

# 要改善・検討事項

---

## I MVNOサービス

## 1. 実地調査(覆面調査)関係

○ 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である。

特に、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化、初期契約解除に係る説明、期間拘束がある場合の総額表示の説明等、制度の改正を踏まえた説明等の充実については一層の徹底が必要である。また、2020年1月16日に(独)国民生活センターがMVNOサービス等の利用に係る注意喚起を実施したことも踏まえ、MVNOに特徴的な事項等についても利用者への丁寧な説明に十分に配慮することが求められる。

⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者に改善指導を実施。

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

○ 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と考えられる。

## 2. 苦情・相談分析関係

2019年度上半期は、前年度同期と比較して苦情件数は全体として減少(2.7%減)している。内訳としては、音声通話付サービスについては25.0%減となった一方で、データ通信専用サービスは39.8%増となっている。

各事業者においては、苦情・相談発生要因の上位の「契約解除の手続き(解約費用や方法への不満等)」、「事業者への信用度への不安」や「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」などを中心に、今回の結果を踏まえた検討を行い、適切に対応していくことが必要である。

データ通信サービスについては、契約初期を中心として契約解除や通信料金の支払に係る相談が特に多いことから、事業者及び事業者団体においては、苦情・相談の縮減に向けて適切な勧誘・説明に努めることが必要である。

通信速度に係る苦情相談件数については、減少傾向にあり、事業者の取組の成果が伺えるが、依然としてMNOと比べて約1.7倍の比率で生じている。各事業者においては、2019年に事業者団体が策定した実効速度計測についてのガイドライン及び自主ルールを踏まえた通信速度に関する広告表示に関し、早期に運用することが必要である。

※ 通信速度等に関する苦情・相談割合 MVNO : 6.4% (第7回 : 9.2%) MNO : 3.8% (第7回 : 3.6%)

## II MNOサービス

2019年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数が大きく増加(9.3%増)している。特に、「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)」に係る苦情相談の割合が多くなっている。この点、各事業者において2019年10月の改正電気通信事業法施行の前後から、改正法を踏まえた新料金プランや解約費用の設定、新規契約時の拘束期間全体にわたる支払総額の表示等の対応を実施しており、今後これらの取組により一定の成果が上がるのが想定されるが、引き続き苦情相談の縮減に向け、事業者や団体等に寄せられる苦情相談内容の分析も踏まえた改善策を検討・推進していくことが必要である。

特に、70代などの高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、各事業者及び各事業者団体等においては、苦情相談の縮減に向け、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していく必要がある。

## III FTTHサービス

2019年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数が増加(1.5%増)しており、全体に占める比率もこれまでと同様に最も高くなっている(34.5%)。また、電話勧誘に係る苦情相談は依然として高い比率を占めており、苦情相談の要因としては「事業者の信用度への不安」が依然として上位に挙げられている。この点、2019年度の改正電気通信事業法により、勧誘主体や勧誘目的を明示しない勧誘行為が禁止されたところ、各事業者においてこれらの規律を遵守することで苦情相談の縮減につながる事が期待されるが、各事業者及び各事業者団体等においては引き続き苦情相談の縮減に向けた取組を検討・実施していくとともに、当該取組を勧誘行為・契約締結の現場において徹底するよう努めていく必要がある。

特に、高齢者からの苦情相談の割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体等においては、上記改正法も踏まえて電話勧誘方法を改善するなど高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。

2019年7月より開始された「事業者変更」に係る苦情相談も一定数あることから、各事業者及び各事業者団体においては、今後の苦情相談件数の推移を注視の上、適切な対応を行う必要がある。

さらに、法人からの苦情相談においてもFTTHサービスに係るものが高い比率を占めており、各事業者及び各事業者団体においては、現状の課題を認識した上で、適切な取組が必要である。

## IV その他

「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」で取りまとめられた報告書(2019年12月24日)において、電気通信事業分野における消費者保護ルールを更に充実する観点から取り組むべき事項等として挙げられている「携帯電話の料金プランの理解促進のための取組」、「広告表示の適正化に向けた対応」、「不適切な営業を行う販売代理店等への対策」、「高齢者トラブルへの対応」などは、上記に挙げられた項目の改善に資するものと考えられることから、総務省や事業者においては必要な措置を早急に講じていくことが必要である。