

**I C T 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
報告書（案）
参考資料**

2019年11月

目 次 (1)

第2章関係	...	4
◆ 電気通信事業法における消費者保護ルール及びその運用体制	...	5
・ 電気通信事業に関する制度の変遷	...	6
・ 電気通信事業法における消費者保護ルールの経緯	...	7
・ 電気通信事業法における消費者保護ルールの概要	...	8
・ 消費者保護ルールの対象となる電気通信サービスの範囲	...	10
・ 契約前の説明義務	...	11
・ 契約後の書面の交付義務	...	13
・ 契約書面内容の電子交付	...	15
・ 初期契約解除制度	...	16
・ 「確認措置」について	...	19
・ 不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止	...	21
・ 代理店に対する指導等の措置	...	22
・ 各行政規律の担保措置	...	23
・ 電気通信事業報告規則（第4条の6）の概要	...	24
・ 平成30年電気通信事業法改正について	...	25
・ 電気通信業務等の休廃止に係る利用者保護について	...	26
・ 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合について	...	27
・ 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	...	28
・ モニタリング定期会合等を踏まえた制度面の改正概要	...	29
・ 総務省における利用者からの相談対応の体制等	...	30
・ 各地域における電気通信消費者支援連絡会の開催	...	31

◆ 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合資料	...	32
（苦情相談分析、実地調査等）		
～ 平成29年度モニタリング定期会合結果 ～		
・ 苦情相談の内容（平成29年度）	...	33
・ 販売現場における実地調査	...	35
・ モニタリング定期会合結果を踏まえた対応・取組の方向性	...	38
◆ 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合資料	...	40
（苦情相談分析、実地調査等）		
～ 平成30年度モニタリング定期会合結果 ～		
・ 苦情相談の内容（平成30年度の分析結果）（概要）	...	41
・ 販売現場における説明状況に係る実地調査（覆面調査）	...	42
・ 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）	...	78
・ 制度面における対応状況概要	...	81
・ 今後の対応・取組の方向性等	...	82
第3章関係	...	86
◆ 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」	...	87
・ 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」について	...	88
・ 電気通信事業法の一部を改正する法律について	...	91
・ 販売代理店への届出制度の導入	...	92
・ 事業者・販売代理店の勧誘の適正化	...	93

目 次（２）

◆ 利用者意識			
・ 携帯電話料金の水準に関する利用者意識	...	95	
・ 携帯電話サービスの品質に関する利用者意識	...	99	
・ 携帯電話の料金プランの理解に関する利用者意識	...	100	
・ 期間拘束・自動更新を伴う契約に関する利用者意識	...	105	
・ 違約金に関する利用者意識	...	106	
第４章関係	...	107	
（１）携帯電話の料金プランの理解促進のための取組			
① 拘束期間全体での総額表示	...	108	
・ 公正取引委員会「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）」	...	109	
・ 総額表示への各社の対応	...	112	
② 利用実態に応じた料金プランへの見直し推進	...	115	
・ 利用者による利用実態と契約プランの乖離（概略図）	...	116	
（２）携帯電話ショップでの手続き時間等の長さへの対応	...	117	
・ 手続き時間等の長さへの各社の対応	...	118	
（３）広告表示の適正化に向けた対応	...	122	
・ 携帯電話等の店頭における広告表示について（消費者庁）	...	123	
・ 携帯電話事業者による広告表示適正化の取り組み （電気通信事業者協会資料）	...	124	
・ 広告表示適正化への取組 （電気通信サービス向上推進協議会資料）	...	127	
（４）不適切な営業を行う販売代理店等への対策	...	131	
・ 販売代理店の届出に関する周知文書	...	132	
・ あんしんショップ認定制度	...	133	
・ バージョンアップ施策＜研修の充実＞	...	134	
・ バージョンアップ施策＜あんしんショップ大賞＞ （全国携帯電話販売代理店協会資料）	...	135	
・ テレコムサービス協会（FVNO委員会）の取り組み関係	...	136	
（５）高齢者のトラブルへの対応	...	137	
・ 高齢者への丁寧な対応（電気通信事業者協会）	...	138	
・ 高齢者への丁寧な対応（全国携帯電話販売代理店協会）	...	141	
（６）法人契約者のトラブルへの対応	...	142	
・ 法人からの苦情相談の内容	...	143	
・ 法人契約に係る規律（電気通信事業法）	...	144	
・ 「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」上の取扱い	...	145	

目 次 (3)

(7) その他	・・・ 146
① 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進	
・「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」	・・・ 147
・高校生向け消費者教育教材「社会への扉」	・・・ 148
② 青少年フィルタリング利用の促進	・・・ 149
・青少年インターネット環境整備法（改正の概要）	・・・ 150
・青少年有害情報の閲覧防止措置と対象機器のイメージ	・・・ 151
・青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース	・・・ 152
・「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」（2019年8月9日公表）について	・・・ 153
③ 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化	・・・ 159
・外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（概要）	・・・ 160
・各携帯電話事業者における多言語対応の状況	・・・ 161
その他	・・・ 162
・電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証	・・・ 163
・包括的検証中間答申のポイント	・・・ 164
・包括的検証に係る検討体制	・・・ 165

第 2 章 関係

◆ 電気通信事業法における消費者保護ルール及びその運用体制

電気通信事業に関する制度の変遷

- **一般の事業者**に対しては、自由で多様な事業展開を可能とするため、**新規参入や料金に関する事前規制を緩和**（現在では、利用者向け料金の事前規制は原則撤廃）する一方で、**消費者保護ルールを充実**。
- **特定の事業者**（主要なネットワークを保有するNTT東西や携帯電話事業者）に対しては、そのネットワークを利用する事業者が公平な条件等でサービスを提供できるよう、**接続ルール^{※1}等の公正競争ルールを整備**。

規律の変遷

※1 **接続ルール**:他事業者にネットワークを開放する際に適用される料金・条件等に関して定めた法令の規定。

昭和60年～
(1985年～)



平成9年～
(1997年～)

平成13年～
(2001年～)



平成16年～
(2004年～)



平成28年～
(2016年～)

平成31年～
(2018年～)

事前規制から利用者視点を踏まえた事後規制へ

競争原理の導入
・電気通信事業法の施行
・電電公社の民営化（NTTの設立）

市場の自由化

参入規制の緩和
・需給調整条項の廃止
・外資規制の原則撤廃
料金規制の緩和
・料金の認可制→届出制
・プライスカップ制度^{※2}の導入

多様な事業者の参入促進、自由な料金設定を可能に

約款規制等の緩和
・契約約款の認可制→届出制
・接続協定の認可制→届出制
ユニバーサルサービス交付金制度の導入
紛争処理制度の導入

自由・迅速な事業展開の促進セーフティネットを整備

参入許可制の廃止
・許可制→登録/届出制
料金・約款の事前規制を原則撤廃

利用者保護の推進
・事業の休廃止の周知義務化
・提供条件の説明義務
・苦情等の処理の義務化

紛争処理機能の拡充
・対象の拡大（コンテンツプロバイダーとの紛争）
安全・信頼性規律の強化

自由な事業展開の促進

利用者保護ルールの整備

利用者保護ルールの拡充
・書面交付・初期契約解除制度の導入
・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

業務の休廃止の利用者周知に係る事前届出制の導入
サイバー攻撃への対処促進
販売代理店への届出制度の導入
事業者・販売代理店の勧誘の適正化

ネットワークを借りやすくして多様な事業者による自由な事業展開を促進

固定系への接続ルールの導入
・接続約款の認可制の導入
・接続会計の導入
・アンバンドル^{※3}の義務化
NTTの再編成
・持株、地域会社（東・西）、長距離会社（コム）に再編

移動系への接続ルールの導入
・接続約款の届出制
禁止行為規制^{*}の導入
* 特定の事業者に対する不当に優先的・不利な取扱いの禁止等
NTT東西の業務範囲拡大

市場支配力の濫用を禁止

移動系の接続ルールの強化
・接続会計の導入
固定系の公正競争ルールの強化
・機能分離の導入 等
NTT東西の業務規制手続の緩和

移動系の接続ルールの更なる強化
・携帯電話網の接続ルールの充実
グループ化・寡占化への対応
・登録更新制の導入
禁止行為規制の緩和卸制度の整備
・卸役務の事後届出制

通信料金と端末代金の完全分離
行き過ぎた囲い込みの禁止

料金低廉化・サービス多様化のための公正競争ルールの整備・強化

※2 **プライスカップ制度**:料金水準の「上限」を定める上限価格方式による料金規制。

※3 **アンバンドル**:ネットワークの必要な部分のみを細分化して利用できるようにすること。

これまでの電気通信事業法における消費者保護ルールの経緯

7

平成15年
(2003年)



- ✓ 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、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、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)。

※ 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。

提供条件の説明義務

苦情等の処理義務

事業の休廃止に関する周知義務

平成27年
(2015年)



- ✓ 料金プランやサービスの複雑化や不適切な勧誘活動の増加等を背景として、苦情・相談件数は、4年間で約1.5倍に増加(平成21～25年度)。「ICTサービス安心・安全研究会」の制度整備の提言(平成26年12月)を踏まえ、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※

※ 利用者の知識、経験、契約目的に配慮した説明を義務づけ

契約書面の交付義務

初期契約解除制度

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

平成30年
(2018年)

- ✓ 利用者の利益に及ぼす影響が大きいサービス※が休廃止される場合に、事後届出制では、利用者周知が適切・十分でない場合の事前の対応が困難であることに対処するため、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを充実・強化(2019年5月22日施行)。

※ 法改正時には、固定電話網のIP網への移行等を背景に終了を予定している、NTT東西のINSネット(デジタル通信モード)等に関する利用者周知の在り方が問題になっていた。

業務の休廃止に関する事前届出制導入・周知義務の強化

令和元年
(2019年)

- ✓ 販売代理店に対する行政の現状把握が不十分であること、モバイル・FTTH等の苦情・相談の割合が高い件数で推移していることに対応するため、「消費者保護ルールの検証に関するWG」、「モバイル市場の競争環境に関する研究会」が合同で取りまとめた緊急提言(平成31年1月)を踏まえ、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを充実・強化(2019年10月1日施行)。

販売代理店の届出制度の導入

自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止

現在

1. 契約前の説明義務

(電気通信事業法(以下「法」という。)第26条)

電気通信事業者・代理店は、契約前に、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。

- 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、契約目的に配慮した説明を行うことを義務付け ⇒ 適合性原則
- 携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」等(期間拘束契約)について、自動更新される時に利用者に事前通知することを義務付け

2. 書面の交付義務

(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。

- 通信サービスの種類、料金の内訳、支払い時期・方法、解約条件、通信制限(青少年フィルタリング)等の記載を義務付け
- 付随する有料オプションサービスについて、名称・料金・解約条件等の記載を義務付け

3. 初期契約解除制度

(法第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。

- 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。
※ 事業者に一定の責任が認められる場合に、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
- 契約解除時に利用者が支払うべき額については、事業者による不当な高額請求を防ぐため、上限額に関し規定

4. 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。

5. 不実告知等・勧誘継続行為の禁止

(法第27条の2第1号・第2号)

※令和元年改正で自己の名称等を告げない勧誘等を禁止(令和元年10月1日施行)

電気通信事業者・代理店が次の行為をすることを禁止:

- ・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
- ・求められない勧誘を継続する行為

6. 代理店に対する指導等措置

(法第27条の3)

※令和元年改正で販売代理店の届出制度を導入(令和元年10月1日施行)

電気通信事業者が代理店に対し、委託した業務に係る指導等の措置を行うことを義務付け。

- 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・契約解除等の措置を義務付け

(参考)改正青少年インターネット環境整備法(平成30年2月1日施行)

携帯電話事業者及び代理店等に対して、利用者が18歳未満かどうかの確認、フィルタリングの必要性等の説明、フィルタリングの有効化措置の実施を義務付け

7. 業務の休廃止に関する周知義務等

※平成30年改正により強化(令和元年5月22日施行)

(1) 業務の休廃止に関する周知義務(法第26条の4第1項)

電気通信事業者が電気通信業務の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、原則として、当該電気通信業務に係る利用者に対し、利用者の利益を保護するために必要な事項を周知させなければならない。

- 電気通信事業者は、休廃止の前日から起算して30日前の日(※)までに、利用者に周知させなければならない。※(2)の事前届出対象役務については、1年前まで
- 周知事項は、休廃止する電気通信業務の内容、休廃止する年月日、休廃止の理由、苦情相談窓口、代替サービス、利用者被害発生防止に資する情報等

(2) 業務の休廃止に係る周知事項に関する事前届出(法第26条の4第2項)

電気通信事業者は、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止については、あらかじめ、周知事項を総務大臣に届け出なければならない。

- 事前届出を必要とする利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務は、①基礎的電気通信役務、②指定電気通信役務、③契約数が100万以上であり、かつ、有償の電気通信役務。
- 利用者周知を開始する前日から起算して30日前の日までに届け出なければならない。

(3) 事前届出対象の電気通信業務の休廃止に関する情報の整理・公表(法第26条の5)

総務大臣は、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務の休廃止に関して作成・取得した情報等を整理・公表する。

8. 各規律の担保措置(法第29条)

行政指導による改善を促した上で、規律の内容に応じ、事業者又は事業者・代理店への業務改善を命じることが可能。

※業務改善命令に従わない場合は、200万円以下の罰金(法第186条第3号)

- 電気通信事業者・代理店に対する業務改善命令の対象(代理店に対しては、委託を受けた業務に限る)(法第29条第2項第1号)

① 提供条件の説明義務違反 ② 不実告知等の禁止違反 ③ 勧誘継続行為の禁止違反

- 電気通信事業者に対する業務改善命令の対象(法第29条第2項第2号)

① 契約書面の交付義務違反 ② 苦情等の処理義務違反 ③ 代理店への指導等措置義務違反 ④ 業務の休廃止に関する周知義務違反

※その他、事業者に対しては、事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達・国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるときに、業務改善命令を行うことが可能。(法第29条第1項第12号)

※ このほか、業務の休廃止に係る事前届出義務、契約書面の交付義務については直罰(30万円以下の罰則)、初期契約解除制度については民事的規律(契約無効)の対象となっている。

説明義務、書面交付義務等の対象(※)
⇒以下の固定通信サービス、移動通信サービス

固定通信

(事業法第26条第1項)第2号業務

- ・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)

移動通信

(事業法第26条第1項)第1号業務

- ・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

(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)

確認措置の適用

(事業法第26条第1項)第3号業務

- ・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

(事業法第26条第1項)第3号業務

- ・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

対象として指定

対象外

初期契約解除制度の対象有無

※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。

- **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
- 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)

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 …

説明方法

- 共通事項: 平均的な消費者が理解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。

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・程度による必要がある。
 - 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 of 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。

- 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)。

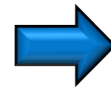
対象範囲

- 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)

ご契約の内容

※印の事項については、同封の別紙もご覧下さい。

■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	月額基本料〇〇円、市内通話〇〇円/分、携帯電話・PHS宛通話〇〇円/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	月額〇〇円、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	月額基本料〇〇円、解約費用なし(※)
音楽配信サービス	月額〇〇円、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9:30～18:00)
ウェブページ：<http://www.xxx.co.jp/customer-support>
・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は上記カスタマーセンターまでお問い合わせ
ください。

■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。この効力は書面を受領した時に生じます。
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場合には当該金銭等(上記②で請求する料金を除く。)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認識を、これによって8日間を経過するまでご契約を解除しない場合、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】
〒001-0000
東京都江東区・・・△△(株)カスタマーセンター
(電話：03-XXXX-XXXX)

＜書面による解除の記載例＞

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

〇〇〇株式会社
〇〇行

- ・ご住所
- ・ご契約者名
- ・お電話番号

契約書面受領日
平成〇年〇月〇日

① 契約番番号
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
月額〇,〇〇〇円

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。
毎月〇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)

・〇〇〇〇(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: <http://www.xxx.co.jp/dialsupport>

(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

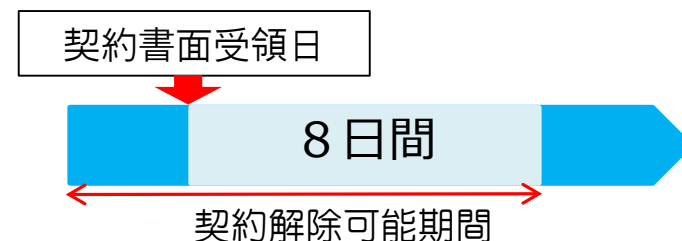
- あらかじめ、選択可能な電子交付方法を提示して、書面又は(1)の方法により利用者の承諾を取得すること。利用者が承諾を撤回した場合は、書面で交付すること
- **電子交付のみしか選択肢がないとして承諾を求めることは、不適切。ただし、サービスの性質等に応じ、デフォルトを電子交付とすることは可能。**
- 承諾取得の対象範囲(承諾により電子交付するサービスの範囲等)が利用者に分かるようにした上で**署名、クリック等により利用者の能動的な意思表示を受けることが必要。**
- 書面による交付と同様に、主要内容については一覧性を保ちつつ、全体としては一体性を有した形で閲覧可能なようにすることが求められる。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。

- 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）	「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
	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）		
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
- ②MVNOにおけるSIMカードの提供に要する費用
- ③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
- ④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
- ⑤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

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。

- 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) <u>2,000円</u> ★土日・休日の場合は<u>3,000円</u>、 夜間・深夜の場合は<u>10,200円</u>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) <u>2,000円</u>
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は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。

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

20

	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。

○ 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。

- 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**媒介等業務受託者の届出**に関する措置

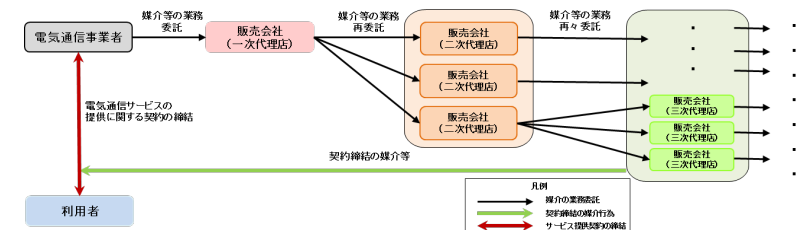
⑤業務の**実施状況の確認、検証、必要に応じた改善等**

⑥利用者からの**苦情の適切かつ迅速な処理**

⑦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**

⑧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

- 各行政規律に違反の疑いのある**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

参考：民事的規律の対象

	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	○	－	○	○	－

初期契約解除制度 (民事効)
○
－

※ 代理店の届出義務違反に対しては直罰(6箇月以下の懲役又は50万円以下の罰金)が科される。

電気通信事業報告規則(第4条の6)の概要

24

	報告事項		対象事業者・役務	報告時期
	サービスに関する事項	事業者に関する事項		
苦情・相談 関係	➤ 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)	事業者名 法人番号 電話番号 電子メールアドレス	➤ 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	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。
	➤ 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)		➤ 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	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。
代理店 関係	➤ 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)			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。

※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。

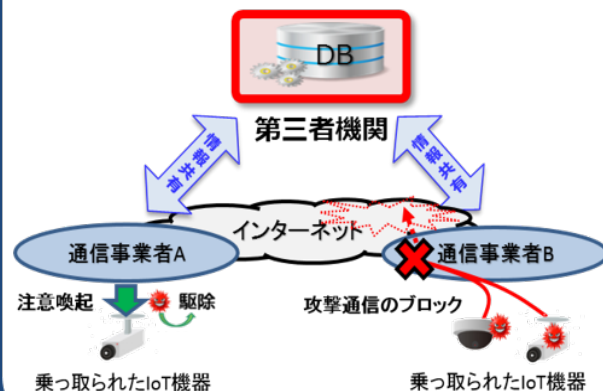
※2 契約者数の「1万以上」については、法人契約等の説明義務が適用されない契約を除外して計算。

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番号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



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)

- 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ネット(デジタル通信モード))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。

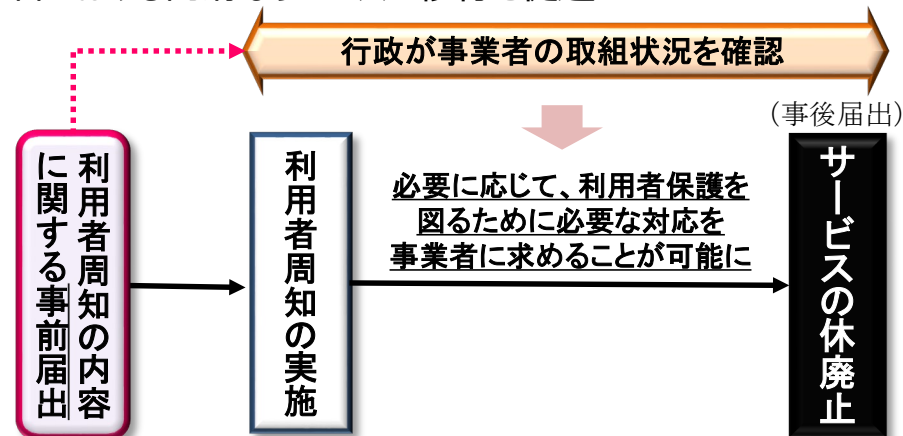
＜利用分野の例＞ ※INSネットの契約数:約256万件(2016年3月末現在)



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



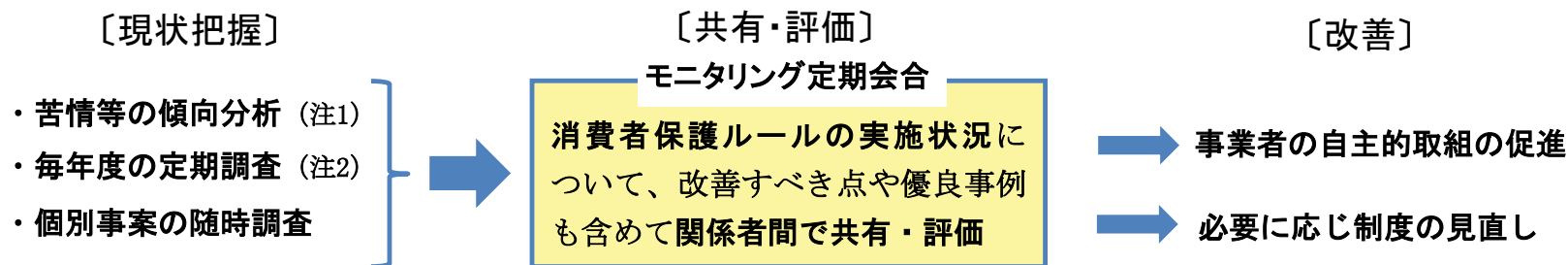
※ 各事業者による周知の実施に資するため、一定期間の間に各事業者が届出に基づき実施する周知の取組内容などの情報を行政が整理・公表。

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

- 平成27年度電気通信事業法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



(注1) : PIO-NETと総務省に寄せられた苦情相談のうち、約3分の1を無作為サンプル抽出し、分類・整理

(注2) : 書面調査、実地調査(覆面調査、利用者アンケート)等

(参考) モニタリング定期会合 構成員

(主査) ■ 新美 育文 明治大学名誉教授
 (主査代理) ■ 森 亮二 弁護士
 ■ 石田 幸枝 全国消費生活相談員協会理事
 ■ 長田 三紀 情報通信消費者ネットワーク
 ■ 北 俊一 (株)野村総合研究所 パートナー

■ 黒坂 達也 総務省情報通信政策研究所コンサルティング・フェロー
 慶應義塾大学大学院 特任准教授
 ■ 市川 芳治 慶應義塾大学法科大学院 非常勤講師
 ■ 横田 明美 千葉大学大学院 准教授

(オブザーバー) TCA、全携協、テレサ協、JAIPA、CATV連盟、国民生活センター

○ 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。

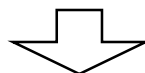
4. 検証プロセスの全体像

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。

1. MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度の導入

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



平成30年4月、情報通信行政・郵政行政審議会に諮問。6月、答申。
改正省令・告示が10月1日施行。

2. 消費者保護ルールガイドラインの改定

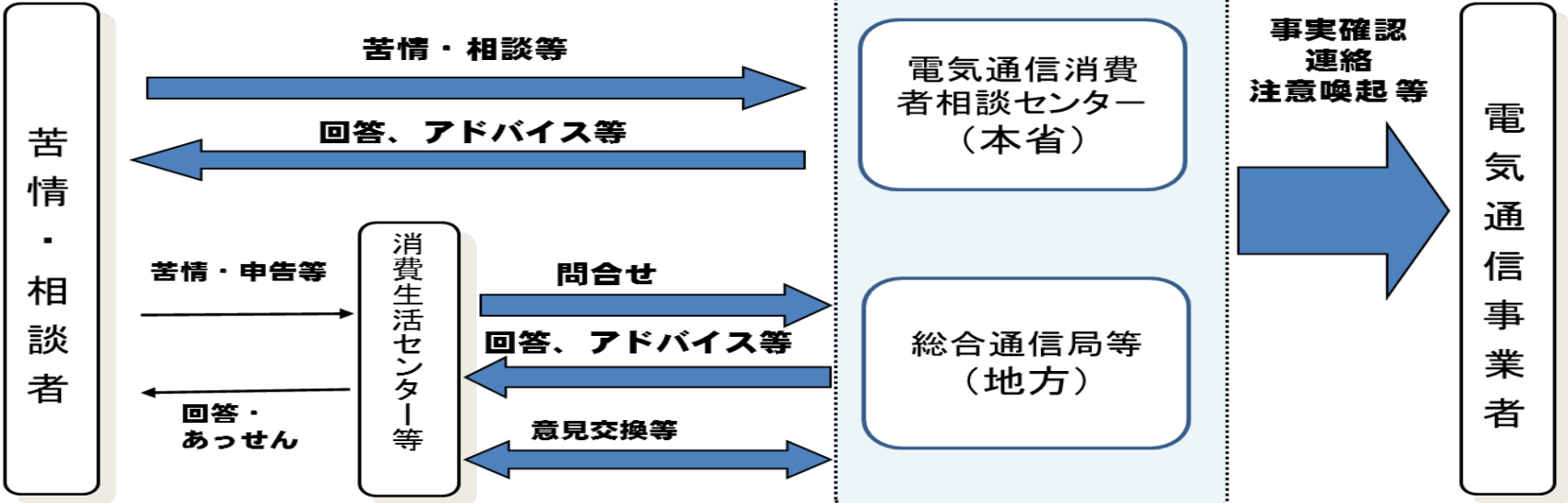
- (1) 実質的に利用者の通信サービス契約期間を長期に拘束する効果のある残債免除等施策(いわゆる「4年縛り」※)について、利用者への事前説明を義務づけることを明記する改定を実施(平成30年8月)。

※ 利用者が指定端末の代金を4年間の割賦払いにし、2年後に機種変更する際、同じプログラムに入り続けること等を条件に、割賦残債の半額を免除する施策

- (2) モニタリングにおける指摘事項について、その継続的な実施及び調査対象外事業者による実施等の観点から、明記する改定を実施(平成29年9月)。

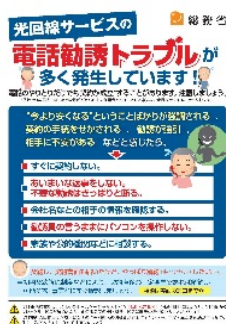
- ① 利用者に対し、月々の支払額について、個々に説明するだけでなく、総支払額(合計金額)を説明・書面交付
- ② 利用者に対し、解約時に請求される諸費用の見込みを個々に説明するだけでなく、解約諸費用の一括での説明・書面交付
- ③ オプションサービスの無料期間終了前の事前通知
- ④ 毎月の料金請求額が確定した時に、利用者に電子メールで請求情報を通知
- ⑤ 代理店の電話勧誘後の電気通信事業者自らの責任による契約意思等の後確認
- ⑥ 代理店の電話勧誘通話記録の定期的なサンプル調査 等

- ①苦情・相談の受け付け（論点の整理等のアドバイス、電気通信事業に係る制度の解釈等）
②電気通信事業者等への事実確認等の連絡、分析結果に基づく注意喚起 等



消費者向け周知文書の事例

電話勧誘トラブル
注意啓発リーフレット



(主に高齢者向け・3万部)

電気通信サービスQ&A
(毎年度)



(11万部)

インターネットトラブル事例集
(毎年度)



(主に青少年向け・インターネットにて公開)

スマートフォン使用にあたっての 注意啓発リーフレット



(主に高校生、保護者向け・20万部)

- 国（各地域の総合通信局等）、地域の消費生活センター、電気通信事業者等の関係者間で、情報共有や意見交換を実施。
- 原則、各地域で年2回開催。

電気通信事業者等

- 最新のサービスやその仕組み、各種取組に関する紹介・説明
- 苦情・相談事例の把握
- 問題点や課題等に対する現状説明・改善点の検討

関係者間の連携による消費者利益の向上

消費生活センター （都道府県、市区町村）

- 最新のサービスやその仕組み、電気通信事業者における各種取組の状況や電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報収集
- 苦情・相談事例の共有
- 問題点や課題等の指摘

国

（総務本省、総合通信局等）

- 電気通信消費者支援連絡会の定期開催
- 最新の電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報提供
- 苦情・相談事例の把握
- 利用者リテラシー向上のための資料配付

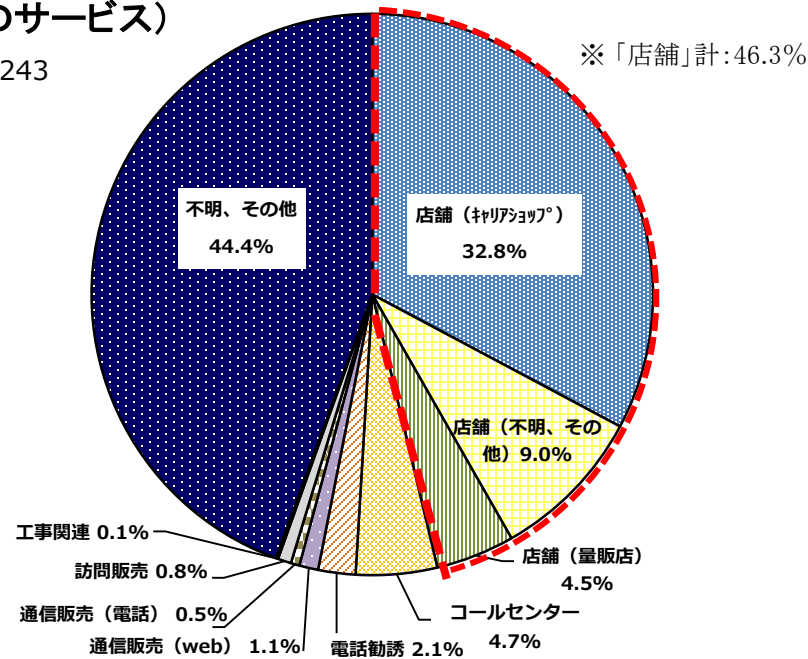


◆ **消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合資料**
（苦情相談分析、実地調査等）
～ 平成29年度モニタリング定期会合結果 ～

(1) 苦情相談の要因となった販路又は対応場所等について

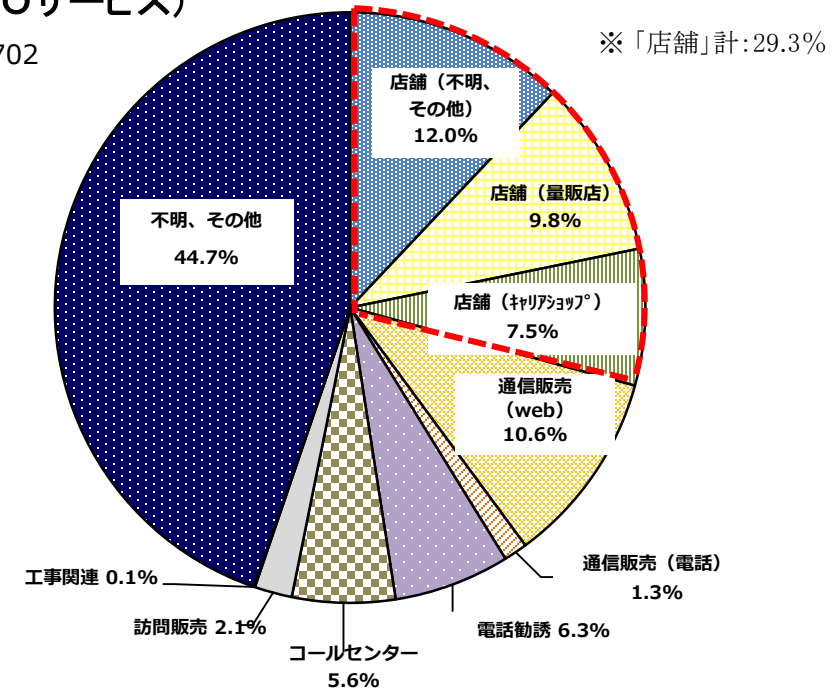
(MNOサービス)

N = 6,243



(MVNOサービス)

N = 1,702



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

① 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 24.5%

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

② 解約の条件・方法(解約料等) 17.2%

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

③ 通信料金の設定水準等(高額すぎる等) 14.5%

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

① 解約の条件・方法(解約料等) 26.7%

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

② 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 20.3%

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

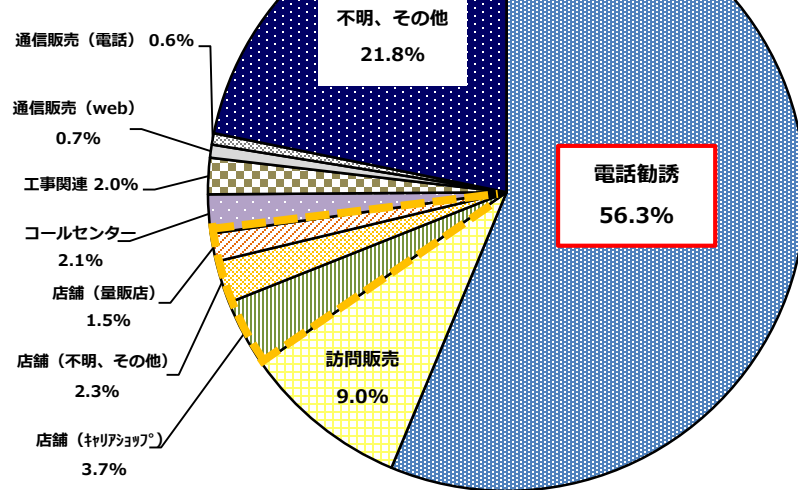
③ 勧められて新規に契約 11.3%

- (事例)・勧誘時に受けた説明より料金が高い。契約を取り消したい。
・高速と聞いていたが、聞いていたより速度が遅く使い勝手が悪い。解約できないか。

(1) 苦情相談の要因となった販路又は対応場所等について

(FTTHサービス)

