

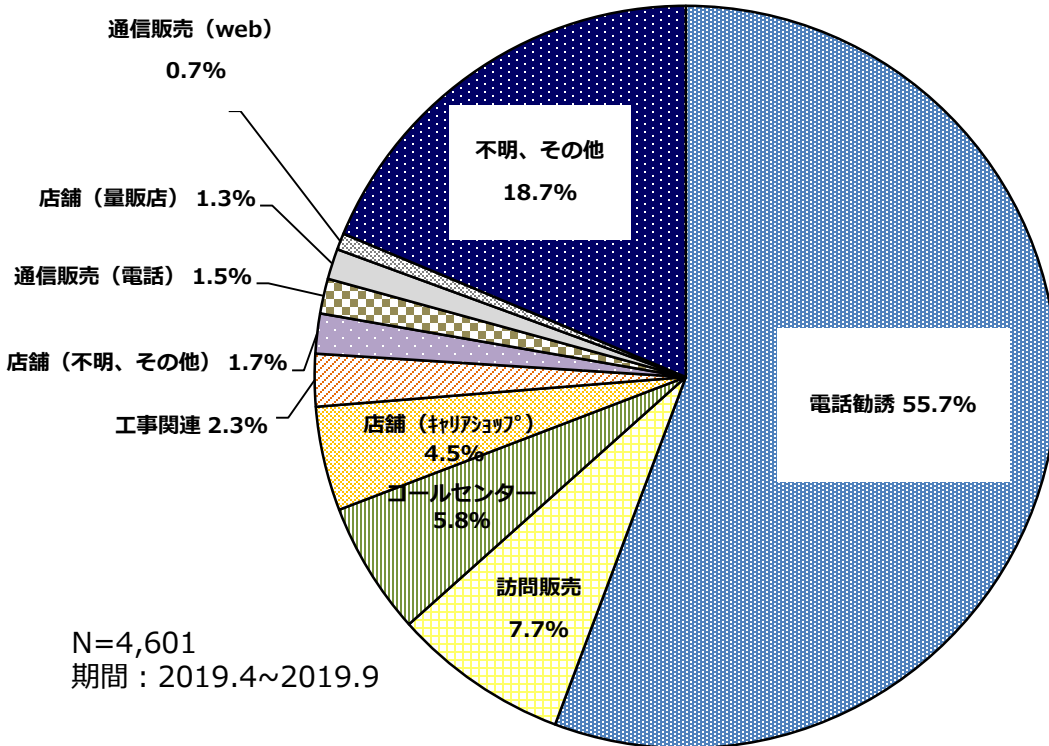
# 「新たな検討テーマ」について

---

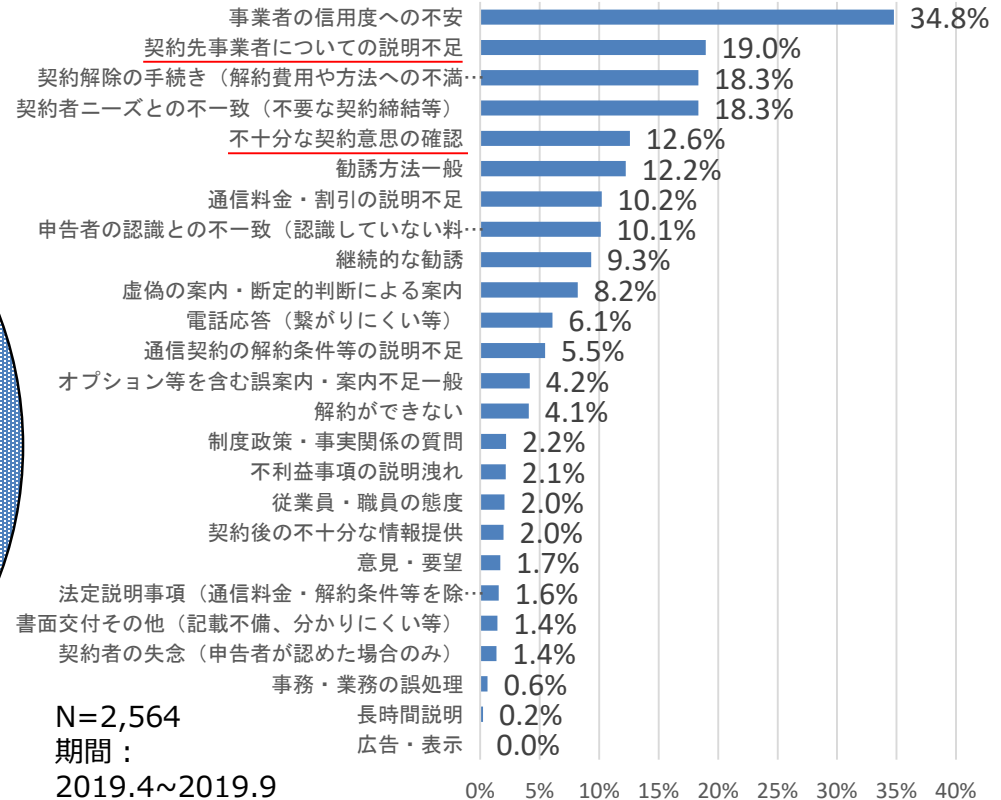
令和2年6月18日  
事務局

- FTTHサービスに関する苦情相談は引き続き、サービス毎に見たときの全体に占める比率は最も高く、全体の3分の1以上を占める状況が続いている(2019年の電気通信事業法改正により追加された「自己の名称等を告げない勧誘の禁止」の施行後の状況については、今後、消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合等において注視が必要)。
- とりわけ、FTTHサービスに関する苦情相談の起因となっている主な販路は電話勧誘(2019年4月～9月に総務省及び全国の消費生活センターに寄せられたFTTHサービスの苦情相談のうち55.7%の要因となったチャネルは電話勧誘)となるなど、電話勧誘を契機とする苦情相談は少なくない状況にある。

苦情相談の要因となったチャネル【FTTHサービス:2019年上半期】



発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】<電話勧誘>



- 電話勧誘を主な苦情発生チャネルとするFTTHサービスでは、苦情相談の発生要因として「**契約先事業者についての説明不足**」や「**不十分な契約意思の確認**」が比較的多い。
- こうしたことを踏まえ、2019年の電気通信事業法改正では、「**自己の名称等を告げない勧誘の禁止**」が新設された。今後、当該規律の施行後の状況等についてモニタリングを行っていく必要がある。
- 他方、電話勧誘は**他の販売方法と比較した時に、不意打ち性が強く、また、利用者が説明資料等を視覚的に確認しないまま口頭の合意のみで契約が成立する**という性質を持ち、**利用者の理解度が十分に高まらないまま契約に至るおそれがある**ことには留意が必要ではないか。
- このような特性を踏まえ、引き続き、上記新設規律の遵守状況のモニタリング等を行った上で、**現行の消費者保護ルールを更に拡充する必要性について検討**することが適当ではないか。

