

実地調査の主な結果(MNO・FTTHサービス)

(目次)

○ 実地調査(覆面調査)の対象・方法	2
○ MNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要	3
○ FTTHサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要	9
○ 参考資料(MNO)	16
○ 参考資料(FTTH)	28
○ 参考資料(MNO・FTTHセット契約)	38

【調査対象事業者数】

MNOサービスを提供する事業者……………3社

FTTHサービスを提供する事業者……………16社

(FTTHサービスの実地調査(覆面調査)対象事業者は、報告規則に基づく契約者数(2019.3末)の上位17社(市場の約90%)のうち、法人等向けを主体とする事業者を除いた16社を対象としている。)

【実地調査の方法等】

契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場(キャリアショップ・量販店等)に派遣又は架電し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。

○MNOサービス

・店舗において、新規契約を前提として調査を実施(オプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まない)。

・各社53～54回の計160回の調査を実施。(2020年2月2月から3月まで調査を実施)

対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定。

・原則、販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。

その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。

・今回、一部(18件)については、青少年フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかを確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約締結まで実施。これらの調査については、併せてFTTHサービスとのセット契約も実施。

○FTTHサービス

・店舗及び電話申込み(インバウンド)により、新規契約を前提とした調査を実施(光電話以外のオプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まない)。

・各社3～37回の計134回を実施。(2020年2月2月から3月まで調査を実施)対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定したもの。なお、計134回の調査のうち店舗における調査は103回、電話申込み(インバウンド)における調査は31回実施。

・原則、販売員から説明を受け、契約を締結(又は申込みを完了)した後に契約を解除する(又は申込みを取り消す)方法により調査。

その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。

・今回、一部(18件)については、MNOサービスとのセット契約も実施(MNOサービスの調査方法に記載したものの再掲)。

※ 両サービスの調査結果については、調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提で結果を解釈することとする。

MNO

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字(下線)**は実施率が半数以下の事項
- ・ **青字(波線)**は実施率が85%以上の事項
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)

※【】内は2019年2月の会合で報告されたMVNOの数値

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：**2%** (昨年：5%) $n=160$ 【MVNO：7%】
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：**8%** (昨年：2%) $n=157$ 【MVNO：5%】
- ③ 契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからない選択肢を紹介されなかった例：33% (昨年：27%) $n=106$

2. フィルタリング関係

- ④ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例：**14%** (昨年：6%) $n=160$ 【MVNO：47%】
- ⑤ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
 - ・ (実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に) フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：**7%** (昨年：0%) $n=15$ 【MVNO：19%】
- ⑥ 実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合、店頭にてフィルタリングを有効化してもらわなかった例：**12%** (昨年：6%) $n=18$ 【MVNO：53%】

3. 通信利用制限

- ⑦ 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例：26% (昨年：42%) $n=160$ 【MVNO：57%】

※「通信速度の制限についてのみ説明があり、料金については説明がなかった」(14%)又は「説明がなかった」(12%)例の合計割合

4. 通信料金等(月々の費用)

- ⑧ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について適切に説明がなかった例：3% (昨年：5%)_{n=160}
- ※「総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった」(1%)又は「総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった」(1%)又は「総額と内訳ともに説明がなかった」(1%)例の合計割合
- ⑨ 請求初月に発生する費用(事務手数料等)について説明がなかった例：10% (昨年：2%)_{n=160} 【MVNO：14%】
- ⑩ 期間拘束がある場合、(ア)通信料金、(イ)端末代金、(ウ)事務手数料等の初期費用について拘束期間全体にわたる総支払額の目安について説明がなかった例：10%_{n=106} 【MVNO：61%】

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及び具体的な算定方法の説明がなかった例：22% (昨年：21%)_{n=106} 【MVNO：42%】
- ※「違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった」(11%)又は「違約金の説明がなかった」(11%)
- ⑫ 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例：26% (昨年：21%)_{n=106} 【MVNO：54%】
- ⑬ 端末割賦残債の支払いが発生することについて説明がなかった例：26% (昨年：26%)_{n=94}
- ⑭ 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例：49% (昨年：53%)_{n=94}
- ※「一括してこれらの説明を明示されたが、諸費用の見込額についての説明はなかった」(15%)又は「一括して説明がなかった」(34%)

6. 期間拘束・自動更新

- ⑮ 期間拘束について適切に説明がなかった例：17%（昨年：9%）n=106 【MVNO：43%】
- ⑯ 自動更新について説明がなかった例：26%（昨年：11%）n=106 【MVNO：23%】
- ⑰ （携帯電話の通信契約及びFTTHの契約を行った場合）携帯電話通信料金プランとFTTHの契約の更新月がずれることの説明がなかった例：42%（昨年：47%）n=12
- ⑱ 更新月について説明がなかった例：25%（昨年：14%）n=106 【MVNO：23%】

7. 確認措置

- ⑲ 確認措置について説明がなかった例：14%（昨年：11%）n=160
- ⑳ 確認措置について説明があったもののうち、
 - ・ 契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明がなかった例：7%（昨年：16%）n=138
 - ・ 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：22%（昨年：40%）n=138