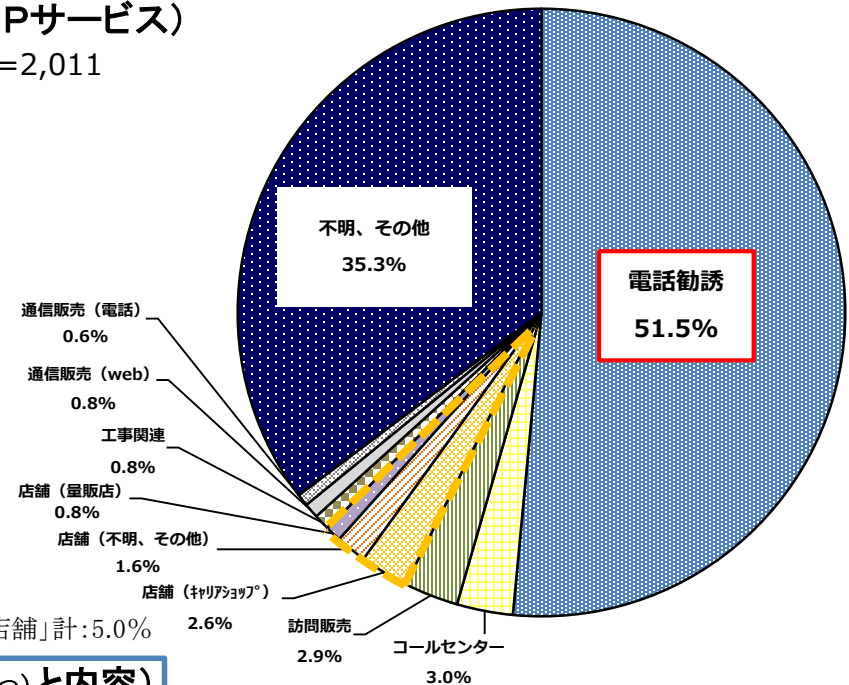
N=8,660



※「店舗」計:7.5%

(ISPサービス)

N=2,011



※「店舗」計:5.0%

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

① 勧められて事業者等を乗換え 39.3%

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

② 解約の条件・方法(解約料等) 19.2%

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

③ 勧められて新規に契約 11.0%

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

① 勧められて事業者等を乗換え 42.8%

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

② 解約の条件・方法(解約料等) 23.7%

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

③ 勧められて新規に契約 8.9%

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

【H29年度実地調査概要】

携帯電話や光回線サービスの販売現場で、利用者に扮した調査員が、サービスに関する提供条件等の説明を受けることにより、法令の遵守状況等について確認するもの

	MVNOサービス	MNOサービス	FTTHサービス
調査対象事業者数	11社(音声:8社 データ:3社)	3社	6社
調査時期	平成29年12月～平成30年1月	平成30年2月～3月	平成30年2月～3月
調査実施件数	計291件(各社50～6件)	計150件(各社50件)	計109件(各社30～5件)
調査方法等	・ 通信サービス(音声又はデータ)の新規契約と端末の一括購入(一部は通信サービスのみ) ・ 契約締結直前に調査を中断する方法	・ 通信サービス(音声及びデータ)の新規契約と端末の一括購入 ・ 契約締結直前に調査を中断する方法	・ 集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約 ・ 契約締結し、その後に契約を解除する方法

【MNOサービス】 3社 [調査件数:各社約50件]

○ 昨年調査に比して相当程度の改善が見られたが、なお説明の実施状況が不十分と認められるケースが一定程度あり。

⇒ 3社に対し、改めて行政指導を実施(7月中旬)

① 2年縛りプラン以外の料金プラン^{*}が紹介されなかった例:全体平均36% 【昨年調査:68%】

※ 当初から縛りのないプラン及び2年後フリーのプラン

② 自動更新の説明がなかった例:全体平均27% 【昨年調査:58%】

③ 更新月の説明がなかった例:全体平均22% 【昨年調査:58%】

④ 違約金又は具体的な違約金の額の説明がなかった例:全体平均15%

⑤ 解約月の基本料金は日割りされない旨について説明がなかった例:全体平均40% 【昨年調査:76%】

⑥ 確認措置で契約解除が可能となる場合について適切に説明されなかった例:全体平均26% 【昨年調査:79%】

⑦ 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:全体平均10% 【昨年調査:43%】

【FTTHサービス】 6社 ※ 契約者の多い事業者を優先して選定(平成28年度調査対象事業者を除く) [調査件数:各社5～30件]

○ 説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。 ⇒ 6社に対し、行政指導を実施(7月中旬)

① 通信速度についてベストエフォートであることの説明がなかった例:全体平均37%

② 2年縛りプラン以外の料金プラン^{*}が紹介されなかった例:全体平均67%

※ 当初から縛りのないプラン及び2年後フリーのプラン

③ 自動更新の説明がなかった例:全体平均38%

④ 解約月の基本料金は日割りされない旨について説明がなかった例:全体平均57%

⑤ 初期契約解除制度について説明がなかった例:全体平均26%

【MVNOサービス】 11社 [調査件数: 各社約6~50件]

○ 説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。 ⇒ 11社に対し、行政指導を実施(2月下旬)

- ① 通信速度制限について適切に説明がなされなかった例: 音声通話付64%、データ通信専用22%
- ② 通信速度についてベストエフォートである旨(時間帯によっては通信速度が低下する等)の説明がなかった例: 音声通話付42%、データ通信専用34%
更に、通信速度の具体的な説明があった場合において、必ずしも明確な根拠なく、MNOの速度と同等である旨の説明(『MNOと変わらない』、『(MNOの社名を挙げて)同等である』、あるいは恒常的に高速であると誤解を招く説明(『ハイビジョン(HD)画質の動画を引っかかることなく見ることができる』)があった例: 音声通話付15%、データ通信専用6%
- ③ 契約から一定期間後に基本料金額が上がるプランにおいて、その旨が適切に説明されなかった例: 音声通話付18%、データ通信専用17%
- ④ 解約の際の違約金について説明がなかった例: 音声通話付22%、データ通信専用11%
- ⑤ 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例: 音声通話付44%
- ⑥ 解約に伴う端末購入割引の取消し(端末割賦残債の支払いが発生)について説明がなかった例: 音声通話付30%
- ⑦ 期間拘束について適切に説明がなされなかった例: 音声通話付19%、データ通信専用8%
- ⑧ 自動更新について説明がなかった例: 音声通話付30%、データ通信専用15%
- ⑨ 更新月について説明がなかった例: 音声通話付34%、データ通信専用24%
- ⑩ 初期契約解除制度について説明がなかった例: データ通信専用19%
- ⑪ 事業者指定のアプリを用いる通話定額サービス(例: 5分以内の通話かけ放題サービス)について、その利用条件として、当該アプリの使用が必要であることの説明がなかった例: 音声通話付21%
- ⑫ 事業者指定のアプリを用いる通話サービスについて、緊急通報(110番等)に非対応であることの説明がなかった例: 音声通話付53%
- ⑬ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例: 音声通話付33%

1. MNOサービス

調査結果

〔販売現場における実地調査(覆面調査)結果〕
昨年度調査結果よりも改善。ただし、なお説明状況が不十分と認められるケースあり

〔苦情分析結果等〕

苦情相談件数は継続的に減少(▲19%)

- ① ただし、高齢者からの苦情相談は利用動向に比べ相対的に高い割合
- ② また、新たなサービス等も、逐次、提供されている中で、提供条件が分かりにくい等の指摘があるものもある(「4年縛り」)

対応・取組の方向性

- 改めてMNO 3社に対し行政指導を実施(H30.7)(継続的にフォローを実施)

- 一層丁寧な高齢者対応や説明時間短縮等の方策の検討推進

※ 現在、全携協、携帯電話事業者で検討中

- 契約時における提供条件の概要説明の場面の他、利用者の理解を助ける取組推進(携帯ショップにおけるスマホ教室の推進等)

- 「4年縛り※」の提供条件の説明を義務づける消費者保護ガイドラインを改正(H30.8)。これを踏まえた適切な説明の実施徹底

⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請

※ 利用者が指定端末の代金を4年間の割賦払いにすること、及び指定料金プログラムへ加入することを前提に、2年後に機種変更する際、旧端末を下取りに出すこと、及び同じプログラムに入り続けることを条件に、割賦残債を免除する施策

2. MVNOサービス

調査結果

〔販売現場における実地調査(覆面調査)結果〕
説明状況が不十分と認められるケースあり

〔苦情分析結果等〕

全体の苦情相談件数は減少(▲8%)。ただし、音声通話付サービスについては増加(+36%)

- ① MVNOサービスに特有な苦情も多く見られる
- ② 通信速度に係る苦情相談件数の割合はMNOに比べ多い(3倍強)
- ③ 音声通話付サービスについて、契約初期に寄せられた苦情のうち、半数近くが契約解除に係るもの

対応・取組の方向性

- MVNO11社に対し行政指導を実施(H30.2)(継続的にフォローを実施)

- MVNOサービス特有の事項について、利用者への分かりやすい周知の実施推進

※ テレサ協は、利用者向けチェックポイントを作成(H29.4)、改定(H30.6)

- 実効速度計測・広告表示の実施に向けた業界ガイドライン整備、これに基づく表示の実施

※ テレサ協等においてガイドラインの検討中

- 音声通話付サービスへの初期契約解除制度の導入(H30.10)、これを踏まえた適切な運用の実施徹底

⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請

3. FTTHサービス

調査結果

[販売現場における実地調査(覆面調査)結果]
説明状況が不十分と認められるケースあり

[苦情分析結果等]

苦情相談件数は減少(▲22%)。ただし、

- ① 電話勧誘についての苦情相談割合が高い
- ② 高齢者からの苦情相談は利用動向に比べ相対的に高い

対応・取組の方向性

□ FTTH事業者6社に対し行政指導を実施(H30.7)(継続的にフォローを実施)

□ 電話勧誘適正化の一層の推進(業界ガイドラインの実施徹底)

※ テレサ協は、電話勧誘時の説明話法に係るガイドラインを作成(H29.10)、改定(H30.6)

※ 一層丁寧な高齢者対応についてガイドラインに追記予定

□ 契約時における利用者の注意事項の周知の実施推進

※ 分かりやすい「図解リーフレット」を事業者団体で作成(H30.6)

⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請

4. ISPサービス

調査結果

[苦情分析結果等]

苦情相談件数は増加(+12%)(特にH29年度下半期に増加)

- ① 電話勧誘についての苦情相談割合が高い
- ② 高齢者からの苦情相談は利用動向に比べ相対的に高い

対応・取組の方向性

□ 電話勧誘適正化の推進(事業者・事業者団体における取組の強化)

⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請

※ H30年度モニタリング調査では、新たに、各ISP事業者について、代理店指導・監督措置を含めた対応状況を調査

※ また、苦情相談内容を更に精査し、必要に応じて個別の事業者対応も実施

5. その他(各サービス共通事項)

広告表示の適正性確保の取組を強化(事業者及び事業者団体(電気通信サービス向上推進協議会)における取組の推進)

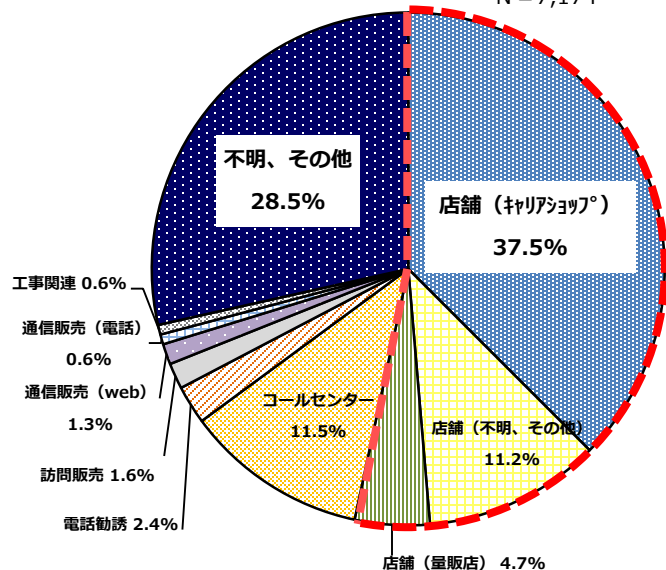
⇒ モニタリング会合で指摘し、総務省からも事業者・事業者団体に要請(H30.7)

◆ **消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合資料**
（苦情相談分析、実地調査等）
～ 平成30年度モニタリング定期会合結果 ～

(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

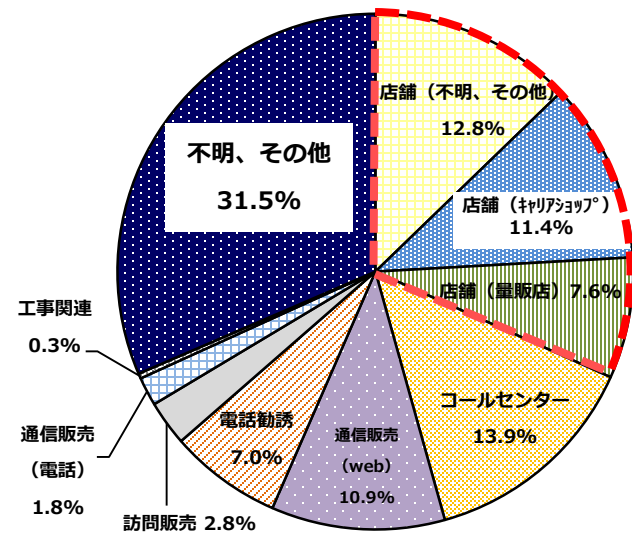
(MNOサービス)

N = 7,174



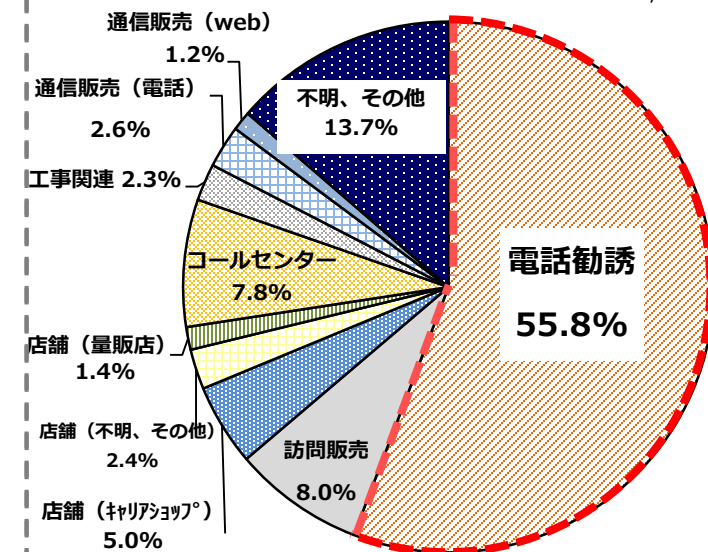
(MVNOサービス)

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)

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。

[電話勧誘について]

1. 勧められて事業者等に乗換え 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	・ 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。	・ 店舗において、通信サービスの新規契約及び携帯電話端末の割賦払いによる購入を前提。 ・ 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、携帯電話端末の一括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。	・ 店舗及び電話申込み(インバウンド)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。

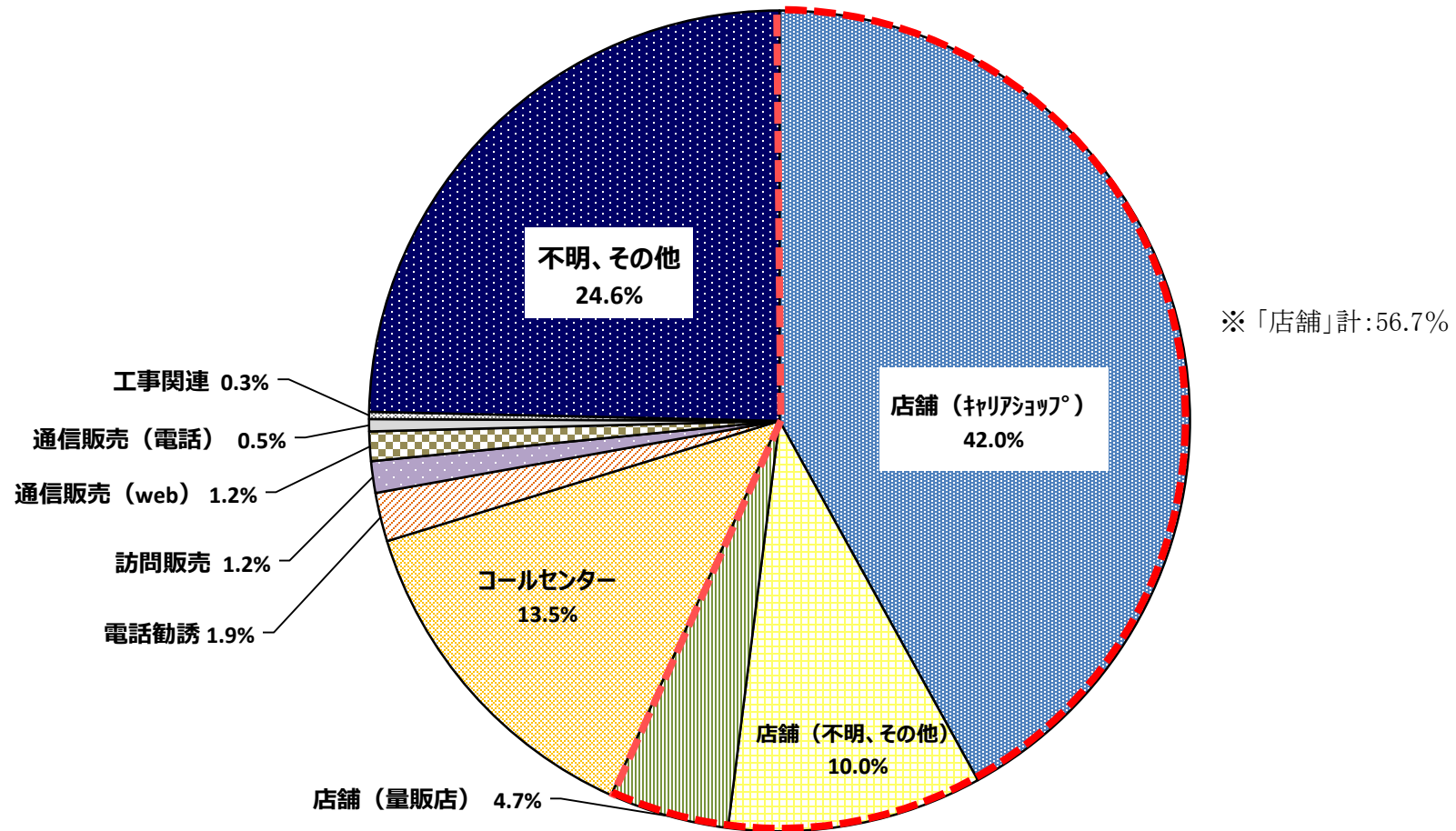
2. 実地調査の結果概要

(別紙参照)

3. 実地調査の結果を踏まえた対応

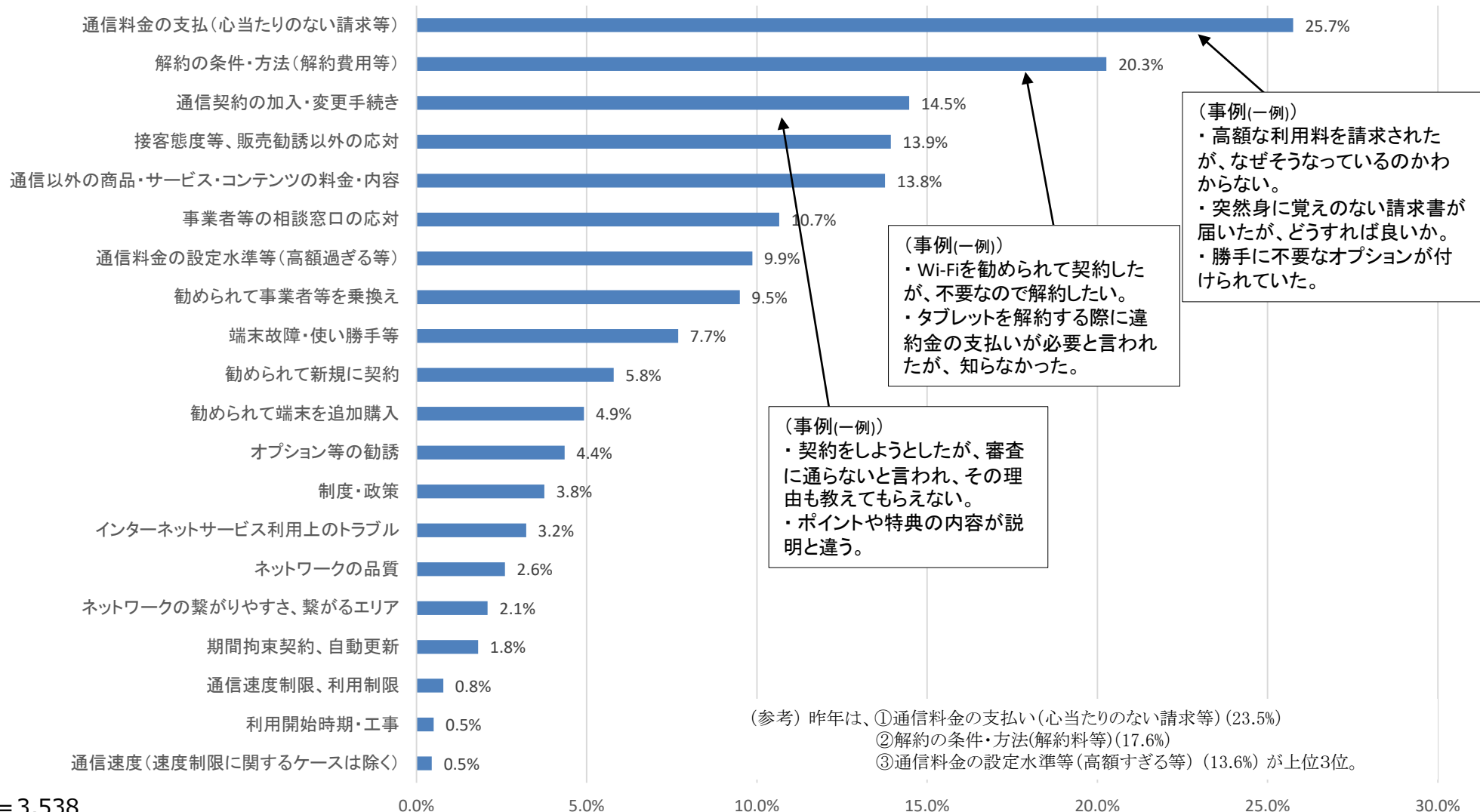
- ・ MVNOサービス ⇒ 第6回会合(平成31年2月1日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。
 - ・ MNOサービス
 - ・ FTTHサービス
- ⇒ 第7回会合(令和元年6月25日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施予定。

- 主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」である。



N = 3,538
期間：H30.10～H31.3

○ 「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」、「通信契約の加入・変更手続き」が続く。

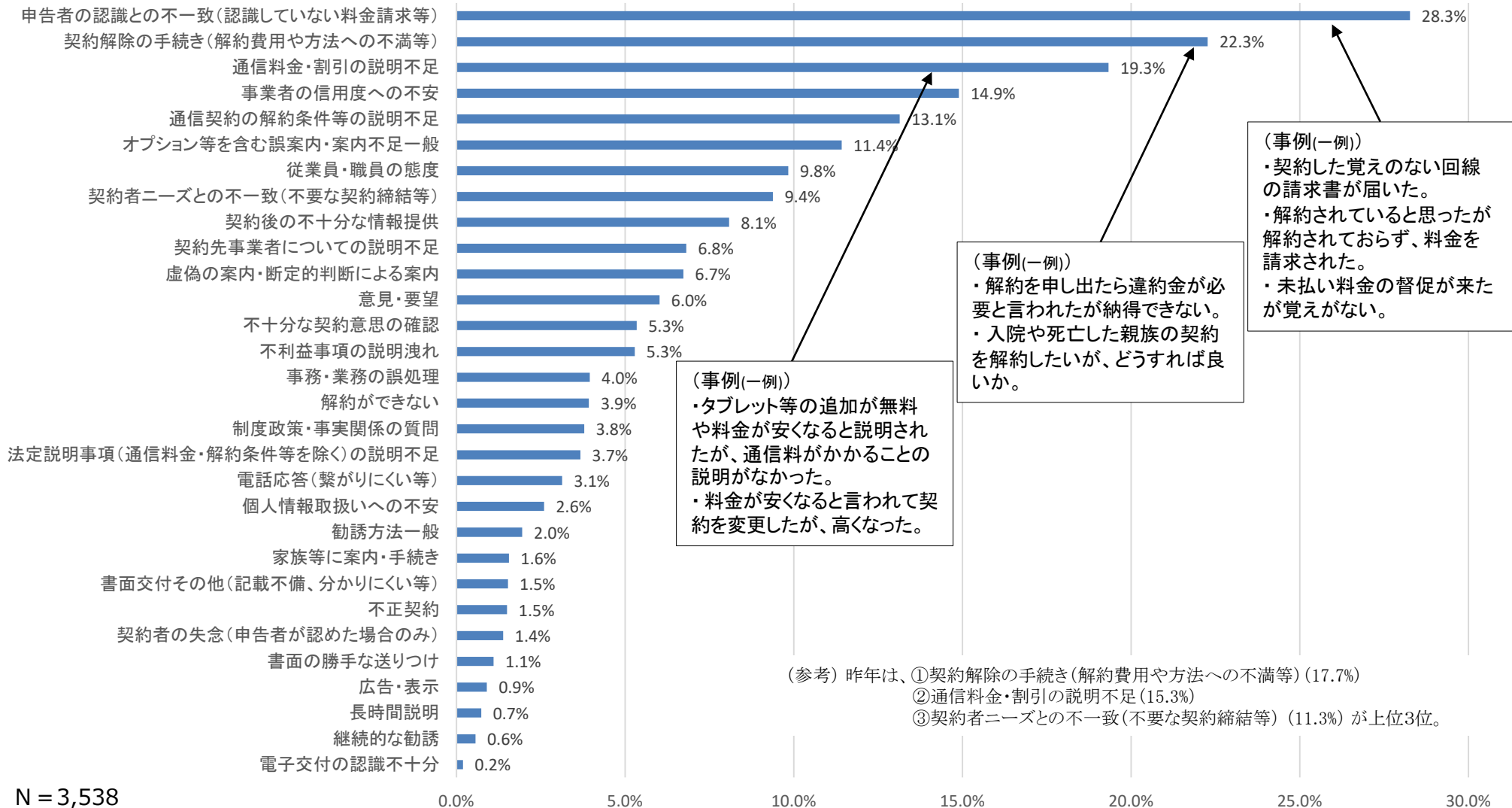


N = 3,538

期間：H30.10～H31.3

※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。
項目・観点不明なものはグラフから除外している。

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

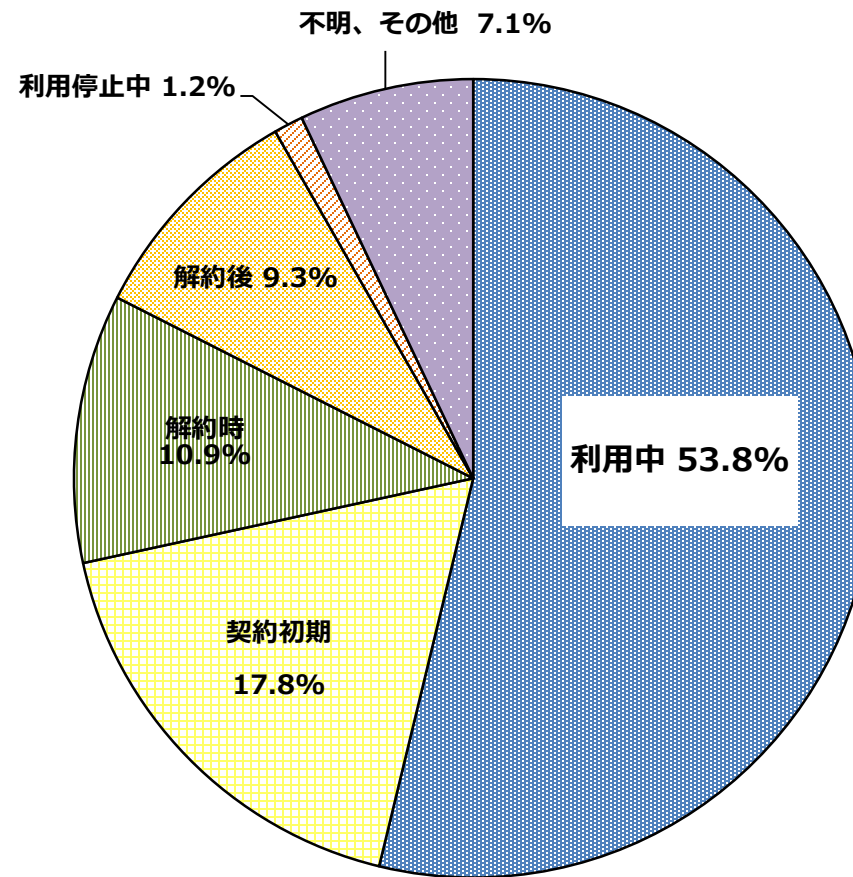


N = 3,538

期間：H30.10～H31.3

※ 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。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

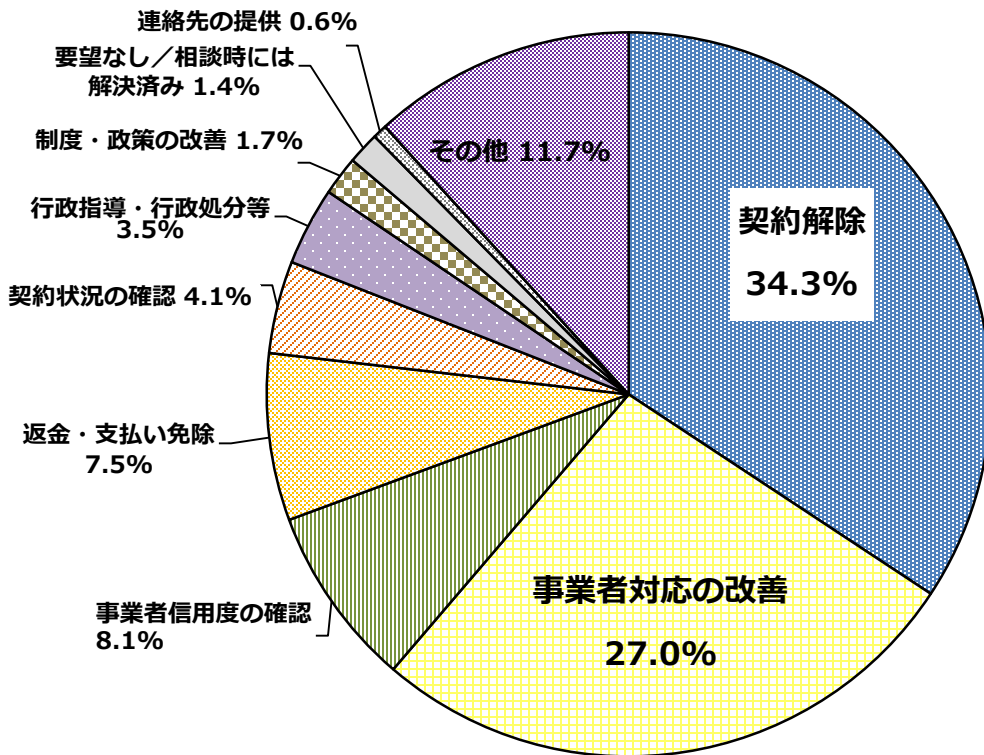
- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」、「解約時」が続く。



N = 3,538
期間：H30.10～H31.3

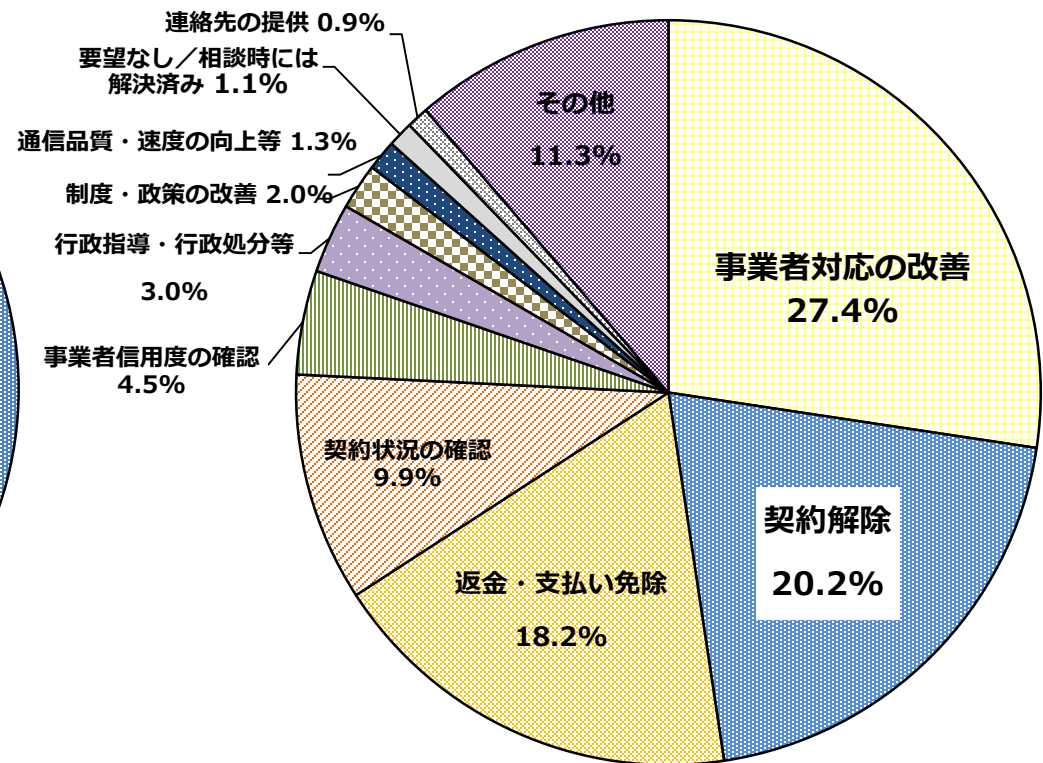
- 契約初期の苦情相談では「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高い。
- 利用中の苦情相談は、「事業者対応の改善」を求める苦情相談の比率が最も高い。

契約初期の内訳(要望内容)



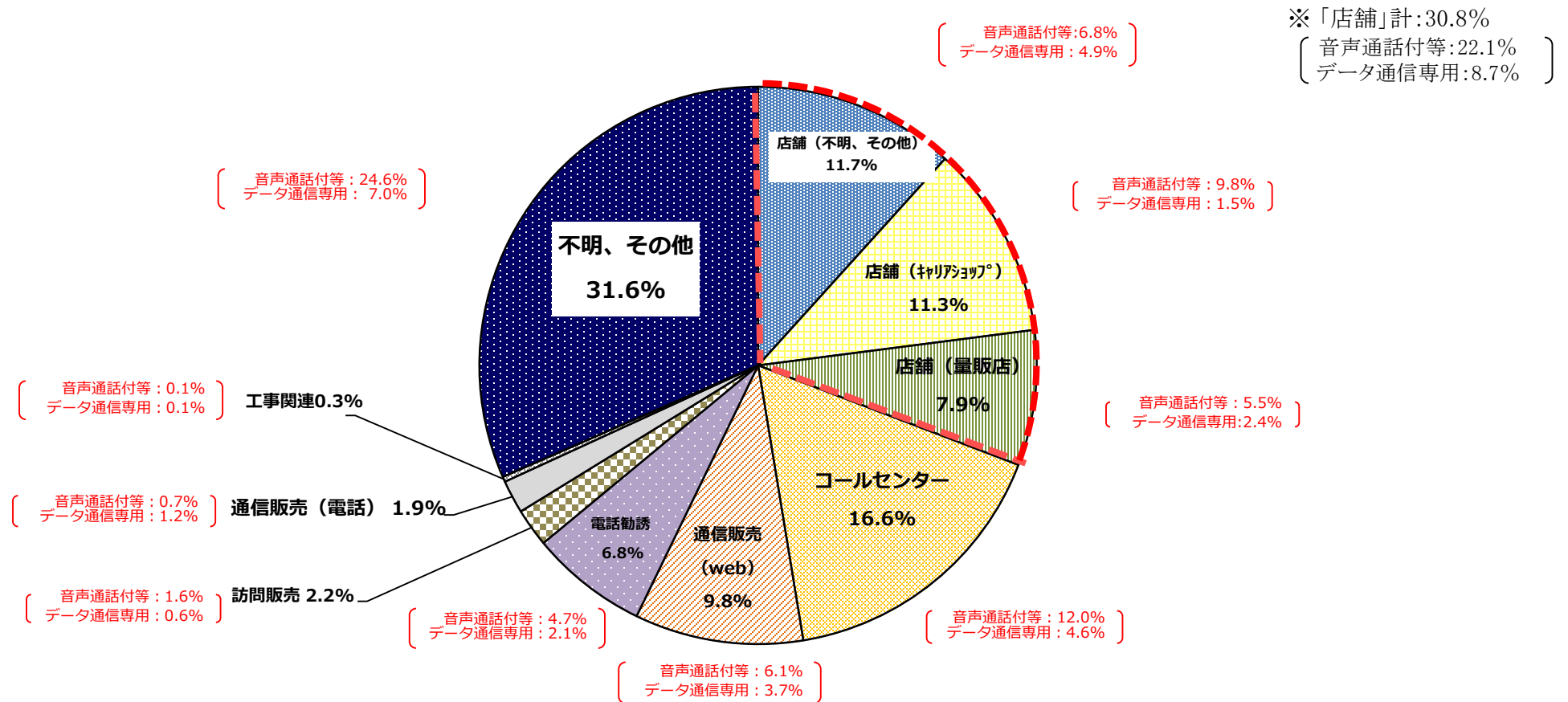
N = 630
期間：H30.10～H31.3

利用中の内訳(要望内容)



