法の施行日の時点で現に媒介等の業務を行っている者は、施行日から起算して3か月以内に届出を行う必要があります。

届出を要する典型例(再掲)

以下の者が、電気通信事業者や他の販売代理店の委託を受けて当該業務を行う場合には、**届出が必要です。**

- | |
|---|
| ① 携帯電話端末サービス等のいわゆるキャリアショップを運営する者 |
| ② F T T Hサービス等の電話勧誘を行う者 |
| ③ 携帯電話端末サービス、F T T Hサービス等の勧誘や契約手続を行う家電量販店 |
| ④ C A T Vインターネットサービス等の訪問販売を行う者 |

原則として届出を要しない例

以下の者は、**原則として、届出の必要はありません。**ただし、業務の内容や形態等によっては、「媒介」を行うものとして、届出を要する場合もあり得ます。

- | |
|---|
| ① 不動産会社等が、来店した者に電気通信事業者の作成したパンフレットを頒布する場合 |
| ② 不動産会社等が、賃貸契約の締結を行う者の個人情報をも本人の了解の下で電気通信事業者やその販売代理店に提供する場合 |
| ③ インターネット上で複数のF T T Hサービスを比較・紹介するウェブサイトを運営する者 |
| ④ コールセンター会社が、電気通信事業者の指定した通話先に対して、電気通信事業者が指定した内容の営業活動を行う場合 |
| ⑤ 家電量販店が、電気通信事業者に対して、勧誘や契約手続のためのスペースを貸し出す場合（電気通信事業者自身が勧誘や契約手続を行う場合） |
| ⑥ コンビニエンスストア等が、プリペイドS I Mの販売を行う場合 |

○ 苦情・相談の原因となった販売代理店の特定を容易にするため、提供状況の説明義務の一環として、**販売代理店は、令和2年4月1日以降、提供条件の説明に用いる書面に届出番号を記載する必要があります。**

※ 電気通信事業者が自ら提供条件の説明を行う場合にも登録番号又は届出番号を記載する必要があります。

説明書面への記載例

○○ショップ××店(代理店届出番号:第000号)
電話番号:0000-000-000
〒000-0000 △△県◆◆市◎◎

新たに記載が必要
(桁数未定。また、届出番号以外の事項は
現行制度でも記載が必要)

※ 電気通信事業者の登録番号又は届出番号を記載する場合の記載例:
「登録番号(電気通信事業者):第○○○号」
「届出番号(電気通信事業者):第○○○号」

※ 記載の方法としては、印字に限らず、スタンプや手書き等の方法が考えられる。

○ 電気通信事業に関する利用者の苦情・相談が多数生じていることに対応し、利用者の利益の保護のためのルールを強化する。

現状・課題

近年、モバイル・FTTH分野に関する利用者からの苦情・相談は高い件数で推移。

- 苦情・相談の要因には、既存の利用者保護規律で対応できない次のような行為がある。
 - ・ 勧誘主体等について誤解を与える勧誘
 - ・ 勧誘目的であることを明示しない勧誘

【苦情の例】

「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解約したい」「契約プランの変更と思ったら別会社との契約になっていた」

→ 利用者のニーズに応じたサービス選択を阻害

改正法による措置

利用者の利益の保護のためのルールを強化し、既存の利用者保護規律で対応できない課題に対処。

- 電気通信事業者又は販売代理店について、通信サービスの勧誘に先立って「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を禁止。

➤ 違反した場合は業務改善命令の対象

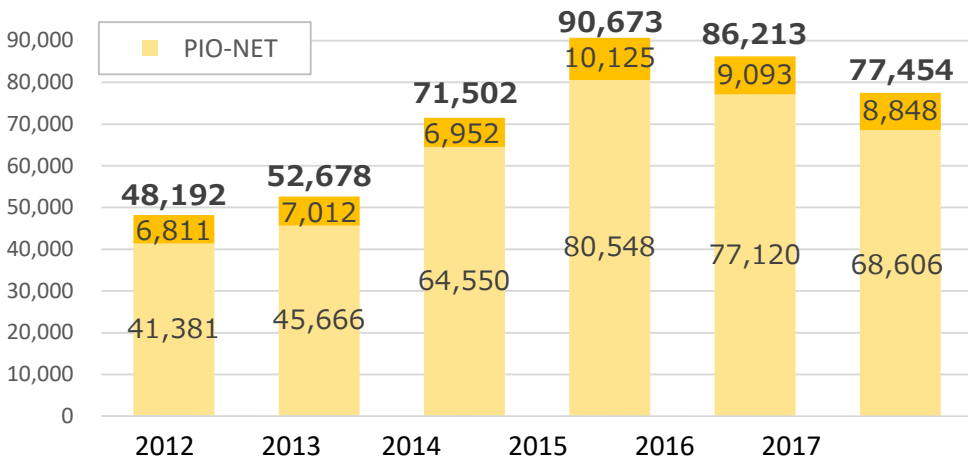
利用者の誤解を招く不適切な勧誘の是正



利用者利益の保護を強化

電気通信サービスに係る苦情相談件数

(全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 及び総務省)