8. 端末追加購入

- ㉑ 追加でもう1台（例：タブレット、キッズ携帯等）購入するよう勧められ、関心を示したが、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されなかった例：7%（昨年：7%）n=160

(参考) MNOサービスの実施調査(覆面調査)における端末代金・オプション及び待ち時間・契約手続き時間

- ② (次回の機種変更を見込んだ) 機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラムについて、関心を示した際に、プログラムの概要について説明があったが特典提供の具体的な条件の説明が適切になされなかった例：10% (昨年：16%) n=146

※「プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった」(8%) 又は「プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった」(2%) の例の合計割合

- ③ 店舗における接客前の待ち時間：15分未満 81%※ n=160

※「来店予約を行った」(71%)n=113 及び「来店予約を行わなかった」(29%)n=47 の合計割合

- ④ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：

MNOサービスの契約のみ：30分以上1時間未満：37% 1時間以上1時間30分未満：31% n=160

◎ MNOサービスの实地調査(覆面調査)の評価・総括

全体として必要な事項について説明がなされたとする割合は高い。一方で、昨年の調査結果と比較して大きく改善されている状況ではなく、説明が十分とは言いがたい事項が一定程度ある。

昨年同様、事業者により説明の実施状況に差が見られるため、各事業者においては、改めて実施状況が悪かった事項等を踏まえ、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を行うことが必要と考えられる。

特に、料金プランのデータ通信容量の上限を超えた場合の速度制限等についての説明^{※1}や解約時の費用(違約金、日割りされない月額基本料、端末残債)の一括しての説明^{※2}等については、昨年の調査結果よりは改善されているものの、説明がなされていない割合は高いため、一層の徹底が必要と考えられる。

※ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」における該当箇所

※1 第2章第2節 (5)⑦その他の利用制限(第5号ト)

※2 第2章第2節 (10)②解約時に生じる費用

FTTH

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字(下線)**は実施率が半数以下の事項
- ・ **青字(波線)**は実施率が85%以上の事項
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)
- ・ 本件調査においては、店舗での調査を11社103回、電話(インバウンド)での調査を7社31回実施している。
- ・ 調査対象となっている販売チャネルである「電話」とはあくまで「インバウンド(消費者が自ら電話でサービスの申込を行うもの)」のみを指しており、苦情相談の発生チャネルとして多くの割合を占める「アウトバウンド(サービス提供主体が消費者に架電の上、サービスの勧誘を行うもの)」は調査対象となっていない点に留意が必要である。

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：34% (昨年：27%) $n=128$
販売経路別：**電話50%** $n=28$ 店舗29% $n=100$ (昨年：電話26% $n=31$ 、店舗28% $n=83$)
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：16% (昨年：7%) $n=85$
販売経路別：**電話7%** $n=14$ 店舗18% $n=71$ (昨年：電話9% $n=23$ 、店舗7% $n=60$)
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介がなされなかった例：47% (昨年：43%) $n=104$
販売経路別：**電話91%** $n=23$ 店舗35% $n=81$ (昨年：電話87% $n=15$ 、店舗34% $n=71$)

2. 通信速度

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨(記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等)の説明がなかった例：35% (昨年：28%) $n=134$
販売経路別：電話48% $n=31$ 店舗31% $n=103$ (昨年：電話33% $n=39$ 、店舗25% $n=84$)

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 月額基本料金について説明がなかった例：2% (昨年：3%) n=134
販売経路別：電話0% n=31 店舗3% n=103 (昨年：電話0% n=39、店舗5% n=84)
- ⑥ 光電話の月額料金額について説明がなかった例：4% (昨年：5%) n=134
販売経路別：電話3% n=31 店舗5% n=103 (昨年：電話0% n=37、店舗7% n=84)
- ⑦ 請求初月に発生する費用※について説明がなかった例：6% (昨年：3%) n=131
※ 事務手数料、工事費
販売経路別：電話6% n=31 店舗6% n=100 (昨年：電話0% n=39、店舗4% n=81)
- ⑧ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳※を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：22% (昨年：12%) n=118
※「内訳」…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額等
販売経路別：電話21% n=28 店舗22% n=90 (昨年：電話11% n=37、店舗12% n=81)

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：10% (昨年：11%) n=131
販売経路別：電話14% n=28 店舗9% n=103 (昨年：電話13% n=39、店舗10% n=83)
- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：21% (昨年：24%) n=123
販売経路別：電話21% n=28 店舗21% n=95 (昨年：電話24% n=21、店舗24% n=80)

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及びの具体的金額について説明がなかった例：20%（昨年：16%）n=134

※「違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった」(13%)及び「違約金の説明がなかった」(7%)の合計