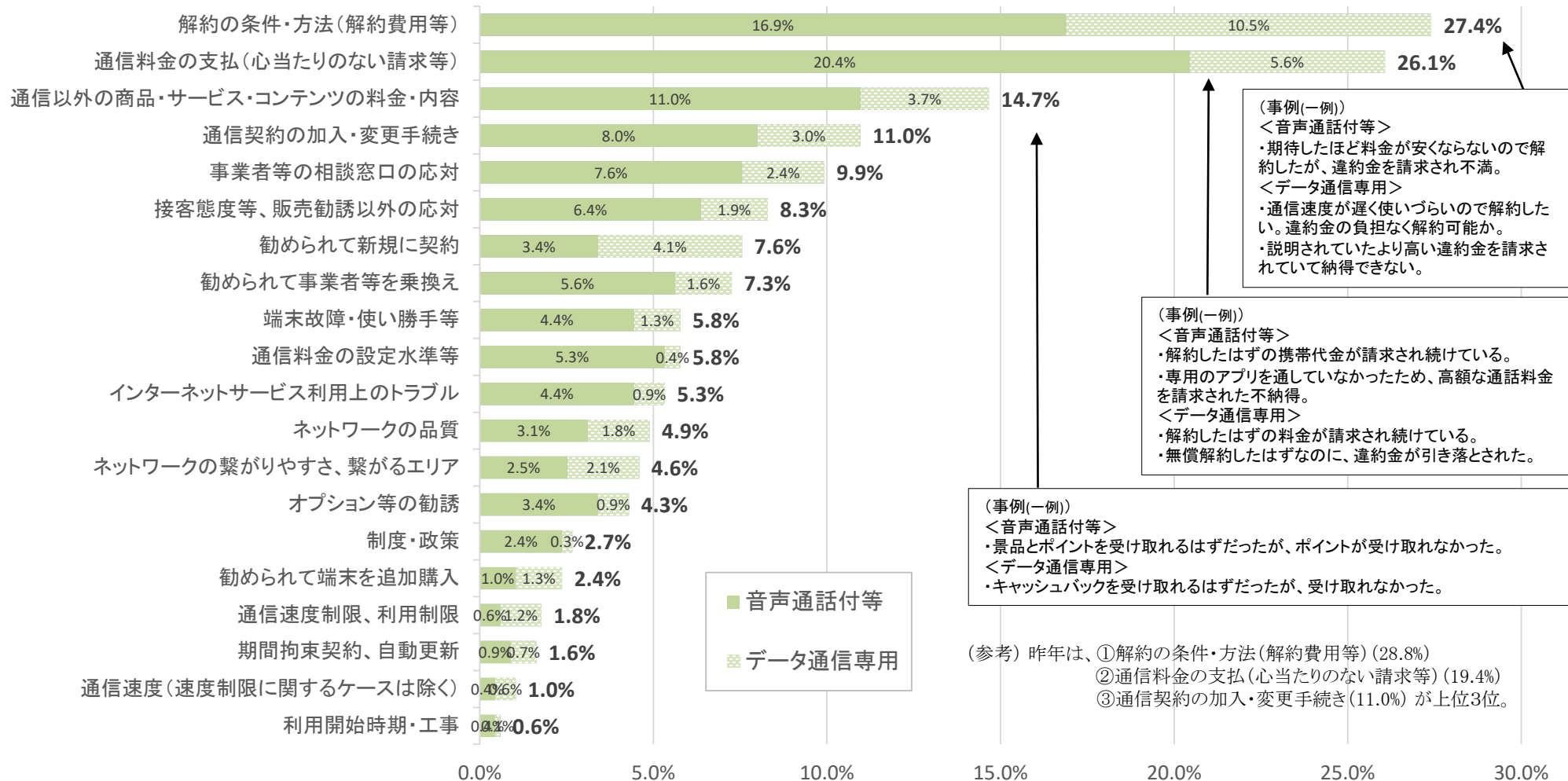
N=1,903
期間：H30.10～H31.3

- 発生元としては、音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも「店舗」の比率が最も高く、「コールセンター」「通信販売(web)」が続く。



N=675
 期間：H30.10～H31.3

○ 「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」「通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容」「通信契約の加入・変更手続き」に関する苦情相談が続く。

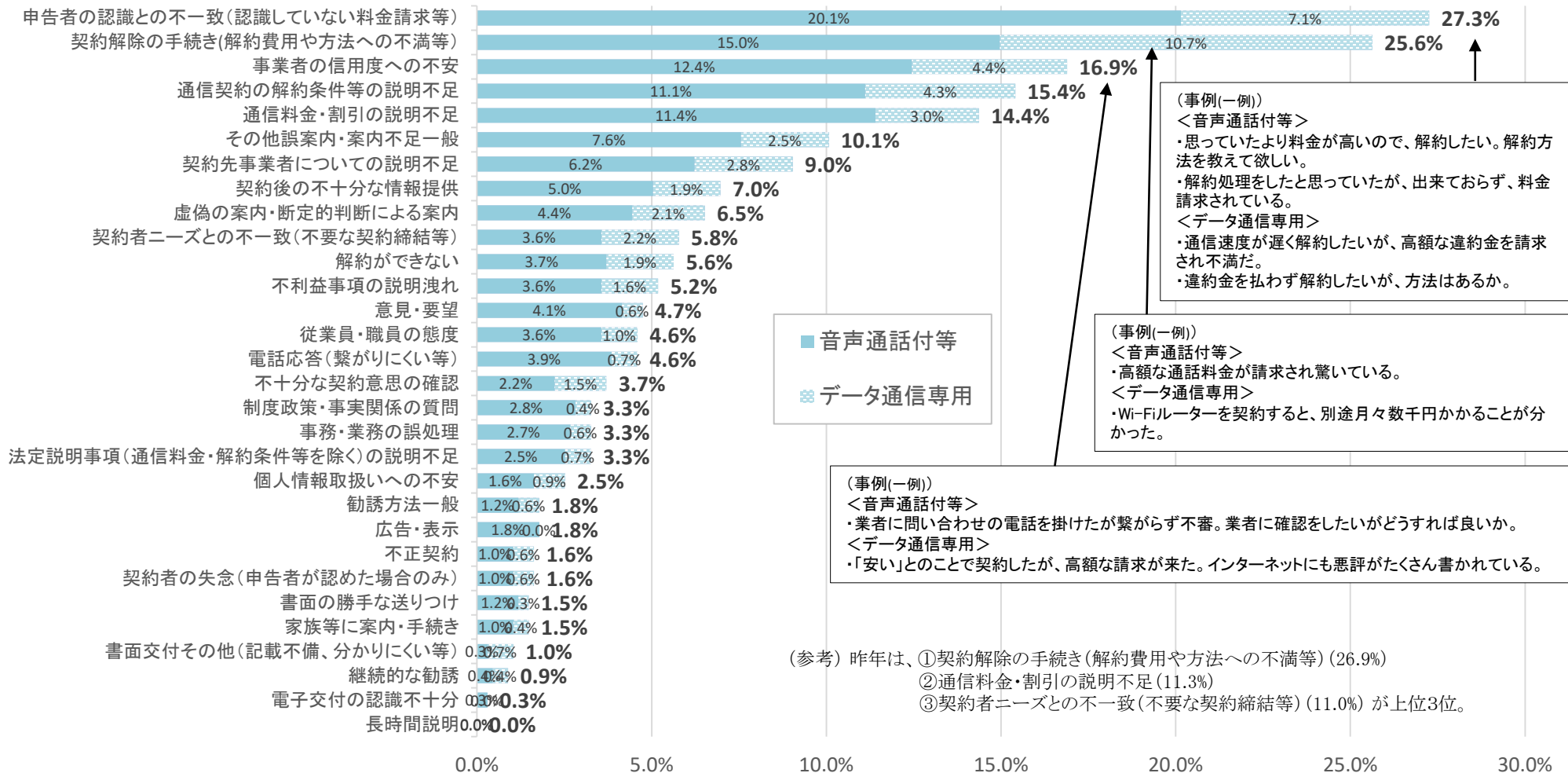


(参考) 昨年は、①解約の条件・方法(解約費用等) (28.8%)
 ②通信料金の支払(心当たりのない請求等) (19.4%)
 ③通信契約の加入・変更手続き(11.0%) が上位3位。

N=675
 期間：H30.10～H31.3

※ 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。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

○ 音声通話付等及びデータ通信専用のいずれも「申告者の認識との不一致」や「契約解除の手続き」に起因すると考えられる苦情相談が多い。

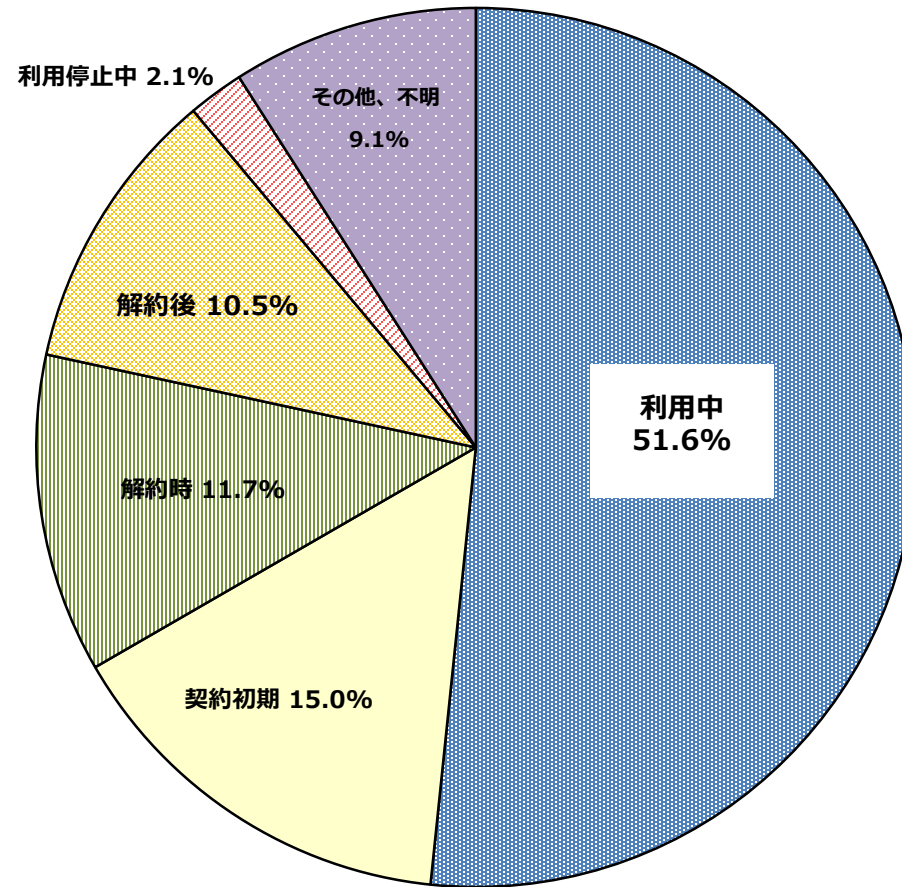


N=675

期間：H30.10～H31.3

※ 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。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

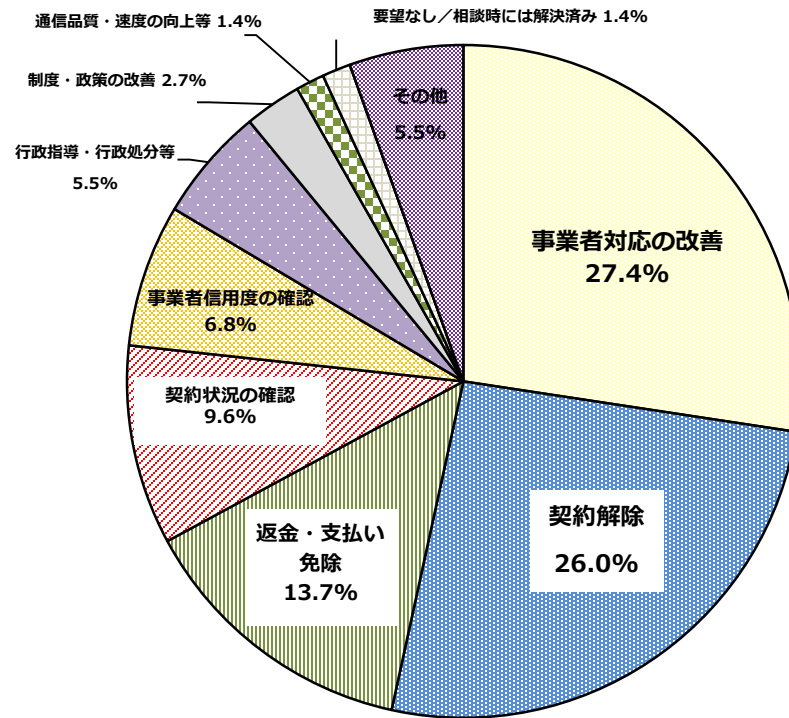
- MVNOサービスのうち、音声通話付等については、「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「契約初期」が続く。



N=486
期間：H30.10～H31.3

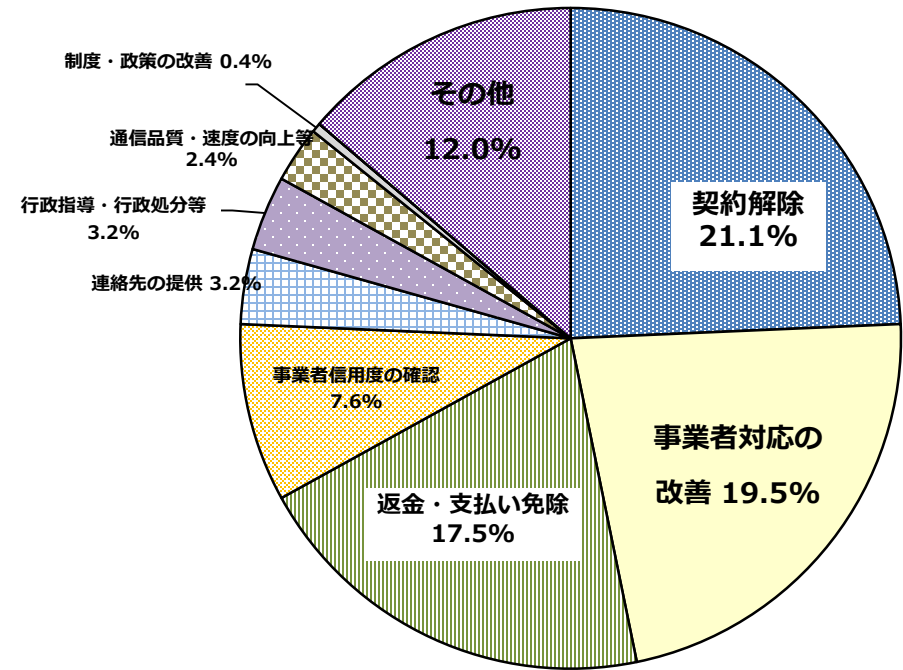
- 音声通話付等については、契約初期においては、「事業者対応の改善」を求める苦情相談の比率が最も高く、利用中においては、「契約解除」を求める苦情相談の比率が最も高い。

契約初期の内訳(要望内容)



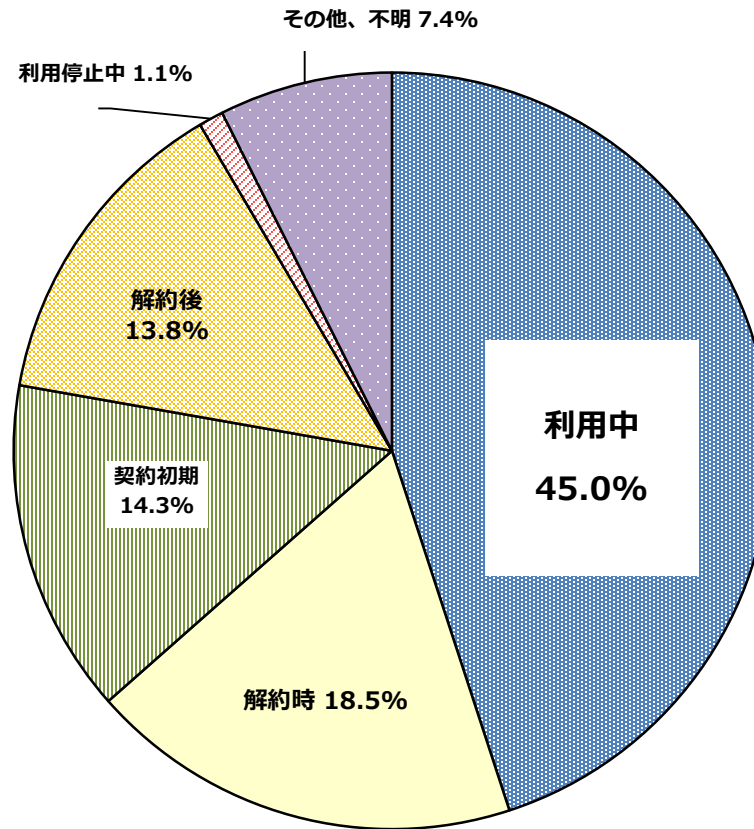
N=73
期間：H30.10～H31.3

利用中の内訳(要望内容)



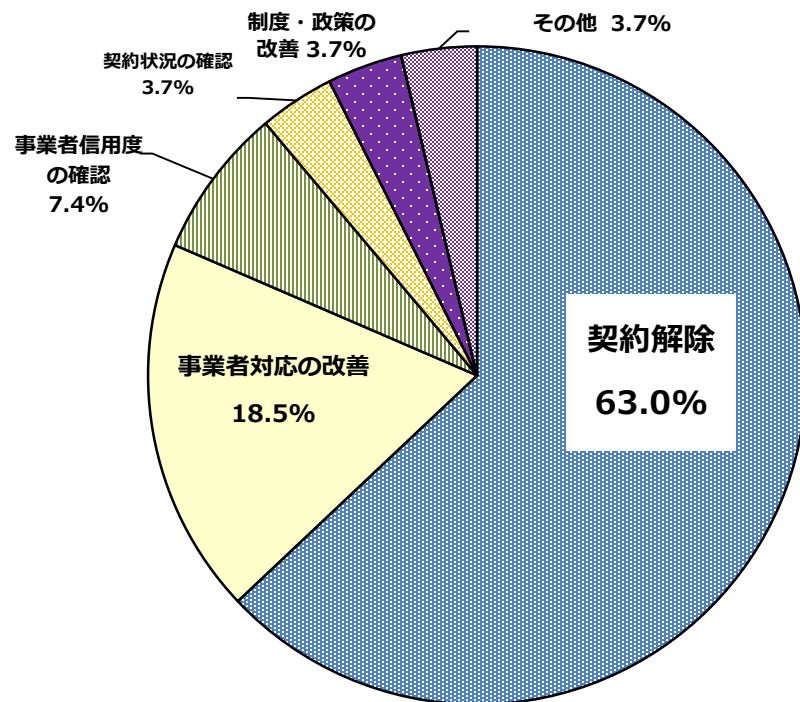
N=251
期間：H30.10～H31.3

- MVNOサービスのうち、データ通信専用については、「利用中」に生じた苦情等が最も多く、「解約時」が続く。



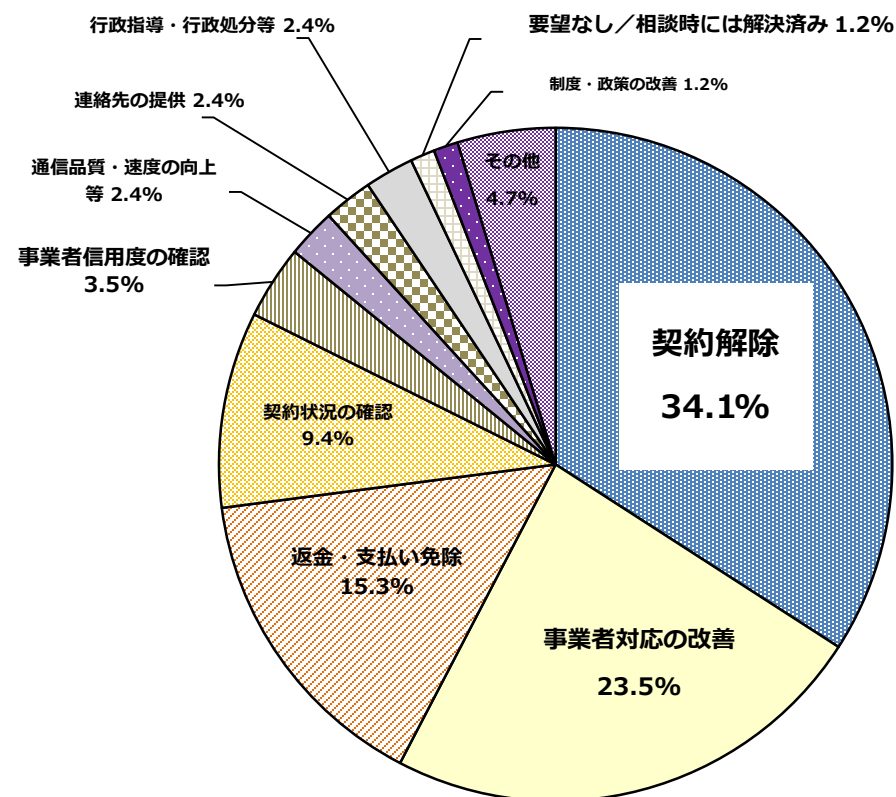
- データ通信専用については、契約初期、利用中いずれも「契約解除」を求める比率が最も高く、「事業者対応の改善」を求めるものが続く。

契約初期の内訳(要望内容)



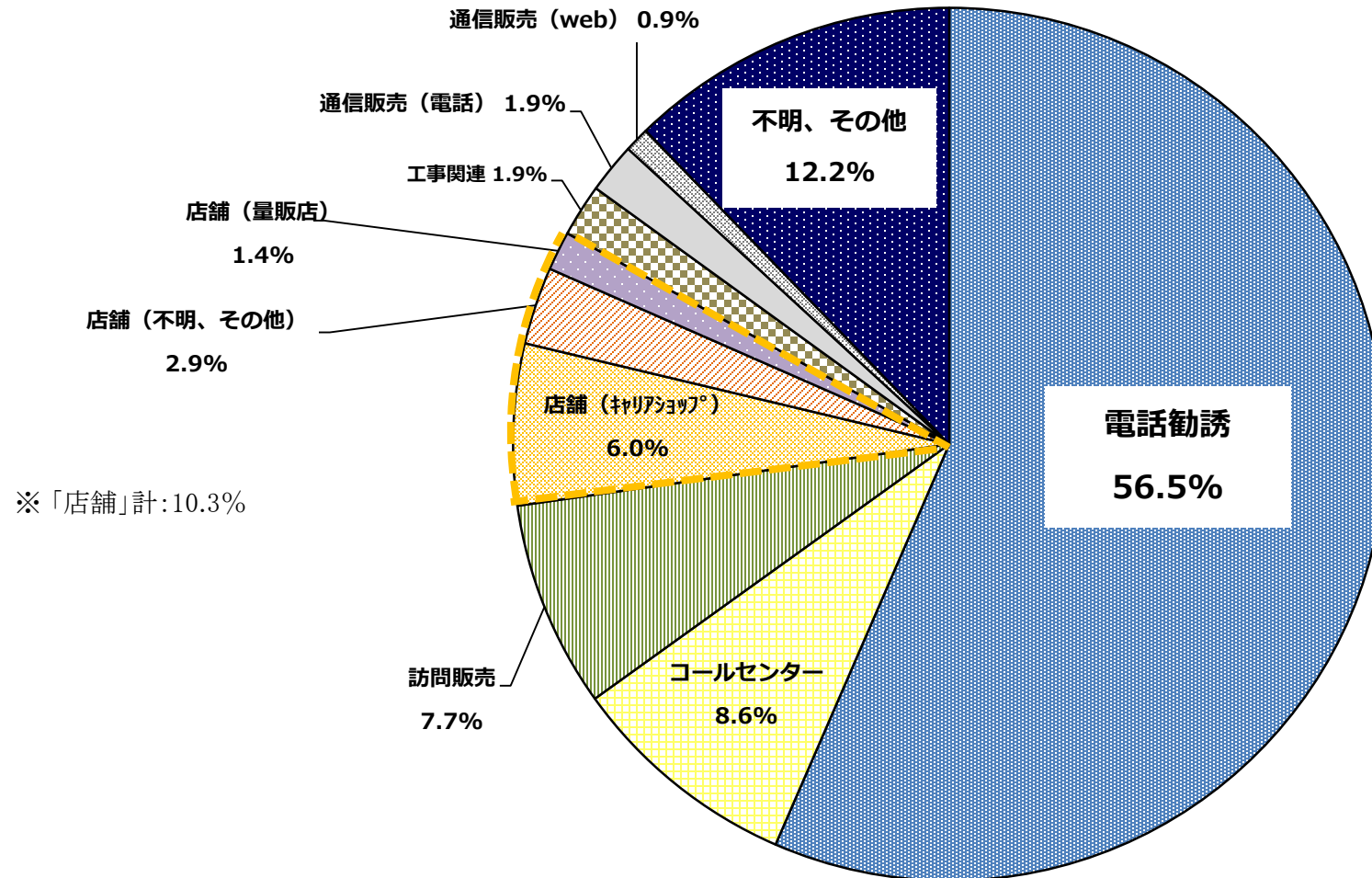
N=27
期間：H30.10～H31.3

利用中の内訳(要望内容)

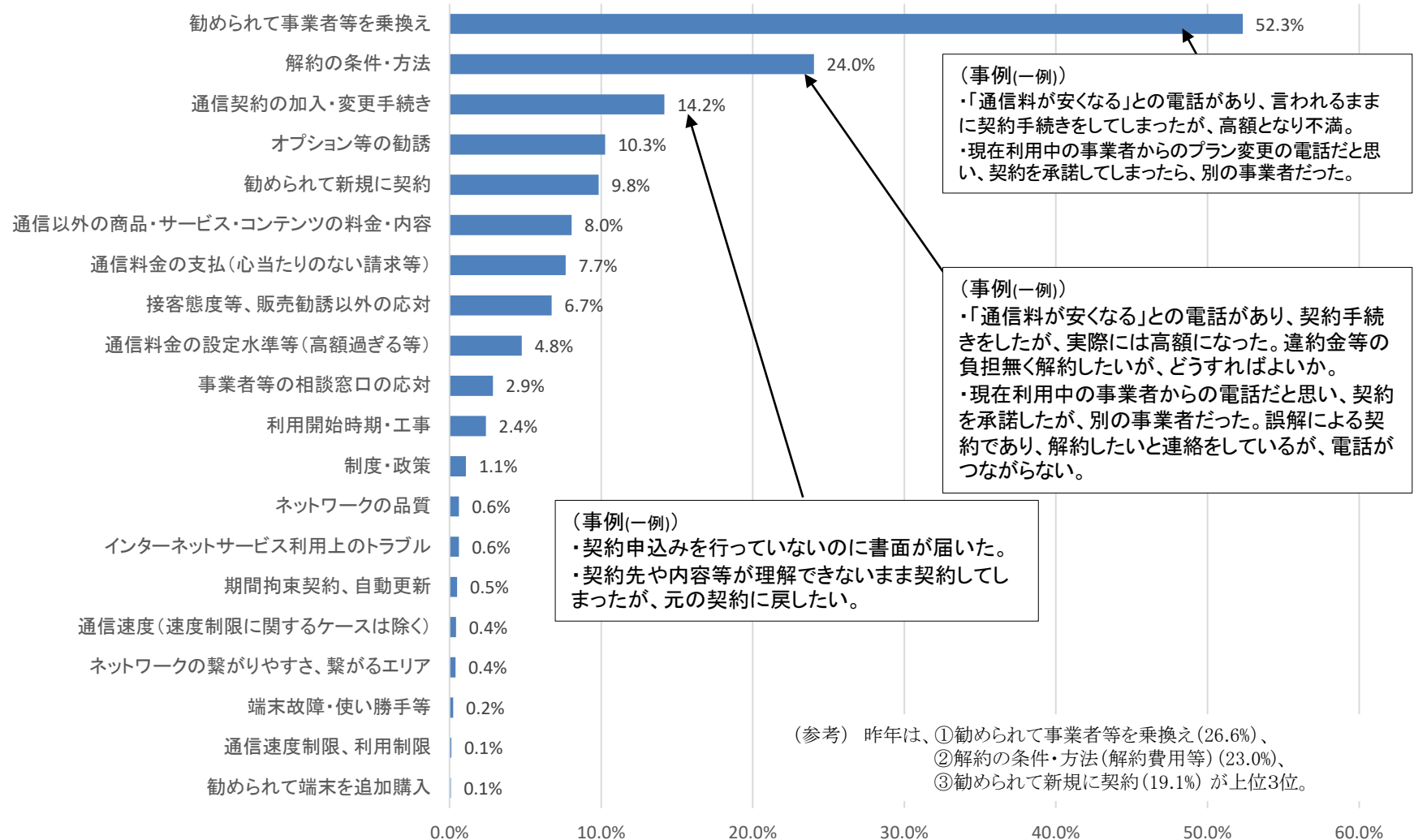


N=85
期間：H30.10～H31.3

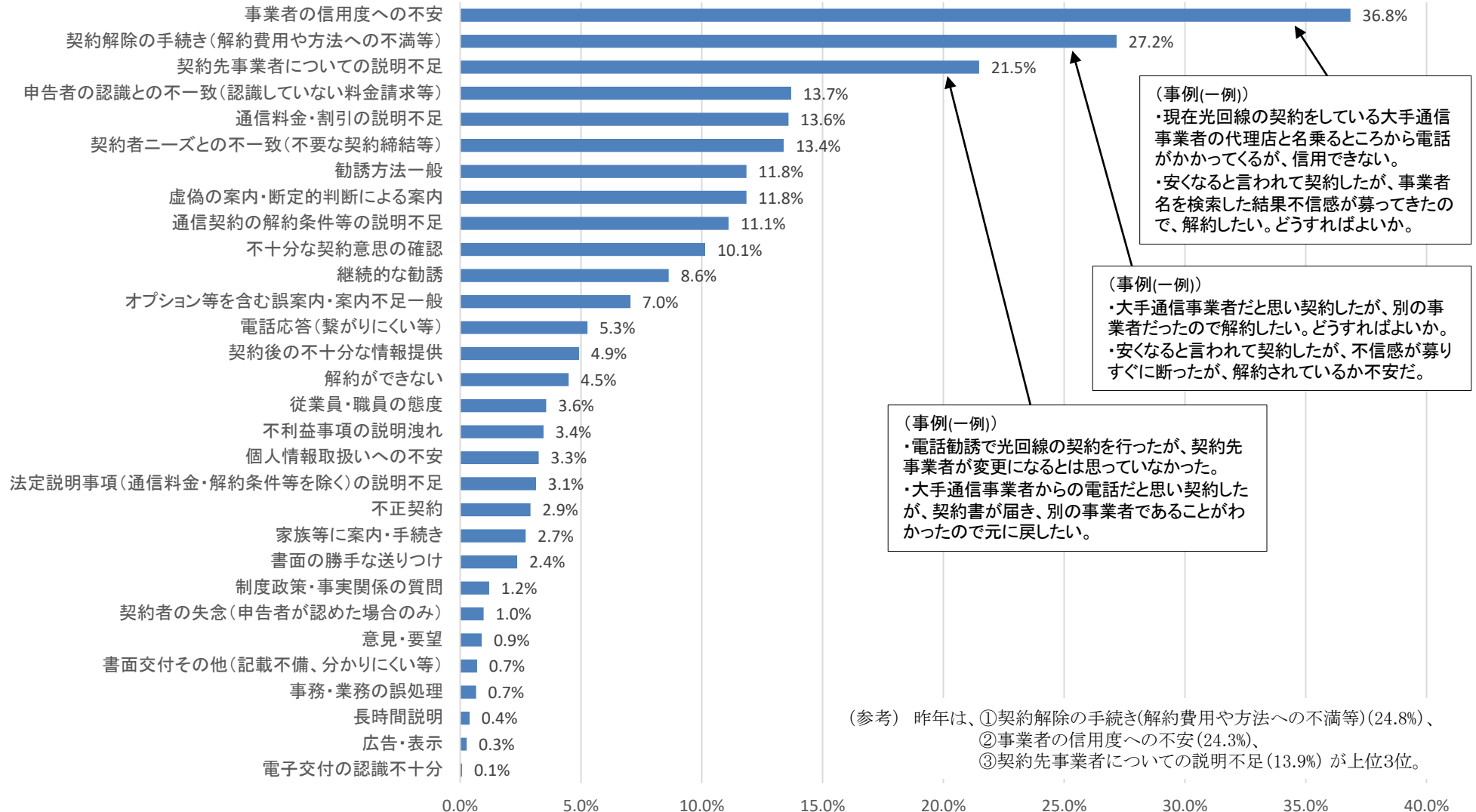
- 「店舗」を発生元とする苦情相談は限定的であり、「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が、過半を占める。



- 電話勧誘（発生チャネルのうち、56.5%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過半を占め、「解約の条件・方法」が続く。



