

# 2019年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング (評価・総括)(案)

(目次)

- モニタリングの対象・方法 .....2
- 苦情等傾向分析 .....4
- 随時調査の実施状況 .....9
- 定期調査(実地調査)の結果 .....14
- 制度面における対応状況 .....33
- 今後の対応・取組の方向性等 .....35

# モニタリングの対象・方法

# モニタリングの対象・方法

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング令和元年度調査計画」(2019年10月7日策定・公表)に基づき、次の方法等により、調査・分析等を実施した。

## 1. 苦情等傾向分析

- 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービスに係る苦情相談の総件数を把握するほか、その内容の記録を総務省において設定した共通の分類項目により分類・整理。
- 具体的には、サービス種類(MNOかFTTHか等)、発生チャネル(店舗か電話勧誘か等)、発生要因(通信料金・割引の説明不足かどうか等)、発生時期(契約初期かどうか等)などの項目を設定。

※苦情相談等の状況を踏まえた総務省による個別事案の随時調査の状況も踏まえて検討を実施。

## 2. 定期調査(計23社<sup>※1</sup>の電気通信事業者が対象<sup>※2</sup>)

サービス種類	主な調査手法	選定の基準等	対象事業者
①MNO サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス提供形態等をヒアリングにより把握</li> <li>・説明義務の履行状況等を実地調査により把握</li> </ul>	全国的な事業者全て <sup>※3</sup>	3社
②MVNO サービス		契約数の多い事業者から、契約数の累積合計が市場の約70%になるように選定	10社
③FTTH サービス		契約数の累積合計が市場の約90%になるように選定の上、調査が可能な事業者 <sup>※4</sup> を選定	16社