販売経路別：電話23% n=31 店舗21% n=103 （昨年：電話13% n=39、店舗18% n=83）

- ⑫ 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例：30%（昨年：30%）n=76

販売経路別：電話59% n=22 店舗19% n=54 （昨年：電話39% n=18、店舗27% n=45）

- ⑬ 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例：30%（昨年：32%）n=123

販売経路別：電話26% n=31 店舗32% n=92 （昨年：電話24% n=21、店舗36% n=44）

- ⑭ 設備の撤去工事費について説明がなかった例：9%（昨年：22%）n=11

販売経路別：店舗9% n=11 （昨年：店舗22% n=9）

- ⑮ 解約時にかかる費用※について一括して種類を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等（メモをとらせる等を含む）がなかった例：38%（昨年：24%）n=76

※「解約時にかかる費用」…違約金、日割りされない月額基本料金、工事費等の割賦残債、撤去工事費

販売経路別：電話68% n=22 店舗26% n=54 （昨年：電話23% n=13、店舗25% n=12）

6. 初期契約解除

- ⑯ 初期契約解除制度について説明がなかった例：13%（昨年：15%）n=134
販売経路別：電話23% n=31 店舗11% n=103（昨年：電話13% n=39、店舗14% n=84）
- ⑰ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- ・初期契約解除が可能である期間（書面を受領してから8日間）の説明がなかった例：2%（昨年：10%）n=116
販売経路別：電話4% n=24 店舗1% n=92（昨年：電話12% n=33、店舗10% n=72）
 - ・詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：38%（昨年：46%）n=116
販売経路別：電話46% n=24 店舗36% n=92（昨年：電話33% n=33、店舗51% n=72）

7. 連絡先

- ⑱ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：17%（昨年：11%）n=134
※「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」(4%)及び「説明がなかった」(13%)の合計
販売経路別：電話26% n=31 店舗16% n=103（昨年：電話19% n=39、店舗8% n=84）

(参考) FTTHサービスの実地調査(覆面調査)における待ち時間及び契約手続時間

- ⑲ 店舗における接客前の待ち時間：15分未満 75% n=103
- ⑳ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：30分以上1時間未満28%、1時間以上1時間30分未満 22%、15分以上30分未満22% n=134

◎ FTTHサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括

昨年調査とは調査対象事業者が完全に一致しないものの、昨年の調査結果と比較すると、実施状況が悪化しているものがあり(料金プランや通信速度の説明等)、説明状況が十分とはいえない事項が一定程度ある。

また、販売チャネル別に見た場合、店舗と比較して、電話(インバウンド)において、全体として説明がなされていないとする割合が高い結果となっており、特に料金プラン部分の説明(利用実態や要望についての確認、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介)及び解約時費用の説明(解約時の基本料金が日割りされない旨や解約時にかかる費用の一括した説明)について説明状況が十分とはいえないことがうかがえる。この状況を踏まえると、電話勧誘においては説明の一部が省略されてしまうケースや、利用者側の理解が追いつかないケースがあると考えられる。

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と考えられる。

特に、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介^{※1}、通信速度についてベストエフォートである旨の説明^{※2}及び解約時の各種費用を明示した説明書面の交付も含む解約時費用の説明^{※3}等について一層の徹底が必要と考えられる。

また、電話(インバウンド)における実施状況が比較的不十分であったことに鑑み、電話勧誘を実施する事業者においては、説明時に利用者にメモをとらせる等、利用者の理解を促すための工夫をより一層行うことが必要と考えられる。

※ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」における該当箇所

※1 第2章第2節 (10)契約解除・契約変更の条件等(第10号)

※2 第2章第2節 (5)③品質(第3号ハ)

※3 第2章第2節 (10)②解約時に生じる費用

參考資料

参考資料 (MNO)

※ 調査結果詳細は構成員限り

[料金プラン]

		全体
① 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1. はい	98%
	2. いいえ	2%
	N	160
② (①で料金プランについて、利用実態や要望について確認があった場合) 料金プランについて、利用実態や要望に応じたデータ通信容量のプランが勧められましたか。 (可能であれば、データ通信を含めてなるべく安く利用したいと表明してください)。	1. 利用実態等に応じたプランの案内があった。	89%
	2. 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	8%
	3. 特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)	3%
N	157	
③ 契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからない選択肢の紹介がありましたか。	1. あった	67%
	2. なかった	33%
	N	106

(注) 数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査結果詳細は構成員限り

[フィルタリング関係]

		全体
④ 携帯電話の利用者があなた自身であることの確認がありましたか。 (端末を購入する人以外は、確認があった場合、あなた自身が使用するとお伝えください)	1. 口頭での確認があった(自由記載)	79%
	2. 口頭での確認はなく書面等のみによる確認があった(自由記載)	6%
	3. 説明はなかった	14%
	N	160
⑤ (端末購入者かつ利用者確認があった場合) 青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容の説明がありましたか。	1. あった	93%
	2. なかった	7%
	N	15
⑥ 端末の利用者が青少年であると伝えた場合、フィルタリングサービスを使える状態にしてもらえましたか。	1. はい(無償)	89%
	2. はい(有償)	0%
	3. いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)	6%
	4. いいえ(自分で設定するように言われ、できないときは再来店するように言われた)	0%
	5. いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)	0%
	6. いいえ(その他の理由)	6%
	N	18