- 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手続き」に起因すると考えられるものが多い。



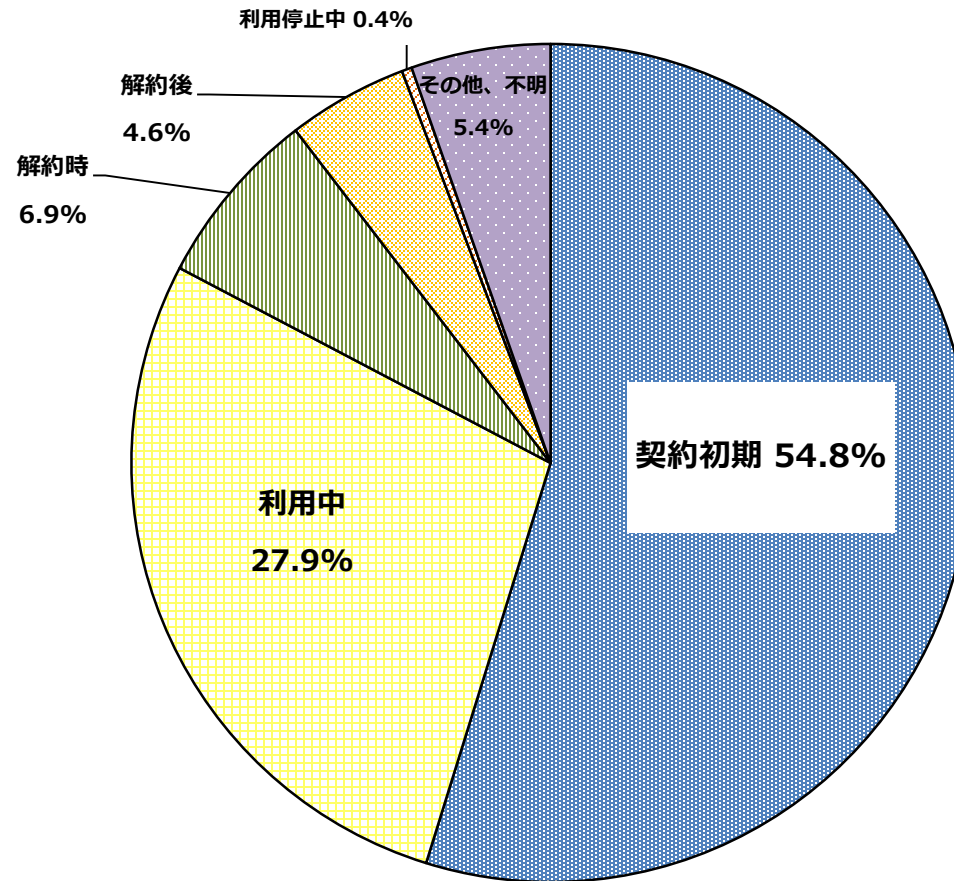
N=2,584

期間：H30年度下半期(H30.10～H31.3)

※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。

- 電話勧誘を発生元とする苦情相談では、「契約初期」に生じたものが最も多く、「利用中」に生じたものが続く。

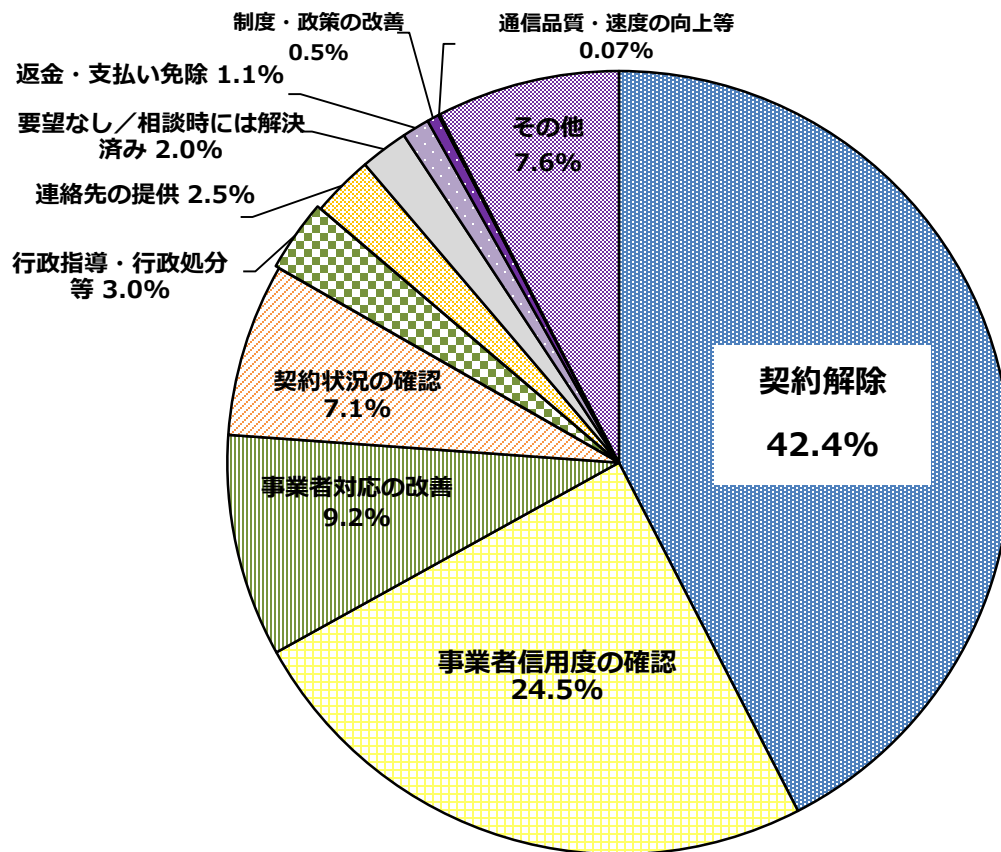


N=2,584

期間：H30年度下半期（H30.10～H31.3）

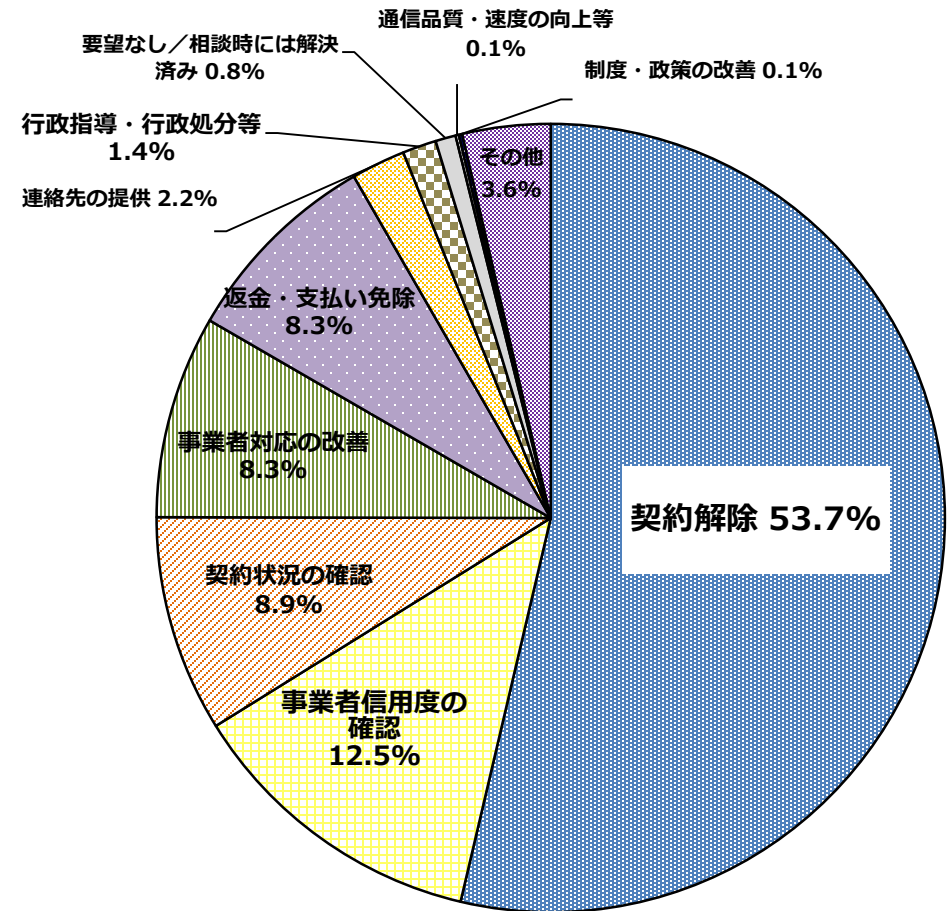
- 電話勧誘を発生元とする苦情相談のうち、契約初期の要望内容をみると、「契約解除」を求めるものが半数近い。また、利用中の苦情相談の要望内容においても、「契約解除」を求めるものが半数以上を占めている。

契約初期の内訳(要望内容)



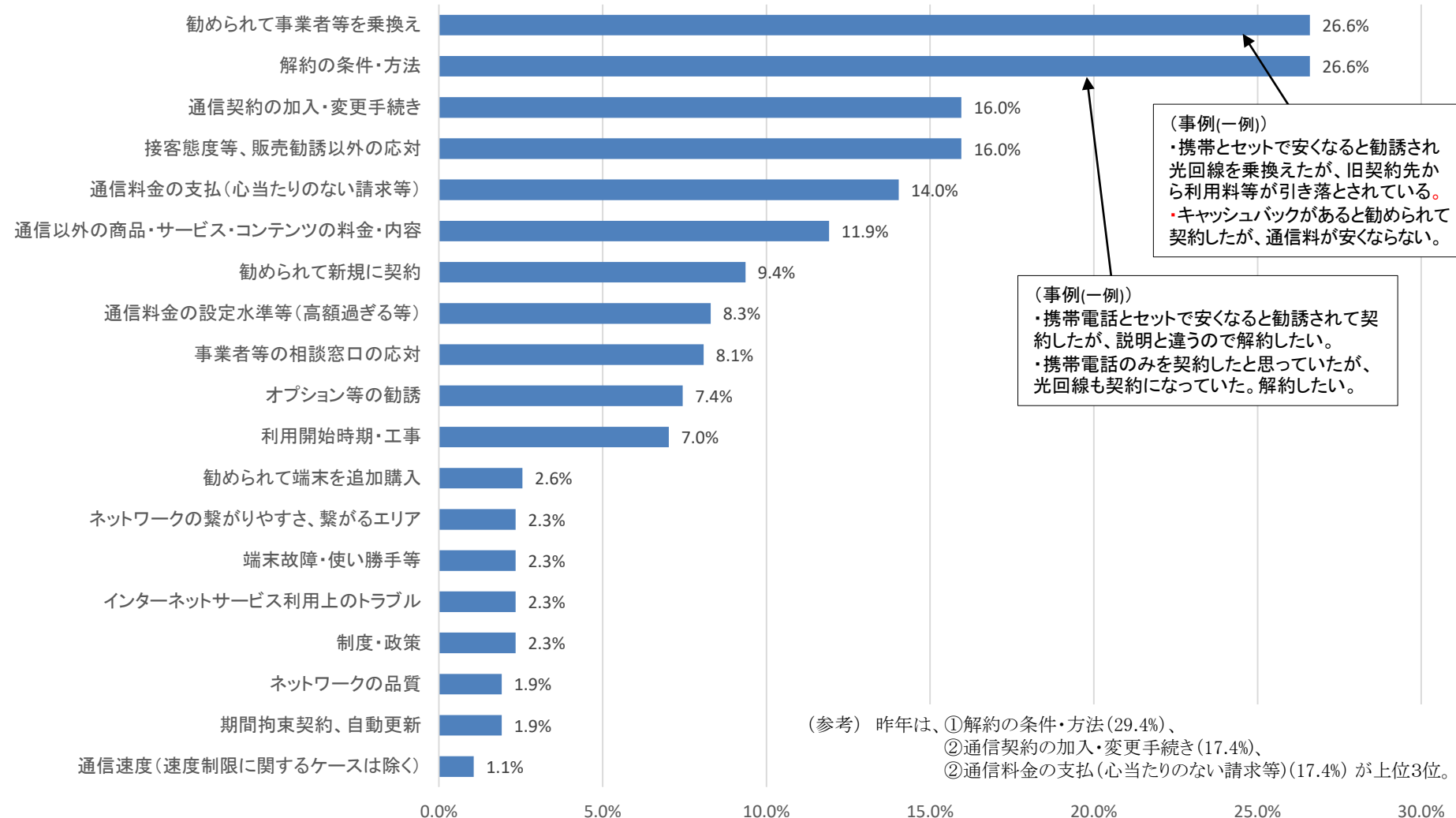
N=1,416
期間：H30年度下半期 (H30.10～H31.3)

利用中の内訳(要望内容)



N=721
期間：H30年度下半期 (H30.10～H31.3)

- 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チャネルのうち、10.3%を占める）を発生元とする苦情相談については、「勧められて事業者等に乗換え」「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。

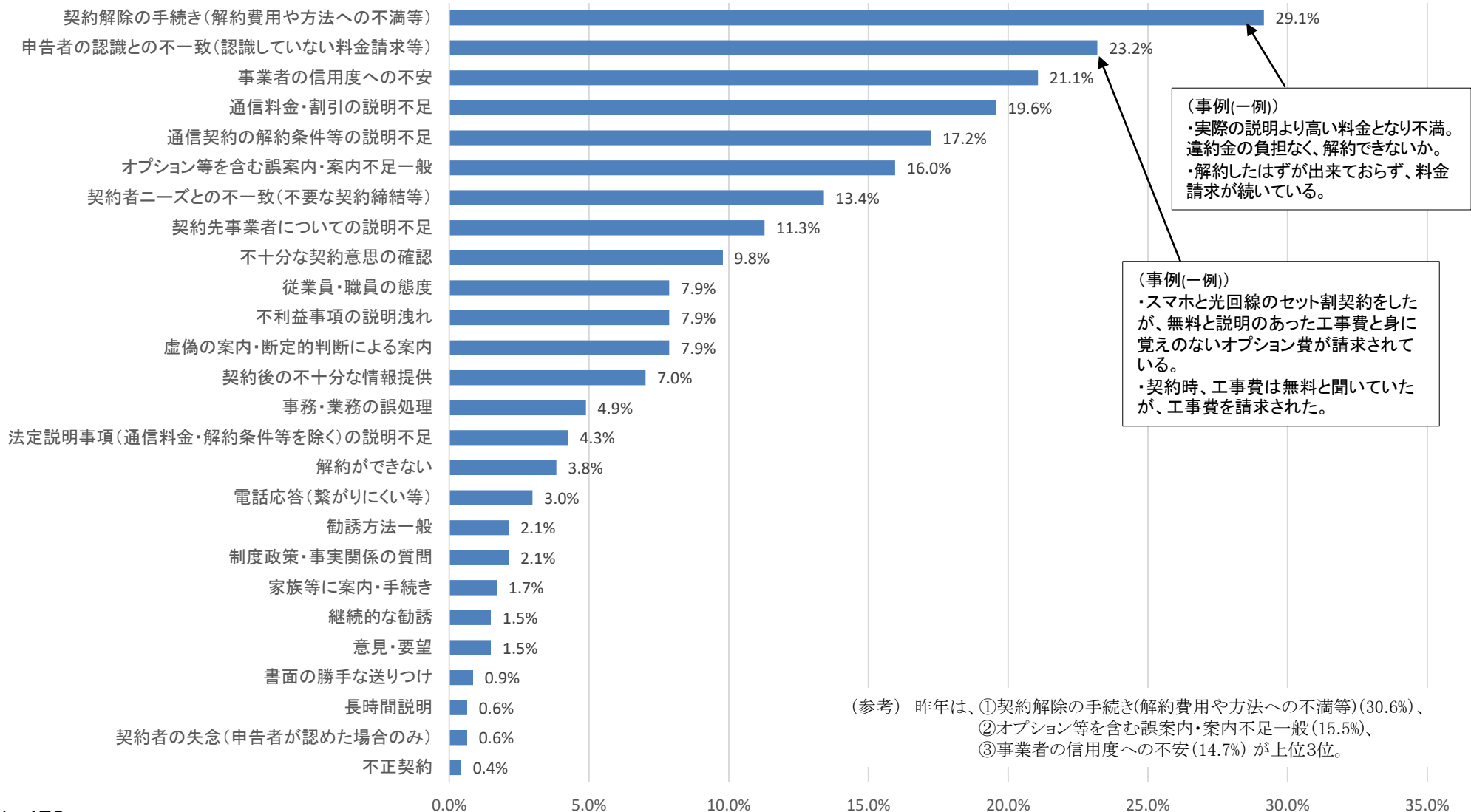


N=470

期間：H30年度下半期（H30.10～H31.3）

※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。

- 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く、続いて、「申告者の認識との不一致」に起因すると考えられるものが多い。

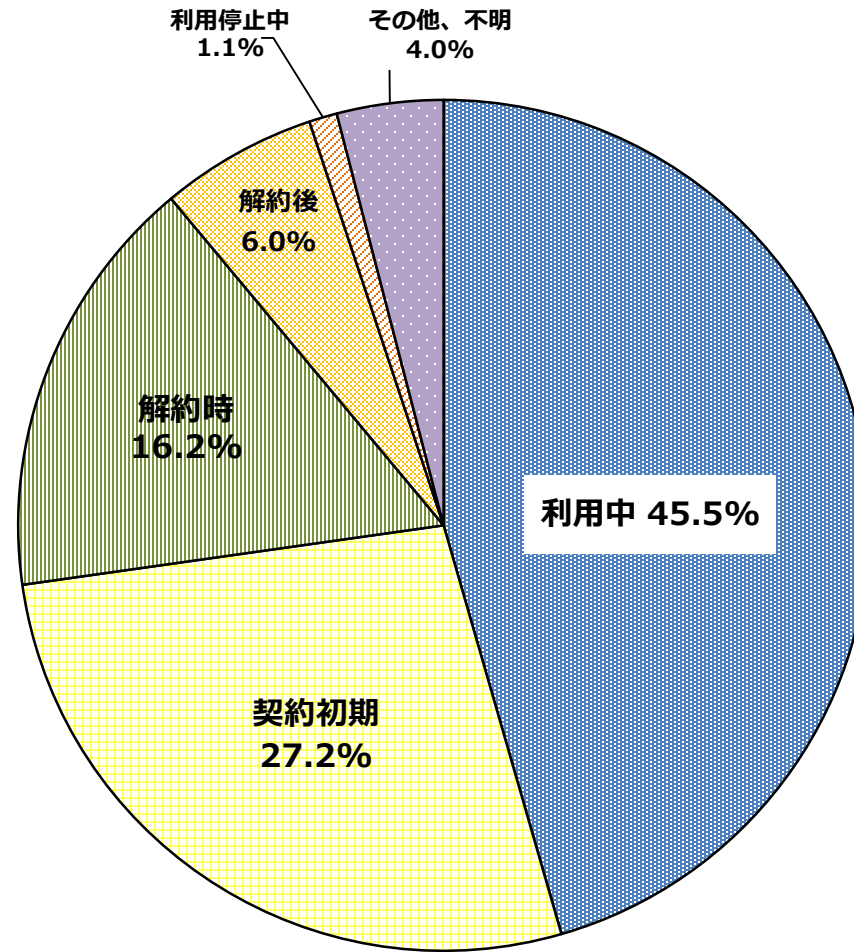


N=470

期間：H30年度下半期(H30.10～H31.3)

※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。

- 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、「契約初期」、「解約時」に生じたものが続く。

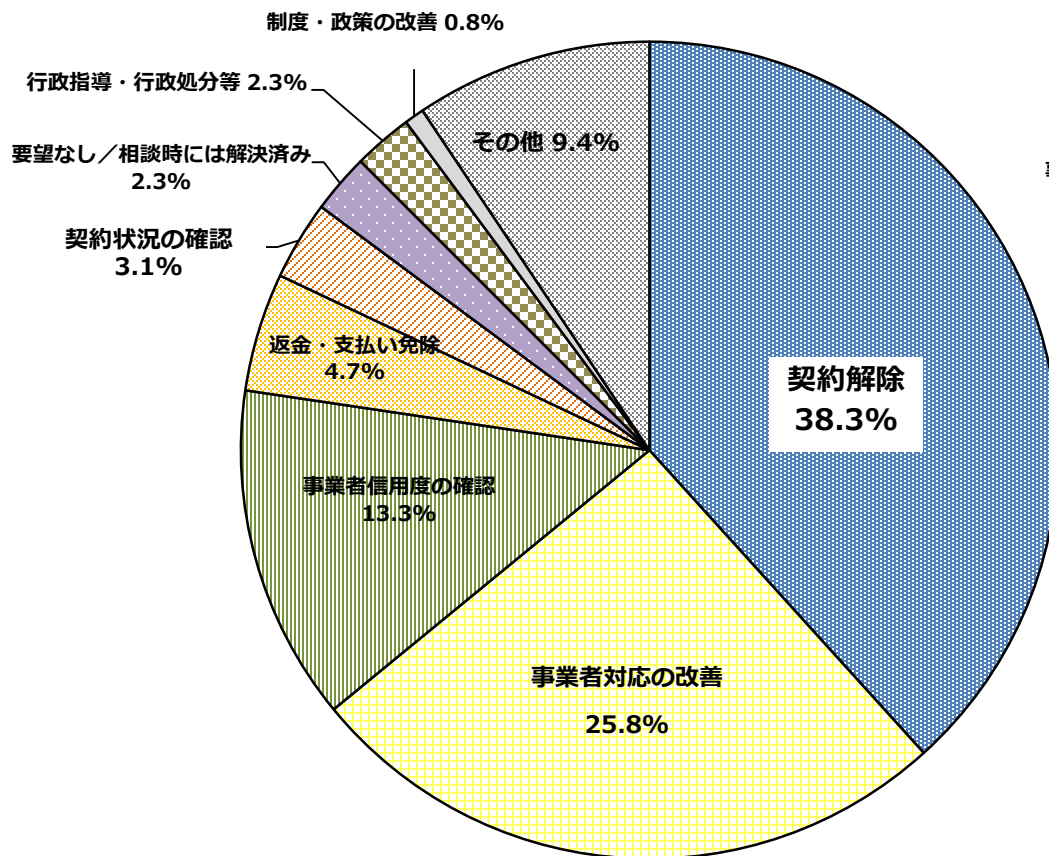


N=470

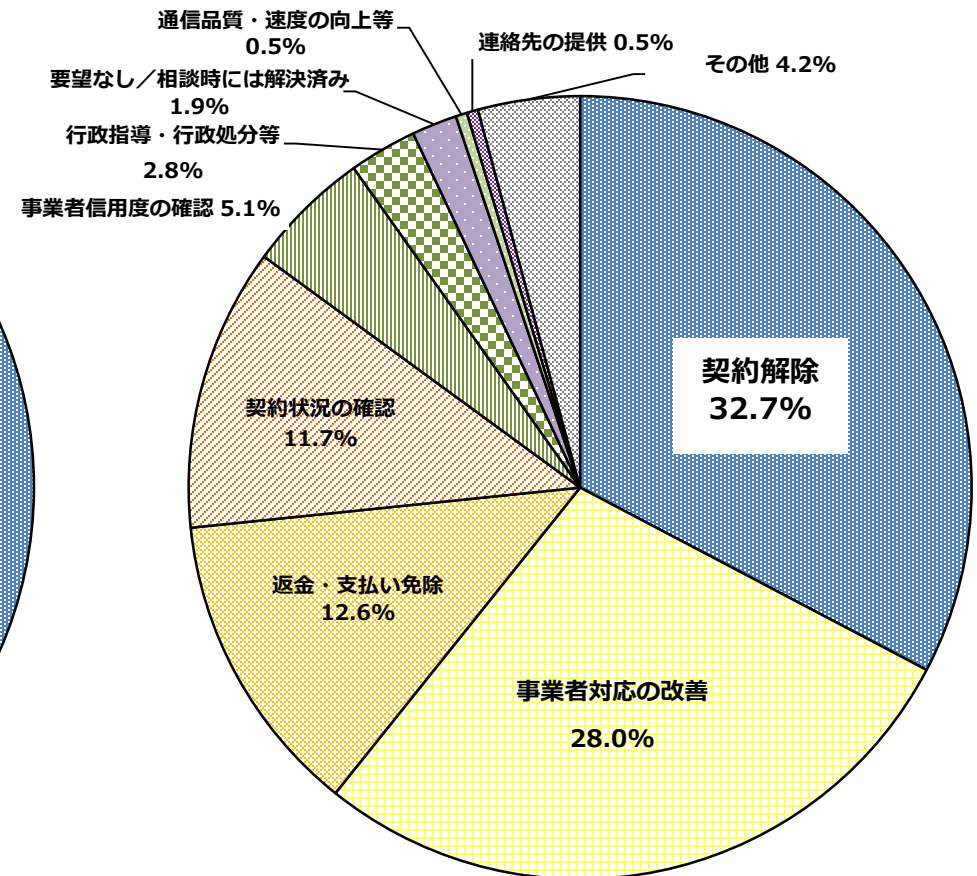
期間：H30年度下半期（H30.10～H31.3）

○ 店舗を発生元とする苦情相談のうち、契約初期、利用中のいずれも「契約解除」を求める内容が最も多く、「事業者対応の改善」が続く。

契約初期の内訳(要望内容)



利用中の内訳(要望内容)



N=128
期間：H30年度下半期（H30.10～H31.3）

N=214
期間：H30年度下半期（H30.10～H31.3）

販売現場における実地調査～説明状況等に係る覆面調査～ (平成30年度・MVNO)

【調査対象事業者数】

MVNOサービスを提供する事業者 11社(報告規則に基づく契約者数(H30.3末)の上位11社(市場の約70%)。店舗販売を実施しない社を除く)
(音声通話付(端末+SIM):4社、音声通話付(SIMのみ):6社、データ通信専用(端末+SIM):2社)

※上記のうち音声通話付の1社については、直営店で「端末+SIM」、代理店で「SIMのみ」を扱っているため、重複してカウントしている。

【実地調査(覆面調査)の方法等】 ※本公表資料で結果を報告する調査

- ・ 契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場(ブランドショップ・量販店等)に派遣し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。
- ・ 店頭において通信契約を締結し通信回線の開通までが可能である店舗において調査を実施。
(オプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まないことが前提)
- ・ 各社10～50回の計265回の調査を実施。(平成30年12月上旬から平成30年12月下旬まで調査を実施)
対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定したもの。
- ・ 原則、販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
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が履行されているかどうかを確認するため、携帯電話端末とSIMのセット販売を行っている一部店舗において端末の購入及び通信サービスの契約を締結。
(このうち、利用者確認がなされ、フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかどうかを確認できたものは12件。)
- ・ 音声通話付については、フィルタリングの必要性・内容の説明がなされているか等の確認のため、調査員の子どもが端末を使用するという設定で実施。
- ・ 調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提で、結果を解釈することとする。

販売現場における実地調査～説明状況等に係る覆面調査～ (平成30年度・MNO・FTTH)

【調査対象事業者数】

MNOサービスを提供する事業者……………3社

FTTHサービスを提供する事業者……………17社

(FTTHサービスの実地調査(覆面調査)対象事業者は、報告規則に基づく契約者数(H30.3末)の上位21社(市場の約90%)のうち、法人等向けを主体とする事業者や店舗での契約、電話による申込み(インバウンド)をほぼ行っていない事業者を除いた17社を対象としている。)

【実地調査の方法等】 ※本公表資料で結果を報告する調査

契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場(ブランドショップ・量販店等)に派遣又は架電し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。

○ MNOサービス

- ・ 店舗において、新規契約を前提として調査を実施(オプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まない)。
- ・ 各社57～59回の計175回の調査を実施。(平成31年2月から3月まで調査を実施)
対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定。
- ・ 原則、販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。
その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
- ・ 今回、一部(18件)については、青少年フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかを確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約締結まで実施。これらの調査については、併せてFTTHサービスとのセット契約も実施※。
※18件のうち、MNOサービスの契約締結は完了したものの、FTTHサービスの契約締結に至らなかったものが1件あった。
このため、青少年フィルタリングに係る実地調査の母数は18件とする一方、MNO・FTTHサービスセット契約の実地調査の母数は17件としている。

○ FTTHサービス

- ・ 店舗及び電話申込み(インバウンド)により、新規契約を前提とした調査を実施(光電話以外のオプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まない)。
- ・ 各社1～31回の計123回を実施。(平成31年2月から3月まで調査を実施)
対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定したもの。
- ・ 原則、販売員から説明を受け、契約を締結(又は申込みを完了)した後に契約を解除する(又は申込みを取り消す)方法により調査。
その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
- ・ 今回、一部(17件)については、MNOサービスとのセット契約も実施(MNOサービスの調査方法に記載したものの再掲)。

両サービスの調査結果については、調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提で結果を解釈することとする。

(1) MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

◎ 「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. 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

(1) MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

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

(1) MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

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。〕

- ⑮ 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
- ⑯ 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

(1) MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

◎ 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

(1) MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

◎ 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。

(2) MNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

◎ 「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。

(2) MNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

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=17

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%）

(2) MNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

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、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。

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。

※ 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13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。

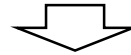
※ 関連する事業者団体の取組等

(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。

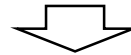
- ① 通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた囲い込みの是正
- ② 電気通信事業者及び販売代理店の勧誘の適正化
- ③ 販売代理店に対する届出制度の導入



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 消費者保護ルールを検証に関する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(改善・検討事項)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、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。

第3章関係

◆ 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」

概 要

「モバイル市場の競争環境に関する研究会」及び「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」が合同で、**モバイルサービス等の適正化に向けて早急に取り組むべき事項を整理**したもの。

構 成

以下について、**電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を検討・実施**することを提言。

- ①シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現
- ②販売代理店の業務の適正性の確保

モバイルサービス等の適正化

シンプルで分かりやすい
携帯電話に係る
料金プランの実現

販売代理店の業務の
適正性の確保

議論の経緯

モバイル市場の競争環境に関する研究会

2018年

第1回(10/10) 事務局説明ヒアリング①

第2回(10/18) ヒアリング②

第3回(11/14) ヒアリング③

消費者保護ルールの検証に関するWG

第1回(10/22) 事務局説明ヒアリング①

第2回(11/8) ヒアリング②

第3回(11/15) ヒアリング③

第4回(11/26)
【合同会合】
緊急提言案

2019年

パブリック
コメント
(~12/18)

第6回(1/17)
【合同会合】
緊急提言
とりまとめ

提言①：シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現

89

最低限の基本的なルールとして電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を検討・実施

主な問題点

- ❑ 購入する端末によって通信料金が異なり不公平。
- ❑ 割引等を受けるために通信役務の継続利用が求められる場合があり、利用者を過度に拘束。
- ❑ 端末買換えサポートプログラム(4年縛り)は、通信役務の継続を条件とし、利用者を囲い込み。

- ❑ 期間拘束なしの料金プランが実質的な選択肢となっていない。
- ❑ 違約金の算定根拠が不明。
- ❑ 期間拘束の自動更新により、スイッチングコストが上昇。

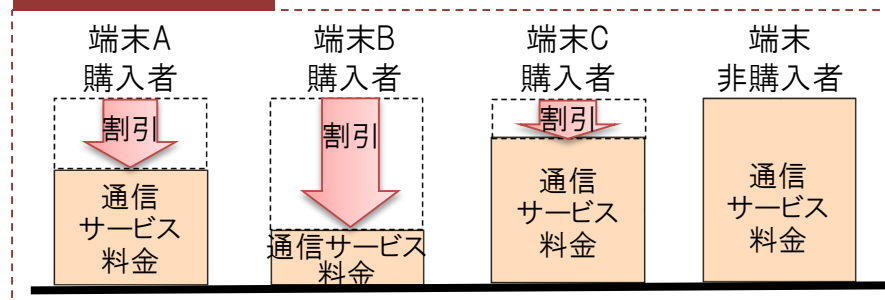
主な提言

- ❑ 端末購入を条件とする通信料金の割引を廃止。
- ❑ 通信契約の一定期間の利用継続を条件とした端末代金の割引の見直し。
- ❑ 端末買換えサポートプログラム(4年縛り)について抜本的に見直し(通信契約とのひも付けを禁止)。

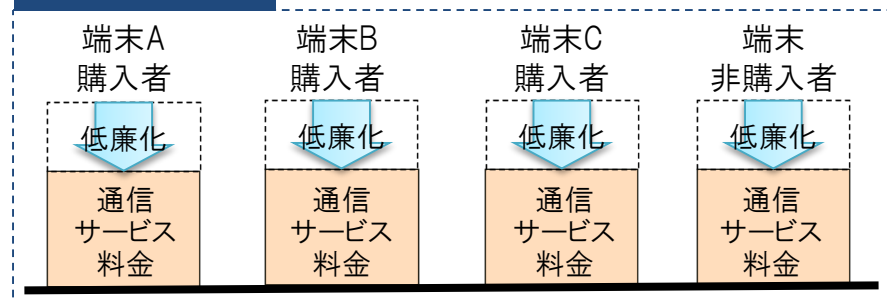
- ❑ 期間拘束なしの料金プランについて、合理的理由なく著しく劣る提供条件の設定を禁止。
- ❑ 合理的根拠のない著しく高額な違約金を禁止。
- ❑ 自動更新の有無により料金等に差を設けることを禁止。

＜想定される料金プランの見直しイメージ＞

現 状



見直し後



※このほか、過度に複雑な料金プランや合理性を欠く料金プランについても見直しを求める。

販売代理店の業務の適正性の確保に向け、電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を実施

主な問題点

- 通信サービスに係る苦情・相談が依然として多いが、販売代理店への指導は一義的には通信事業者に委ねられ、行政の現状把握が不十分。
- 二次、三次販売代理店等の存在も含め、通信事業者による指導が十分に行き届かず。
- 通信事業者・販売代理店による**利用者に誤認を与える勧誘**のほか、販売代理店における**独自の過度な端末購入補助等**の不適切な業務は、**業務改善命令の対象外**。

現 状

通信サービスの提供条件の説明義務

代理店を直接把握する手段なし
(通信事業者を通じて把握)

利用者に誤認を与える勧誘への規律なし

端末の販売等に係る処分権限なし

主な提言

- 行政が販売代理店の存在を直接把握できるよう届出制度を導入。
- 通信事業者・販売代理店による、利用者に誤解を与える**不適切な勧誘行為**(社名や勧誘目的の不明示等)を**禁止**。
- **販売代理店の不適切な業務実態**(独自の過度な端末購入補助等)について**業務改善命令の規律を導入**。

見直し後

通信サービスの提供条件の説明義務

代理店の届出制を導入

利用者に誤解を与える不適切な勧誘行為を禁止

通信サービスの提供を前提条件とする
端末の販売等について、
業務改善命令等の規律を導入

- 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に、電気通信事業法の一部を改正（5月17日公布、10月1日施行。）。

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囲い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。

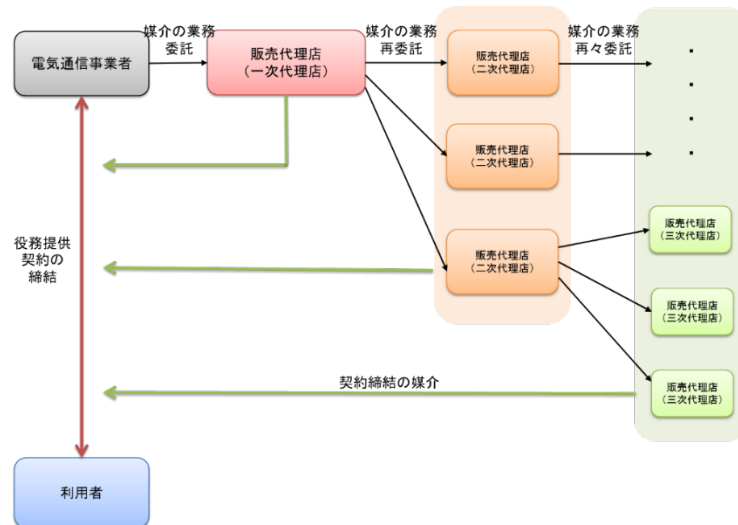
現状・課題

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・適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)