※1: サービス種類間で重複があるため各サービス種類の単純合計とはならない。

※2: 説明義務が適用されない法人契約等を主体とするサービス(事業者)は除く。

※3: 全国展開しているMNO5社のうち、新規参入事業者は本格的なサービスが開始前であったため、便宜上MVNOとして調査等を実施。

また、小規模な事業者(新規参入事業者を除く。)は、その規模、販売実態等にかんがみ、便宜上MVNOとして調査等を実施。

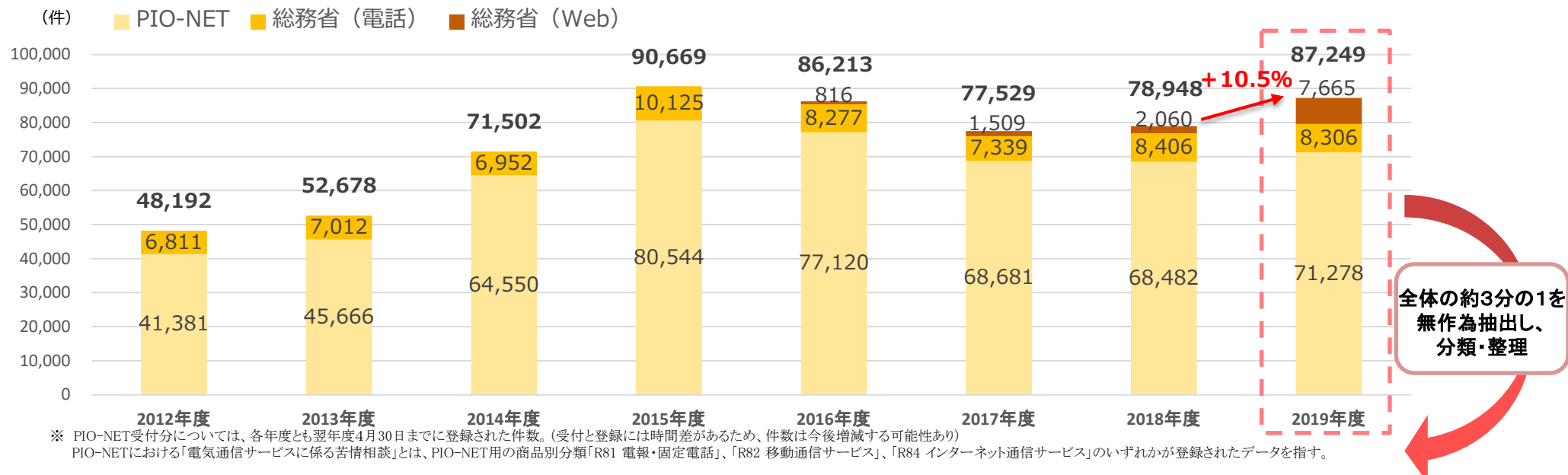
※4: 店舗や、電話(インバウンド)での申込みが可能な事業者。

\*今回はFTTHの電話勧誘(アウトバウンド)に係る実地調査としてトークスクリプト調査も実施。

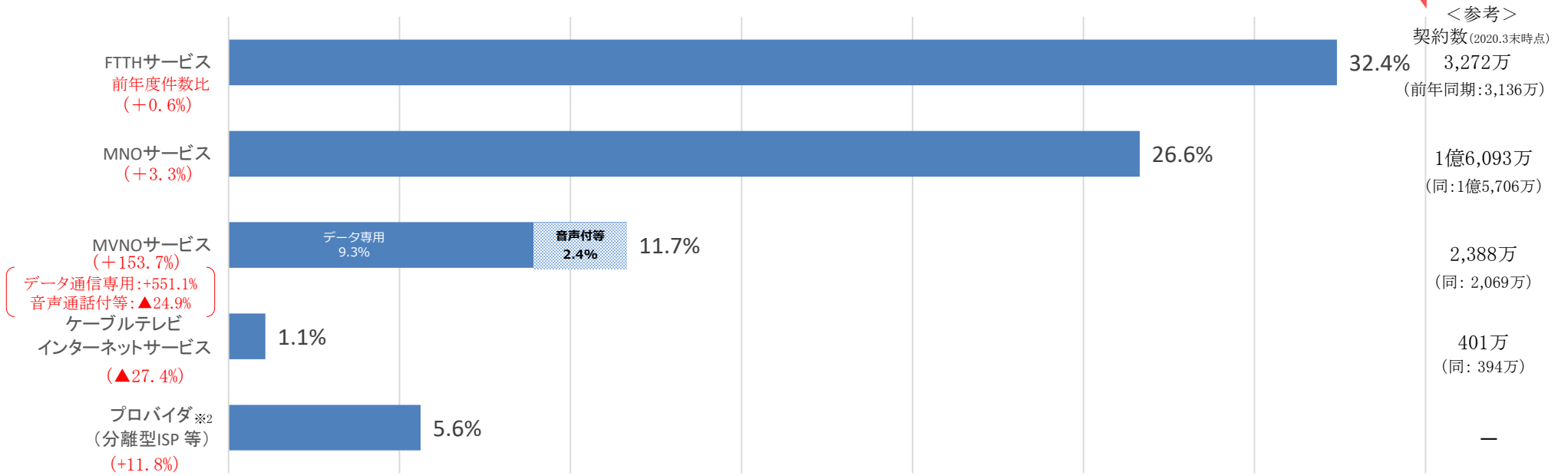
# 苦情等傾向分析

# 電気通信サービスに係る苦情相談件数等

## 