※ 調査結果詳細は構成員限り

[通信速度制限]

		全体	
⑦ データ通信容量の上限を超える(例:7Gをすべて使い切る等)と、どのような制限がわかり、(速度に制限がかかる場合は、)通常速度に戻す際の料金の有無や価格について説明がありましたか。	1. 通信速度の制限及び料金について説明があった		74%
	2. 通信速度の制限についてのみ説明があり、料金については説明がなかった		14%
	3. 説明がなかった		12%
	N		160

※ 調査結果詳細は構成員限り

[通信料金等 (月々の費用)]

		全体		
⑧ 基本使用料に加えてデータ通信料など全てを含めた月々の支払額がどのように説明されましたか。	1. 総額と内訳の説明があった			98%
	2. 総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった			1%
	3. 総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった			1%
	4. 総額と内訳ともに説明がなかった			1%
	N			160
⑨ 請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明がありましたか。	1. 請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明があった			90%
	2. 請求初月のみに発生する費用について説明がなかった			10%
	N			160
⑩ ①通信料金、②端末代金、③事務手数料等の初期費用について拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明が行われましたか。	1. ①～③の合計額(総支払額)の目安が説明され、かつ各々の内訳の説明があった			81%
	2. 総支払額の目安の説明はあったが、内訳に関しては①～③のうちいずれかの説明しかなかった			8%
	3. 総支払額の目安の説明はあったが、各内訳の説明は全くなかった			1%
	4. (総支払額の目安について)何の説明もなかった			10%
	N			106

※ 調査結果詳細は構成員限り

[解約時費用]

		全体
⑪～⑬ 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、違約金、日割りされない月額基本料金、端末残債についての説明がありましたか。	1-1. 違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった	77%
	1-2. 違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった	11%
	1-3. 違約金の説明がなかった	11%
	N	106
	2-1. 日割されない月額基本料金について説明があった	74%
	2-2. 日割されない月額基本料金について説明がなかった	26%
	N	106
	3-1. 端末残債についての説明があった	74%
	3-2. 端末残債についての説明がなかった	26%
	N	94
⑭ 先ほどお答えいただいた契約解除をした場合にかかる費用<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ありましたか。	1. 一括してこれらの種類を明示され、諸費用の見込額についての説明があった	51%
	2. 一括してこれらの説明を明示されたが、諸費用の見込額についての説明はなかった	15%
	3. 一括して説明がなかった	34%
	N	94

※ 調査結果詳細は構成員限り

[期間拘束・自動更新1]

		全体
⑮ 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約や契約変更できないこと及びその期間(例:2年)についての説明がありましたか。	1. 期間拘束がある旨及びその期間について説明があった	83%
	2. 説明がなかった	17%
	3. 非該当(期間拘束のないプランを選 択した)	0%
	N	106
⑯ 選択した通信料金プラン(割引サービス)について一定の契約期間(例:2年)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1. 説明があった	74%
	2. 説明がなかった	26%
	3. 非該当(期間拘束のないプランを選 択した)	0%
	N	106

※ 調査結果詳細は構成員限り

[期間拘束・自動更新2]

		全体
⑰ (携帯電話の通信契約及びFTTHの契約を行った場合)携帯電話通信料金プランとFTTHの契約の更新月がずれることの説明はありましたか。	1. 説明があった	58%
	2. 説明がなかった	42%
	N	12
⑱ 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、違約金なしに解約や契約変更できる期間が一定期間(例:2年)に一度の特定の期間(例:2ヶ月)に限られることの説明はありましたか。	1. あった	75%
	2. なかった	25%
	3. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)	0%
	N	106

※ 調査結果詳細は構成員限り

[確認措置]

		全体
⑱～⑳ 自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できること(確認措置)の説明がありましたか。	1-1. 説明があった	86%
	1-2. 説明はなかった	14%
	N	160
	2-1. 確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明があった	93%
	2-2. 確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明がなかった	7%
	N	138
	3-1. 詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	78%
	3-2. 詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった	22%
	N	138

※ 調査結果詳細は構成員限り

[端末追加購入]

			全体
② 追加でもう1台(例:タブレット、キッズ携帯等)購入するよう勧められ、関心を示した場合に、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されましたか。	1. 説明された		8%
	2. 説明されなかった		7%
	3. 端末の追加購入を勧められることがなかった		86%
	N		160

※ 調査結果詳細は構成員限り

[端末代金・オプション]

		全体
<p>② 【NTTドコモの場合】「スマホおかせしプログラム」(機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(旧機種を回収すること)の説明がありましたか。</p> <p>【KDDIの場合】「アップグレードプログラムNX」(機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(旧機種を回収すること)の説明がありましたか。</p> <p>【ソフトバンクの場合】「トクするサポート」((次の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(機種変更時に旧機種を回収すること、指定の機種にのみ変更可能であること等)の説明がありましたか。</p>	<p>1. (プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件の全ての説明があった</p>	64%
	<p>2. (プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった</p>	8%
	<p>3. (プログラムを勧められた場合)プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった</p>	2%
	<p>4. プログラムを勧められることがなかった</p>	26%
	N	146