## 電話勧誘に関して適用される消費者保護ガイドラインの主な記述

### (1) 説明書面の事後交付(電気通信事業法施行規則第22条の2の3)

電話による提供条件の説明後、少なくとも契約書面の送付までに説明書面を交付しなければならない。

### (2) いわゆる「後確認」の実施(電気通信事業法施行規則第22条の2の18で規定される販売代理店への指導等措置義務の一環)

販売代理店が電話で新規の契約を締結した場合には、特段の事情がない限り、電気通信事業者において、電話による説明を補い、契約意思を再確認する「後確認」を、事業者自らの責任により実施することが**求められる**。

### (3) 通話記録のサンプル調査(電気通信事業法施行規則第22条の2の18で規定される販売代理店への指導等措置義務の一環)

販売代理店を用いて電話勧誘を行っている場合には、電気通信事業者は、特段の事情がない限り、通話記録の定期的なサンプル調査を実施し、それを業務改善に活かす仕組みとすることが**求められる**。

## 進め方(案)

- 苦情相談の内容の精査や消費者保護ルールの違反に係る指導事案の分析、事業者団体・消費者団体等の取組へのヒアリングなどを通じて、電話勧誘の課題をより精緻に把握することとしてはどうか。
- その上で、現行のルールで不十分な点が認められた場合には、**現行のガイドライン等の見直しなど、取り得る方策を本検討会で議論**してはどうか。

- 日本国内における新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、2020年4月の緊急事態宣言の発令や総務省の要請(P5参照)等も踏まえ、MNO4社をはじめとした各電気通信事業者においては、店舗の受付業務の縮小や営業時間の短縮(P6参照)等を実施。
- 5月25日に全国的に緊急事態宣言は解除されたが、今後、当面の間、新型コロナウイルス感染症の対策を続けながら日常生活を送っていく「ウィズコロナの時代」に入ったと考えられる。
- このような時代においては、対面での接客に一定の困難を伴うため、利用者との接点として、オンライン窓口(ウェブ受付)やコールセンターの重要性が増していくことが見込まれる中で、消費者保護の在り方等について検討を行っていく必要があるのではないか。