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) に寄せられた件数と総務省における総受付件数



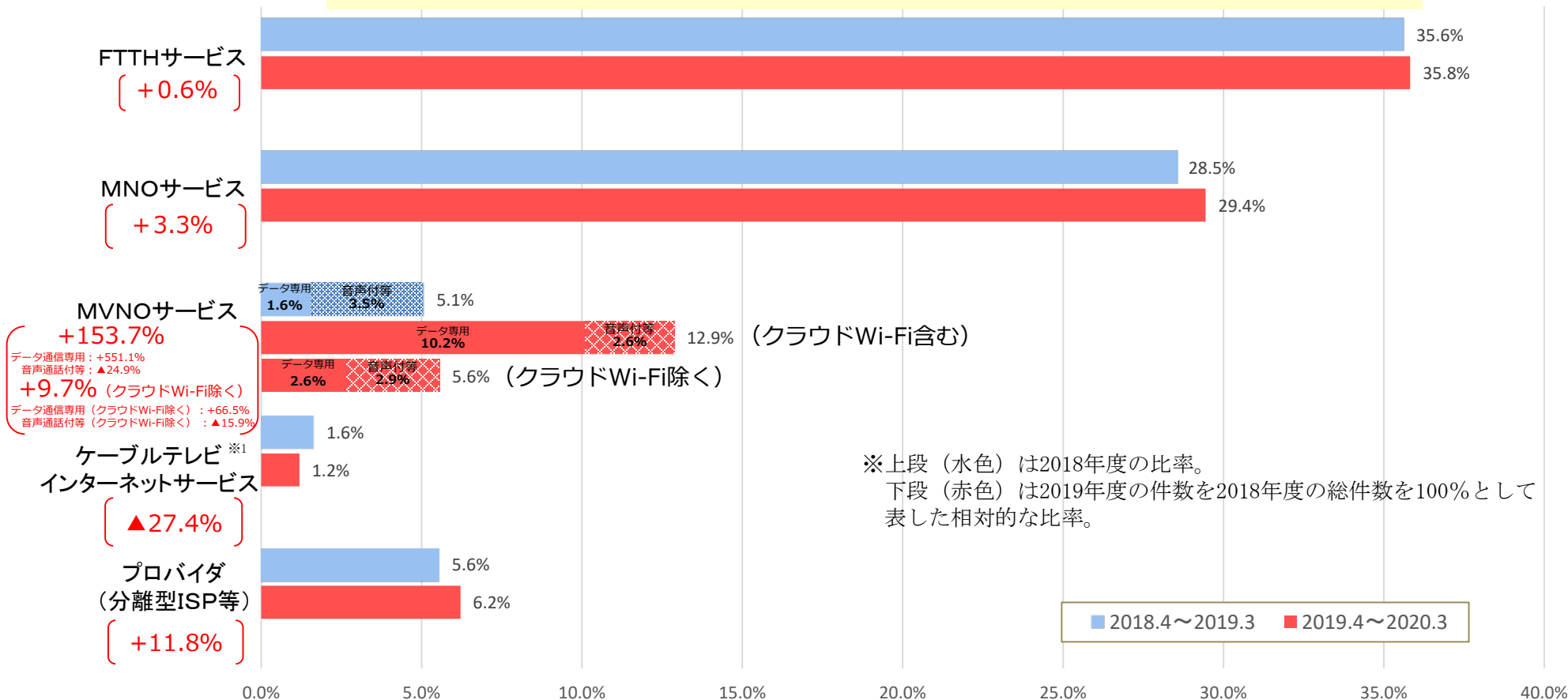
全体の約3分の1を  
無作為抽出し、  
分類・整理



# サービス種類別 2018・2019年度総量 比較

○ 2019年度は、前年度と比較して、FTTH、MNOの各サービスの苦情相談は微増。MVNO（データ通信専用）サービスは、著しく増加、プロバイダサービスは一定程度増加している。

2018年度の総件数（約78,948件）を100%とする相対的な比率（推定値）



\* 上記の他、その他固定系※2：(2018)18.0%、(2019)15.3%  
その他移動系※3：(2018)8.5%、(2019)6.7%

注：複数選択（一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上）のため、合計は必ずしも100%にならない。