※ 調査結果詳細は構成員限り

〔(参考)待ち時間及び説明時間〕

		全体		
⑳ 受付から販売員との接触(説明開始)までのおおよその時間を教えてください。	1. 15分未満			81%
	2. 15分以上30分未満			9%
	3. 30分以降1時間未満			7%
	4. 1時間以上1時間30分未満			2%
	5. 1時間30分以上2時間未満			1%
	6. 2時間以上2時間30分未満			0%
	7. 2時間30分以上3時間未満			0%
	8. 3時間以上			0%
	N			160

※「来店予約を行った」(71%)n=113 及び「来店予約を行わなかった」(29%)n=47 の合計割合

㉑ 販売員との接触(説明開始)から手続終了までのおおよその時間を教えてください。 ※販売員と接触し、商品案内を聞く、利用実態のヒアリングを受けるといった時点から調査終了までの時間をお答えください。	1:15分未満			3%
	2:15分以上30分未満			8%
	3:30分以降1時間未満			37%
	4:1時間以上1時間30分未満			31%
	5:1時間30分以上2時間未満			10%
	6:2時間以上2時間30分未満			5%
	7:2時間30分以上3時間未満			5%
	8:3時間以上			2%
	N			160

参考資料 (FTTH)

※ 調査結果詳細は構成員限り

[料金プラン]

		全体
①【料金プラン選択(適合性原則)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1. はい	66%
	2. いいえ	34%
②【料金プラン選択(適合性原則2)】 利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	1. 利用実態等に応じたプランの案内があった	78%
	2. 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	16%
	3. 特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)	6%
	N	85
③【料金プラン選択(縛りなし)】 期間拘束がないまたは自動更新のない料金プランの紹介がありましたか。	1. あった	53%
	2. なかった	47%
	N	104

(注) 「全体」は17サービス(18種類)全体における各項目の調査結果の割合を示したものである。

(注) 数値は、小数点第2位を四捨五入した数値の小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査結果詳細は構成員限り

[期間拘束・自動更新]

		全体
⑨ 【契約解除(更新月)】 通信料金プランについて、 契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間(例:2年等)についての説明がありましたか。	1. 期間拘束及びその期間について説明があった	89%
	2. 期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった。	1%
	3. 説明がなかった	10%
	N	131
⑩ 【契約解除(自動更新)】 通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1. あった	79%
	2. なかった	21%
	N	123

※ 調査結果詳細は構成員限り

[連絡先]

		[調査対象者]														全体
⑱ 【連絡先】 契約申込みの取消し、契約解除の申込みや問い合わせ、苦情を伝えるための連絡先について、どのように説明がありましたか。	1. 受付方法(電話、メール等)及びその具体的連絡先(電話番号、メールアドレス等)についての説明(書面等の記載部分を具体的に示しここに記載がある旨の説明を行うことを含む)があった															82%
	2. 受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった															4%
	3. 説明がなかった															13%
	N															134

参考資料 (MNO・FTTH)

※調査においては、MNOの説明を受けた後に、FTTHの説明を受けている。

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字(下線)**は実施率が半数以下の事項
- ・ **青字(波線)**は実施率が85%以上の事項
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)
- ・ MNOの契約を行った後にFTTHの契約を行う流れで調査した。

【MNOサービスの設問】

※括弧内はMNO全体との比較のため、参考として記載。

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：**0%** (MNO全体：2%) n=18
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：22% (MNO全体：8%) n=18
- ③ 契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからない選択肢を紹介されなかった例：25% (MNO全体：33%) n=12

2. フィルタリング関係

- ④ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例：17% (MNO全体：14%) n=18
- ⑤ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、
 - ・ (実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に) フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：**7%** (MNO全体：7%) n=15
- ⑥ 実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合、店頭にてフィルタリングを有効化してもらわなかった例：**12%** (MNO全体：12%) n=18

3. 通信利用制限

- ⑦ 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例：22% (MNO全体：26%) n=18

※「通信速度の制限についてのみ説明があり、料金については説明がなかった」(11%)又は「説明がなかった」(11%)例の合計割合

4. 通信料金等(月々の費用)

- ⑧ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について適切に説明がなかった例：6% (MNO全体：3%)_{n=18}

※「総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった」(0%)又は「総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった」(6%)又は「総額と内訳ともに説明がなかった」(0%)例の合計割合

- ⑨ 請求初月に発生する費用(事務手数料等)について説明がなかった例：6% (MNO全体：10%)_{n=18}
- ⑩ 通信料金、端末代金、事務手数料等の初期費用について拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明が適切になされなかった例：50% (MNO全体：19%)_{n=12}

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及び具体的な算定方法の説明がなかった例：33% (MNO全体：22%)_{n=12}

※「違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった」(25%)又は「違約金の説明がなかった」(8%)

- ⑫ 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例：25% (MNO全体：26%)_{n=12}