## 主な論点

- 短期的には、次のような論点について議論を行う必要があるのではないか。
  - 店舗におけるソーシャルディスタンス(社会的距離)の確保などの感染対策の取組及びその課題はどのようなものであったか。
  - オンライン窓口は、これまでは比較的ICTリテラシーが高い利用者が利用する傾向にあったが、今般のオンライン窓口への誘導により、多様な利用者が利用する中で、利便性などについて顕在化した課題はないか。
  - コールセンターの重要性が増していく中で、各社どのような対応が行われたか。また、好事例として横展開できるものはないか。
- 中長期的には、事業者においては、オンライン窓口やコールセンターがより円滑に利用できるような体制の整備などについて検討する必要があるのではないか。また、利用者への接点が多様化していく中で、適合性の原則はどのように担保されていくのが議論する必要があるのではないか。

## 進め方(案)

電気通信事業者又は販売代理店に対するヒアリング(「競争ルールの検証に関するWG」との合同でのヒアリングを想定)を行い、中長期も見据えた対処を議論してはどうか。

2020年3月28日・新型コロナウイルス感染症対策本部

## 新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針(抄)

### 三 新型コロナウイルス感染症対策の実施に関する重要事項

#### (3)まん延防止

- ① 令和2年4月7日の緊急事態宣言は、政府や地方公共団体、医療関係者、専門家、事業者を含む国民が一丸となって、これまでの施策をさらに加速させることを目的として行うものである。接触機会の低減に徹底的に取り組めば、事態を収束に向かわせることが可能であり、以下の対策を進めることにより、特定都道府県において、最低 7 割、極力 8 割程度の接触機会の低減を目指す。一方で、国民の自由と権利に制限が加えられるときであっても、法第5条の規定を踏まえ、その制限は必要最小限のものでなければならないことから、特定都道府県は、まん延の防止に関する措置として、まずは法第 45 条第1項に基づく外出の自粛等について協力の要請を行うものとする。

2020年4月17日・(一社)電気通信事業者協会宛  
総合通信基盤局長要請

## 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に係る取組強化について(要請)

新型コロナウイルス感染症の感染が拡大する中で、特に接客を伴う業態の販売現場では、従業員と顧客との間の接触を通じた感染拡大の懸念が生じています。

そのような中で、通信サービスの販売店(直営店及び販売代理店)では、長時間にわたる接客が行われることが多いため、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の要因となることが懸念されます。

既に、各電気通信事業者においては、販売代理店とも連携しつつ営業時間の短縮等の施策を講じているところと承知していますが、販売現場における感染拡大防止に向けて、加盟各社において、下記の事項について取組を強化していただくようお願いします。

### 記

#### 1. 接客時における感染防止

接客時の感染を防止するため、接客時間の短縮、社会的距離の確保(ソーシャルディスタンス)、衛生対策等の工夫をするとともに、そのために必要な備品の販売代理店への配備に努めること。

#### 2. 来店数の抑制

極力8割程度の接触機会の低減を目指すこととする新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針(令和2年3月28日 新型コロナウイルス感染症対策本部決定)を踏まえ、販売店への来店数を抑制するため、対面での手続が必須となるもの以外は各電気通信事業者のウェブページやコールセンター等の対面を伴わない形で実施するよう努めるとともに、そのために必要な顧客への周知及びウェブページやコールセンターの体制整備に努めること。

# 新型コロナウイルス感染症の影響に伴うMNO4社の販売代理店の営業縮小

(2020年6月17日現在)