※1：FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。

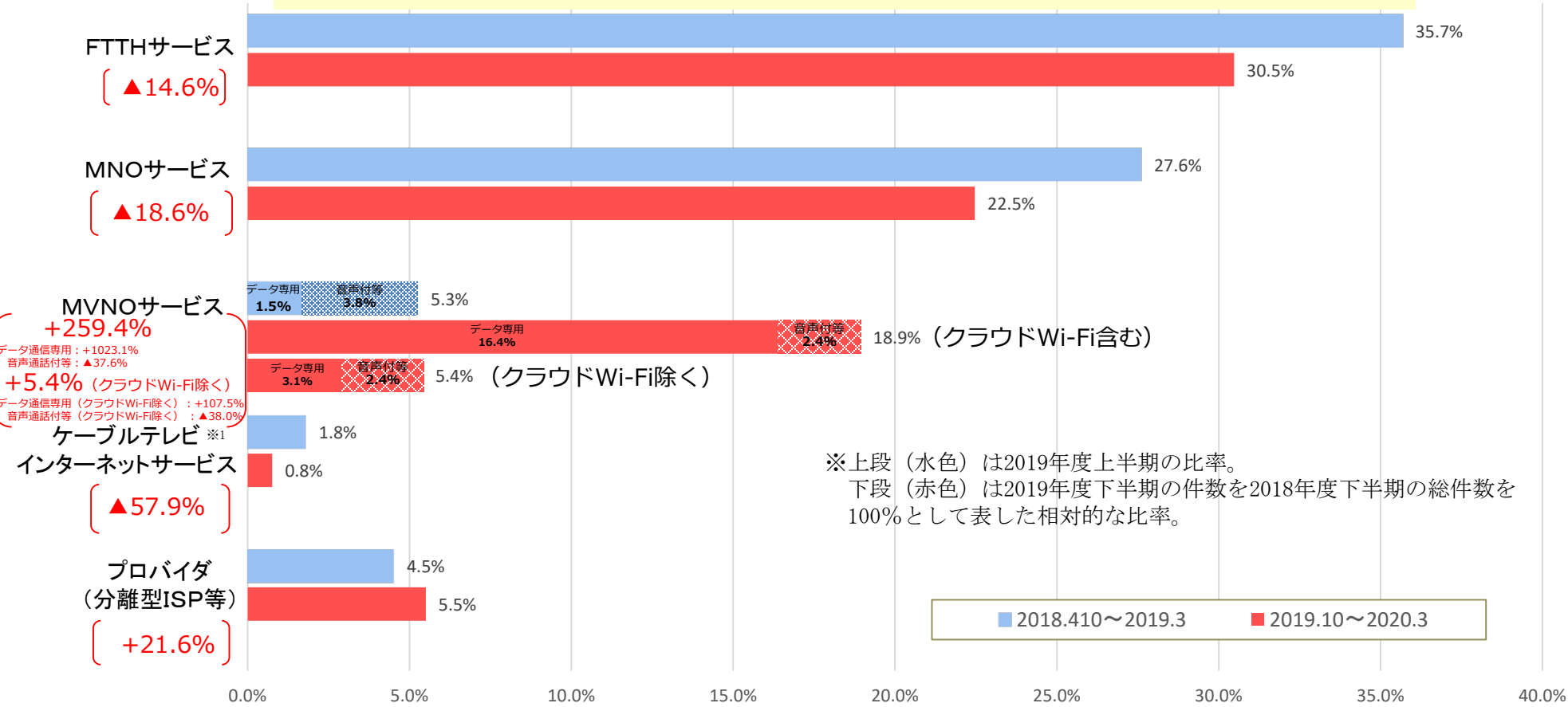
※2：「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。

※3：「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。(スマホアプリ等に関するものは2018年度は「その他移動系」に、2019年度は「その他」として分類している。)

# サービス種類別 2018年度下半期・2019年度下半期 比較

○ 2019年度下半期は、前年度同期と比較して、FTTH、MNO、ケーブルインターネットの各サービスの苦情相談が大幅に減少した一方、MVNO（データ通信専用）サービスは、著しく増加している。FTTH及びMNOの苦情相談の減少は、2019年改正電気通信事業法（2019年10月施行）の影響があったことが推察される。

2018年度下半期の総件数（約40,075件）を100%とする相対的な比率（推定値）



※上段（水色）は2019年度上半期の比率。  
下段（赤色）は2019年度下半期の件数を2018年度下半期の総件数を100%として表した相対的な比率。

■ 2018.4.10～2019.3 ■ 2019.10～2020.3

\* 上記の他、その他固定系※2：(2019上半期)21.6%、(2019下半期)5.9%  
その他移動系※3：(2019上半期)5.9%、(2019下半期)3.9%