6. 期間拘束・自動更新

- ⑬ 期間拘束について適切に説明がなかった例：17% (MNO全体：17%)_{n=12}

- ⑭ 自動更新について説明がなかった例：42% (MNO全体：26%)_{n=12}

- ⑮ (携帯電話の通信契約及びFTTHの契約を行った場合)携帯電話通信料金プランとFTTHの契約の更新月がずれることの説明がなかった例：42% (MNO全体：42%)_{n=12}

- ⑯ 更新月について説明がなかった例：25% (MNO全体：25%)_{n=12}

7. 確認措置

- ⑰ 確認措置について説明がなかった例：6% (MNO全体：14%) n=18
- ⑱ 確認措置について説明があったもののうち、
 - 契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明がなかった例：6% (MNO全体：7%) n=17
 - 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：35% (MNO全体：22%) n=17

8. 端末追加購入

- ⑲ 追加でもう1台 (例：タブレット、キッズ携帯等) 購入するよう勧められ、関心を示したが、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されなかった例：11% (MNO全体：7%) n=18

【FTTHサービスの設問】 ※全て店舗で実施

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：33% (FTTH全体：34%) n=18
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：50% (FTTH全体：16%) n=12
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介がなされなかった例：33% (FTTH全体：47%) n=18

2. 通信速度

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨 (記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等) の説明がなかった例：50% (FTTH全体：35%) n=18

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 月額基本料金について説明がなかった例：0% (FTTH全体：2%) n=18
- ⑥ 光電話の月額料金額について説明がなかった例：6% (FTTH全体：4%) n=18
- ⑦ 請求初月に発生する費用※について説明がなかった例：6% (FTTH全体：6%) n=18
- ⑧ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳※を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：19% (FTTH全体：22%) n=16

※ 事務手数料、工事費

※「内訳」…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額等

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：11% (FTTH全体：10%) n=18
- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：33% (FTTH全体：21%) n=18

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及びの具体的金額について説明がなかった例：28% (FTTH全体：20%) $n=18$
※「違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった」(6%) 及び「違約金の説明がなかった」(22%)の合計
- ⑫ 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例：17% (FTTH全体：30%) $n=6$
- ⑬ 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例：39% (FTTH全体：30%) $n=18$
- ⑭ 設備の撤去工事費について説明がなかった例：0% (FTTH全体：9%) $n=0$
- ⑮ 解約時にかかる費用※について一括して種類を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった例：
50% (FTTH全体：38%) $n=6$

※「解約時にかかる費用」…違約金、日割りされない月額基本料金、工事費等の割賦残債、撤去工事費

6. 初期契約解除

- ⑯ 初期契約解除制度について説明がなかった例：17% (FTTH全体：13%) $n=18$
- ⑰ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- ・初期契約解除が可能である期間(書面を受領してから8日間)の説明がなかった例：0% (FTTH全体：2%) $n=15$
 - ・詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：33% (FTTH全体：38%) $n=15$

7. 連絡先

- ⑱ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：22% (FTTH全体：13%) $n=18$
※「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」(0%) 及び「説明がなかった」(22%)の合計

(参考) 実地調査(覆面調査)における待ち時間及び契約手続時間

- ⑲ 店舗における接客前の待ち時間：15分未満 94% $n=18$
- ⑳ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：1時間30分以上2時間未満 39% $n=18$

※ 調査結果詳細は構成員限り

[料金プラン]

		全体
① 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1. はい	100%
	2. いいえ	0%
	N	18
② (①で料金プランについて、利用実態や要望について確認があった場合) 料金プランについて、利用実態や要望に応じたデータ通信容量のプランが勧められましたか。(可能であれば、データ通信を含めてなるべく安く利用したいと表明してください)。	1. 利用実態等に応じたプランの案内があった。	72%
	2. 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	22%
	3. 特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)	6%
N	18	
③ 契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからない選択肢の紹介がありましたか。	1. あった	75%
	2. なかった	25%
	N	12

(注) 数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査結果詳細は構成員限り

[フィルタリング関係]

		全体
④ 携帯電話の利用者があなた自身であることの確認がありましたか。 (端末を購入する人以外は、確認があった場合、あなた自身が使用するとお伝えください)	1. 口頭での確認があった(自由記載)	67%
	2. 口頭での確認はなく書面等のみによる確認があった(自由記載)	17%
	3. 説明はなかった	17%
	N	18
⑤ (端末購入者かつ利用者確認があった場合) 青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容の説明がありましたか。	1. あった	93%
	2. なかった	7%
	N	15
⑥ 端末の利用者が青少年であると伝えた場合、フィルタリングサービスを使える状態にしてもらえましたか。	1. はい(無償)	89%
	2. はい(有償)	0%
	3. いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)	6%
	4. いいえ(自分で設定するように言われ、できないときは再来店するように言われた)	0%
	5. いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)	0%
	6. いいえ(その他の理由)	6%
	N	18

※ 調査結果詳細は構成員限り

[通信速度制限]

