

**これまでの指摘事項に係る対応状況(フォローアップ)**

## (1) 第8回モニタリング定期会合指摘事項関係

全ての事項について、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改正電気通信事業法の遵守・徹底</p> <p>⇒ 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事が想定されるが、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3社各社で引き続き、苦情相談内容の分析及びこれを踏まえた改善策の検討を実施。</li> <li>・(一社)全国携帯電話販売代理店協会において、消費者保護ガイドラインの簡易マニュアルの作成や会報誌での特集により、会員向けの啓発を実施。また、同協会制作のスタッフ向け「コンプライアンス啓発動画」(6本)、「不適切販売抑止啓発動画」(5本)を、2020年7月よりeラーニング講習であんしんショップ認定店舗の全従業員向けに展開予定。</li> </ul>
<p>②高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3社各社で引き続き、(一社)電気通信事業者協会の定める自主基準に基づき、65歳以上の高齢者への一層丁寧な対応や80歳以上の高齢者への家族同伴の推奨等を実施。また、(一社)全国携帯電話販売代理店協会制作の「高齢者対応動画」のeラーニング講習をあんしんショップ認定を受けた店舗の全従業員が受講するなど丁寧な高齢者対応を推進。</li> </ul>

## (1) 第8回モニタリング定期会合指摘事項関係

**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><b>①実地調査(覆面調査)関係</b></p> <p>⇒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。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。</p>	<p>実地調査の対象となった事業者において、説明ツールの見直し、代理店への周知等により、説明の徹底等を実施済み。</p> <p>青少年フィルタリングに関しては、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会が2020年1月に改訂した「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針(ガイドライン)」に基づき、MVNO各社において説明等を実施。</p> <p>MVNOに特徴的な事項に関しては、同委員会が2019年8月に更新・公表した「MVNOサービスを考えている方へのご注意とアドバイス」等を参照しつつ、MVNO各社において説明等を実施。</p>
<p><b>②苦情・相談分析関係</b></p> <p>⇒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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会において、同委員会が2019年8月に更新・公表した「MVNOサービスを考えている方へのご注意とアドバイス」の更なる更新等を検討するとともに、MVNO各社において苦情・相談等の傾向を踏まえた運用改善を検討。</p> <p>実効速度の表示等に関しては、同委員会及び電気通信サービス向上推進協議会が2020年3月に「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」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」を整備。これらのガイドライン及び自主運用ルールに則り、2020年6月以降、MVNO個社ごとに任意での計測を開始予定。</p>

## (1) 第8回モニタリング定期会合指摘事項関係

## 基本的に措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p><b>①改正電気通信事業法の遵守・徹底</b>  ⇒ 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。</p>	<p>各事業者等※においては、説明ツールへの記載や販売代理店スタッフへの研修等により、以前から消費者保護規律への対応を行っていたが、改正電気通信事業法の施行を踏まえ、改めて販売代理店等への再周知、トークスクリプト等の説明ツールへの記載の明確化等を実施。なお、現場において勧誘時の音声を代理店に録音させた上で、定期的に事業者側で確認している事例も見られる。</p> <p>※実地調査を行った事業者及び(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会</p>
<p><b>②(特に電話勧誘において)高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</b>  ⇒ 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。</p>	<p>各事業者等においては、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会作成の『高齢者対応方法および理解度チェックシート』を代理店等に配布すること等を通じて、高齢者への対応を実施。なお、電話勧誘においては、事業者が定めた既定の年齢以上の高齢者に対して、説明書面送付後に再度架電の上、サービス内容の説明を書面を参照する形で行い、利用者の認識の齟齬を防ぐことを検討している事例も見られた。</p>
<p><b>③「事業者変更」に係る苦情相談への適切な対応</b>  ⇒ 「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。</p>	<p>「事業者変更」については、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ものの、多くの事業者では、発生したトラブルの社内関係部署等への共有や対応フローの整備等といった対応を実施。また、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会作成の「事業者変更のお客様からの苦情・相談事例と対応ポイント」を販売代理店等へ周知することで適切な対応を実施。</p>
<p><b>④法人からの苦情相談に対する適切な取組</b>  ⇒ 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。</p>	<p>各事業者等においては、法人であっても個人向け勧誘と同様の規律を適用すること等で適切な取組を実施済み。なお、法人専用の相談窓口を設置するなど、法人に対する特別の取組を行っているとした事業者が数社見られた。</p>

## 4. その他

### (1) 第8回モニタリング定期会合指摘事項関係

一部は措置を実施済み。(引き続き、措置を実施予定)

指摘事項	対応状況(概要)
<p><b>①消費者保護ルールの検証に関するWG報告書への対応</b></p> <p>⇒ 「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。</p>	<p>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」(旧「消費者保護ルールの検証に関するWG」)の第21回会合(2020年6月18日開催)において、報告書記載事項に関し、(一社)電気通信事業者協会、電気通信サービス向上推進協議会へのヒアリング及び事務局からの報告を実施。今後も本検討会において関係事業者、事業者団体等へのヒアリング等を行い、必要な措置が講じられるよう取り組んでいく。</p>