

随時調査の結果について (2019年10月～2020年6月)

- 総務省では電気通信消費者相談センター、各総合通信局等や全国の消費生活センターに寄せられた苦情相談を踏まえ、**随時調査(※)を実施**し、その結果判明した**電気通信事業者等の利用者保護規律への違反に対しては行政指導等を実施**している。
- 2019年10月の改正電気通信事業法施行後、電気通信事業法の利用者保護規律への違反に係る**行政指導を行った事案は9件、業務改善命令を行った事案は1件**。

※ 随時調査とは、電気通信事業法の利用者保護規律への違反行為の是正を通じ、個々の電気通信事業者等の事業活動の適正性を確保することを目的とし、利用者から直接又は間接に情報を得ることで収集した事業者による利用者保護規律違反の疑い事案に対し、総務省が調査を行い、必要に応じ、その調査結果に基づいた措置(行政指導等)を執ることをいう。(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(H28.5.20))

行政指導を行った主な事案(2019年10月～2020年6月)

指導事案	概要
1. もっとサポート株式会社に対する行政指導 (2020年4月17日)	自社の光卸サービスの相談窓口を消費生活センターのように騙る不実の記載があったチラシ を300件程度の利用者に対して配布をしたこと等から、電気通信事業法第27条の2第1号(不実告知等の禁止)の規定への違反等が認められたため、行政指導を実施。
2. 株式会社ラインセレクトに対する行政指導 (2020年4月23日) (※同日、販売代理店についても行政指導を実施。)	光卸サービスに関する電話勧誘において、電気通信事業者の名称を相手方に告げていなかったこと等から、電気通信事業法第27条の2第2号(自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反等 が認められたため、行政指導を実施。
3. 株式会社イースプラント及び株式会社NLINKに対する行政指導 (2020年6月12日)	光回線の事業者変更の案内との誤認を招くISPサービスの勧誘について、電気通信事業法第27条の2第2号(自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反等 が認められたため、行政指導を実施。

指導事案	概 要
4. 株式会社クライアント並びに株式会社HSC及び株式会社ベンチャープランニングに対する行政指導 (2020年6月18日)	光回線の事業者変更の案内との誤認を招くISPサービスの勧誘について、電気通信事業法第27条の2第2号(自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反等が認められたため、行政指導を実施。 ※6月12日に行政指導を行った株式会社イースプラント等と同様の勧誘手法を実施していた。
5. 株式会社グッド・ラックに対する行政指導 (2020年6月19日)	いわゆる「クラウドWi-Fi」と総称されるMVNOサービスにおいて、一定期間内の通信容量について「無制限」をうたっていたが、その 実際の品質が「無制限」との文言と著しく乖離した ものとなっており、また、提供する電気通信サービスの事業リスク等を正しく認識せず、卸元電気通信事業者等の関係事業者との連携など 必要な態勢を十分に確保しない状態 で利用者へサービスを提供していたこと等により、 非常に多くの利用者の利益が損なわれ、社会的にも極めて大きな影響を及ぼした 。このため、電気通信事業法第1条の「利用者利益の保護」の趣旨に反するものと考えられたこと等から、行政指導を実施。

業務改善命令を行った主な事案(2019年10月～2020年6月)

改善命令事案	概 要
1. あくびコミュニケーションズ株式会社に対する業務改善命令(2020年2月28日)	同社の提供する光回線サービスやISPサービス等に関する数か月分の料金の前払を条件とする料金割引サービス「まとめ割」を何らの説明や通知等必要な情報提供を行っていなかったにもかかわらず、1,336件の利用者に対して適用し、これらの利用者から本来徴収すべきであった金額に比して合計77,520,000円を過大に徴収したことから、電気通信事業法第26条第1項(提供条件の説明義務)及び同法第26条の2第1項(書面交付義務)の規定への違反が認められたため、同法第29条第2項第1号の規定に基づき業務改善命令を実施した。

随時調査の総括【FTTH・ISPサービス】

- **行政指導の対象となった事業者の多くが光卸サービス提供事業者(※)であり、かつ販売代理店を用いた電話勧誘を実施している。**FTTHサービスにおける苦情分析結果においても電話勧誘を発生チャネルとする苦情が過半を占めており、**電話勧誘における消費者トラブルについては引き続き注視していく必要がある。**

