

**2018年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング
における指摘事項に係る対応状況(フォローアップ)**

1. MNOサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(3社)

全ての事項について、措置を実施済み。

全体的に悪かった事項又は各事業者において特に留意すべき事項	各事業者による対応状況(概要) ※ 各事業者の回答を基にとりまとめ。以下同じ。
① (定額制のプランにおいて)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	各事業者において、説明ツールの見直し、代理店への周知等により、説明の徹底を実施済み。
② (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	
③ 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	

(2) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。(一部は措置を実施予定)

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①一層丁寧な高齢者対応や説明時間短縮等</p> <p>⇒ 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、関係事業者及び事業者団体においては、検討を推進していくことが求められる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者対応： 3社各社で引き続き80歳以上を対象とした高齢者の家族同伴の推奨等の丁寧な対応を実施。また、(一社)全国携帯電話販売代理店協会において「高齢者対応動画」のeラーニング講習を制作し、あんしんショップの全従業員が受講するなど丁寧な高齢者対応を推進。 ・説明時間短縮等： 3社で来店予約を推進するとともに、予約時や待ち時間に重要事項説明を事前確認いただいた場合の窓口での説明省略を可能とする取組を実施(1社)又は検討中(2社)。
<p>②携帯電話とFTTHのセット契約において更新月がずれる場合の説明</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>(A社)重要事項説明ツールにおいて、更新月がずれる可能性がある旨の説明文及びイメージ図を追記(2019年10月～)。</p> <p>(B社)契約前に提示する契約内容補助帳票において、契約の更新期間を追記(2019年10月～)。</p> <p>(1社は現在新規に契約可能な携帯電話のプランの中に期間拘束のあるプランがないため、携帯電話の新規契約において、今後FTTHとの更新月のずれが生じることはない)</p>
<p>③拘束期間全体での総額表示</p> <p>⇒ 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が求められる。</p>	<p>2社において、契約者への手交資料に拘束期間全体での通信料金と端末代金の支払総額の目安の記載を追加。</p> <p>(1社は現在新規に契約可能な携帯電話のプランの中に期間拘束のあるプランがないため、ガイドライン上、総額表示の対応は不要)</p>
<p>④利用実態に応じた料金プランへの見直し推進</p> <p>⇒ 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が求められる。</p>	<p>(A社)新料金プランをテレビCM、Web広告、ホームページ等で周知。また、電子メール及びDMにより契約者への案内を実施(2019年10月16日～)。店頭での料金相談フェアを継続実施し、適切なプランの案内を実施。</p> <p>(B社)メールにより契約者への新料金プランの案内を実施(2019年9月～)。契約更新のはがきに新料金プランの案内を追記(2020年2月～)。</p> <p>(C社)新料金プランをテレビCM、店頭ツール、総合カタログ等で周知(2019年9月～)。また、DM、メール等により契約者への案内を実施(2019年9月～)。</p>
<p>⑤利用者の理解を助ける取組の推進等</p> <p>⇒ 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が求められる。</p>	<p>利用者理解を助ける各種の取組(スマホ教室の拡大、専任スタッフによる説明等)を実施。</p>

2. MVNOサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(11社)

⇒ 第7回会合にて報告済み

(各事業者において、説明ツールの見直し、代理店スタッフへの研修等により、説明の徹底を実施済み)

(2) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。(一部は措置を実施予定) * 引き続き、対応状況の確認を実施。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」の改定・周知</p> <p>⇒ (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。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会において、令和元年8月に「チェックポイント」を改定し、「スマートフォンの音声通話の切断方法」等の項目追加や、青少年フィルタリングに関する記載の充実等を実施。MVNO各社においても周知を実施。</p>
<p>②実効速度の広告表示に係るガイドライン策定及び対応の実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において平成31年3月に策定された「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」を踏まえ、令和元年8月に「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」を策定。令和2年度より、これらのガイドライン及び自主運用ルールに則り、MVNO各社にて、速度計測及び公表を行う予定。</p>
<p>③フィルタリング、初期契約解除等の制度改正を踏まえた説明の徹底等</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>引き続き、各事業者において必要な説明等を徹底するとともに、「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」の改定を実施。また、一般利用者向けとして「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」の改定を検討中。</p>

3. FTTHサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(17社)

全ての事項について、措置を実施済み。

全体的に悪かった事項又は各事業者において特に留意すべき事項	各事業者による対応状況(概要)
① 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	各事業者(※)において、説明ツールの見直し、代理店スタッフへの研修等により、説明の徹底を実施済み。 (※) 各指摘事項によって対象事業者が異なる。
② 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	
③ 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	

(2) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
①勧誘の適正化に向けた対応 ⇒ (令和元年10月1日より施行されている改正電気通信事業法において)「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。	各事業者において、指摘以前から、説明ツールへの記載、代理店スタッフへの研修等により、対応を行っていたが、改正電気通信事業法の施行をふまえ、代理店等へ改正内容を含む消費者保護ルールの再周知、説明ツールへの記載の明確化等を行い、対応を実施済み。
②高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施 ⇒ 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。	各事業者において、家族同伴での来店への推奨、テレコムサービス協会FVNO委員会作成『高齢者対応方法および理解度チェックシート』の代理店等への配布等で対応を実施済み。事業者によっては、電話勧誘において、事業者が定めた既定の年齢以上の高齢者への勧誘を禁止する対応も行われている。
③光卸サービス(事業者変更)の開始に係る対応 ⇒ 2019年7月1日から、NTT東西の卸売サービスの「事業者変更」が開始されたところ、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。	各事業者において、事業者変更に関するトラブルについて注視しているところ、特段目立ったトラブルは見受けられないとした事業者も数社あったが、事業者変更により生じる不利益の説明の徹底、対応フローの整備等で対応を実施済み。
④適切な説明の実施・徹底及び販売代理店への周知・徹底 ⇒ 各事業者は(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会作成の「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。)	各事業者においては、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会作成の「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」等の自社マニュアルへの落とし込み等で対応を実施済み。 (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会においては、テレコムサービス協会HPにおいて、事業者変更の紹介ページのバナーを目立つ場所へ配置。

4. 分離型ISPサービスについて

(1) 指摘事項関係

措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①苦情削減に向けた取組の強化</p> <p>⇒ 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組みを強化することが期待される。</p>	<p>(一社)日本インターネットプロバイダー協会から、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会への苦情の改善に向け連携した対処申し入れを行い、FVNO委員会で作成している「重要事項説明項目とトークの手引き」に、ISPサービスにかかる不適切な勧誘について項目を追加した。事業者変更については、協会加入ISPサービス提供事業者の対応状況を取りまとめ、消費者団体等へ共有。</p>

5. ケーブルインターネットサービスについて

(1) 指摘事項関係

措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①消費者保護の充実のための取組の強化</p> <p>⇒ (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。</p>	<p>(一社)日本ケーブルテレビ連盟において、会員事業者向けの説明会における注意喚起、連盟作成の解説資料の周知等で対応を実施済み。</p>

6. その他(広告表示の適正性の確保)

(1) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。(一部は措置を実施予定)

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①消費者保護の充実のための取組の強化</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>MNOサービスにおいては、各事業者において店頭広告やチラシ等のフォーマット化を実施済み。また、各事業者による店頭広告の自主チェックを実施している。</p> <p>さらに、電気通信サービス向上推進協議会及び一般社団法人電気通信事業者協会において、携帯電話事業者による店頭広告に係る自主チェックの運用状況の監査を開始(2019年10月～)。</p> <p>このほか、電気通信サービス向上推進協議会におけるテレビ広告の審査のについて、消費者モニターの導入を決定。さらに、電気通信サービス向上推進協議会で策定している自主基準及びガイドラインについて、店頭広告表示の適正化、条件付最安値訴求における制約条件の明確化等に関する改定案を公表し、意見募集を経て本年2月に改定予定。</p>