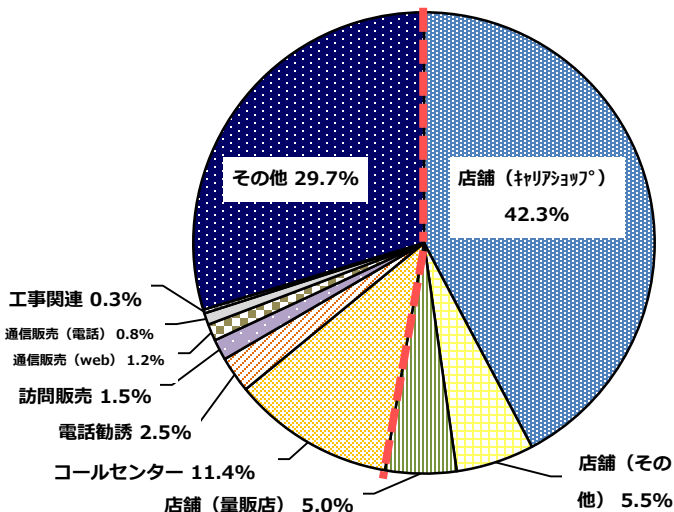
注：複数選択（一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上）のため、合計は必ずしも100%にならない。  
 ※1：FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。  
 ※2：「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。  
 ※3：「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。(スマホアプリ等に関するものは2018年度は「その他移動系」に、2019年度は「その他」として分類している。)



## (1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(MNOサービス)

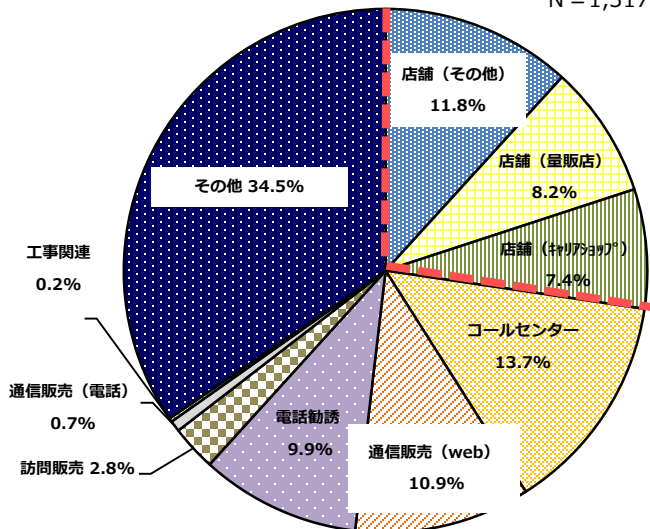
N = 6,968



(MVNOサービス)

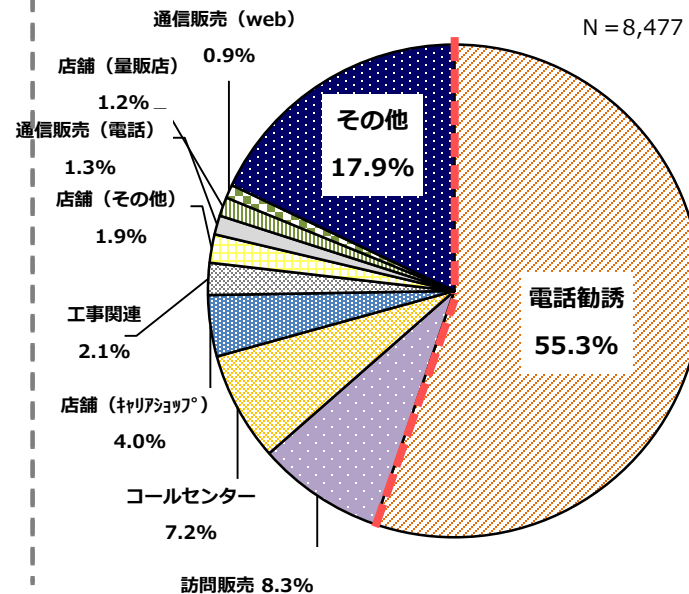
※クラウドWi-Fiサービスの苦情相談は除く。

N = 1,317



(FTTHサービス)

N = 8,477



## (2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

[電話勧誘について]

### 1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 22.4%

例) ・高額な利用料を請求されたが、なぜそうなっているのかわからない。  
・長時間通話により請求が高額になっているが、覚えがない。

### 2. 解約の条件・方法(解約料等) 17.8%

例) ・2年以上前の契約で解約時の違約金を請求されることに不満。  
・解約しようとしたら違約金が掛かると言われたが、契約時に説明されていない。

### 3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 13.5%

例) ・料金が安くなると言われて携帯電話事業者を乗り換えたが、以前より高額になった。  
・携帯電話と一緒にタブレット等を付けられたが、有料だと思わなかった。

### 1. 解約の条件・方法(解約料等) 31.2%

例) ・通信速度が遅く使いづらいので解約したら高額な解約費用を請求された。(データ通信専用)  
・期待したほど料金が安くならず解約したいが、違約金の負担なく解約可能か。(音声通話付)