※2015年2月よりNTT東日本/西日本が光回線の卸サービスを提供を開始して以来、同社から卸電気通信役務の卸売を受けFTTHサービスを提供する事業者(光コラボ事業者)に対する苦情が目立っていたが、近年、**NTT東日本/西日本以外の電気通信事業者から光回線の卸売を受け光回線サービスを提供する事業者に対する苦情相談も多く見られるようになっている。**

- 特に、2019年10月の改正電気通信事業法の施行後に行政指導が行われた事案においても、改正法で規定された「**自己の氏名若しくは名称を告げずに勧誘する行為の禁止**」への違反事例が複数確認されたことから、**改正法の遵守状況については引き続き注視していく必要がある。**

- また、2019年7月から、光卸サービスについて、電話番号及び光回線の継続利用を可能とする形式で、卸先事業者から他の卸先事業者又はNTT東西へ事業者の変更を可能とする「**事業者変更**」が開始された。**複数のISP事業者(※)による、光回線の事業者変更の勧誘との誤認を招く自社ISPサービスの勧誘に係る苦情相談が寄せられている。**このような**販売目的を不当に隠匿した勧誘手法について、引き続き注視していく必要がある。**

※卸元のISP事業者が同一の事業者であり、密接な関連を有すると考えられる。

- 令和2年2月28日には光卸サービスやISPサービス等を提供する事業者に対する「**業務改善命令**」を実施した。この事案からは、当該事業者の**遵法意識の欠如**が認められた。同様の事案の再発を防ぎ電気通信サービスにおいて利用者の利益が侵害されることのないように、**総務省においては、苦情相談の状況を注視し、適切な随時調査につなげていくことが必要**と考えられる。

随時調査の総括(MVNOサービス)

- 昨今、いわゆる「クラウドWi-Fi」と総称されるMVNOサービスを提供する電気通信事業者において、一定期間内の通信容量について「無制限」をうたう事業者が散見されるところである。行政指導の対象となった事案においては、その**実際の品質が「無制限」との文言と著しく乖離したもの**となっており、また、**自らのサービスについて必要な情報等を認識せず、また必要な態勢の構築を行わずにサービス提供が行われていた。**
- 通信容量について「無制限」をうたう場合等においては、**当該表現が利用者に誤解を与えるものとなっていないか、十分に注意し、適切な対応を行う必要がある**と考えられる。
 また、電気通信事業者として利用者にサービス提供を行う上では、**卸元電気通信事業者をはじめとした関係事業者等との間で適切な連携の下、リスク管理を適切に行い、利用者の利益を損なわないよう努めることは当然の責務である**ということに留意する必要がある。
 総務省においては、これらの点についての**電気通信事業者における認識の醸成**に努めるとともに、**同種のサービスに係る今後の苦情相談の状況について引き続き注視していくことが求められる。**

1. (2020年2月28日)

あくびコミュニケーションズ株式会社に対する業務改善命令

あくびコミュニケーションズ株式会社が提供する通信サービス(光回線、ISP、MVNOサービス)について、数か月分の料金の前払を条件とする料金割引サービス「まとめ割」を利用者に提供することが計画されていたが、利用者に何らの説明や通知等必要な情報提供を行っていなかったにもかかわらず、1,336件の利用者に対してまとめ割を適用し、これらの利用者から本来徴収すべきであった金額に比して合計77,520,000円を過大に徴収した事実が同社からの任意報告で明らかになった。

上記事実より、同社は電気通信事業法第26条第1項(提供条件の説明義務)及び第26条の2第1項(書面交付義務)の規定への違反が認められた。また、同社は、令和元年12月以前にも、同年7月から電気通信役務の利用者に対して「まとめ割」による過大徴収とは別に料金を過大に徴収していた事実が判明しており、さらに、同社は総務省より過去2回の行政指導(うち一回は公表)を受けていたことから、遵法意識の欠如が認められたことから、同法第29条第2項第1号の規定に基づき業務改善命令を実施した。