- 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

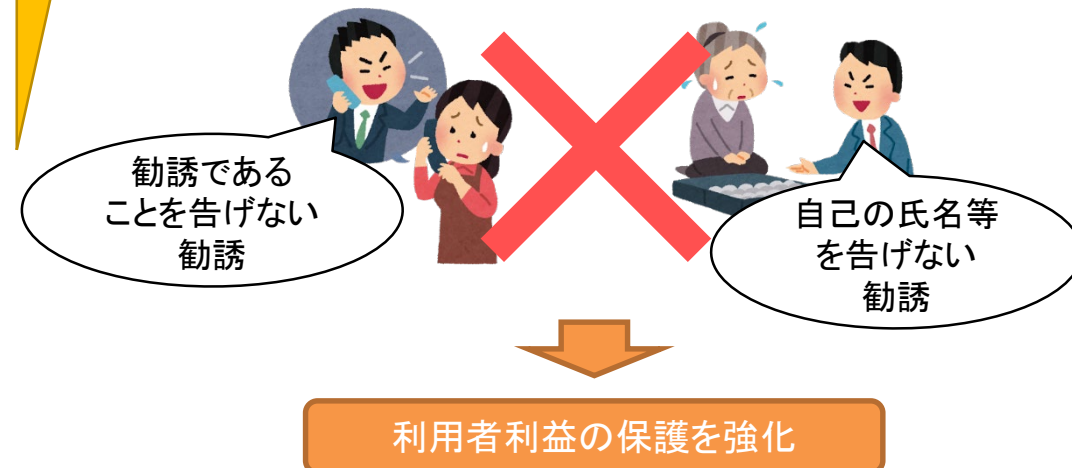
改正法による措置

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。

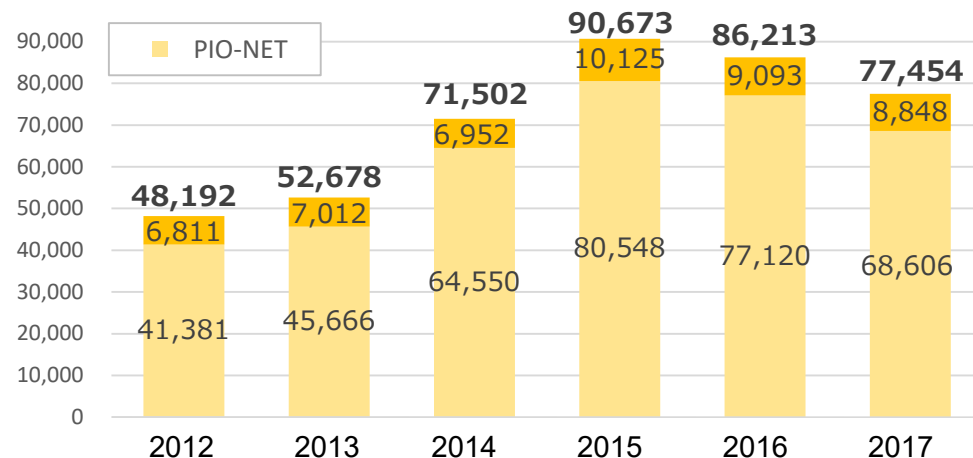
➤ 違反した場合は業務改善命令の対象

利用者の誤解を招く不適切な勧誘の是正



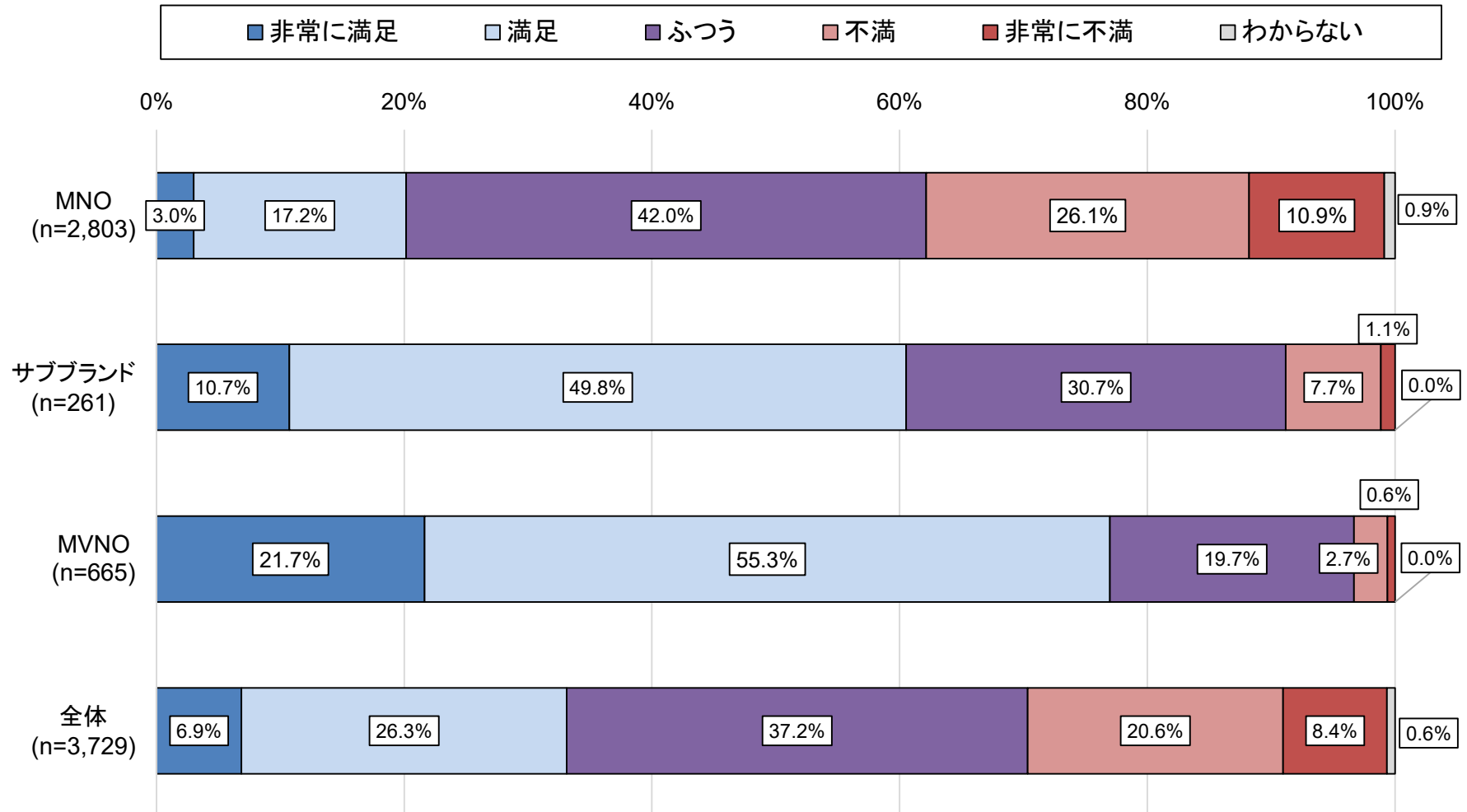
電気通信サービスに係る苦情相談件数

(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)

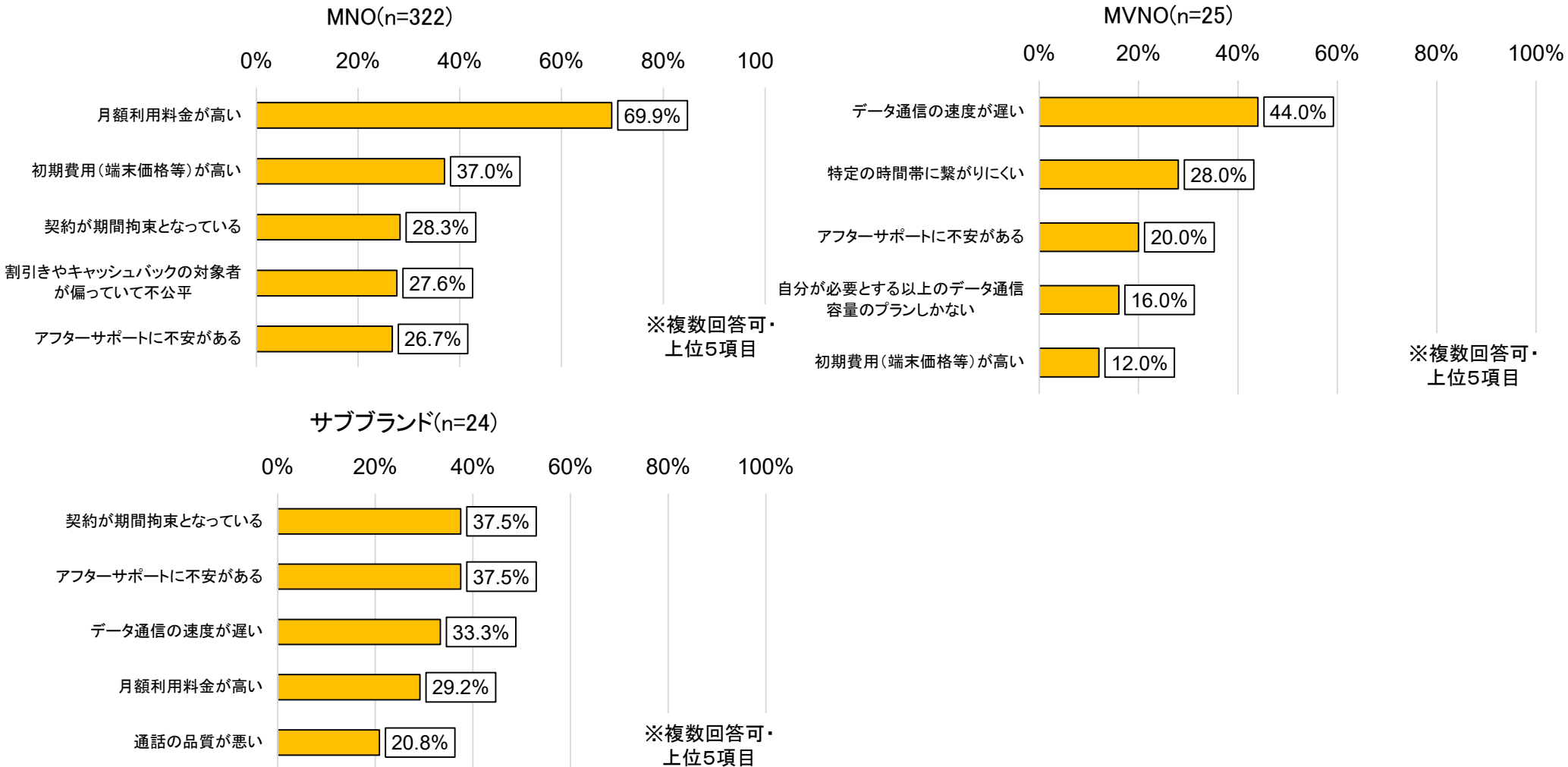


◆ 利用者意識

【移動系通信サービスの料金に対する満足度】



【移動系通信サービスの不満足な点】



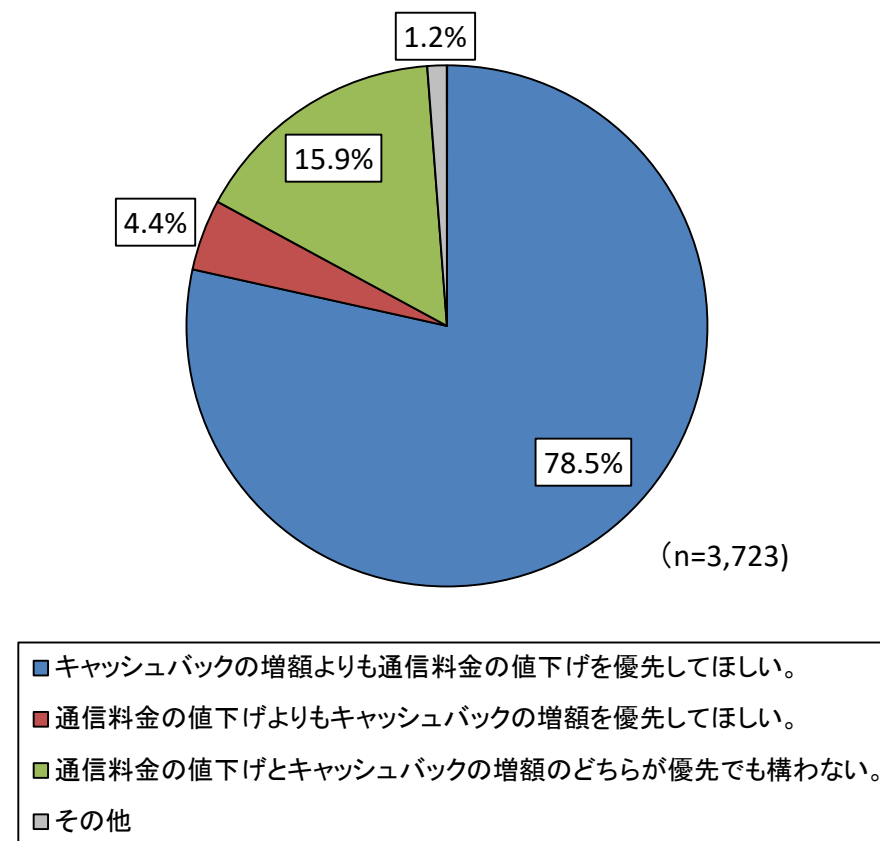
- アンケートに回答した全てのMNO及び約半数のMVNOがキャッシュバックを実施しており、還元対象費目を特に設定せずに実施している事業者が多かったほか、昨年度に引き続きMNOのみが他社設定違約金を還元対象費目としていた。還元方法はMNO、MVNOのいずれも同傾向であったが、現金でのキャッシュバックを実施したと回答したMNOはいなかった。
- 移動系通信サービスにおける、キャッシュバックと料金値下げに関する認識では、「キャッシュバックの増額よりも通信料金の値下げを優先してほしい」との回答が最も多かった(78.5%)。

【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。

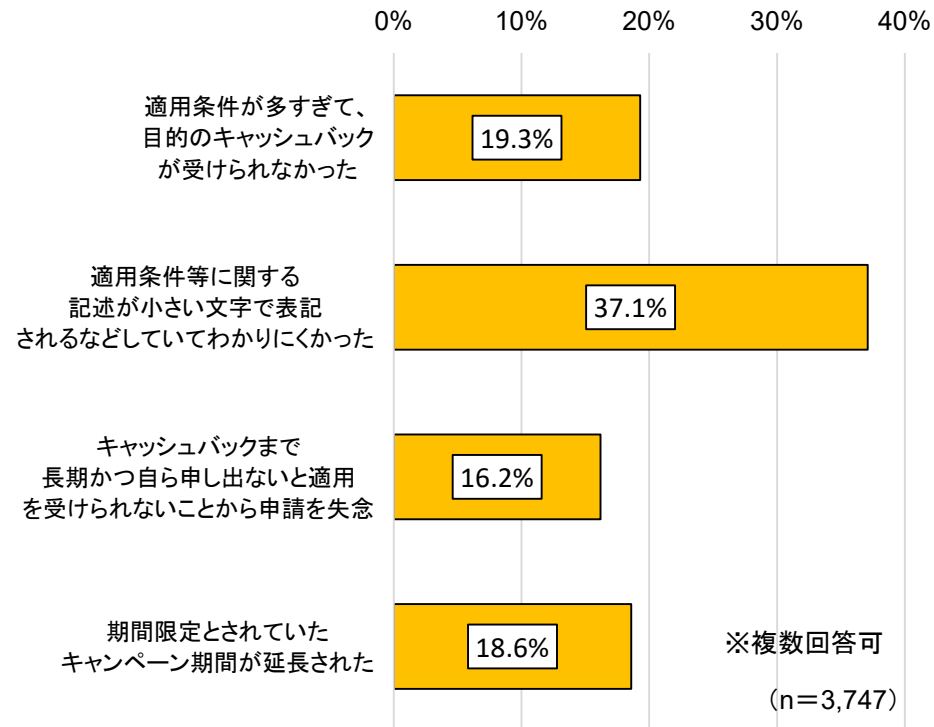
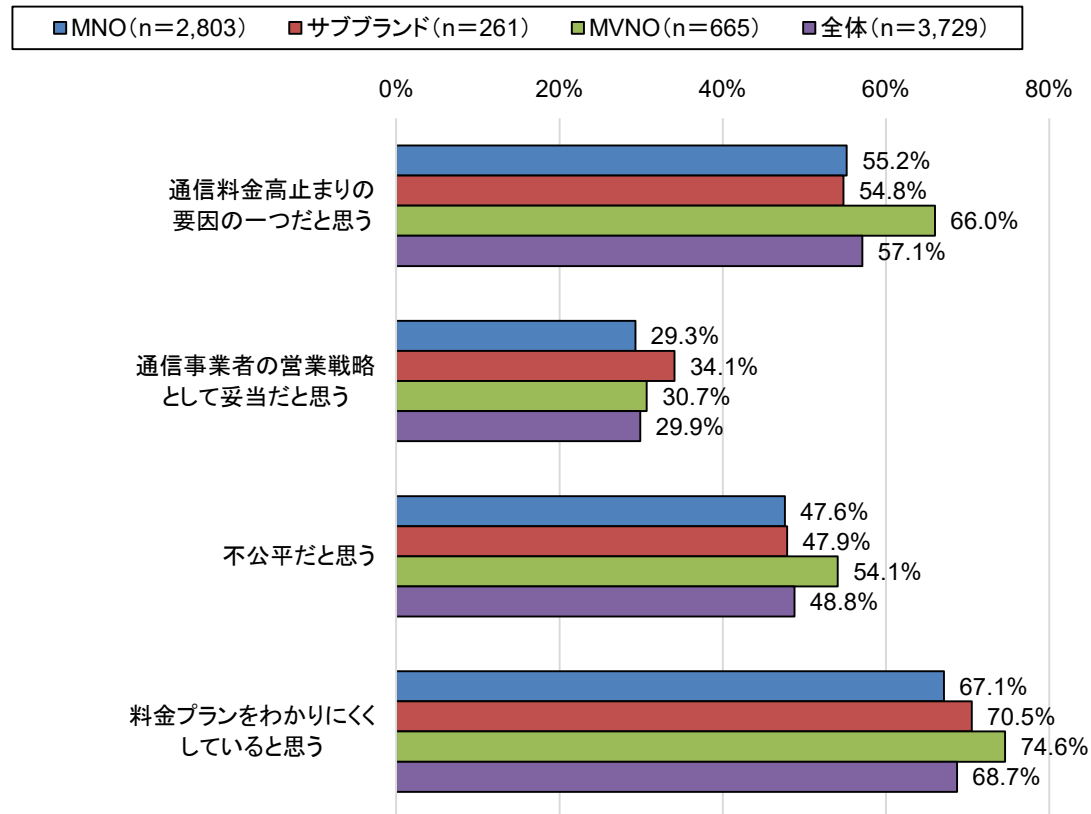
【移動系通信サービスにおけるキャッシュバックと料金値下げに関する認識】



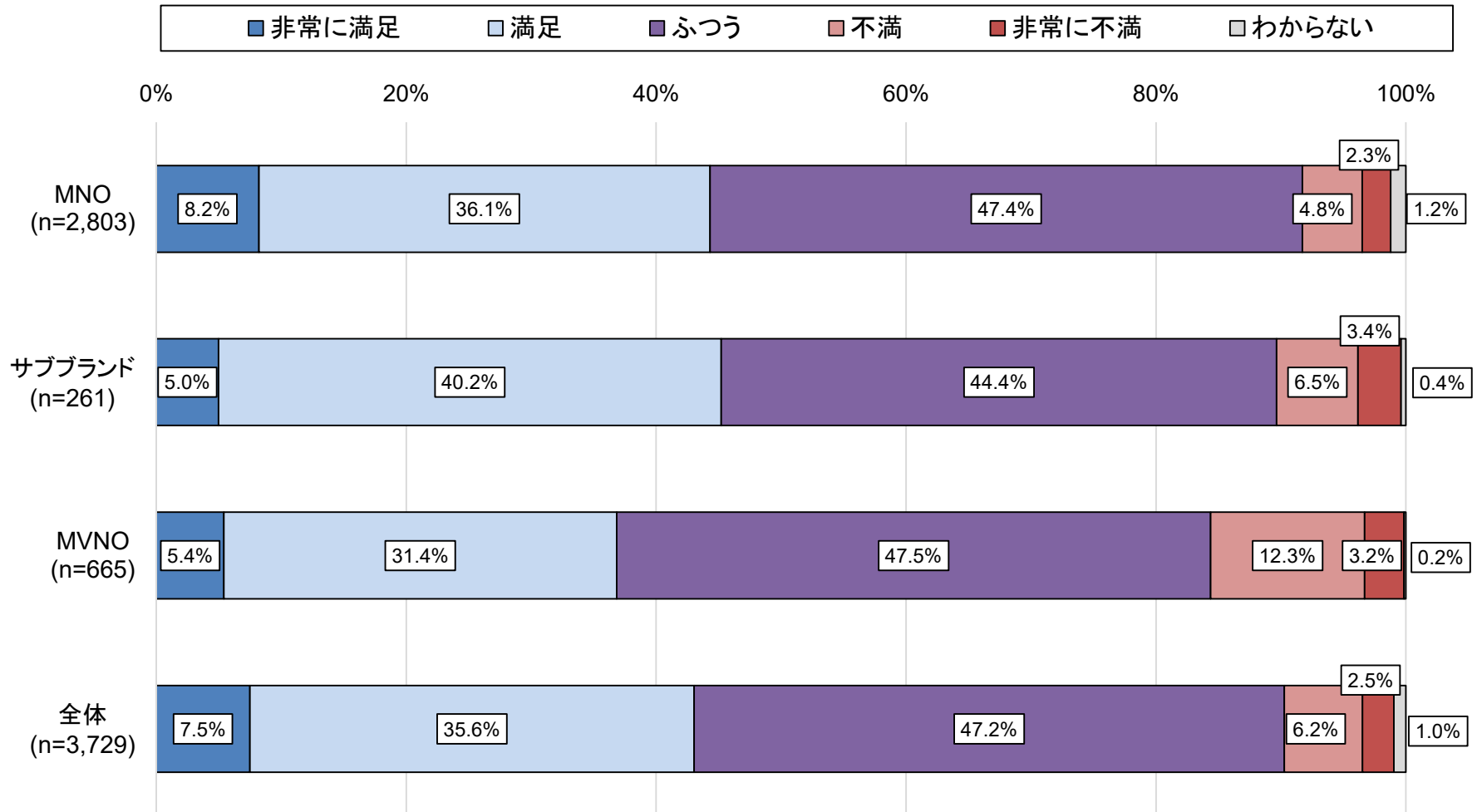
- キャッシュバックに対する認識では、MVNO利用者において批判的な意見の割合が高い。また、「料金プランを分かりにくくしている」と感じる人の割合は全体で68.7%であり、他の項目に比べ最も高かった。
- キャッシュバックに関する利用者の経験では、「適用条件等の表記がわかりにくい」が37.1%で最も多かった。

【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】



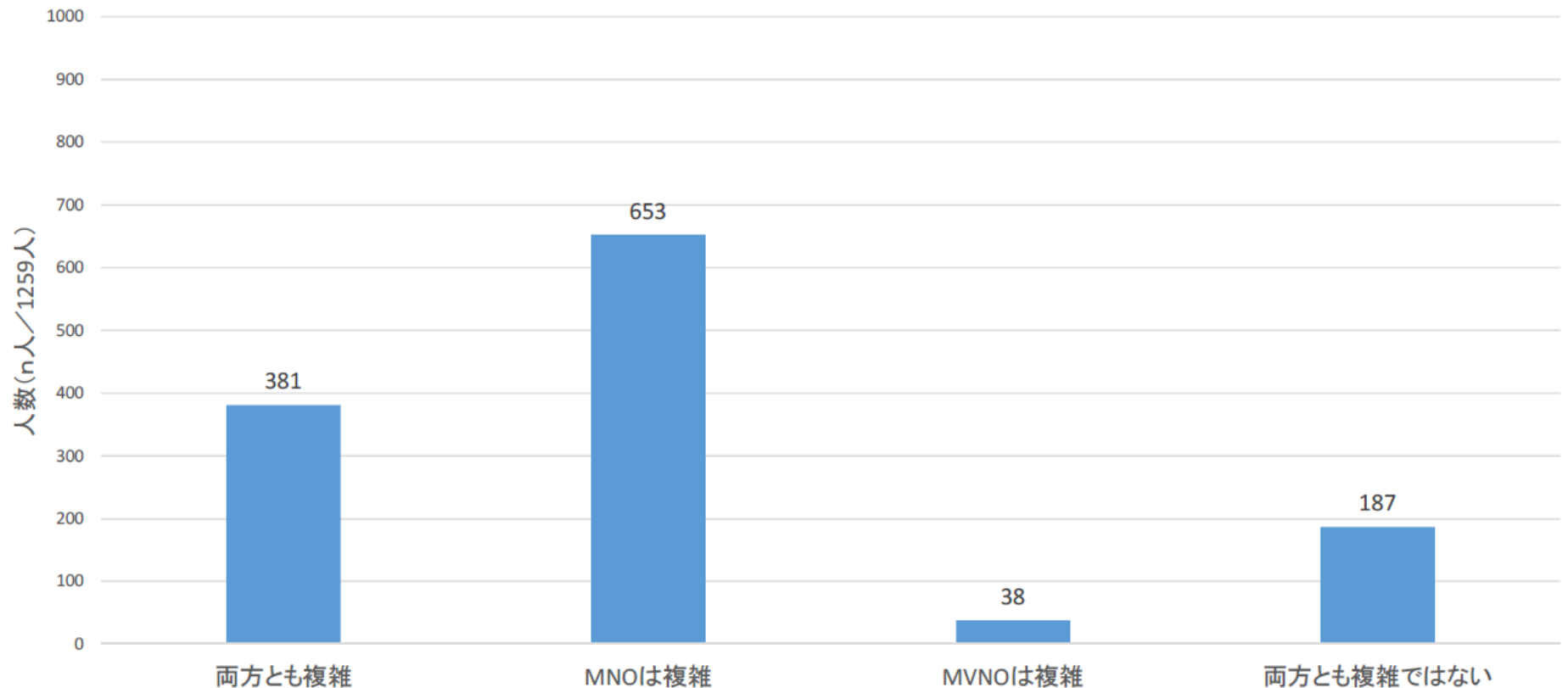
【移動系通信サービスの通信速度・品質に対する満足度】



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%

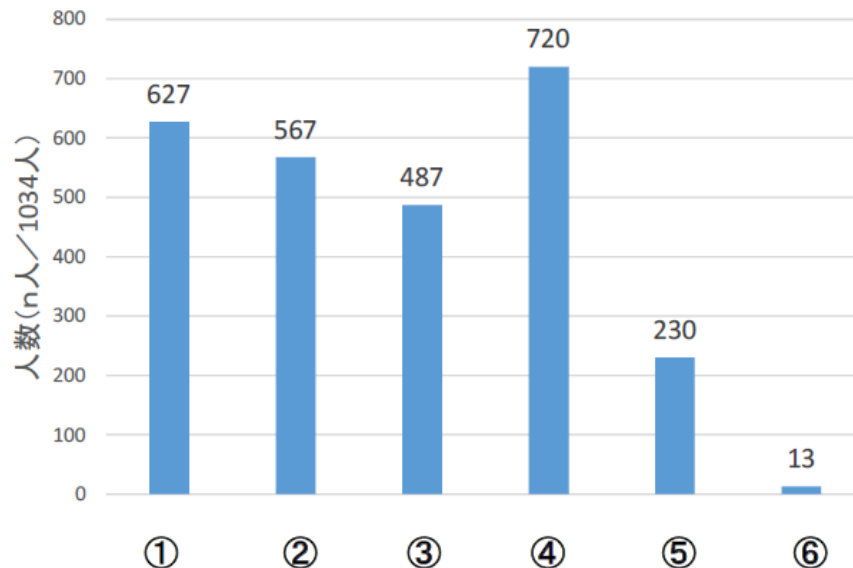


約82%の消費者がMNOは複雑（両方とも複雑も含め）と回答しており、約33%の消費者がMVNOは複雑（両方とも複雑も含め）と回答している。

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)

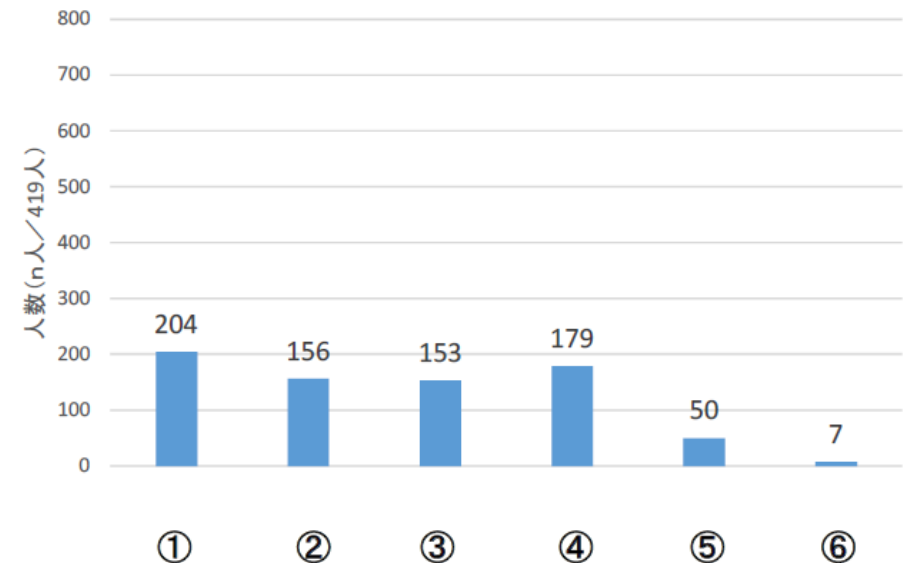
①通信料金は何円になるのかが分かりにくい	627人	60.6%
②将来的に(例えば2年間)支払う合計金額が分かりにくい	567人	54.8%
③違約金(中途解約金)がどのような場合にかかるのかが分かりにくい	487人	47.1%
④契約時のオプションが多く理解しづらい	720人	69.6%
⑤契約時の書類が多い	230人	22.2%
⑥その他	13人	1.3%



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)

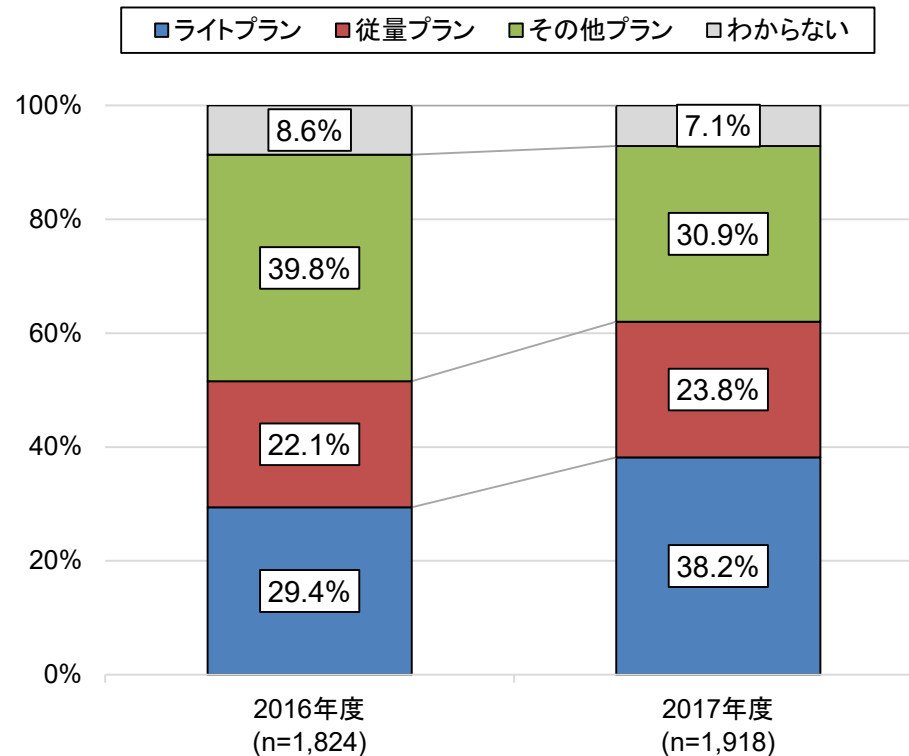
①通信料金は何円になるのかが分かりにくい	204人	48.7%
②将来的に(例えば2年間)支払う合計金額が分かりにくい	156人	37.2%
③違約金(中途解約金)がどのような場合にかかるのかが分かりにくい	153人	36.5%
④契約時のオプションが多く理解しづらい	179人	42.7%
⑤契約時の書類が多い	50人	11.9%
⑥その他	7人	1.7%



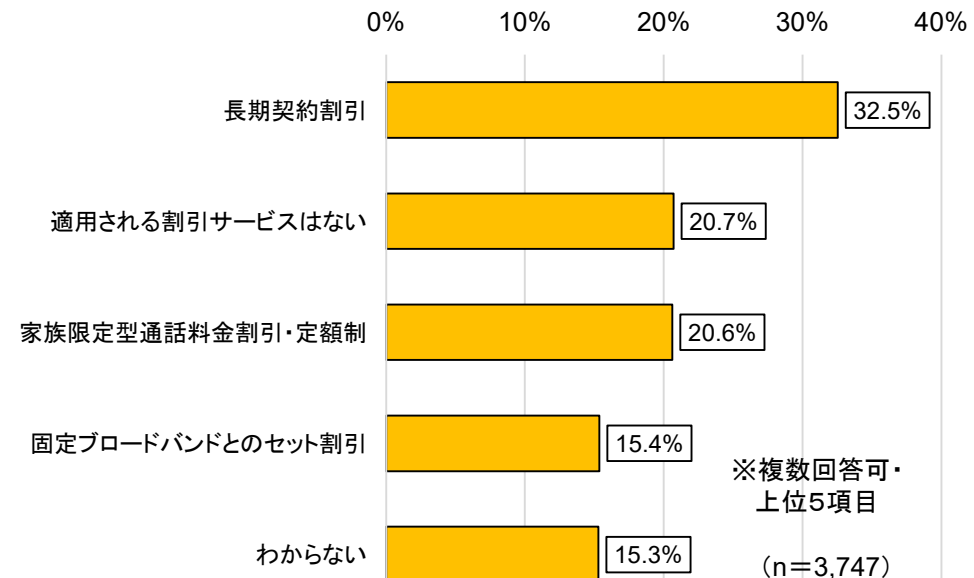
約49%の消費者が通信料金は何円になるのかが分かりにくいと回答している。その他、オプション(約43%)、将来的な合計支払額(約37%)、違約金の条件(約37%)と続いている。