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
新型コロナに伴う対応	<p><b>○時間短縮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月8日～5月31日 (全国)</li> <li>・ 6月1日～6月9日 (一部地域※<sup>1</sup>)</li> </ul> <p><b>○業務縮小</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月21日～5月31日 (全国※<sup>2</sup>)</li> <li>・ 6月1日～6月9日 (一部地域※<sup>1</sup>)</li> </ul> <p>※1 5/14緊急事態宣言解除エリア以外の8都道府県(6月1日～6月9日)</p> <p>※2 緊急事態宣言が解除された一部地域(5/14解除エリアは5/20～、5/21・25解除エリアは6/1～)では、受付業務を一部再開(機種変更・解約・料金収納・名義変更)</p>	<p><b>○時間短縮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月8日～4月16日 (一部地域※<sup>1</sup>)</li> <li>・ 4月17日～5月10日 (全国)</li> <li>・ 5月11日～5月14日 (一部地域※<sup>2</sup>)</li> <li>・ 5月15日～5月25日 (一部地域※<sup>3</sup>)</li> <li>・ 5月26日以降 (一部地域※<sup>4</sup>)</li> </ul> <p>※1 4/7時点での緊急事態宣言の対象地域。</p> <p>※2 5/11時点での解除エリア以外。</p> <p>※3 5/14解除エリア以外(5月15日～5月21日)、大阪府、京都府及び兵庫県を除く5/21解除エリア以外(5月22日～5月25日)</p> <p>※4 北海道、東京都、神奈川県、埼玉県及び千葉県で段階的に解除。6/1には全国で通常営業。</p>	<p><b>○時間短縮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月8日～4月16日 (一部地域※<sup>1</sup>)</li> <li>・ 4月17日～5月14日 (全国)</li> <li>・ 5月15日～5月31日 (一部地域※<sup>2</sup>)</li> </ul> <p><b>○業務縮小</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月21日～5月14日 (全国)</li> <li>・ 5月15日～5月21日 (一部地域※<sup>3</sup>)</li> </ul> <p>※1 4/7時点での緊急事態宣言の対象地域を含む31都道府県。</p> <p>※2 5/14解除エリア及び愛知県、福岡県を除く37都道府県以外 (5/15～5/21)、5/21解除エリア並びに愛知県、兵庫県、広島県及び福岡県以外(5/22～5/25)、北海道、兵庫県及び福岡県(5/26～5/31)</p> <p>※3 5/14解除エリア39都道府県以外</p>	<p><b>○時間短縮</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 5月11日～5月15日 (全国)</li> <li>・ 5月15日～5月26日 (一部地域※)</li> </ul> <p><b>○休業</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4月6日～5月10日 (全国、順次)</li> <li>・ 5月11日～5月31日 (一部地域※、順次)</li> </ul> <p>※ 特定警戒都道府県</p>
時間短縮時の営業時間	<p><b>10:00～16:00</b> (通常の営業時間:10:00～19:00)</p> <p>※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。</p>	<p><b>11:00～17:00/12:00～18:00</b> (通常の営業時間:10:00～19:00/11:00～20:00)</p> <p>※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。</p>	<p><b>～16:00</b> (通常の営業時間:10:00～19:00/11:00～20:00)</p> <p>※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。</p> <p>※ 開店時間は、各代理店に一任。</p>	<p><b>10:00～16:00/10:00～18:00</b> (通常の営業時間:10:00～20:00)</p> <p>※ 一部店舗は、商業施設等の営業時間に準ずる。</p> <p>※ 休業・再開は代理店や商業施設等の意向に応じ順次実施。</p>
業務縮小時の受付業務	<p><b>故障修理(電話機損傷時の買替を含む)、新規契約、SIMカード再発行等</b></p> <p>※ それ以外の業務は原則ウェブサイトにて受付(解約は電話で受付)</p> <p>※ 一部再開業務は、機種変更・解約・料金収納・名義変更</p>	<p>-</p>	<p><b>故障修理、新規契約、機種変更</b></p> <p>※ 新規契約及び機種変更はオンライン誘導。また、それ以外の業務は原則ウェブサイトへ誘導(解約は電話で対応)</p>	<p>-</p>
衛生対策(対代理店)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 座席間隔を空けた接客対応</li> <li>・ スタッフのマスク着用義務化、物品の除菌</li> <li>・ スタッフの健康状態の把握・記録</li> <li>・ マスク、除菌液、ハンドソープ等を配布</li> <li>・ 対面用接客用フェンスの配備、ゴーグルの配備</li> <li>・ 集合型の研修・試験の中止・延期の対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 座席間隔を空けた接客対応</li> <li>・ 受付カウンターにパーティションを配備、</li> <li>・ 飛沫感染防止パーティション、次亜塩素酸除菌スプレー、フェイスシールド、スタッフ用のマスク、除菌シートおよび使い捨て手袋の配備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 座席間隔を空けた接客対応</li> <li>・ 物品の除菌、マスク・ゴーグルや除菌シート・スプレーの配備</li> <li>・ 健康管理の徹底</li> <li>・ 対面接客用フェンス、非接触型体温計の配備</li> <li>・ AI検温システムを順次導入(5月以降)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 座席間隔を空けた接客対応</li> <li>・ スタッフのマスク着用義務化、物品の除菌</li> <li>・ スタッフの健康状態の把握・記録</li> <li>・ マスク、除菌液、ハンドソープ等を配布</li> <li>・ 対面用接客用フェンスの配備、ゴーグルの配備</li> <li>・ 集合型の研修・試験の中止・延期の対応</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ スマホ教室の中止(3月上旬～)</li> <li>・ 原則、来店予約での受付</li> </ul> <p>※ 予約時、重要説明事項を事前に確認することで手続き時間を短縮可能。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ スマホ教室の自粛(2月28日～)</li> <li>・ 来店予約の推奨</li> <li>・ オンライン手続きへの誘導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ スマホ教室の中止※(2月28日～)</li> <li>・ 来店予約の推奨。</li> </ul> <p>※ 条件付き緩和(5月23日～)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 休業対応による停止業務はない</li> </ul> <p>※ 新規契約や機種変更等の各種手続はオンラインでも同内容を実施</p>