なお、同社は総務省から業務改善命令が実施された令和2年2月28日に、破産手続きを開始し、同年3月23日には通信サービスを株式会社フォーバルテレコムに事業譲渡している。

2. (2020年4月17日)

もっとサポート株式会社に対する行政指導

光卸サービスである「MOTTO光」(※)に関して、自社苦情相談窓口である「MOTTO光消費者相談窓口」を紹介するチラシに、同窓口を消費生活センターのように騙る、事実とは異なる不実の記載があったにもかかわらず、社内で確認を行わないまま、令和2年1月15日から同年3月5日までの間に、300件程度の利用者に対して販売代理店を通じて当該チラシの配布を行った事実が明らかになった。当該チラシを利用者に配布する行為から、電気通信事業法第27条の2第1号(不実告知等の禁止)の規定への違反が認められた。

また、同社の電話勧誘に関して、総務省及び全国の消費生活センターに多数の苦情相談が寄せられており、同社から提出された電話勧誘に係るトークスクリプトを確認したところ、勧誘の対象となる電気通信サービスを提供する電気通信事業者名を名乗らず、サービス内容の紹介へ移行する記述が確認されたことから、同法第27条の2第2号(自己の名称等を告げない勧誘の禁止)の規定への違反のおそれ及び同法第27条の4(販売代理店への指導等の措置義務)の規定への違反が認められた。

これらの状況から、利用者の利益を確保するため必要があると認められたため、法令遵守の徹底等を求める指導を実施した。

※もっとサポート株式会社が、株式会社絆コミュニケーションズから卸売を受け、消費者向けに提供する光回線サービス(なお、株式会社絆コミュニケーションズはソーニーネットワークコミュニケーションズ株式会社から光回線サービスの卸売を受けている。)

3. (2020年4月23日)

自己の名称等又は勧誘である旨を告げない勧誘の禁止等への違反に関する株式会社ラインセレクト及び同社の販売代理店(社名非公表)に対する指導

光回線サービス(光卸)である「エナジー光」及び「エナジー光プラス」(※)に関して、総務省及び全国の消費生活センターに多数の苦情相談が寄せられており、同社が行った電話勧誘について、電気通信事業法第26条(提供条件の説明義務)並びに27条の2第1号(不実告知等の禁止)及び第2号(自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反が認められた。

また、同社から提出された電話勧誘に係るトークスクリプトを確認したところ、勧誘に先立って勧誘の対象となる電気通信サービスを提供する電気通信事業者名を名乗らず、サービス内容の紹介へ移行する記述が確認された。この記述から、同法第27条の4(販売代理店への指導等の措置義務)の規定への違反が認められた。

さらに相談窓口の受電率が著しく低い値であったことから、同法第27条(苦情等の処理義務)の規定への違反が認められた。

これらの状況から、利用者の利益を確保するために必要があると認められるため、法令遵守の徹底等を求める指導を実施した。

なお、同社の販売代理店についても同法第26条(提供条件の説明義務)並びに第27条の2第1号(不実告知等の禁止)及び第2号(自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反が認められたことから、利用者の利益を確保するために必要があると認められるため、法令遵守の徹底等を求める指導を実施した。

※「エナジー光」は、ラインセレクトがソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社から卸売を受け、消費者向けに提供する光回線サービス

「エナジー光プラス」は、ラインセレクトがソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社から卸売を受けた電気通信事業者から卸売を受け、消費者向けに提供する光回線サービス

4. (2020年6月12日)

光回線の事業者変更の案内との誤認を招くISPサービスの不適切な勧誘等に係る株式会社イースプラント及び同社の販売代理店株式会社NLINKに対する指導

ISPサービスである「イースネット」(※)に関して、総務省及び全国の消費生活センターに多数の苦情相談が寄せられており、同社の販売代理店が行った電話勧誘について、電気通信事業法第27条の2第1号(不実告知等の禁止)及び第2号(自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反が認められた。

※イースプラントが、株式会社アイコムから卸売を受け、消費者向けに提供するISPサービス。

また、電気通信事業法第26条(提供条件の説明義務)で規定する説明書面について、基本説明事項を記載していない書面を用いていたことが判明しました。このことから同条の規定への違反が認められた。