			全体
⑦ データ通信容量の上限を超える(例:7Gをすべて使い切る等)と、どのような制限がかかり、(速度に制限がかかる場合は、)通常速度に戻す際の料金の有無や価格について説明がありましたか。	1. 通信速度の制限及び料金について説明があった		78%
	2. 通信速度の制限についてのみ説明があり、料金については説明がなかった		11%
	3. 説明がなかった		11%
	N		18

※ 調査結果詳細は構成員限り

[通信料金等 (月々の費用)]

		全体
⑧ 基本使用料に加えてデータ通信料など全てを含めた月々の支払額がどのように説明されましたか。	1. 総額と内訳の説明があった	94%
	2. 総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった	0%
	3. 総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった	6%
	4. 総額と内訳ともに説明がなかった	0%
	N	18
⑨ 請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明がありましたか。	1. 請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明があった	94%
	2. 請求初月のみに発生する費用について説明がなかった	6%
	N	18
⑩ ①通信料金、②端末代金、③事務手数料等の初期費用について拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明が行われましたか。	1. ①～③の合計額(総支払額)の目安が説明され、かつ各々の内訳の説明があった	50%
	2. 総支払額の目安の説明はあったが、内訳に関しては①～③のうちいずれかの説明しかなかった	17%
	3. 総支払額の目安の説明はあったが、各内訳の説明は全くなかった	0%
	4. (総支払額の目安について)何の説明もなかった	33%
	N	12

※ 調査結果詳細は構成員限り

[解約時費用]

		全体
⑪～⑫ 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、違約金、日割りされない月額基本料金、端末残債についての説明はありましたか？	1-1. 違約金の説明があり、具体的な金額または算定方法の説明もあった	67%
	1-2. 違約金の説明があったが、具体的な金額や算定方法の説明はなかった	25%
	1-3. 違約金の説明がなかった	8%
	N	12
	2-1. 日割りされない月額基本料金について説明があった	75%
	2-2. 日割りされない月額基本料金について説明がなかった	25%
	N	12

※ 調査結果詳細は構成員限り

[期間拘束・自動更新1]

		全体
⑬ 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約や契約変更できないこと及びその期間(例:2年)についての説明がありましたか。	1. 期間拘束がある旨及びその期間について説明があった	83%
	2. 説明がなかった	17%
	3. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)	0%
	N	12
⑭ 選択した通信料金プラン(割引サービス)について一定の契約期間(例:2年)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1. 説明があった	58%
	2. 説明がなかった	42%
	3. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)	0%
	N	12

※ 調査結果詳細は構成員限り

[期間拘束・自動更新2]

			全体
⑮ (携帯電話の通信契約及びFTTHの契約を行った方にお伺いします。)携帯電話通信料金プランとFTTHの契約の更新月がずれることの説明はありましたか？	1. 説明があった		58%
	2. 説明がなかった		42%
	N		12
⑯ 選択した通信料金プラン(割引サービス)について、違約金なしに解約や契約変更できる期間が一定期間(例:2年)に一度の特定の期間(例:2ヶ月)に限られることの説明がありましたか。	1. あった		75%
	2. なかった		25%
	3. 非該当(期間拘束のないプランを選択した)		0%
	N		12

※ 調査結果詳細は構成員限り

[確認措置]

		全体
⑰～⑱ 自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できること(確認措置)の説明がありましたか。	1-1. 説明があった	94%
	1-2. 説明はなかった	6%
	N	18
	2-1. 確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明があった	94%
	2-2. 確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明がなかった	6%
	N	17
	3-1. 詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	65%
	3-2. 詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった	35%
	N	17

※ 調査結果詳細は構成員限り

[端末追加購入]

			全体
⑱ 追加でもう1台(例:タブレット、キッズ携帯等)購入するよう勧められ、関心を示した場合に、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されましたか。	1. 説明された		0%
	2. 説明されなかった		11%
	3. 端末の追加購入を勧められることがなかった		89%
	N		18

※ 調査結果詳細は構成員限り

[料金プラン]

		全体
①【料金プラン選択(適合性原則)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1. はい	67%
	2. いいえ	33%
	N	18
②【料金プラン選択(適合性原則2)】 利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	1. 利用実態等に応じたプランの案内があった	50%
	2. 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	50%
	3. 特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶように案内された)	0%
N	12	
③【料金プラン選択(縛りなし)】 期間拘束がないまたは自動更新のない料金プランの紹介がありましたか。	1. あった	67%
	2. なかった	33%
	N	18

(注) 「全体」は17サービス(18種類)全体における各項目の調査結果の割合を示したものである。

(注) 数値は、小数点第2位を四捨五入した数値の小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

※ 調査結果詳細は構成員限り

[通信速度]

		全体		
④【品質(ベストエフォート)】 伝送速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する旨の説明がありましたか。 ※ベストエフォート:インターネット接続サービスにおいて、最も通信状態が良好な時の通信速度や品質のことであり、速度や品質の保証がないサービス形態のこと。	1. あった			50%
	2. なかった			50%
	N			18

[通信料金等(月々の費用)]