- 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】



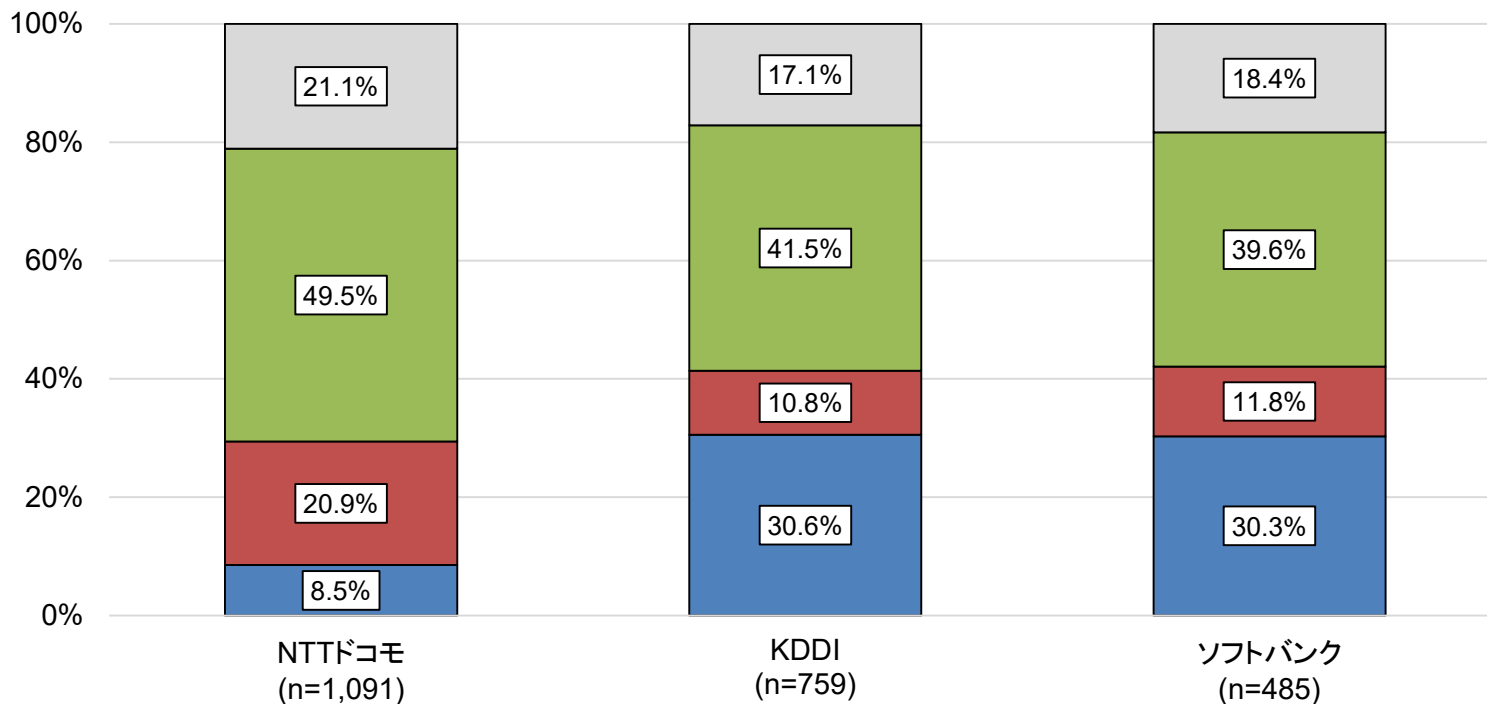
【現在適用を受けている割引サービス】



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)

□ 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)】



■ 25ヶ月目以降はいつでも違約金なく解約できるプラン(※)

■ 拘束期間がなく、いつでも違約金なく解約できるプラン

■ 更新月以外は違約金がかかる従来の「2年縛り契約」

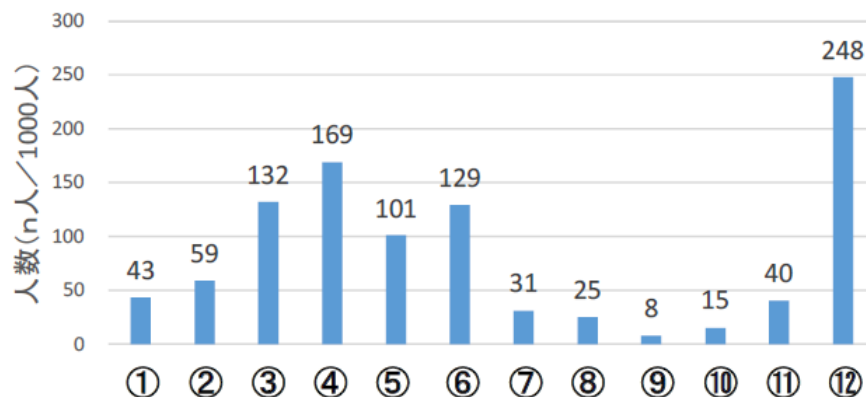
□ 自分が契約している期間拘束に係るプランが分からない

※ 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。

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)

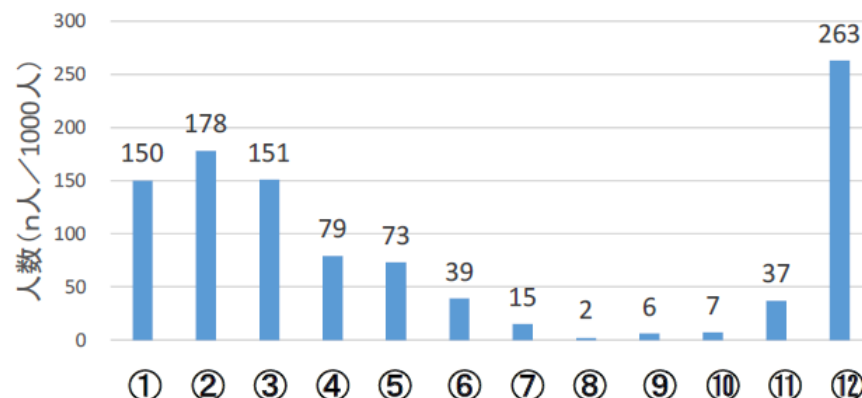
①0円以上~1,000円未満	43人	4.3%
②1,000円以上~2,000円未満	59人	5.9%
③2,000円以上~3,000円未満	132人	13.2%
④3,000円以上~4,000円未満	169人	16.9%
⑤4,000円以上~5,000円未満	101人	10.1%
⑥5,000円以上~6,000円未満	129人	12.9%
⑦6,000円以上~7,000円未満	31人	3.1%
⑧7,000円以上~8,000円未満	25人	2.5%
⑨8,000円以上~9,000円未満	8人	0.8%
⑩9,000円以上~10,000円未満	15人	1.5%
⑪10,000円以上	40人	4.0%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



最頻値は何円であっても乗り換ええないを除くと, 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)

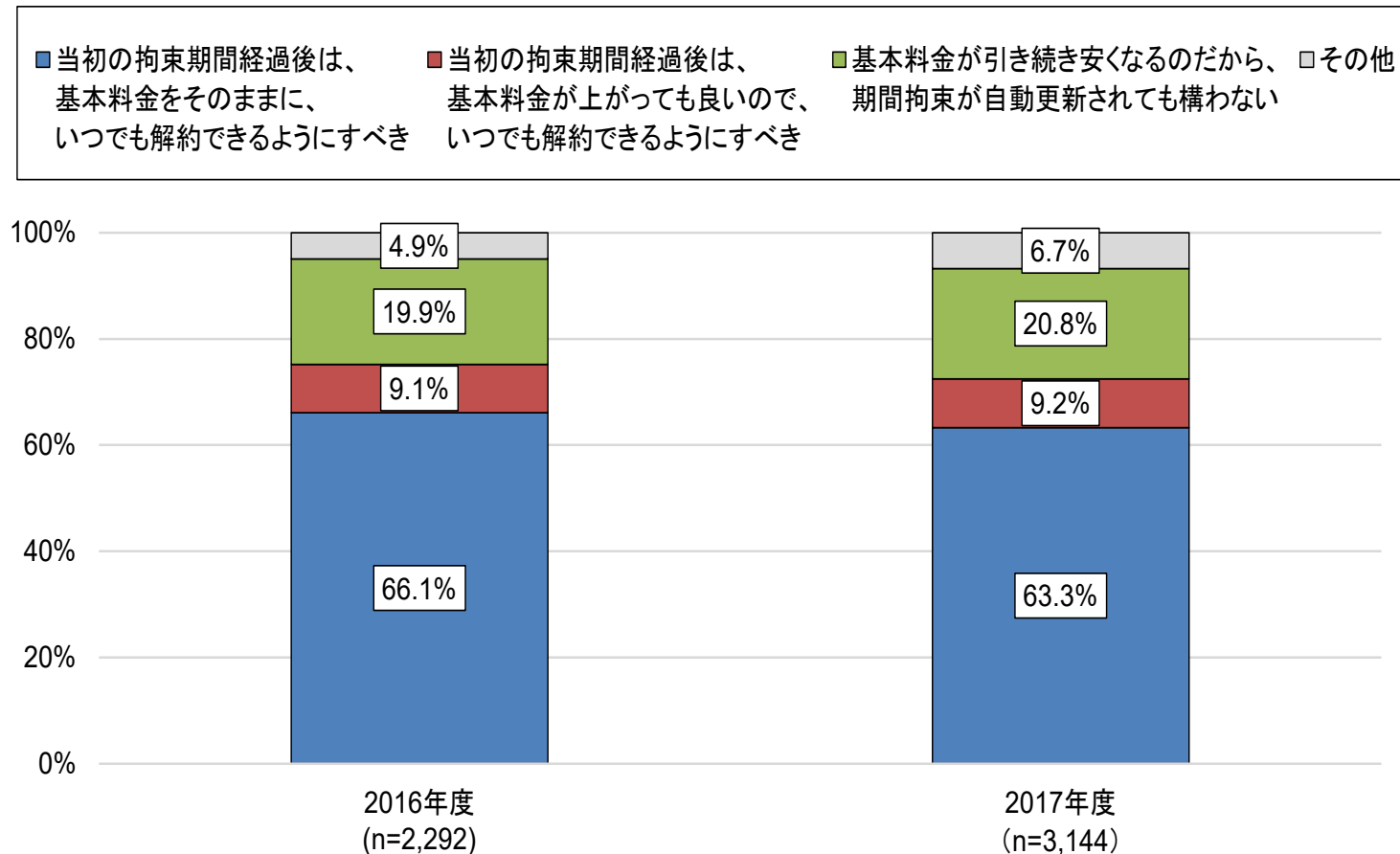
①0円以上~24,000円未満	150人	15.0%
②24,000円以上~48,000円未満	178人	17.8%
③48,000円以上~72,000円未満	151人	15.1%
④72,000円以上~96,000円未満	79人	7.9%
⑤96,000円以上~120,000円未満	73人	7.3%
⑥120,000円以上~144,000円未満	39人	3.9%
⑦144,000円以上~168,000円未満	15人	1.5%
⑧168,000円以上~192,000円未満	2人	0.2%
⑨192,000円以上~216,000円未満	6人	0.6%
⑩216,000円以上~240,000円未満	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えない	263人	26.3%



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

- 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。

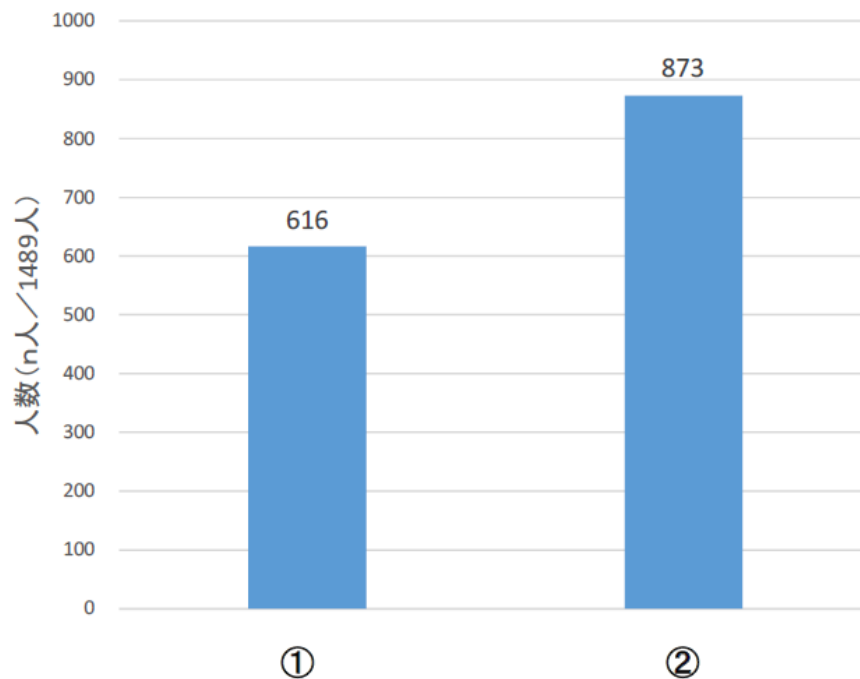
【拘束期間の自動更新に関する利用者の認識】



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)

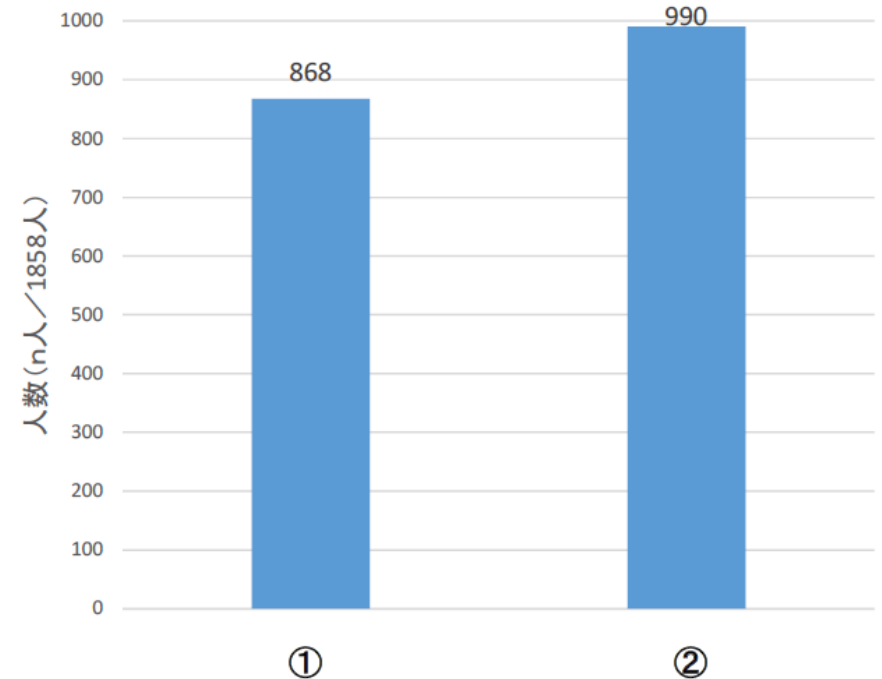
①現在の契約を解除してMVNOの安いプランで契約する	616人	41.4%
②現在の契約を継続する	873人	58.6%



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。

第4章関係

- (1) 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組**
 - ① 拘束期間全体での総額表示**

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)



通信役務市場の競争

【通信と端末のセット販売】

- ★ 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**により、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
- ★ 端末の本来の価格として表示された**根拠のない価格からの大幅な値引き額等を強調**して消費者を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

【中古端末の流通】

- ★ MNOの下取り端末について、**販売先事業者による国内流通を制限し、MVNOを排除すること**は、独占禁止法上問題となるおそれ
- ★ MNOの下取り端末を販売する際に**特定事業者のみ著しく不利な条件で販売すること**は、独占禁止法上問題となるおそれ

【MVNOとの取引における差別取扱い】

- ★ MNOが**特定のMVNOに対してのみ著しく有利な価格・条件**で接続することなどにより、当該MVNO以外のMVNOの事業活動を困難にさせる場合は独占禁止法上問題となるおそれ

【期間拘束・自動更新付契約(2年縛り)】

- ★ 2年縛りやそ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、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

【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(4年縛り)】

- ★ 4年縛りが**消費者の選択権を事実上奪い**、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
- ★ 4年縛りは**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、店舗での説明等が不十分であり、消費者を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

【SIMロック】

- ★ SIMロックを設定することに**合理的な説明がつくとは考えにくく**、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

スイッチングコストを高める行為、消費者を不当に誘引する行為等の組み合わせにより、競争者排除効果が増幅し、独占禁止法上問題となるおそれが一層高まる

消費者の選択が機能するための望ましい対応

(基本的考え方)

市場において事業者の十分な競争が行われるためには、**消費者による合理的な商品・役務の選択**が機能することが重要な要素である

(望ましい対応)

- 消費者が契約期間中に支払う**通信料金と端末代金の費用総額**の目安の提示(新規契約及び契約更新時)
- MNOの販売方法(通信と端末のセット販売、2年縛り等)は消費者にとって複雑なものとなっているため、**このような契約プランの改善**
- 消費者の利用状況を踏まえた、**最適なプランの提示**

MVNOの競争環境を確保するために望まれる制度上の対応

(基本的考え方)

MVNOがMNOの競争者として機能するため、**MNOが接続料を引き下げ、MVNOとの取引に積極的に取り組むインセンティブとなるような制度設計**が必要

(望ましい対応)

- 接続料等の**周波数割当**への活用
- 接続料の検証における一層の**透明性**の確保
- 接続料の**予見性**の確保

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用することが可能な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。

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、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。

7. 定期契約期間全体での総額表示

NTT
docomo

- 契約時にお客さまにお渡しする契約書面へ「定期契約期間のお支払総額」を2019年10月受付分より記載
- 自動更新時は、契約期間満了のご案内メールへ「自動更新後の定期契約期間のお支払総額」のリンクURLを2020年1月送付分（2020年2月更新）より記載

契約時

2019年10月受付分～

■ 定期契約期間のお支払総額（概算）

項目	料金
料金プラン	167,520円
スピードモード	24,000円
割引適用額	-24,000円
その他（オプションサービス 等）	7,200円
機種分割お支払価格（付属品含む）	62,208円
消費税	23,992円
事務手数料	3,000円
合計額（税込）	263,920円

■ 定期契約満了後のお支払総額（概算）

項目	料金
機種分割お支払価格残額（付属品含む）	31,104円

自動更新時

2020年1月メール送付分（2020年2月更新）～

■ 契約期間満了および契約更新のご案内 ■
（株）NTTドコモから通信料無料でご案内しています

お客さまがご契約中の料金プラン/割引サービスの契約期間満了日が近づいてまいりましたのでご案内いたします。

＝＝＝＝＝
■ 契約満了日：2018年●●月●●日
＝＝＝＝＝
ご利用機種の利用期間とは一致しない場合がございます

【お手続きについて】
▼①ご契約継続の場合
本契約は自動更新契約のため、手続き不要です。
自動更新後は、新たに2018年●月1日からのご契約となります。

自動更新後の24ヶ月における
お支払総額はコチラ
<https://www.nttdocomo...>

▼②新料金プラン（ずっとドコモ）へ
解約金なしで手続き可能です。
※新料金プラン契約者向けサービス
・ご利用年数4年以上より、バケット
・dポイント進呈のいずれかを選択可能
・2年契約更新のために感謝の気持ちを込め、dポイント3,000ポイント（期間・用途限定）プレゼント（別途申込要）

URL記載

自動更新後定期契約期間のお支払総額

定期契約を更新した際のお支払総額となります。

記載のお支払額は、定期契約満了前月時点での契約内容（料金プラン等）を基にした、定額料金部分の目安です。実際のお支払額は異なる場合があります。

項目	料金
料金プラン	167,520円
スピードモード	24,000円
割引適用額	-24,000円
その他（オプションサービス 等）	7,200円
機種分割お支払価格（付属品含む）	62,208円
消費税	23,992円
事務手数料	3,000円
合計額（税込）	263,920円

■ 定期契約満了後のお支払総額（概算）

項目	料金
機種分割お支払価格残額（付属品含む）	31,104円

＜注意事項＞

※金額は、定期契約満了前月時点での契約内容（料金プラン等）を基にした、定額料金部分の目安です。実際のお支払額は異なる場合があります。

※メール送付不可の方へははがきを郵送

※料金シミュレーションにおける総額表示については実施に向けて検討中

1. 総額表示の対応 (2/3)

3

■ 店頭での総額表示イメージ

ガイドラインに沿った通信、端末、初期費用毎の表示に加え、各項目の詳細総支払額も表示し、料金プランへの理解を促進

月々のお支払い額				(円)		総額表示部分
ご利用項目	(参考) 変更前料金	初月 2019/8	2ヶ月目 2019/9	50～60ヶ月目 2023/9～ 2024/7	(参考)2年総額 2019/8～ 2021/7	
□ プラン利用料	7,000	5,634	3,480	4,480	107,674	通信料金
スーパーカケホ (2年契約)	1,700	1,041			1,041	
新auピタットプラン (2年契約)		379	980	980	22,919	その他各料金項目
□ Apple製品向けサービス/税込			1,922		23,064	
□ auかんたん決済利用料	372	372	372	372	8,928	端末代金
□ 購入機器代金		390	2,647		61,271	
アップグレードプログラムEX		390	390		9,360	割賦残債
iPhone XR ブルー 128GB (48回払い)			1,945		44,735	
iPhone XR用 New Balanceハイブリッド クリアケース/ホワイト (48回払い)			72		1,656	初期費用等
(端末分割支払金額累計)			1,945		5,520	
(端末分割支払金額残額)				391	11,556	2年合計お支払額
□ 手数料・諸費用	593	2,643	311		2,000	
変更時諸費用/機種変更手数料		2,000				
合計	7,965～	9,039～	8,732～	5,243～	212,493～	

※開発途中のイメージ図です

1. 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組

4

①拘束期間全体での総額表示

新規

契約期間のない新しい料金プラン※を提供

➡ 総額表示の対応は不要

既存

契約更新時に総額表示対応を実施

※準備が整い次第実施予定

※新料金プランの提供（9月13日より）

シンプルな料金プラン

ミニモンスター	ウルトラギガ モンスター+	スマホ デビュープラン
---------	------------------	----------------

契約期間の縛りなし

9月13日(金) 受付開始

Y!mobile

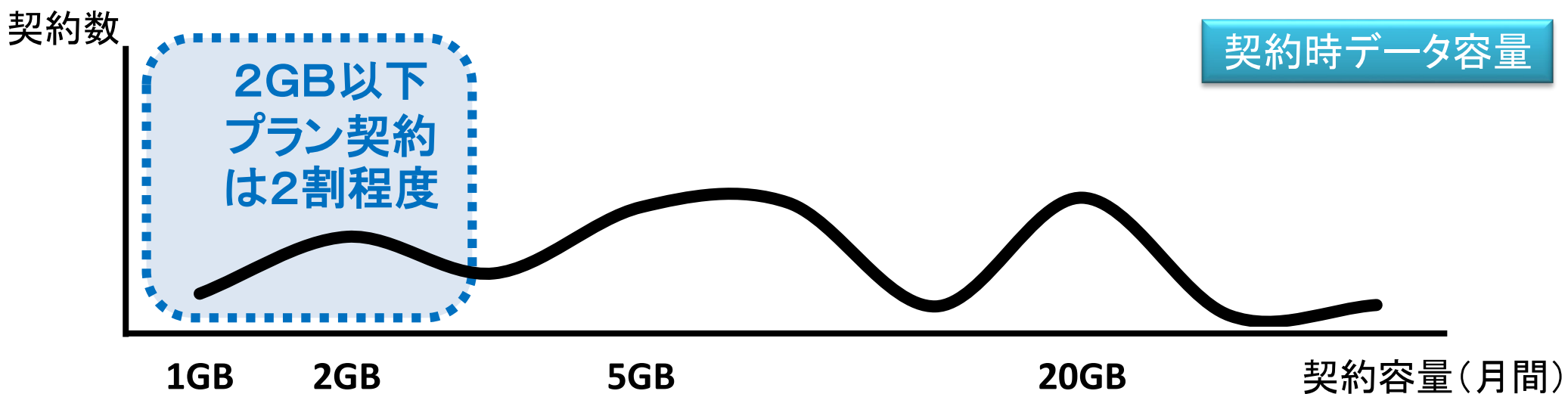
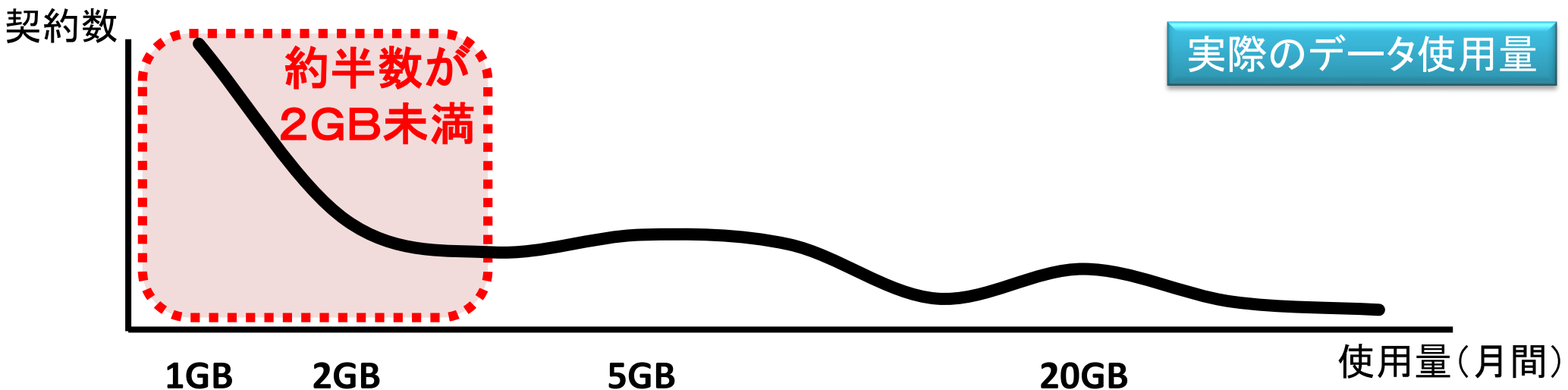
契約期間の縛りを撤廃

スマホベーシックプラン

S 3GB 月々 2,180円	M 9GB 月々 3,180円	NEW R 13GB 月々 4,180円
-------------------------------------	-------------------------------------	--

すべてのプラン 違約金**0円**

- (1) 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組**
- ② 利用実態に応じた料金プランへの見直し推進**

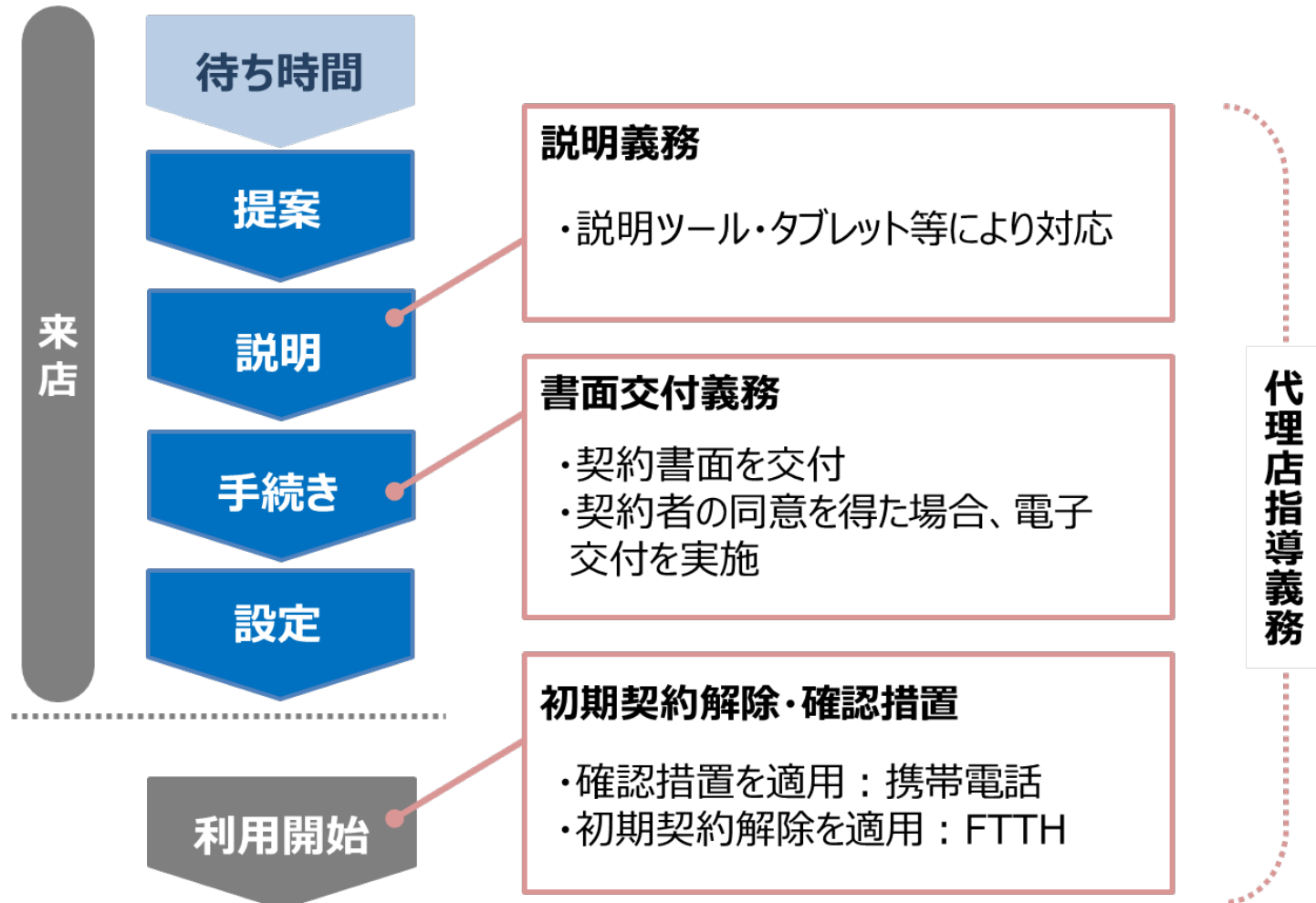


（２）携帯電話ショップでの手続き時間等の長さへの対応

電気通信事業法への対応

TCA

- 各社独自の説明ツール・システム等を整備し、各種義務へ対応



説明義務にかかる各社ツール等

TCA

- 紙やタブレットにて、イラストや図表を用い、法令上求められる基本説明事項等を説明

NTTドコモ

ドコモからのご案内
～ご契約前の重要説明事項～

8日以内キャンセルについて

ご申込みいただくご契約については、
「ご自宅などの電波状況が不安定な場合」や
「お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合」に
契約のキャンセルが可能です。

ご自宅などの電波状況が不安定な場合
お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合

ご契約日を含め **8日以内**に、ご契約者さまから
お電話にてお申出ください。
詳しくは契約書控えをご確認ください。

「8日以内キャンセル」お問い合わせ先

ご自宅などの電波状況が不安定な場合	お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合
ドコモの携帯電話から （※都内）113 →携帯電話から 0120-800-000 （受付時間：午前8時～午後8時、年中無休）	8日以内キャンセル受付センター 0120-580-130 （受付時間：午前10時～午後6時、年中無休）

または
お手続きいただいた店舗

KDDI

au
au通信サービスご利用にあたって

重要事項

A 重要事項 (A) 重要事項 (B) 重要事項 (C) 重要事項 (D) 重要事項

ご契約日を含め **8日以内**に、ご契約者さまから
お電話にてお申出ください。
詳しくは契約書控えをご確認ください。

「8日以内キャンセル」お問い合わせ先

ご自宅などの電波状況が不安定な場合	お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合
ドコモの携帯電話から （※都内）113 →携帯電話から 0120-800-000 （受付時間：午前8時～午後8時、年中無休）	8日以内キャンセル受付センター 0120-580-130 （受付時間：午前10時～午後6時、年中無休）

または
お手続きいただいた店舗

ソフトバンク

3 ご利用にあたっての注意事項

必ずご確認ください

ご契約日を含め **8日以内**に、ご契約者さまから
お電話にてお申出ください。
詳しくは契約書控えをご確認ください。

「8日以内キャンセル」お問い合わせ先

ご自宅などの電波状況が不安定な場合	お申込み内容と説明を受けた内容が異なる場合
ドコモの携帯電話から （※都内）113 →携帯電話から 0120-800-000 （受付時間：午前8時～午後8時、年中無休）	8日以内キャンセル受付センター 0120-580-130 （受付時間：午前10時～午後6時、年中無休）

または
お手続きいただいた店舗

待ち時間・応対時間の現状



- MNO3社で集約した結果、新規契約は90～140分程度であり、傾向に大きな違いはない

	所要時間	対応内容
待ち時間	10～40分	
提案	20～30分	・料金、割引サービス ・端末 ・オプションサービス等
説明	20分	・重要事項説明
手続き	20分	・システム投入
設定	20～30分	・端末、主要アプリ初期設定 ・データ移行
合計	90～140分	※所要時間は、すべておおよその数値 ※各社の調査方法等は、次ページ参照

(参考) 各社の待ち時間・応対時間の調査方法

TCA

- 各社実施可能な範囲内で計測（手法は各社によって異なる）
- 各社の新規契約（平日）を調査し、集約
- 所要時間については、店舗規模・地域・時間帯等により異なるため、あくまでも参考値

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク
調査方法	・実測（店舗対応状況調査）	・待ち時間：実測（システム） ・応対時間：スタッフヒアリング	・実測（覆面調査）とスタッフヒアリングの合算
調査時期	・待ち時間：2018年10月 ・応対時間：2017年11月～12月、 2018年10月	・待ち時間：2018年7月～9月 ・応対時間：2018年10月	・実測：2018年5月～8月 ・スタッフヒアリング： 2018年10月
対象店舗数	・待ち時間：7店（約200件） ・応対時間：約850店	・140店	・180店
対象エリア	・待ち時間：関東 ・応対時間：全国	・関東	・全国

（３）広告表示の適正化に向けた対応

- 消費者庁は、携帯電話等の端末の販売に関する店頭広告表示について、景品表示法上問題となるおそれのある表示を類型化し、公表(平成30年11月13日)。

消費者庁において携帯電話等の店頭広告及び消費者相談の実態を把握・整理

景品表示法上問題となるおそれのある表示

景品表示法上問題となるおそれのある表示として、9つの問題類型に抽出整理

<表示例>



特段の条件なく、「実質負担金0円」でスマートフォン端末を購入できるかのように表示

【実際の適用条件】

- ・ 指定の**有料オプションサービス**である「**端末補償サービス**」への加入
- ・ 2年以内に途中解約すると、**割賦支払金額の残額が自己負担**

事業者は景品表示法に違反しないよう上記考え方に基つき広告表示を行うこと

安い販売価格のための適用条件を明瞭に記載せず「詳しくは店員に」として、口頭での説明に委ねる広告

<表示例>

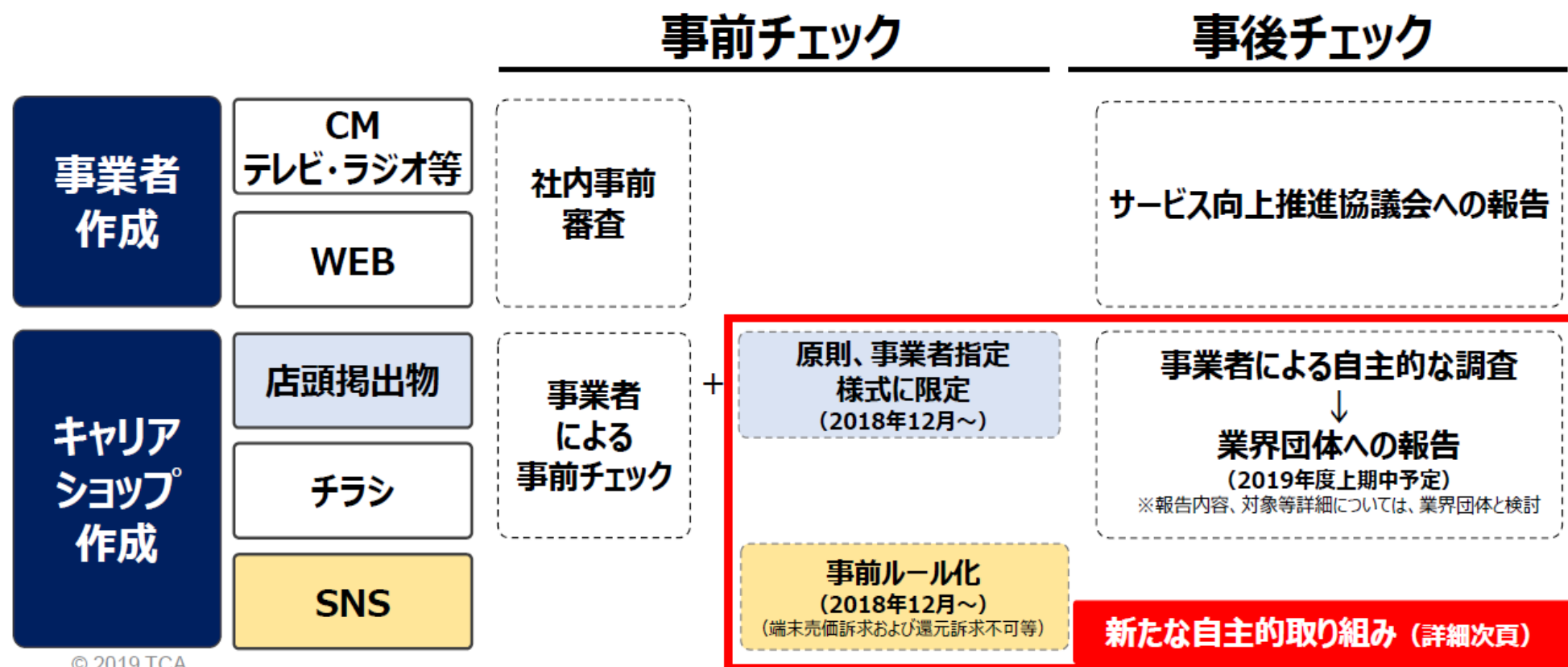


- ① 「詳しくは店員に」という記載を見ても、店員に確認しなかった(41.7%)
- ② 店員の説明を理解できなかった(27.8%)
- ③ ②のうち、説明を理解できないまま契約を締結(38.7%)
- ④ 消費者が望む改善の方向：
 - ・ 簡潔で明瞭に条件を記載して欲しい(47.6%)
 - ・ 店員に詳しく聞かなくても済むようにして欲しい(45.8%)