さらに、電話勧誘の後にイースプラントの販売代理店が行う訪問販売において本件サービスの設定を行った後に契約が開始される旨を伝えていたにもかかわらず、利用者に送付する契約書面には契約締結日として電話勧誘が行われた日付が記載されており、利用者によっては契約が成立する前の段階で契約書面を送付されていたことが判明した。この事実から同法第26条の2(書面交付義務)及び第27条の2第1号(不実告知の禁止)の規定への違反が認められた。

さらに、

- ・イースプラント作成の販売代理店に対する訪問販売に係る業務の手順等に関する文書において、勧誘に先立って勧誘の対象となる電気通信サービスを提供する電気通信事業者名を名乗らず、サービス内容の紹介へ移行する記述がなされていた事実
 - ・利用者から本件サービスに係る解約の申込みがされたにもかかわらず、イースプラント及びNLINKの担当者複数人が解約に係る対応を行ったことで解約の処理に支障を生じさせ、解約の申込みから3か月以上にわたり解約の手続を完了させなかった事実
 - ・電話勧誘の後に行われる訪問販売までは契約が成立しないと説明したにもかかわらず、販売代理店からイースプラントに対して利用者の契約に係る情報が正確に伝達されなかったことから、訪問販売をキャンセルした利用者に対して、契約書面を交付し、当該利用者が契約を締結しているものとして本件サービスの利用料金を請求及び徴収していた事実
- が判明した。これらの事実はイースプラントがその販売代理店に対して委託した業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を講じていなかったことをうかがわせるものであり、同法第27条の4(媒介等業務受託者に対する指導等の措置)の規定への違反が認められた。

これらの状況から、イースプラント及びNLINKに対して法の遵守を徹底することなどについて指導を実施した。

5. (2020年6月18日)

光回線の事業者変更の案内との誤認を招くISPサービスの不適切な勧誘等に係る株式会社クライアント並びに同社の販売代理店株式会社HSC及び株式会社ベンチャープランニングに対する行政指導

ISPサービスである「スタートネット」(※)に関して、総務省及び全国の消費生活センターに多数の苦情相談が寄せられており、クライアントの販売代理店である株式会社HSC及び株式会社ベンチャープランニングが行った電話勧誘について、電気通信事業法第27条の2第2号(自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止)の規定への違反が認められた。

※クライアントが、株式会社アイコムから卸売を受け、消費者向けに提供するISPサービス。

また、クライアントの販売代理店の社員が訪問販売を行った際に、利用者に対して本件サービスの説明の補助として使用した手書きのメモに「X社1次取次店HSC」という記載がされていたが、X社はクライアント及びクライアントの販売代理店と代理店契約を締結する関係にはなく、クライアント販売代理店の社員が利用者に対して事実と異なる虚偽の説明を行っていたことが判明した。このことから同法第27条の2第1号(不実告知の禁止)の規定への違反が認められました。

さらに、同法第26条(提供条件の説明義務)で規定する説明書面について、基本説明事項を記載していない書面を用いていることが判明しました。このことから同条の規定への違反が認められた。

加えて、

- ・クライアント作成の販売代理店に対する業務の手順等に関する文書において、勧誘に先立って勧誘の対象となる電気通信サービスを提供する電気通信事業者名を名乗らず、サービス内容の紹介へ移行する記述がなされていた事実
- ・訪問販売を行った販売代理店に対する苦情等の処理を販売代理店に一任していた結果、クライアントの販売代理店に対して利用者から本件サービスに係る解約の申込みがされたにもかかわらず、解約の処理に支障を生じさせ、解約の申込みから1か月以上にわたり解約の手続を完了させなかった事実

が判明した。これらの事実はクライアントが利用者からの苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理していなかった事実並びにクライアント販売代理店に対して委託した業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を講じていなかった事実をうかがわせるものであり、同法第27条(苦情等の処理義務)及び第27条の4(媒介等業務受託者に対する指導等の措置)の規定への違反が認められた。

これらの状況から、クライアント並びにHSC及びベンチャープランニングに対して法の遵守を徹底することなどについて指導した。

6. (2020年6月19日)