# 新型コロナウイルスの影響に伴うMNO4社の販売代理店の対応(経緯)

(2020年6月17日現在)

NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル
			4月5日(発表) ○店舗の臨時休業 ・4月6日～(全国、順次)
4月7日 緊急事態宣言の発出(一部地域、～5月6日)			
4月7日(発表) ○店舗営業時間短縮の開始 ・4月8日～5月6日(全国) ・10:00～16:00	4月7日(発表) ○店舗営業時間短縮の開始 ・4月8日～5月6日(一部地域※1) ・11:00～17:00又は12:00～18:00 ※1 4月7日時点での緊急事態宣言の対象地域。	4月7日(発表) ○店舗営業時間短縮の開始 ・4月8日～ (終了時期は地域によって異なる※2) ・開店～16:00 ※2 4月7日時点での緊急事態宣言の対象地域は、5月6日まで、その他の地域は、都道府県ごとに異なる。	
4月17日 緊急事態宣言の対象地域が全国化(～5月6日)			
4月17日(発表) ○店舗受付業務縮小の開始 ・4月21日～5月6日(全国) ・故障修理、新規契約、SIMカード再発行等のみ受付	4月17日(発表) ○店舗営業時間の短縮の地域拡大 ・4月17日～5月6日(全国)	4月17日(発表) ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月6日(全国) ○店舗受付業務縮小の開始 ・4月21日～5月6日(全国) ・故障修理、新規契約、機種変更のみ受付	
4月27日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月10日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月10日(全国)	4月30日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月10日(全国)	4月27日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月10日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月10日(全国)	
5月5日 緊急事態宣言の延長(～5月31日)			
5月5日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月31日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月31日(全国)	5月5日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月31日(全国) 5月11日 ○一部店舗の営業時間短縮の終了(一部地域※3、順次) ※3 5月11日時点での特定警戒都道府県及び外出自粛要請・営業自粛要請地域を除く24県。	5月5日 ○店舗営業時間短縮の延長 ・～5月31日(全国) ○店舗受付業務縮小の延長 ・～5月31日(全国)	5月11日(発表) ○一部店舗の営業再開 ・5月11日～(一部地域※4、順次) ※4 5月11日時点での特定警戒都道府県を除く34県。
5月14日 緊急事態宣言の一部地域解除			
5月15日(発表) ○一部受付業務の再開 ・5月20日～5月31日(一部地域※5) ○受付業務縮小の終了 ・6月1日～(一部地域※5) ○営業時間短縮の終了 ・6月1日～(一部地域※5) ※5 5月14日時点での緊急事態宣言解除地域の29県。	5月15日 ○営業時間短縮の終了 ・5月15日～(一部地域※6、順次) ※6 5月14日時点での緊急事態宣言解除地域及び外出自粛要請・営業自粛要請解除地域の18都道府県。	5月15日(発表) ○営業時間短縮の終了 ・5月15日～(一部地域※7、順次) ○受付業務縮小の終了 ・5月15日～(一部地域※7、順次) ※7 5月14日時点での緊急事態宣言解除地域及び愛知県を除く38都道府県。	5月15日(発表) ○全国店舗の営業再開 ・5月15日～(全国、順次) ・一部店舗※8では、営業時間を短縮(10:00～18:00) ※8 5月15日時点での特定警戒都道府県の8都道府県。
5月21日 緊急事態宣言の解除地域拡大			
5月22日(発表) ○一部受付業務の再開 ・6月1日～6月9日(一部地域※9) ○受付業務縮小の終了 ・6月10日～(一部地域※9) ○営業時間短縮の終了 ・6月10日～(一部地域※9) ※9 大阪府、京都府及び兵庫県。	5月22日 ○営業時間短縮の終了 ・5月22日～(一部地域※10) ※10 大阪府、京都府及び兵庫県。	5月22日 ○営業時間短縮の終了 ・5月23日～(一部地域※11、順次) ○受付業務縮小の終了 ・5月23日～(全国) ※11 5月21日時点での緊急事態宣言地域並びに愛知県、兵庫県、広島県及び福岡県。	
5月25日 緊急事態宣言の解除(全国)			
5月26日(発表) ○受付業務縮小の終了 ・6月10日～(一部地域※12) ○営業時間短縮の終了 ・6月10日～(一部地域※12) ※12 大阪府、京都府、兵庫県、北海道、東京都、埼玉県、千葉県及び神奈川県。	5月26日 ○営業時間短縮の終了 ・5月26日～(一部地域※13) ※13 北海道、東京都、埼玉県、千葉県及び神奈川県。	5月26日 ○営業時間短縮の終了 ・5月26日～(一部地域※14) ・6月1日～(一部地域※15) ※14 埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び愛知県。 ※15 北海道、兵庫県及び福岡県。	