「詳しくは店員に」と表示するのではなく、適用条件を分かりやすく表示すること

携帯電話事業者による広告表示適正化の取り組み（電気通信事業者協会）TCA

- ✓ 各事業者では、広告表示の事前審査に取り組んできた
- ✓ 店頭広告の適正化に向けて、各事業者の自主的取り組みを強化していく



店頭広告に関する携帯電話事業者の新たな自主的取り組み

TCA

目的

事業者の自主的取り組みを中心とした、キャリアショップ店頭広告の適正化

実施概要

※1

	事前チェック（2018年12月～）	事後チェック（2019年度上期中予定）
店頭掲出物	- 事業者が指定する様式に基づく広告の掲示、及びその徹底 - 事業者の指定外の広告の場合、事前チェックを必須	- 事業者が実施する店頭確認及び、不適切事例の是正、及び再発防止 - 確認結果について、業界団体※2への報告 (報告内容、対象等詳細については、業界団体と検討)
チラシ	事業者による事前チェック（従前より実施）	
SNS	訴求内容の事前ルール化（端末売価訴求および還元訴求不可等）	—

※1：事業者の自主的な取り組みがベースのため、各社差分あり

※2：サービス向上推進協議会 広告表示WGを想定

(参考) MNOの販売代理店の広告表示適正化の取組み

TCA

 : 新たな取組み
 : 既存の取組み

		事前			事後
キャリア ショップ	店頭				事後チェック
	チラシ	ルール整備 (事前確認) ※1	法令遵守 要請文 ※2	事業者指定 様式に限定 ※3	
	SNS				
販売店 量販店				※4	

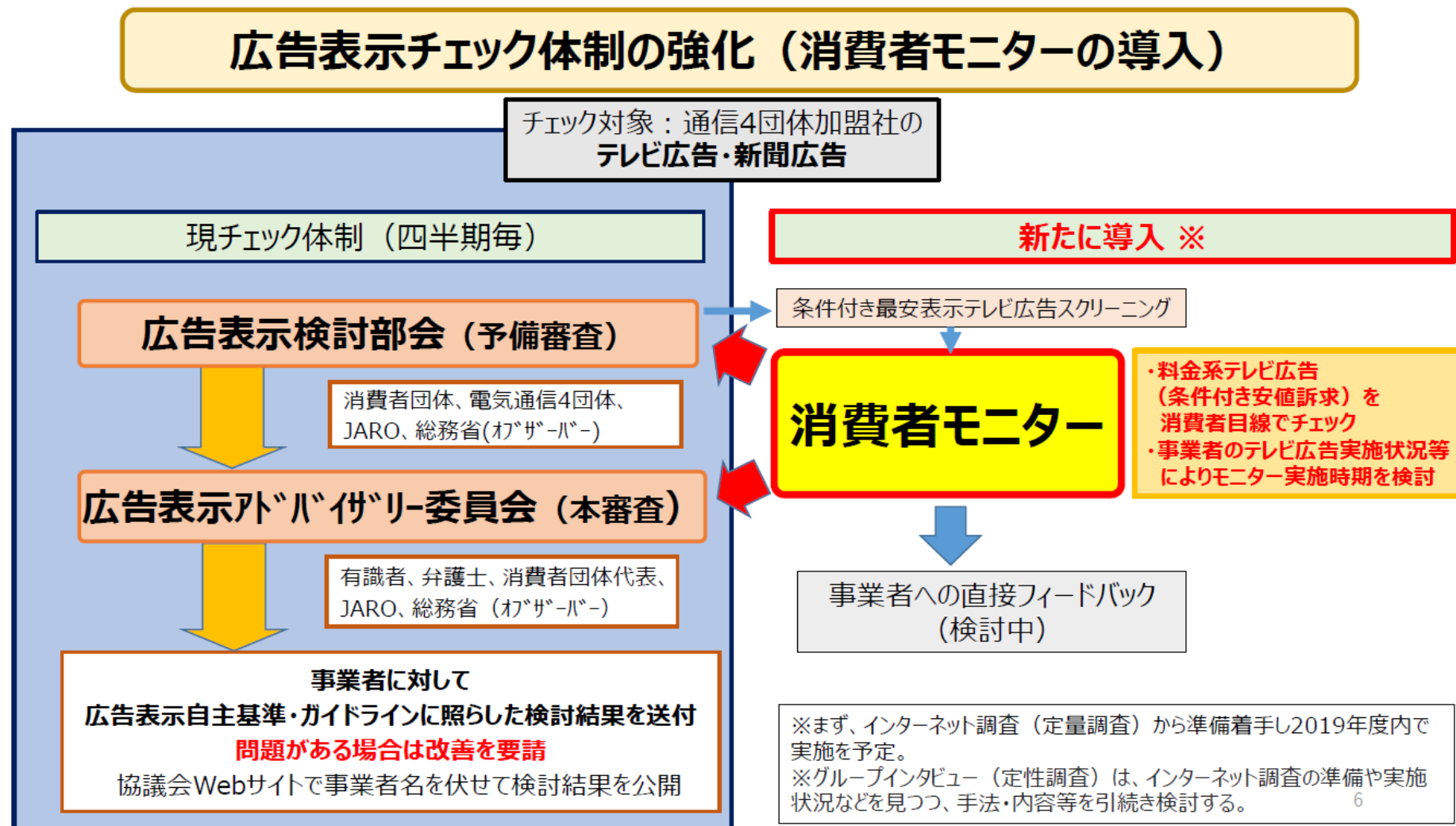
※1 : 代理店が運用上判断がつかない場合に事前確認を行う

※2 : 総務省・消費者庁要請を踏まえ、景品表示法等の遵守を要請（発出日 ドコモ：7/5 KDDI：7/22 SB：7/19）

※3 : ドコモのみチラシについても実施／SNSは3社とも価格訴求禁止の掲載ルールを制定

※4 : SBは販売店についても実施／SNSについてドコモは販売店・量販店にも/SBは販売店にも、価格訴求禁止の掲載ルールを制定

1. 広告チェック体制における消費者モニターの導入



2. 「電気通信サービスの広告表示自主基準及びガイドライン」改定検討

①店頭における広告表示の課題

- ✓ いわゆる「キャリアショップ」での「条件付き最安値表示」「キャッシュバック」等の店頭広告における注釈不備など。
- ✓ 消費者庁による「携帯電話等の移動系通信の端末の販売に関する 店頭広告表示についての景品表示法上の考え方等の公表について」なども昨年11月にあった。

②条件付き最安値表示（テレビ広告他）の課題

- ✓ 料金の安さがことさら強調され制約条件などが分かりづらい（注釈量が多い、注釈が小さい、レイアウトや配色・背景などの状況で注釈が読みづらい、表示料金以外に別途発生する料金があるのに記載がないあるいは分かりづらいなどなど）テレビその他広告があるとの指摘。
- ✓ テレビ広告やWeb動画広告などで音声および文字で安さや優位性が強調されている際に、制約条件など打消し表示が文字のみで表示されかつ小さい、あるいは表示されていても音声の強調タイミングと離れているなど。
（参考：消費者庁 広告表示に接する消費者の視線に関する実態調査報告書、打消し表示に関する実態調査報告書）

③Web広告（Webサイト）の課題

- ✓ Webサイト（ホームページ等）で注釈にたどり着くまで画面スクロールを要するなど本体（強調）表示から離れている、重要な注釈がアコーディオンパネルの中にあり気づきにくい、バナー広告内の強調表示に対する注釈（打消し表示）がリンク先に記載されている場合でリンク先の注釈が認識しづらいなど、必要な注釈が見落とされることがあるなど。
（参考：消費者庁 広告表示に接する消費者の視線に関する実態調査報告書、打消し表示に関する実態調査報告書）

上記各課題に対し、「電気通信サービスの広告表示自主基準及びガイドライン（第12版）」の改定について検討を行う。

3. 事業者による店頭広告チェックのオーディット

①事業者による掲出物のルール強化・徹底

移動体通信事業者3社(4ブランド)の店頭（いわゆる「キャリアショップ」の）広告掲示ルールの見直しによる広告表示適正化が2018年12月に3社一斉に行われた。（ドコモ、KDDI、ソフトバンク各社による取り組み）

②事業者による掲出状況の事後チェック

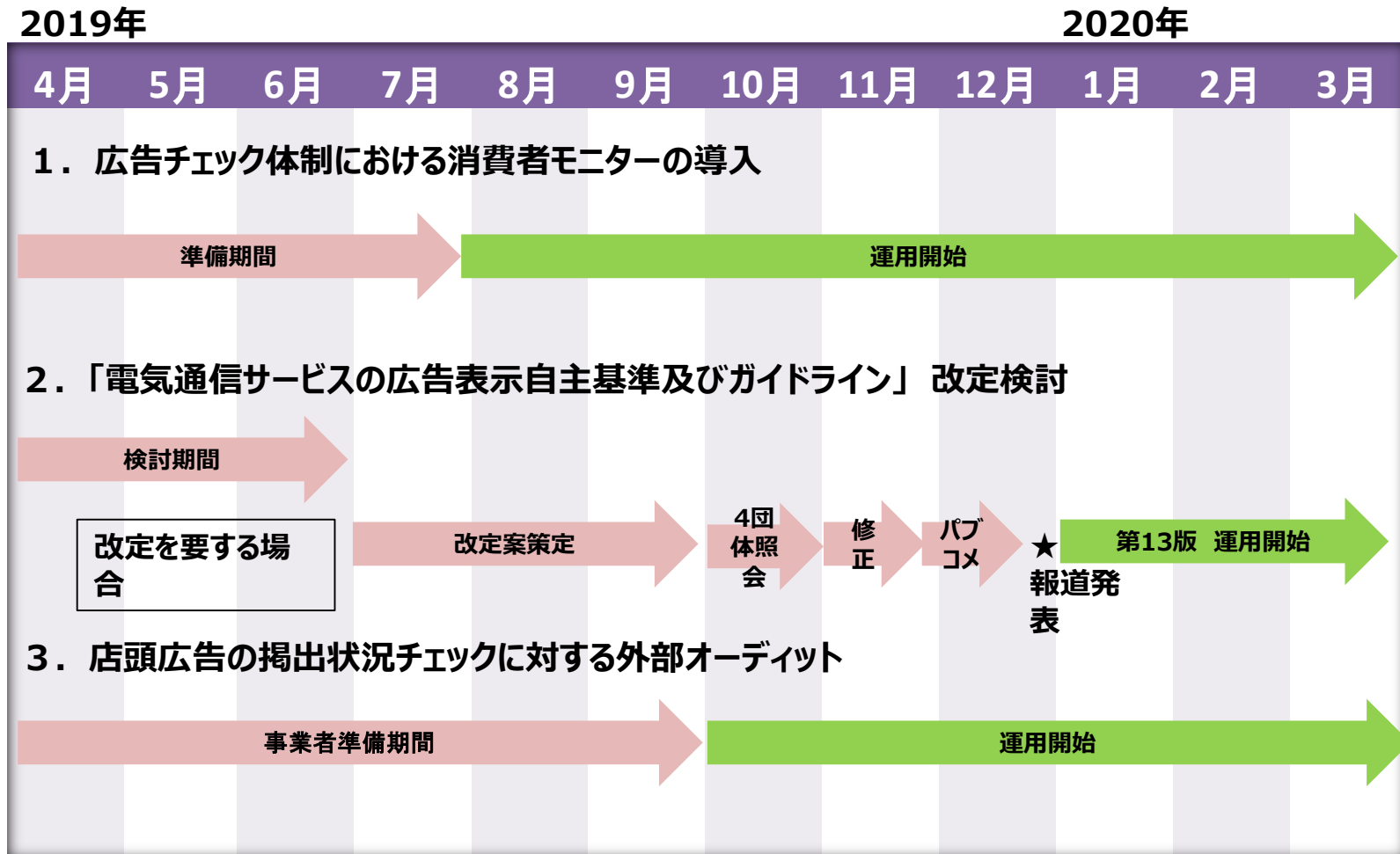
事業者は上記①適正化が維持されるように定期的に事後チェック（店頭掲出状況確認）を実施する。チェック方法などは事業者で検討中。

③事業者の事後チェック内容の報告を受ける

上記②事後チェックについて通信4団体を通じ電気通信サービス向上推進協議会はチェックの内容および結果の報告を受ける。事業者の事後チェックが適切に機能しているかを外部から監査する。**報告内容の詳細は事業者と検討を進める。**報告内容の概要を事業者名を伏せて同協議Webサイトで公開予定。

※事業者の店頭事後チェックの結果、店頭広告の掲出状況への懸念が再び発生することが予想されるような場合は、電気通信サービス向上推進協議会においても事業者の事後チェックとは別のチェック方法について導入を検討する。

4. 対応スケジュール（予定）



（４）不適切な営業を行う販売代理店等への対策

電気通信サービスの販売代理店は 総務大臣への届出が必要になります！

「電気通信事業法」が改正され、電気通信事業における利用者利益の保護を図るため、利用者に最も身近な窓口である販売代理店を対象とした届出制度が導入されることとなりました。

届出が必要な者

- 電気通信事業者等から委託を受けて携帯電話サービス、光ファイバ（FTTH）インターネットサービス等の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務を行おうとする者は届出が必要です。

【届出が必要な者の具体例】

- ① 携帯電話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 FTTHインターネットサービス等の電話勧誘を行う者
- ③ 携帯電話サービス、FTTHインターネットサービス等の勧誘や契約手続を行う家電量販店
- ④ CATVインターネットサービス等の訪問販売を行う者

届出手続

- 必要事項を記載した届出書本体と、登記事項証明書又は住民票の写し、返信用封筒（定型封筒92円切手貼付）の3点をセットにして、管轄の総合通信局等（裏面）に郵送又は持参により提出してください。



説明書面への届出番号の記載義務

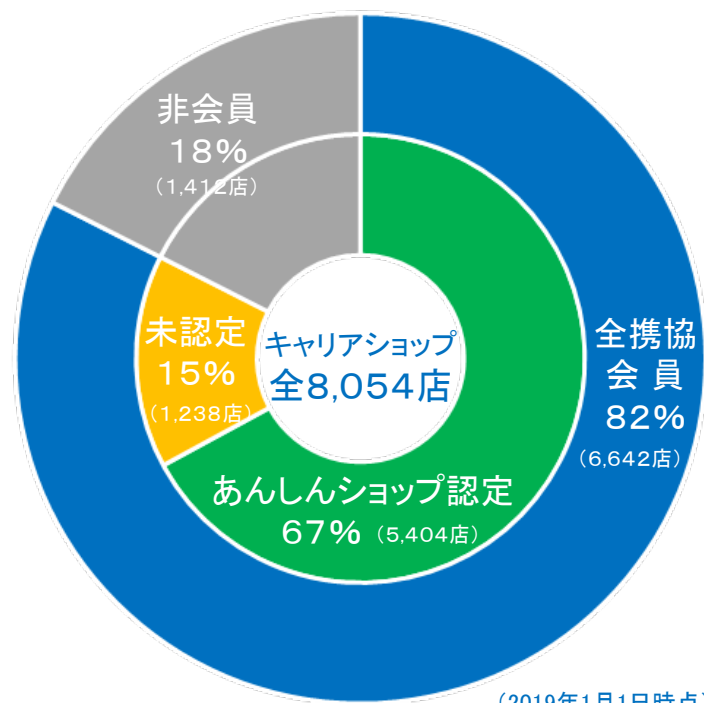
- 総務省は、届出書の記入内容に不備がなければ届出番号を記載した届出受付通知書を届出者に送付します。
- 令和2年4月1日以降、販売代理店は届出番号を説明書面に記載する義務を負うことが予定されていますので、ご注意ください。

届出 受付 期間

- 既存の販売代理店については、受付開始日から起算して3ヶ月以内に届出を行うことが必要です。
- 届出書の受付開始日は、令和元年10月初旬から11月中旬を予定しており、決まり次第、届出書の様式とあわせて総務省のホームページ等でお知らせします。

注 期限までに届け出ずに業務を行った場合は罰則（6月以下の懲役又は50万円以下の罰金）が科されることがあります。

あんしんショップ認定制度



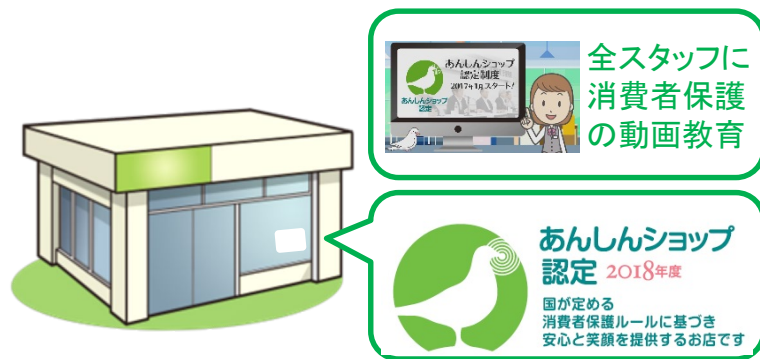
あんしんショップ認定協議会（全国携帯電話販売代理店協会内に設置）

※敬称略

会 長	澁谷 年史	（全国携帯電話販売代理店協会会長）
副会長	有木 節二	（電気通信事業者協会専務理事）
副会長	前田 博史	（全国携帯電話販売代理店協会副会長）

<審査委員会>

委員長	新美 育文	（明治大学法学部教授）
委 員	北 俊一	（野村総合研究所パートナー）
委 員	長田 三紀	（全国地域婦人団体連絡協議会 事務局長）
委 員	澁谷 年史	
委 員	有木 節二	
オブザーバー	梅村 研	（総務省消費者行政第一課長）
オブザーバー	中溝 和孝	（総務省消費者行政第二課長）
オブザーバー	蒲 俊郎	（桐蔭法科大学院長・教授）



ソフトバンク練馬



auショップ新宿西口

バージョンアップ施策 〈研修の充実〉

喫緊の課題である高齢者の苦情縮減に向けた高齢者対応研修や、健全なショップ作りに向けたハラスメント対策研修など、テーマ別の研修教材を充実化。



お客様にとっても、働くスタッフにとっても、“あんしんできるショップ”を目指して動画研修に力を入れています

バージョンアップ施策 〈あんしんショップ大賞〉



あんしんショップ大賞2019
ANSHIN SHOP AWARD

募集、はじまる!

あんしんショップ認定店の店舗で取り組んでおられる「私のお店の「あんしん自慢」」を全協協にお知らせください!

全国のショップの皆さまから応募いただいた「あんしん自慢」を厳正に審査のうえ、総務省・各キャリア・全協協合同で開催する「あんしんショップ大賞表彰式」にて表彰させていただきます!

2020年2月 結果発表 & 総務省にて表彰式

応募受付中 募集期間：2019年9月15日(日)～11月30日(土)

募集内容

あんしんショップ「お客さまへの誓い」6項目のうち、いずれかに該当する店舗単位の取り組みを募集します。

あんしんショップ「お客さまへの誓い」

1. 各種関係法令を遵守し、消費者保護の精神を貫きます。
2. 青少年の健全なインターネット利用環境整備に努めます。
3. 携帯電話の犯罪利用など不正利用防止に努めます。
4. 携帯電話の販売を通じ、地域との共生に努めます。
5. お客さま重視の姿勢を維持し、丁寧な対応に努めます。
6. 健全な業務運営を行い、明るいお店作りに努めます。

いずれかのテーマを
選択してください

一次選考 各地域の全携協理事による審査
二次選考 あんしんショップ認定協議会審査委員会による審査

審査委員長 新美育文氏(明治大学名誉教授、弁護士)

審査委員 長田三紀氏(情報通信消費者ネットワーク)、北俊一氏(株式会社野村総合研究所パートナー)、山本一晴氏(一般社団法人電気通信事業者協会専務理事)、澁谷年史氏(一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会会長)

オブザーバー 梅村研氏(総務省消費者行政第一課課長)、中溝和孝氏(総務省消費者行政第二課課長)、蒲俊郎氏(桐蔭法科大学院長・教授)

「あんしんショップ」の更なる取組向上に向けて、“あんしんショップ大賞”をスタートしました

1. 事業者向け「重要事項説明のポイントとトーク集」の作成および配布

【目的等】

光コラボの営業(特に電話勧誘)に関わる説明等について、消費者理解を促進することで、消費者トラブルの解消を目的としています。特に、消費者とのコミュニケーションが必要な事項を重要説明事項から抜粋して、説明項目ごとに、ポイントとトーク例を記載しています。

(説明項目の区分)

- ①フロント名乗り・あいさつ・営業編 ②各種事前確認編 ③サービス契約時の条件説明編 ④契約手続き編
⑤やめたい時の条件説明編 ⑥問合せ先編 ⑦契約の承諾編 ⑧後確認編 ⑨目視ツールの活用

2. 事業者向け 別冊「NGトークの手引き」の作成

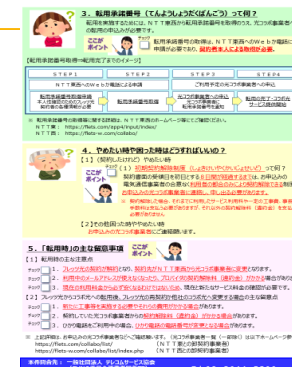
【目的等】

営業トークの中で誤認を与えやすく消費者トラブルになりやすいトークの改善を目的としています。(第3回モニタリング定期会合の提案)「重要事項説明のポイントとトーク集」の別冊としてNGトーク例と改善方法等を記載。

3. 消費者向け「図解リーフレット」の作成

【目的等】

消費者の光回線の利活用に関する理解度の向上を目的として、光コラボや転用について、仕組みや契約、チェックポイントを図解で説明。



（５）高齢者のトラブルへの対応

- 2016年5月以降、高齢者への丁寧な対応を目的として、MNO3社で自主基準を定め、端末操作方法等のご説明、契約内容の最終確認を追加で行ってきた
- よりご高齢のお客様は店頭のご説明で理解いただけないケースも多いことから、ご家族の同伴や電話確認等を推奨するよう、2018年8月以降MNO3社で取組を開始

TCA自主基準 (MNO3社)

各社の施策内容

高齢者
(80歳以上)

NEW

より丁寧な対応を宣言
(2018年7月30日)

家族へのアプローチ

- 家族の同伴を推奨
- 家族への電話確認

※契約者の同意を得られない場合は実施しない

高齢者
(65歳以上)

丁寧な対応を宣言
(2016年5月19日)

高齢者専用のチェックシート
(端末操作説明の要否確認等)

平成 30 年 7 月 30 日

携帯電話サービスに関する高齢者等に対する追加対応について

(一社)電気通信事業者協会の会員携帯電話事業者三社は(株式会社 NTT ドコモ、au グループ代表 KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社)、協会の定める「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」等に加え、平成 28 年 5 月 21 日から特に高齢者を主な対象に、より丁寧で確実な対応に努めてまいりましたが、今般更なる追加対応をすることとしました。

記

追加対応内容

- ◇ 80 歳以上の契約者を対象に、お客様の同意を得て、ご家族への意向確認を行うなど、より丁寧な対応に努める。
- ◇ 平成 30 年 8 月 1 日から実施する。

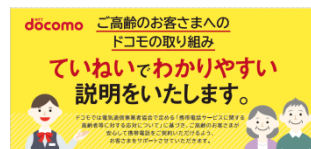
参考：

現在までの対応内容（平成 28 年 5 月 19 日公表）

- ◇ 昨今の電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化をふまえ、65 歳以上の契約者を対象に、サービスの内容が十分に理解されるよう、対象となる利用者の知識や経験並びに契約目的等に配慮した説明を行う（例えば、専用帳票を用いた説明、多様なコミュニケーション方法、分かりやすい表現等）。
- ◇ 具体的なツールや方法については各社が判断し利用する。
- ◇ その他、配慮が求められる利用者（障がい者、青少年等）に対しても、より一層丁寧な対応に努める。
- ◇ 平成 28 年 5 月 21 日から実施する。

以上

■ 各社のホームページ・ツール類でご家族の同伴を推奨



高齢者専用の店頭チラシを作成し
ご家族の同伴を推奨



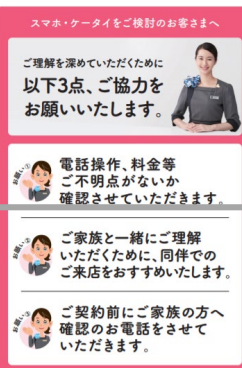
※総合カタログ・
ホームページ・
店頭ポスターで
同様に推奨



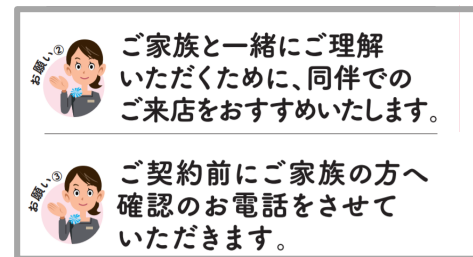
新規契約・機種変更ページで
ご家族の同伴を推奨

ご高齢の方は、できる限りご家族と一緒にご来店ください。
なお、お一人でご来店いただいた場合は、店頭からご家族にお電話させていただく場合があります。

※総合カタログで同様に推奨



高齢者専用の店頭チラシを作成し
ご家族の同伴を推奨



出典:第2回会合・
電気通信事業者協会資料

「高齢者への丁寧な説明」⑥ (接客するスタッフ向けの動画教育)

ちょっとした気遣いでこんなに変わる!

高齢者対応は難しくない

～高齢のお客様の特徴を理解すると、明日からの接客が変わります～

「高齢者対応動画」(制作中)

第1回 こころとからだ編

第2回 ことば編

第3回 配慮編



不適切な対応時



適切な対応時

白内障の見え方

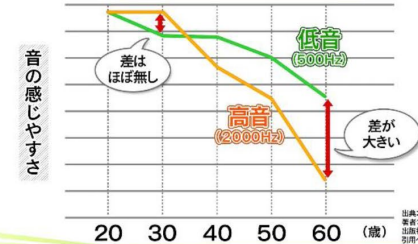


正常



白内障

年齢による聴力低下



こころとからだ編

低めの声で

ゆっくり

正面から

はっきり



理解力の低下

身体的な不自由

記憶力の衰え

相手の配慮不足

高齢者にとって分かりにくい言葉の言い換え

分かりにくい言葉	言い換える例
アイコン	絵柄・マーク
縦スクロール	上下に移動させる操作
スワイプ	掃くように指を動かす操作



ことば編

スタッフ 一人ひとりが受講できるよう、YouTubeと各キャリアのeラーニングシステムで展開中



（６）法人契約者のトラブルへの対応

<具体的な苦情内容の例>

【FTTH】

○ 契約内容がわからない。助けてほしい。

- ・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出来ないと言われ、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。契約の内容がわからない。年寄りだけでどう対応して良いかわからない。何とか助けて欲しい。

○ 大手通信会社を名乗る者から料金が安くなると電話勧誘を受け契約。実際には高くなった。

- ・大手通信会社を名乗り、単にインターネット料金が安くなるとの説明で契約してしまった。その後契約書が届いたが、内容も理解できず放置してしまった。また、今までより料金が高くなってしまい、どうしたら良いかわからない。

○ 大手通信会社からの電話だと思い手続きをしたが、別の会社との契約だった。費用負担なく解約し、元の事業者に戻りたい。

- ・大手通信会社からの電話による手続きだと思い、言われるがままに操作した。後日、今までの回線が使えなくなったことで大手通信会社とは別会社であることが分かった。費用負担なく解約し、元の事業者に戻りたい。

○ 光回線の電話勧誘が迷惑

- ・法人だが、光サービスの電話勧誘が頻繁にあり迷惑している。冒頭大手通信会社を名乗るが、問い詰めると別の会社だと言い始める。電話が来ないようにする方法はないか。

【携帯電話等】

○ 契約の際、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、事前説明もなかった。また、料金の二重引き落としやプラン変更・名義変更を勝手に行われた。問合せ先に連絡したところ、法人には契約書面の交付等の義務はないと言われた。

○ 安くなると言われ契約したが、請求が高額になった。解約の話を出すと、高額な違約金を請求された。

- ・法人名義で携帯電話を3台契約した。月あたり3,000円安くなるという説明だったが、逆に10,000円高くなった。状況把握のため紙の請求書を要求したが、一向に対応されない。不信感が募り、解約の話を出すと、違約金60万円と言い出した。対処方法は。

【無線LAN等】

○ 新規に契約したが、不要な契約であり解約したい。しかし、高額な違約金がかかる。

- ・大手通信会社の代理店を名乗るところから執拗な電話勧誘を受けた。契約した覚えがなかったが、請求書が送られてきたため、解約を申し出ると高額な違約金がかかると言われた。消費生活センターに相談したら、法人契約ということで総務省を案内された。
- ・大手通信会社の代理店を名乗るところから電話勧誘を受けた。プラン変更の案内と誤認したこと、これまでと値段が変わらないと言われたことから、契約を承諾してしまった。解約を申し出たが、5年縛りの契約で10万円ほどの違約金が発生すると言われ、通信事業者にも問い合わせたが、代理店と話してくれと言われた。何とかならないか。

出典：総務省消費者相談センターに寄せられた苦情・相談案件（2018年4～11月分）を集計・分析

⇒ 個人と同種の苦情相談が寄せられている

【説明義務】

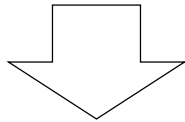
(提供条件の説明)

〔電気通信事業法〕

第二十六条 電気通信事業者及び電気通信事業者から電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理(略)の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者(略)は、利用者(略)と次に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介等をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。ただし、当該契約の内容その他の事情を勘案し、当該提供条件の概要について利用者に説明しなくても利用者の利益の保護のため支障を生ずることがないと認められるものとして総務省令で定める場合は、この限りでない。

一 ～ 三 (略)

2 (略)



〔電気通信事業法施行規則〕

第二十二条の二の三

1～5 (略)

6 法第二十六条第一項ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる対象契約の締結又はその媒介等をしようとする場合とする。

一 法人その他の団体である利用者とその営業のために又はその営業として締結する契約(営利を目的としない法人その他の団体にあつては、その事業のために又はその事業として締結する契約。第二十二条の二の十第一号において「法人契約」という。)

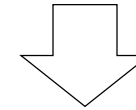
二～三 (略)

【書面の交付義務】

(書面の交付)

〔電気通信事業法〕

第二十六条の二 電気通信事業者は、前条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約が成立したときは、遅滞なく、総務省令で定めるところにより、書面を作成し、これを利用者(電気通信事業者である者を除く。以下この条及び次条において同じ。)に交付しなければならない。ただし、当該契約の内容その他の事情を勘案し、当該書面を利用者に交付しなくても利用者の利益の保護のため支障を生ずることがないと認められるものとして総務省令で定める場合は、この限りでない。



〔電気通信事業法施行規則〕

第二十二条の二の四

1～5 (略)

6 法第二十六条の二第一項ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる場合とする。

一 前条第六項第一号から第三号までに掲げる対象契約が成立した場合

二～四 (略)

【勧誘継続行為の禁止】

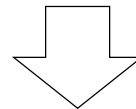
(電気通信事業者等の禁止行為)

〔電気通信事業法〕

第二十七条の二 電気通信事業者又は媒介等業務受託者は、次に掲げる行為をしてはならない。

一 (略)

二 第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘を受けた者(略)が当該契約を締結しない旨の意思(当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。)を表示したにもかかわらず、当該勧誘を継続する行為(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとして総務省令で定めるものを除く。)



〔電気通信事業法施行規則〕

(勧誘継続行為の禁止の例外)

第二十二条の二の十 法第二十七条の二第二号の総務省令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

一 法人契約の締結の勧誘

二 (略)

○ 法人契約

法人その他の団体(法人等)を相手方とする契約であって、営利を目的とする法人等の場合には当該法人等の営業目的で(その営業のために又はその営業として)、営利を目的としない非営利の法人等の場合には当該法人等の事業目的(その事業のために又はその事業として)で締結される契約をいう。すなわち、これらの法人等が通常、事業・職務の用に供するために電気通信役務契約を締結する場合は法人契約として説明義務等の適用除外となる。他方、法人等の名義の契約であっても、実際には個人の家庭用として電気通信役務が用いられている場合は、法人契約とはならない。

個人名義の契約は、基本的には、法人契約に該当しない。すなわち、例えば、小規模な個人事業主は、交渉力及び情報量において電気通信事業者等と格差があると考えられるため、原則として、一般の消費者と同様に取り扱うこととしている。

ただし、「法人等」には、法人の他、民法上の組合をはじめ、法人格を有しない社団及び財団(権利能力なき社団・財団)、各種の親善・社交等を目的とする団体が含まれ、法人格を有しないマンション管理組合も含まれる。すなわち、契約名義が個人であったとしても、このような任意団体がその事業目的又は営業目的で電気通信役務契約を契約するとみられる場合は、法人契約に該当する。

（ 7 ） その他

① 成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進

○「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」

147

(平成30年2月20日 若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定)

関係省庁（消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁）が緊密に連携し、2018年度から2020年度までを集中強化期間として、実践的な消費者教育の実施を推進するため、以下の取組を推進