MVNOサービス「どんなときもWiFi」の利用者へのサービス提供に係る株式会社グッド・ラックに対する行政指導

グッド・ラックは、ウェブサイト上や約款・重要事項説明書において、極めて例外的な場合にのみ帯域制御を行う旨の留保を行いつつ、原則的には、データ容量について、「無制限」をうたっていた。このように、グッド・ラックは本件サービスについて、月当たり利用可能なデータ容量に原則として制限がなく、大容量通信を行っても、通常の場合は通信速度に制限が発生しないものとして利用者を誘引し、契約の締結に至っていたにもかかわらず、2020年3月下旬には、相当数の利用者の通信速度を著しく制限していた事実が判明した。上述のように、ウェブサイト上や約款・重要事項説明書で帯域制御を行う場合があることを説明していたとしても、グッド・ラックが行った通信制限の規模は、「無制限」との文言と著しく乖離しており、利用者の誘引に際して実際の品質より著しく高い品質をうたっていたものと認められる。

このように、利用者を不当に誘引し、契約に至らしめたグッド・ラックの行為は、電気通信事業法第1条の「利用者利益の保護」の趣旨に反するものと考えられる。

また、通信容量の総量がひっ迫している状況の解消を目的に、グッド・ラックは一定の基準を超えたデータ利用実績のある利用者に対し、月間25GBを通信容量の上限とする通信制限を実施したが、この際、当該制限の対象となる者の具体的な基準を利用者に示さず、問合せがあっても一律に回答しないという対応をしていた。これは、利用者が本件サービスの利用を継続するか解約するかを判断する「動機」になり得る情報（通信制限の対象者の基準）を適切に提供しなかったものと認められることから、「利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項」についての事実の不告知に該当し、同法第27条の2第1号（事実不告知の禁止）の規定への違反が認められた。また、このような対応は、寄せられた苦情等について適切に対応しなかったものとして、同法第27条（苦情等の処理義務）の規定への違反も認められる。

加えて、上述のとおり、グッド・ラックが本件サービスについて必要な情報等を認識せず、また、必要な態勢の構築を行わずにサービス提供を行ったことなども含む本件事案に関する対応全般によって、非常に多くの利用者の利益が損なわれ、社会的にも極めて大きな影響を及ぼした。このことに鑑みると、当該事実に関しても、グッド・ラックの行為は、同法第1条の「利用者利益の保護」の趣旨に反するものと考えられる。

これらの状況から、総務省はグッド・ラックに対して法の遵守を徹底することや利用者利益の保護のための措置の実施などについて指導した。

1. 光卸(光コラボ) サービス提供事業者(社名非公表)に対する光卸サービス等に係る勧誘・説明方法の改善を求める行政指導

光コラボサービスの勧誘について、総務省及び全国の消費生活センターに多数の苦情が寄せられており、大手事業者と誤認させるような説明や、転用承諾番号の不正取得の疑いが認められた。調査の結果、電気通信事業法第26条(説明義務)の規定への違反のおそれがある説明等が認められたことから同条の規定の遵守徹底等、光卸サービス等に係る勧誘・説明方法の改善を求める行政指導を実施した。

2. 光卸(光コラボ) サービス提供事業者(社名非公表)に対する光卸サービス等に係る勧誘・説明方法の改善を求める行政指導

光コラボサービスの勧誘について、総務省及び全国の消費生活センターに多数の苦情が寄せられており、大手事業者と誤認させるような説明や、転用承諾番号の不正取得の疑いが認められた。調査の結果電気通信事業法第27条の2第1号(不実告知等の禁止)の規定への違反のおそれ等が認められたことから、光コラボサービス等に係る勧誘・説明方法の改善を求める行政指導を実施。

3. 光卸サービス等提供事業者(社名非公表)に対する苦情等の処理義務の遵守を求める行政指導

光卸サービス及びISPサービスの利用者のうち、一部の利用者に対して誤請求及び実際に誤徴収を行ったことについて、対象となった利用者から苦情が寄せられていたにもかかわらず、半年以上返金対応を完了していなかった事実が明らかになったことから、電気通信事業法第27条(苦情等の処理義務)規定への違反が認められた。

上記事実から、電気通信事業法第27条(苦情等の処理義務)の規定の遵守を求める行政指導を実施した。