○ 電気通信役務の提供に関する契約の締結の『勧誘』に先立って「自己の氏名若しくは名称」又は当該契約の締結の「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為の禁止について、総務省令において定める適用除外は、販売形態ごとにそれぞれ次のとおりとする。

・ **店舗販売の場合：**

「自己の氏名又は名称」については明らかであるため告げる必要はない。

※ 「店舗」には、商業施設内の一部等に出店する仮設の販売ブースなどの一時的な店舗も含む。

※ 「勧誘である旨」については、利用者が認識できているか明らかでない場合もあるため、告げる必要がある。

・ **電話勧誘、訪問販売及び通信販売の場合：**

別件(他の勧誘や修理申込み等)に引き続いて勧誘を行う場合で、既に「自己の氏名又は名称」を告げており、利用者が既に認識できている場合には、改めて告げる必要はない。

※ これ以外の場合は「自己の氏名又は名称」について告げる必要がある。

※ 「勧誘である旨」については、利用者が認識できているか明らかでない場合もあるため、告げる必要がある。

(注) 法人契約は適用除外としない。

初回の電気通信役務の勧誘

別件に続く電気通信役務の勧誘

	①自己の氏名又は名称	②勧誘である旨	③当該勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称(販売代理店の場合)	①自己の氏名又は名称	②勧誘である旨	③当該勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称(販売代理店の場合)
店舗販売	×	○		×	○	
	【総務省令による適用除外】			【総務省令による適用除外】		
電話勧誘 訪問販売 通信販売	○	○		×	○	
				【総務省令による適用除外】		

※ 利用者の希望に応じた対応を行う場合は「勧誘」に当たらないため、解釈上当然に本規定の適用対象外となる。また、オンラインのキャンペーン等で、特定の利用者に対して契約の締結に向けた働きかけを行わないものについても「勧誘」に該当しないため、解釈上当然に本規定の適用対象外となる。

期間拘束のある契約について、利用者が拘束期間全体にわたる負担の総額を正確に理解し、比較検討できるようにするため、携帯電話事業者においては、単月の支払額のみでなく、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併せて示すことが適当である旨、本年4月に有識者会議においてとりまとめ(※)。

※ 「モバイル市場の競争環境に関する研究会」中間報告書(2019年4月23日公表)及び「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」中間報告書(2019年4月17日公表)

総務省では、期間拘束のある料金プランの「提案段階」及び「説明段階」において、拘束期間全体にわたる支払総額の目安を利用者に示すよう求める「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」の改定案を作成。

<「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」改定スケジュール>

- 本日(2019年7月5日)改定案公表
- 2019年7月6日～2019年8月5日まで意見公募実施
- 2019年秋の改正電気通信事業法の施行に併せて運用開始予定(ただし、事業者のシステム改修等の対応状況に配慮)

拘束期間における支払総額の目安の提示のイメージ

- 以下の条件で2年間の期間拘束契約を締結した場合を想定
- 通信料金(4,480円/月)
 - 1年間割引(通信料金から1年間1,000円/月割引)
 - 学割(通信料金から3か月間1,980円/月割引)
 - 端末代金(総額:72,000円、36回割賦払いで2,000円/月)

Webシミュレーション結果における支払総額表示

<現状のWebシミュレーション結果画面(例)>

- ✓ 他社から乗り換え
- ✓ 端末〇〇
- ✓ 1年間割引
- ✓ 学割

(お支払い金額)

1~3か月目	3,500円/月
4~12か月目	5,480円/月
13~24か月目	6,480円/月
25~36か月目	6,480円/月
37か月目以降	4,480円/月

支払額が期間によって異なる
月ごとの支払額を提示するのみでは、拘束期間全体での支払額を把握することは困難

支払総額の追記

2年間総額: **140,580円**
(内訳)

- 通信料金総額: **107,520円**
(割引総額: ▲17,940円)
- 端末代金総額: **48,000円**
- その他手数料等: **3,000円**

残りの期間の割賦支払金: **24,000円**

契約時の説明資料における支払総額表示

<現状の説明資料における支払額イメージ(例)>