高等学校等における消費者教育の推進

・ 学習指導要領の徹底

・ 消費者教育教材の開発、手法の高度化

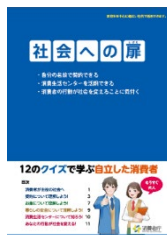
実践的な能力を身に付ける教材「**社会への扉**」を活用した授業の実施の推進等

・ 実務経験者の学校教育現場での活用

消費者教育コーディネーターの育成・配置等による実務経験者の活用の推進

・ 教員の養成・研修

「若年者の消費者教育分科会」による検討と取りまとめを受けた消費者教育推進会議における審議を踏まえ、**教員による消費者教育の指導力向上のための取組**を推進



大学等における消費者教育の推進

・ 大学等と消費生活センターとの連携支援・出前講座の実施

・ 大学における講義実施等を通じた正しい金融知識の普及

2020年度までには、

・ 全ての都道府県の全高校で「**社会への扉**」を活用した**授業**が実施されること

・ 全都道府県に**消費者教育コーディネーター**が配置されることを目指す

- 教職課程における消費者教育の内容の充実
- 有機的に連携した継続的な体制の構築
- 現職教員に対する講習、研修における講座の開設数の増加及び内容の充実
- 外部人材等の活用及び育成

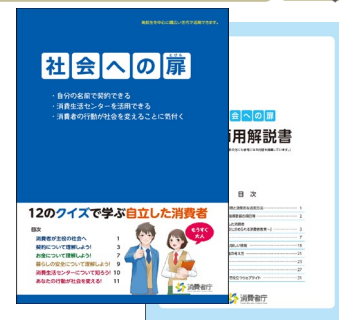
その他

全ての都道府県等において、**消費者教育推進計画・消費者教育推進地域協議会**の策定・設置を目指す 等

社会への扉

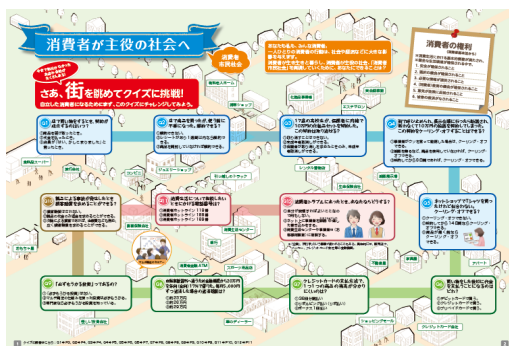
—12のクイズで学ぶ自立した消費者—

【目的】 成年年齢の引下げが議論されていることも踏まえ、**高等学校段階までに、契約に関する基本的な考え方**や**契約に伴う責任**を理解するとともに、身近な契約等を通じて、社会において消費者として主体的に判断し責任を持って行動できるような能力を育む。



P.1~2
導入

消費者が主役の社会へ



生徒用教材

消費生活に関する12のクイズを掲載

契約や消費者トラブル等が身近な暮らしの中に存在することに気付かせる。

P. 3~11

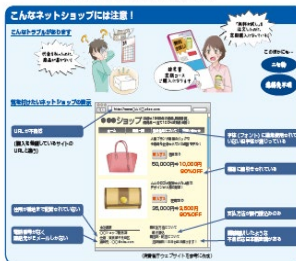
契約について理解しよう！



キャッチセールスのイメージ

グループ学習にも活用できるワークを掲載

ワーク3 なぜ、法律では上のような取引に関してクーリング・オフ制度を定めているのだろうか。



高校生にも
身近なイン
ターネット
ショッピングの注意
事項を具体
的に掲載

お金について理解しよう！

・クレジットカードの仕組み、多重債務、将来の詐欺的投資被害を防ぐための注意を掲載

暮らしの安全について理解しよう！

・暮らしに潜む危険の例を紹介し、安全に配慮した行動、再発防止のための行動がとれる消費者になることを促進

消費生活センターについて知ろう！

・「高校生が消費生活センターに相談したら」という設定のマンガで紹介

あなたの行動が社会を変える！

・消費者トラブルにあった際に行動することが、消費者市民社会の実現につながることを紹介

教師用解説書

生徒用教材に関わる学習指導
要領の項目等を示す表

[illegible]

消費者教育の必要性についてのメッセージ

・消費者教育を実践している
教師・弁護士・消費生活相談員

産学連携 育てよう！自立した消費者
～今、高等学校に求められる消費者教育～

- 生徒用教材各ページの解説
- 教師として知っておきたい若年者を取り巻く消費生活に関する情報
- 生徒用教材の「ワーク」「発展」、「プラスα問題」の考え方

公民科、家庭科の指導案例とワーク
シート例（ワークシート実物太はウェブサイト掲載）

	事例紹介	効果と今後の課題
導入	消費タラパと協働についで	ワークフローを1人1人、ワークフローにした上での協働に関する説明を先立ち、各担当の役割を説明し、ワークフローの進め方を説明した。ワークフローの進め方を説明した。ワークフローの進め方を説明した。
	消費タラパの義務について	ワークフローにした上での協働に関する説明を先立ち、各担当の役割を説明した。ワークフローの進め方を説明した。ワークフローの進め方を説明した。
	消費タラパに対する対応について	ワークフローにした上での協働に関する説明を先立ち、各担当の役割を説明した。ワークフローの進め方を説明した。ワークフローの進め方を説明した。
展開	消費タラパに対する対応について	ワークフローにした上での協働に関する説明を先立ち、各担当の役割を説明した。ワークフローの進め方を説明した。ワークフローの進め方を説明した。
	消費タラパに対する対応について	ワークフローにした上での協働に関する説明を先立ち、各担当の役割を説明した。ワークフローの進め方を説明した。ワークフローの進め方を説明した。
	消費タラパに対する対応について	ワークフローにした上での協働に関する説明を先立ち、各担当の役割を説明した。ワークフローの進め方を説明した。ワークフローの進め方を説明した。

(7) その他

② 青少年フィルタリング利用の促進

【改正前の内容】

携帯電話事業者に対して、契約者又は端末(携帯電話・PHS)の利用者が青少年(18歳未満)の場合、(保護者が利用しない旨を申し出た場合を除き)フィルタリングサービスの利用を条件として、通信サービスを提供することを義務付け 等

【改正の内容】

1. 携帯電話事業者及び代理店に対して、上記義務に加え、新規・変更契約時に下記を義務付け

青少年確認

契約締結者又は携帯電話端末等の利用者が18歳未満か確認

フィルタリング説明

①青少年有害情報を閲覧するおそれ、②フィルタリングの必要性・内容を保護者又は青少年に対し、説明

フィルタリング 有効化措置

契約とセットで販売される携帯電話端末等について、販売時にフィルタリングソフトウェアの設定を行う。
(保護者が希望しない旨を申し出た場合を除く)

2. フィルタリングサービス提供義務の対象機器を携帯電話・PHSに加え、データ通信用端末(タブレット等)に拡大

(注) その他

- ① パソコンメーカー等に加え、携帯電話端末の製造事業者に対して、フィルタリングソフトウェアのプリインストール等、フィルタリング容易化措置を義務付け
- ② OS開発事業者に対して、フィルタリング有効化措置・フィルタリング容易化措置を円滑に行えるようOSを開発する努力義務
- ③ 上記「1.」の青少年確認において、保護者等に対して、携帯電話端末等を青少年に使用させるために契約を締結しようとする場合にはその旨を申し出ることを義務付け

青少年有害情報の閲覧防止措置と対象機器のイメージ

151

閲覧防止のための 義務の内容	13条 青少年確認義務 ・契約者又は端末 使用者が青少年 （18歳未満）か 確認	14条 説明義務 ・フィルタリングの 必要性等を保 護者又は青少 年へ説明	15条 （旧17条） フィルタリング サービス提供義務 ・契約者又は端末 使用者が青少年の 場合、フィルタリ ングの利用が役務提供の 条件とする	16条 フィルタリング 有効化措置義務 ・役務提供契約と セットで販売される 端末等についてフィル タリングソフトウェア等の設定を 行う	17条 （旧18条） フィルタリング 提供義務 ・役務の提供を受 ける者から求めら れた際にフィルタリ ングを提供する	18条 （旧19条） フィルタリング利用 容易化措置義務 ・フィルタリ ングのプリ ンスト等 フィルタリ ングの利 用を容易 化する措 置を講じ る	19条 容易化措置円滑 化の努力義務 ・有効化措置や 容易化措置を円 滑に行えるよう OSを開発
義務主体	携帯電話インターネット接続役務提供事業者及び契約代理店 ※15条は前者のみ。				インターネット 接続役務提供事業者	インターネット 接続機器製造事業者	OS 開発事業者
特定携帯電話端末等（携帯電話回線によるネット接続可能、端末販売が回線契約と併せて行われる場合）							
スマートフォン	○	○	○	○	○	○	○
タブレット （Cellular+Wi-Fiモデル）							
携帯電話端末等（携帯電話回線によるネット接続可能、端末側のフィルタリングの設定不要）							
従来型ガラケー・PHS	○	○	○	×	○	○	○
携帯電話端末等（携帯電話回線によるネット接続可能、端末販売が回線契約と別々に行われる場合）							
持込みのスマホ端末	○	○	○	×	○	○	○
一部の携帯ゲーム機							
その他インターネット接続機器（携帯電話回線接続不可）							
デスクトップパソコン	×	×	×	×	○	○	○
タブレット （Wi-Fiモデル）							
多くの携帯ゲーム機、 携帯音楽プレーヤー等							

※斜線部分：改正法で新たに義務の対象となったもの

- 青少年の適切なインターネット利用のための啓発活動や、青少年の保護に有効なフィルタリングサービス等について、携帯電話事業者、OS事業者、保護者等、各関係者の役割を踏まえた検討を行うため、2016年4月より開催。
- 今般、改正青少年インターネット環境整備法の施行（2018年2月）後における関係者の取組状況等について、第6回会合（2019年2月25日開催）及び第7回会合（2019年7月17日開催）で議論を行い、2019年8月9日に「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」として取りまとめのうえ公表。

（開催状況）

第1回	2016年	4月	11日
第2回	"	5月	23日
第3回	"	6月	9日
第4回	"	12月	15日
第5回	2017年	6月	12日
第6回	2019年	2月	25日
第7回	2019年	7月	17日

（体制図）

総務省 ICTサービス安心・安全研究会

〔座長：新美 育文（明治大学名誉教授）〕

青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース

〔主査：中村 伊知哉（慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科教授）〕

「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」

（2019年8月9日公表）

〔主な観点〕

1. 契約時のフィルタリング申込み・有効化措置等の促進
2. フィルタリングを始めとするペアレンタルコントロールの必要性に係る認識の醸成
3. フィルタリングサービスの使いやすさの向上

（構成員） ◎：主査、○：主査代理

◎中村 伊知哉	慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科教授
○曾我部 真裕	京都大学法学系（大学院法学研究科）教授
浅井 和行	京都教育大学副学長
上沼 紫野	弁護士 虎ノ門南法律事務所
宇津木 麻也子	e-ネットキャラバン専任講師
尾上 浩一	（一社）安心ネットづくり促進協議会副会長
尾花 紀子	ネット教育アナリスト
岸原 孝昌	（一社）モバイルコンテンツ審査・運用監視機構事務局
森 亮二	弁護士 英知法律事務所

**「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」
(2019年8月9日公表)について**

- 昨今、青少年へのスマートフォンの普及は大きく進展しており、SNSを利用して犯罪の被害にあう児童・生徒の数も高止まりするなど、スマートフォンの普及に伴うトラブルも増加している。
一方で、スマートフォンを利用する青少年のフィルタリングの利用率は4割程度（2017年度44.0%、2018年度36.8%）となっており、フィーチャーフォンの時代よりも低下している。
- こうした状況の下、青少年のインターネットを適切に活用する能力の習得やフィルタリング利用の普及により、青少年のインターネットの安心・安全な利用を図ることは重要な課題。中でも、青少年によるフィルタリングの利用促進は、上記のインターネット上のトラブルの回避等に資するものであり、2018年2月に施行された改正青少年インターネット環境整備法の着実な履行やインターネット上の海賊版サイト対策等の観点からも、これまで以上に強く求められている。
- 青少年フィルタリングについては、SNSを利用できなくする不便なものの一部で捉えられているが、実際には、違法・有害サイト等の閲覧を制限しつつ、必要なSNSについては利用可能とできるほか、利用時間管理等の機能を有するものもある。青少年フィルタリングは、青少年のICTリテラシーの状況や、青少年及び保護者のニーズ等に応じて、個々別々に安心・安全なインターネット利用環境を実現する有効なツールと捉え直す必要がある。
また、スマートフォンの普及に伴い、青少年のフィルタリング利用促進に係るプレイヤーは、これまでの携帯電話事業者、販売代理店やフィルタリング事業者のみならず、OS事業者、SNS等を含むコンテンツ・プロバイダ等にも広がり、多様化・グローバル化していることにも配慮する必要がある。
- このような背景及び認識の下、青少年のフィルタリング利用の促進に関し、次のような観点から、課題及び考えられる対策の整理を行った。

1. 契約時のフィルタリング申込み・有効化措置等の促進
2. フィルタリングを始めとするペアレンタルコントロールの必要性に係る認識の醸成
3. フィルタリングサービスの使いやすさの向上

（参考）青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成二十年法律第七十九号）（抄）

（携帯電話インターネット接続役務提供事業者の青少年有害情報フィルタリングサービスの提供義務）

第十五条 携帯電話インターネット接続役務提供事業者は、役務提供契約の相手方又は役務提供契約に係る携帯電話端末等の使用者が青少年である場合には、青少年有害情報フィルタリングサービスの利用を条件として、携帯電話インターネット接続役務を提供しなければならない。ただし、その青少年の保護者が、青少年有害情報フィルタリングサービスを利用しない旨の申出をした場合は、この限りでない。

（携帯電話インターネット接続役務提供事業者等の青少年有害情報フィルタリング有効化措置実施義務）

第十六条 携帯電話インターネット接続役務提供事業者等は、携帯電話端末等（中略）であって、その販売が携帯電話インターネット接続役務の提供と関連性を有するもの（中略）を販売する場合において、当該特定携帯電話端末等に係る役務提供契約の相手方又は当該特定携帯電話端末等の使用者が青少年であるときは、当該特定携帯電話端末等について、青少年有害情報フィルタリング有効化措置を講じなければならない。ただし、その青少年の保護者が、青少年有害情報フィルタリング有効化措置を講ずることを希望しない旨の申出をした場合は、この限りでない。

① 携帯電話事業者におけるフィルタリング利用に係る実データの把握・公表等

フィルタリング利用促進に向けた適切な対策を講じるためには、フィルタリングの利用状況や販売代理店等の実態について正確な把握が必要。このため、契約時におけるフィルタリングの申込み率及び有効化措置率について、携帯電話事業者が正確に把握し、情報を開示することが求められる。またその際、携帯電話市場におけるMNO3社のシェアが約9割であることを踏まえれば、MNOについては事業者ごとの実データを自主的に開示することが適切と考えられる。

〔考えられる対策〕

フィルタリングサービス申込み率、有効化措置率等に係る実データの把握・公表

② 携帯電話事業者における販売代理店に対する指導等の徹底

フィルタリングの説明が契約プロセスの最後に行われること、営業成績に直結しないこと等の実情も踏まえ、法令上の義務の履行主体であり、かつ販売代理店に対する指導等措置義務を有する携帯電話事業者においては、販売代理店の店頭スタッフが利用者にフィルタリングの重要性等を丁寧かつ簡潔に分かりやすく説明できるよう、販売代理店へのインセンティブ（動機付け）の設計等を含め、より責任を持って指導することが必要。

〔考えられる対策〕

- ・携帯電話事業者による販売代理店の店頭スタッフに対する研修の充実及び販売代理店へのフィルタリング説明ツールの配備等
- ・業界団体（携帯電話事業者、販売代理店）におけるフィルタリング利用の徹底のための説明話法の作成・普及

③ 事業者間の連携（OS事業者、コンテンツ・プロバイダ等の協力推進）

フィルタリングにおけるOS事業者が果たす役割の重要性が増していること、また、通信サービスと端末販売が別の主体で行われるケースが増えていくと考えられること等を踏まえると、フィルタリングの説明・設定の促進のためには、携帯電話事業者のほか、OS事業者等においても、プリインストールの検討を含め、自社が提供するフィルタリングに係るサービスや機能等について、店頭スタッフの負荷軽減の観点やユーザー自身による設定の容易化の観点から、説明・設定しやすくするための協力を行うことを検討すべき。

併せて、青少年の利用ニーズの高いSNS等を含むコンテンツ・プロバイダについても、携帯電話事業者と連携して青少年の利用環境整備に努めるべき。

〔考えられる対策〕

- ・携帯電話事業者や販売代理店による説明・設定やユーザー自身による設定等へのOS事業者等の協力方法の検討
- ・カスタマイズ機能により青少年に特定のSNSを利用させることについて、保護者の判断に資するSNSサイト・アプリの情報（保護対策、トラブル事例等を含む）の発信体制（安心ネットづくり促進協議会、青少年ネット環境整備協議会、携帯電話事業者等の協力体制）の構築（後掲：3. ②）

④ MVNOにおける取組の推進

青少年によるMVNOサービスの利用が今後増加する可能性があることも踏まえ、業界においてフィルタリング利用促進に向けた方策等を検討することが必要。

〔考えられる対策〕

MVNOにおけるWeb申込み時等のフィルタリング利用に係る認識向上のための方策等の検討・推進

① 利用者に対するインパクトのある周知啓発方法の検討の実施

一般利用者に対して広くフィルタリングを始めとするペアレンタルコントロールの必要性等の認識を広めるには、インパクトのある効果的な周知の手法や媒体を検討すべき。

〔考えられる対策〕

- ・携帯電話事業者等におけるテレビCMや動画投稿サイト等の影響力のある媒体での周知強化
- ・販売代理店等での店内におけるフィルタリングの説明に係る動画等の提示（海賊版対策との連携等）

② 周知啓発の講座等の一層の推進

青少年及びその保護者がフィルタリングの有用性や機能（サイト・アプリのカスタマイズ機能等も含め）について正しい情報を把握できるよう、青少年の安心・安全なインターネットの利用に係る啓発講座の更なる実施推進を図るべき。

〔考えられる対策〕

- ・フィルタリングの解説を含むe-ネットキャラバンPlus講座の推進（フィルタリングを扱う講座の推奨等）
- ・携帯電話事業者やSNS事業者等によるスマートフォンの安全な利用に係る教室の推進・拡充

③ ペアレンタルコントロールに係るサービス等の周知強化

低年齢層を含めた青少年のスマートフォンの利用時間が長時間化している状況のもと、青少年及びその保護者のニーズに沿ったスマートフォンの活用を可能としていくため、一部のフィルタリングサービスにおいて、利用時間制限、利用状況確認等の機能が含まれていることを訴求するなど、ペアレンタルコントロールに係るサービスについて、低年齢層の保護者向けなども含め、広く周知を行うことが重要。

〔考えられる対策〕

フィルタリングや利用時間制限等のペアレンタルコントロール機能に係る啓発資料の作成・普及

① 利用者が使いやすいサービスの周知・普及

フィルタリングで制限されているSNSを子供に使わせるためにフィルタリングを利用しない、というユーザーが一定数存在するところ、フィルタリングのカスタマイズ機能（「高校生プラス」モード等の選択を含む。）及びその操作方法についての周知の強化を図ることが必要。また、関係事業者等においてフィルタリングの設定操作の簡略化に向けた検討を行うことが必要。

〔考えられる対策〕

- ・カスタマイズ機能等（「高校生プラス」モード等の選択を含む。）の周知強化
- ・携帯電話事業者、フィルタリング事業者やOS事業者等の関係事業者等におけるフィルタリングの設定や操作の簡易化に向けた検討

② フィルタリングのカスタマイズに関して保護者の判断に役立つ情報の発信体制の構築

SNS等を含むコンテンツ・プロバイダ等は、青少年の保護対策を充実させた上で、その情報を発信していくことが求められる。

フィルタリングのカスタマイズ機能を周知、浸透していく上では、SNS等について、保護者の判断に資する分かりやすい情報が必要であるところ、コンテンツ・プロバイダと通信事業者が連携し、学識者やPTA等の関与のもと、情報発信体制を構築することが必要。

〔考えられる対策〕

カスタマイズ機能により青少年に特定のSNSを利用させることについて、保護者の判断に資するSNSサイト・アプリの情報（保護対策、トラブル事例等を含む）の発信体制（安心ネットづくり促進協議会、青少年ネット環境整備協議会、携帯電話事業者等の協力体制）の構築

③ SNS等を含むコンテンツ・プロバイダにおける青少年の保護対策の充実

フィルタリングのカスタマイズ機能を普及させていく前提として、SNS等を含むコンテンツ・プロバイダには、青少年の保護対策の充実に向けた不断の自助努力が求められる。

〔考えられる対策〕

青少年ネット利用環境整備協議会における取組の充実等、SNSを含むコンテンツ・プロバイダによる青少年の保護対策の充実に向けた対策の強化

（ 7 ） その他

③ 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

我が国に在留する外国人は近年増加（264万人）、我が国で働く外国人も急増（128万人）、新たな在留資格を創設（平成31年4月施行）
⇒ **外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組**とともに、**外国人との共生社会の実現に向けた環境整備**を推進する。今後対応策の充実を図る。

外国人との共生社会の実現に向けた意見聴取・啓発活動等

(1) 国民及び外国人の声を聴く仕組みづくり

- 「『国民の声』を聴く会議」において、国民及び外国人双方から意見を継続的に聴取

(2) 啓発活動等の実施

- 全ての人が互いの人権を大切に支え合う共生社会の実現のため、「心のバリアフリー」の取組を推進

生活者としての外国人に対する支援

(1)暮らしやすい地域社会づくり

① 行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備

- 行政・生活全般の情報提供・相談を多言語で行う一元窓口に係る地方公共団体への支援制度の創設（「多文化共生総合相談フリーストックセンター（仮）」（全国約100か所、11言語対応）の整備）【20億円】
- 安全・安心な生活・就労のための新たな「生活・就労ガイドブック（仮）」（11言語対応）の作成・普及
- 多言語音声翻訳システムのプラットフォームの構築【8億円】と多言語音声翻訳システムの利用促進

② 地域における多文化共生の取組の促進・支援

- 外国人材の受入れ支援や共生支援を行う受け皿機関の立ち上げ等地域における外国人材の活躍と共生社会の実現を図るための地方公共団体の先導的な取組を地方創生推進交付金により支援
- 外国人の支援に携わる人材・団体の育成とネットワークの構築

(2) 生活サービス環境の改善等

① 医療・保健・福祉サービスの提供環境の整備等

- 電話通訳や多言語翻訳システムの利用促進、マニュアルの整備、地域の対策協議会の設置等により全ての居住圏において外国人患者が安心して受診できる体制を整備
- 地域の基幹的医療機関における医療通訳の配置・院内案内図の多言語化の支援

【17億円】

② 災害発生時の情報発信・支援等の充実

- 気象庁HP、Jアラートの国民保護情報等を発信するプッシュ型情報発信アプリ Safety tips 等を通じた防災・気象情報の多言語化・普及（11言語対応）、外国人にも分かりやすい情報伝達に向けた改善（地図情報、警告音等）
- 三者間同時通訳による「119番」多言語対応と救急現場における多言語音声翻訳アプリの利用、災害時外国人支援情報コーディネーターの養成

③ 交通安全対策、事件・事故、消費者トラブル、法律トラブル、人権問題、生活困窮相談等への対応の充実

- 交通安全に関する広報啓発の実施、運転免許学科試験等の多言語対応
- 「110番」や事件・事故等現場における多言語対応
- 消費生活センター（「188番」）、法テラス、人権擁護機関（8言語対応）、生活困窮相談窓口等の多言語対応

④ 住宅確保のための環境整備・支援

- 賃貸人・仲介事業者向け実務対応マニュアル、外国語版の賃貸住宅標準契約書等の普及（8言語対応）
- 外国人を含む住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録・住宅情報提供・居住支援等の促進

⑤ 金融・通信サービスの利便性の向上

- 金融機関における外国人の口座開設に係る環境整備、多言語対応の推進、ガイドラインの整備
- 携帯電話の契約時の多言語対応の推進、在留カードによる本人確認が可能である旨の周知の徹底

(3) 円滑なコミュニケーションの実現

① 日本語教育の充実

- 生活のための日本語の標準的なカリキュラム等を踏まえた日本語教育の全国展開（地域日本語教育の総合的体制づくり支援、日本語教室空白地域の解消支援等）【6億円】
- 多様な学習形態のニーズへの対応（多言語ICT学習教材の開発・提供、放送大学の教材やNHKの日本語教育コンテンツの活用・多言語化、全ての都道府県における夜間中学の設置促進等）
- 日本語教育の標準等の作成（日本版CEFR（言語のためのヨーロッパ共通参照枠））
- 日本語教師のスキルを証明する新たな資格の整備

② 日本語教育機関の質の向上・適正な管理

- 日本語教育機関の質の向上を図るための告示基準の厳格化（出席率や不法残留者割合等の抹消基準の厳格化、日本語能力に係る試験の合格率等による数値基準の導入等）
- 日本語教育機関に対する定期的な点検・報告の義務付け
- 日本語教育機関の日本語能力に関する試験結果等の公表義務・情報開示の充実
- 日本語教育機関に関する情報を関係機関で共有し、法務省における調査や外務省における査証審査に活用

(4) 外国人児童生徒の教育等の充実

- 日本語指導に必要な教員定数の義務標準法の規定に基づく着実な改善と支援員等の配置への支援【3億円】
- 地方公共団体が行う外国人児童生徒等への支援体制整備（ICT活用、多様な主体との連携）
- 教員等の資質能力の向上（研修指導者の養成、地方公共団体で実施する研修への指導者派遣等による全国的な研修実施の促進）
- 地域企業やNPO等と連携した高校生等のキャリア教育支援、就学機会の確保【1億円】

(5) 留学生の就職等の支援

- 大卒者・クルーシブ分野等の専修学校修了者の就職促進のための在留資格の整備等
- 中小企業等に就職する際の在留資格変更手続の簡素化
- 文部科学省による大学等の就職促進プログラムの認定等【6億円】
- 留学生の就職率の公表の要請、就職支援の取組状況や就職状況に応じた教育機関に対する奨学金の優先配分、介護人材確保のための留学・日本語学習支援の充実【14億円】
- 業務に必要な日本語能力レベルの企業ごとの違いなどを踏まえた多様な採用プロセスの推進
- 産官学連携による採用後の多様な人材育成・待遇などのベストプラクティスの構築・横展開

(6) 適正な労働環境等の確保

- ① 適正な労働条件と雇用管理の確保、労働安全衛生の確保
 - 労働基準監督署・ハローワークの体制強化、外国人技能実習機構の体制強化、「労働条件相談ほっとライン」の多言語対応（8言語対応）
 - 「外国人労働者相談コーナー」「外国人労働者向け相談ダイヤル」における多言語対応の推進・相談体制の拡充
- ② 地域での安定した就労の支援
 - ハローワークにおける多言語対応の推進（11言語対応）と地域における再就職支援
 - 地域ごとの在留外国人の状況を踏まえた情報提供・相談の多言語対応、職業訓練の実施

(7) 社会保険への加入促進等

- 法務省から厚生労働省等への情報提供等による社会保険への加入促進
- 医療保険の適正な利用の確保（被扶養認定において原則として国内居住要件を導入、不適正事案対応等）
- 納税義務の確実な履行の支援等の納税環境の整備

外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組

(1) 悪質な仲介事業者等の排除

- 二国間の政府間文書の作成（9か国）とこれに基づく情報共有の実施
- 外務省（在外公館）、警察庁、法務省、厚生労働省、外国人技能実習機構等の関係機関の連携強化による悪質な仲介事業者（ブローカー）等の排除の徹底と入国審査基準の厳格化
- 悪質な仲介事業者等の把握に向けた在留申請における記載内容の充実

(2) 海外における日本語教育基盤の充実等

- 日本での生活・就労に必要な日本語能力を確認する能力判定テストをCBT（Computer Based Testing）により厳正に実施（9か国）
- 国際交流基金等による海外における日本語教育基盤強化（現地教師育成、現地機関活動支援）
- 在外公館等による情報発信の充実

【34億円】

新たな在留管理体制の構築

(1) 在留資格手続の円滑化・迅速化

- 受入企業等による在留資格手続のオンライン申請の開始【12億円】
- 在留カード番号等を活用した申請手続の更なる負担軽減、標準処理期間（2週間～1か月）の励行

(2) 在留管理基盤の強化

- 法務省・厚生労働省の情報共有の更なる推進による外国人の在留状況・雇用状況の正確な把握
- 業種別・職種別・在留資格別等の就労状況を正確に把握する仕組みの構築、公的統計の充実・活用
- 出入国在留管理庁の創設に伴う出入国及び在留管理体制の強化【18億円】

(3) 不法滞在者等の対策強化

- 警察庁、法務省、外務省等の関係機関の連携強化による不法滞在者等の排除の徹底【5億円】
- 技能実習に係る失踪者情報等の収集・分析、これを踏まえた調査の徹底、実習実施者等に対する計画認定取消し等の運用の厳格化、平成29年における技能実習に係る失踪者等の懸念調査・対応

各携帯電話事業者における多言語対応の状況

161

※ 各社ウェブサイト及び聞き取りにより総務省作成

	店舗の窓口	コールセンター	カタログ等	ウェブサイト
NTTドコモ	● すべての店舗で電話を通じた通訳サポートを提供 (英、中、葡、西、ベトナム) ● 一部店舗で外国語スタッフを配置	● 外国語対応を実施 (英、中、葡、西)	● カタログ(英) ● 注意事項説明ツール、請求書確認方法(英) ● 未成年者の契約同意書、委任状等 (英、中、葡、西、ベトナム)	● 英語版あり ● 自社の公式サイト以外に訪日外国人向けポータルサイト「WOW! JAPAN」を開設 (英、中、韓、タイ)
KDDI	● 一部店舗(全auショップのうち、約4割)でテレビ電話を通じた通訳サポートを提供 (英、中、韓、葡、西、ベトナム、タガログ、タイ、仏、ネパール、ヒンドゥー、露) ● 一部店舗で外国語スタッフを配置	● 外国語対応を実施 (英、中、韓、葡、ベトナム、タガログ)	● カタログ (英、中、韓、葡、ベトナム、タガログ) ● 重要事項説明書・お客様記入書類、料金説明事項、請求書等の多言語化 (1～7言語、帳票・ツール類は約60種類) ● 契約に当たっての解説動画を掲載 (英、中、葡、ベトナム)	● 英語版あり (外国語が通じる店舗の検索サービスを提供)
ソフトバンク	● 一部店舗で外国語スタッフを配置	● 外国語対応を実施 (英)	● カタログ (英、中、韓、葡、西、ベトナム)	● 英語版あり (英語対応可能な店舗は検索可能)

その他

諮問の概要(平成30年8月23日)

- 平成27年の電気通信事業法等の一部を改正する法律において、法律の施行(平成28年5月21日)から3年後にその施行状況について検討を加え、必要があると認めるときは、所要の措置を講ずるものとされている。
- 情報通信を取り巻く環境が抜本的に変化していく中で、これまでのネットワーク構造やサービスを前提とした電気通信事業分野における競争ルールや基盤整備、消費者保護等の在り方についての見直しが急務となってきた。
- 以上のような大きな変化に迅速かつ柔軟に対応するため、平成27年改正法の施行状況を含め、これまでの政策について包括的に検証した上で、2030年頃を見据えた新たな電気通信事業分野における競争ルール等について諮問を行う。

答申を希望する事項

- | | |
|--------------------------------|------------------------|
| (1) 通信ネットワーク全体に関するビジョン | (5) モバイル市場の競争環境の確保の在り方 |
| (2) 通信基盤の整備等の在り方 | (6) 消費者保護ルールの在り方 |
| (3) ネットワーク中立性の在り方 | (7) その他必要と考えられる事項 |
| (4) プラットフォームサービスに関する課題への対応の在り方 | |

スケジュール

- 2019年6月を目途に中間答申、同年12月を目途に最終答申を希望。

2030年を見据えたネットワーク・ビジョン

2030年に向けた 環境変化

取り組むべき主な方向性

レイヤ内の水平連携の進展

コンテンツ・プラットフォームレイヤ



各種プラットフォームサービス

サービス横断的な
データ流通・利活用

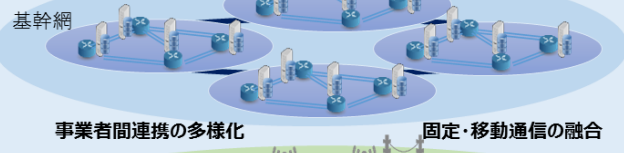
仮想化レイヤ

柔軟なネットワーク
機能の提供

オープンなネットワークインターフェース

サービスに応じた
ネットワークの活用

物理レイヤ



アプリケーション特性やユーザに応じたサービスの提供

ユーザ・端末レイヤ

海外事業者の
影響力の拡大

- 我が国の利用者に対してサービスを提供する
海外事業者に対し、電気通信事業法の一部適用を検討

特別委員会・プラットフォーム研究会 ▶ グローバル課題検討WGで検討を深化

通信量の飛躍的増加と
設備投資の増大

- ネットワーク中立性を確保するためのルールづくり、
関係事業者による体制整備を検討

ネットワーク中立性研究会

仮想化技術により、ソフト
ウェアによる柔軟な
ネットワーク管理が実現

- 設備設置事業者とは異なる主体が、ソフトウェアを通じ、
ネットワークを管理・運用することを想定したルールを継続検討

特別委員会 ▶ グローバル課題検討WGで検討を深化

5GやIoTの普及に伴う
事業者間連携の進展や
固定・移動市場の融合

- 事業者間連携や市場の融合等に対応した
競争ルールを検討

特別委員会 ▶ 次世代競争ルール検討WGで検討を深化

・ 人口減少・過疎化等
の社会構造変化
・ 国民に不可欠な通信
サービスの高度化

- ユニバーサルサービス制度の見直し

- ・ NTTによる無線を活用した電話の提供の制度化
- ・ 将来的にブロードバンドをユニバーサルサービスの
対象とすることを見据えた検討

特別委員会 ▶ 基盤整備等の在り方検討WGで検討を深化

通信サービスの内容や
契約形態等の複雑化

- シンプルで分かりやすい携帯電話料金プランの実現、
販売代理店の業務の適正性の確保
(電気通信事業法一部改正法が5月10日成立(10月1日施行))

モバイル研究会・消費者保護WG

上記の取組みを通じてSociety 5.0の具現化を図り、地域も含めた日本の競争力を強化

- 2018年8月、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」が情報通信審議会に諮問。
- 特別委員会を設置して検討するとともに、各研究会の検討結果を特別委員会に集約。2019年8月に中間答申。

【情報通信審議会】

電気通信事業政策部会

特別委員会

電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証

※ 2015年の法改正の3年後見直しを含む

ネットワークビジョン・基盤整備について一定の方向性を取りまとめ
専門的・集中的な検討のためのWGを設置

消費者保護ルールの検証に関するWG

- ・ 電気通信サービスの多様化・複雑化や消費者トラブルの現状を踏まえた消費者保護の在り方 等

ネットワーク中立性に関する研究会

- ・ ネットワーク利用及びコスト負担の公平性や、透明性確保の在り方 等

モバイル市場の競争環境に関する研究会

- ・ MVNOの一層の促進等、競争促進を通じたサービス多様化、料金低廉化の方策 等

プラットフォームサービスに関する研究会

- ・ プラットフォーム事業者による利用者情報の適切な取扱いの確保の在り方 等

次世代競争ルール検討WG

他者設備の利用の在り方、市場の融合に対応した競争ルールの方向性 等

基盤整備等の在り方検討WG

ユニバーサルサービス制度を含めた基盤整備等に関する政策の在り方 等

グローバル課題検討WG

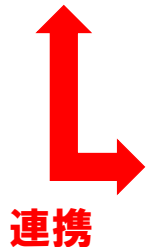
通信ネットワークにおけるグローバル化・仮想化等の構造変化を踏まえたルールの方向性 等

※接続料の算定に関する研究会とも連携

※ 情報通信審議会IPネットワーク設備委員会とも連携



連携



連携



連携