※ 調査結果詳細は構成員限り

		全体		
⑤～⑦【通信料金等(月々の費用)】 月々の通信料金の支払額に加え、付加サービスの料金など全てを含めた月々の支払額がどのように説明されましたか。	1-1. 月額基本料金額の説明があった			100%
	1-2. 月額基本料金額の説明がなかった			0%
	N			18
	2-1. 光電話の月額料金額の説明があった			94%
	2-2. 光電話の月額料金額の説明がなかった			6%
	N			18
	3-1. 請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料、工事費)について説明があった			94%
	3-2. 請求初月のみに発生する費用について説明がなかった			6%
	N			18
⑧【通信料金等(月々の費用の説明方法)】 先ほどお答えいただいた月々の費用(月額基本料額、光電話の月額料金額、請求初月のみに発生する事務手数料や工事費用など)について、請求されることを見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	1. それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があり、その後、更に、支払総額とその内訳について一括して説明があった。			81%
	2. それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があったが、支払総額とその内訳について一括した説明はなかった。			19%
	N			16

[期間拘束・自動更新]

※ 調査結果詳細は構成員限り

		全体
⑨【契約解除(更新月)】 通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間(例:2年等)についての説明がありましたか。	1. 期間拘束及びその期間について説明があった	89%
	2. 期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった。	0%
	3. 説明がなかった	11%
	N	18
⑩【契約解除(自動更新)】 通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1. あった	67%
	2. なかった	33%
	N	18

[解約時費用1]

※ 調査結果詳細は構成員限り

		全体
⑪～⑭【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、違約金、日割りされない月額基本料金、工事費の割賦残債についてどのように説明がありましたか。	1-1. 違約金の説明があり、具体的な金額又は算定方法の説明があった	72%
	1-2. 違約金の説明があったが、具体的な金額又は算定方法の説明はなかった	6%
	1-3. 違約金の説明がなかった	22%
	N	18
	2-1. 日割りされない月額基本料金について説明があった	83%
	2-2. 日割りされない月額基本料金について説明がなかった	17%
	N	6
	3-1. 工事費等の割賦残債についての説明があった	61%
	3-2. 工事費等の割賦残債についての説明がなかった	39%
	N	18
	4-1. (3とは別途)撤去工事費についての説明があった	0%
	4-2. 撤去工事費についての説明がなかった	0%
	N	0

※ 調査結果詳細は構成員限り

[解約時費用2]

		全体	
⑮【契約解除(解約時費用の説明方法)】 先ほどお答え頂いた契約解除をした場合にかかる費用 <違約金><日割りされない月額料金><工事費の割賦 残債><撤去工事費>等に関して、一括してこれらの種 類を明示し、これを記載した説明書面等を交付する(メモを とらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	1. 説明された(または資料を提 示された)		50%
	2. 説明されなかった(資料も提 示されなかった)		50%
	N		6

※ 調査結果詳細は構成員限り

[初期契約解除]

		全体		
⑩～⑰【初期契約解除】 契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明はどのように行われましたか。	1-1. 初期契約解除が可能である旨の説明があった			83%
	1-2. 初期契約解除が可能である旨の説明はなかった			17%
	N			18
	上記で1-1を選択した場合			
	2-1. 初期契約解除が可能である期間(契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間)の説明があった			100%
	2-2. 初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった			0%
	N			15
	上記で1-1を選択した場合			
	3-1. 詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった			67%
	3-2. 詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった			33%
	N			15

※ 調査結果詳細は構成員限り

[重要事項説明方法]

[連絡先]

			全体
⑱【連絡先】 契約申込みの取消し、契約解除の申込みや問い合わせ苦情を伝えるための連絡先について、どのように説明がありましたか。	1. 受付方法(電話、メール等)及びその具体的連絡先(電話番号、メールアドレス等)についての説明(書面等の記載部分を具体的に示しここに記載がある旨の説明を行うことを含む)があった		78%
	2. 受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった		0%
	3. 説明がなかった		22%
	N		18

※ 調査結果詳細は構成員限り

[接客時間]

		全体		
⑱ 受付から販売員との接触(説明開始)までのおおよその時間を教えてください。	1:15分未満			94%
	2:15分以上30分未満			6%
	3:30分以降1時間未満			0%
	4:1時間以上1時間30分未満			0%
	5:1時間30分以上2時間未満			0%
	6:2時間以上2時間30分未満			0%
	7:2時間30分以上3時間未満			0%
	8:3時間以上			0%
	N			18
⑳ 販売員との接触(説明開始)から手続終了までのおおよその時間を教えてください。 ※販売員と接触し、商品案内を聞く、利用実態のヒアリングを受けるといった時点から調査終了までの時間をお答えください。	1:15分未満			0%
	2:15分以上30分未満			0%
	3:30分以降1時間未満			0%
	4:1時間以上1時間30分未満			6%
	5:1時間30分以上2時間未満			39%
	6:2時間以上2時間30分未満			22%
	7:2時間30分以上3時間未満			17%
	8:3時間以上			17%
	N			18