	NTTドコモ				KDDI				ソフトバンク				楽天モバイル			
	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話	ショップ	量販店/ 併売店	オン ライン	電話
通信契約																
新規	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×
プラン変更	○	○	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	○	○	○	×
オプション変更	○	△※1	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
解約	○	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	×	×	×	○	○
MNP予約	○	×	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
端末																
購入(機変)	○	○	○	×	○	○	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×
購入(非契約者)	○	○	△※2	×	○	○	×	×	○	○	×	×	○	○	○	×
初期設定サポート	○	×	×	△※3	○	○	×	○	○	×	×	×	×	×	△※4	△※4
下取り	○	△※5	○	×	○	○	○	×	○	○	○	×	×	×	○	×
故障修理	○	×	△※5	×	○	×	×	×	○	×	○	○	×	×	×	○
その他																
SIM再発行	○	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	×	○	○	○	○
支払	○	×	○※6	×	○	×	○	×	○	×	×	×	×	×	△※7	△※7
名義変更	○	×	×	×	○	×	×	△※8	○	×	×	○	×	×	×	×
登録情報変更	○	×	○	○	○	○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○
支払猶予	×	×	×	○	×	×	×	○	×	×	○	○	×	×	×	○

※1 端末購入、プラン変更を伴う場合のみ受付。※2 スマホおかせしプログラム加入の場合のみ受付。※3 あんしん遠隔サポート加入の場合のみ受付。※4 スマホ遠隔サポート加入の場合のみ受付。※5 iPhone/iPadは対象外。※6 NTTファイナンスWebサイトにて受付。※7 支払方法の変更のみ受付。料金支払はコンビニ・金融機関で受付。※8 姓の改正は受付。譲渡は受け付けず。

注1 紫色の枠は、業務縮小に伴い取扱業務の変更を行っていた箇所。ピンク色の枠は、新型コロナウイルス感染症への対策として設けているチャンネル。

注2 期間拘束契約の「更新」については、各社ともプラン変更の手続に含まれる。

注3 端末の購入に伴わない通信方式の変更に係る契約変更(SIMのみ購入による方式変更)の受付については、NTTドコモは受付なし、KDDIはショップ及び量販店/併売店、ソフトバンクは、全ての販路で受付。



- 本日取り上げた検討テーマ案以外にも、検討すべきテーマはあるか。
- 他方で、**顕在化していない論点は一定数存在する**と考えられるところ、そのような論点が顕在化した際には、随時、本検討会の議題として取り上げていく必要があるのではないか。
- 例えば、中長期的には、小規模な電気通信事業者や販売代理店に消費者保護ルールを定着させる方策や、現場の販売員の質の確保等の方策を検討し、**業界全体の利用者対応の質の向上について議論をしていくことも考えられるのではないか。**

### 進め方(案)

- モニタリング定期会合その他の場面で顕在化した論点や、社会的に問題となったものなどを、随時、本検討会の議題として取扱っていったらどうか。
- 必要に応じて当事者や他業種も含めた外部有識者へのヒアリングを実施し、多角的な視点からの分析・議論を行っていったらどうか。