### 2. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 19.0%

例) ・据置型ルーターの通信サービスを契約したが、思ったよりも通信速度が遅い。(データ通信専用)  
・キャッシュバックが受け取れず不満。(音声通話付)

### 3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 15.1%

例) ・解約したはずの料金が請求され続けている。(データ通信専用)  
・専用アプリを通していなかったため、高額な通話料金を請求された。不納得。(音声通話付)

### 1. 勧められて事業者等を乗換え 69.6%

例) ・光回線の料金が安くなると電話勧誘を受けて契約したが、実際には料金が高くなっている。解約希望。  
・大手通信事業者を名乗り、光回線料金が安くなるとの電話勧誘があった。承諾したが事実と違う。解約希望。

### 2. 解約の条件・方法(解約料等) 14.5%

例) ・光回線の契約をキャンセルしたのに、光回線の利用料金に係る請求書が届いている。なぜか。  
・光回線の解約を伝えたのに引き落としが続いている。事業者に連絡しても対応が進まず、らちがあかない。

### 3. 通信契約の加入・変更手続き 9.5%

例) ・電話勧誘を受け、光回線を申し込んだが、勝手にオプションが付いているなど当初の説明と契約内容が異なる。  
・電話料金が安くなる、工事費を負担すると電話勧誘を受け光回線にしたが工事費を請求された。

# 随時調査の実施状況

- 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
<p><b>1. もっとサポート株式会社に対する行政指導</b> (2020年4月17日)</p>	<p>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。</p>
<p><b>2. 株式会社ラインセレクトに対する行政指導</b> (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。)</p>	<p>光卸サービスに関する電話勧誘において、<b>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)</b>の規定への違反等が認められたため、行政指導を実施。</p>
<p><b>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</b> (2020年6月12日)</p>	<p>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、<b>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)</b>の規定への違反等が認められたため、行政指導を実施。</p>

指導事案	概要
<p><b>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</b> (2020年6月18日)</p>	<p>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。</p>
<p><b>5. 株式会社グッド・ラックに対する行政指導</b> (2020年6月19日)</p>	<p>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<b>実際の品質が「無制限」との文言と著しく乖離した</b>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<b>必要な態勢を十分に確保しない状態</b>で利用者へサービスを提供していたこと等により、<b>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</b>。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。</p>

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
<p><b>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</b> (2020年2月28日)</p>	<p>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。</p>

## 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場所である。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。**

# 定期調査（実地調査）の結果

# 定期調査(実地調査)の概要

## 1. 実地調査(覆面調査)について

	(1) MVNOサービス	(2) MNOサービス	(3) FTTHサービス
調査対象事業者数	10社(音声:8社 データ:2社)	3社	17社
調査時期	2019年12月	2019年2月～3月	2019年2月～3月
調査実施件数	計276件(各社10～52件)	計160件(各社53～54件)	計128件(各社3～37件)
調査方法等	<ul style="list-style-type: none"> <li>店舗において、通信サービス(音声通話付又はデータ通信専用)の新規契約及び端末の一括購入(一部は通信サービスのみ)を前提。</li> <li>契約締結直前に調査を中断する方法を基本。</li> <li>一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>店舗において、通信サービスの新規契約を前提。</li> <li>契約締結直前に調査を中断する方法を基本。</li> <li>一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。</li> <li>加えて、一部については、FTTHサービスとのセット契約も実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>店舗及び電話申込み(インバンド)により、集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約を前提。</li> <li>契約締結し、その後に契約を解除する方法</li> <li>一部については、MNOサービスとのセット契約も実施。</li> </ul>

## 2. 実地調査の結果概要

(別紙参照)

## 3. 実地調査の結果を踏まえた対応

・ MVNOサービス ⇒ 第8回会合(2020年2月4日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

・ MNOサービス

・ FTTHサービス

⇒ 改めて、各調査対象事業者に改善指導を実施。



## ◎ 「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)は実施率が半数に満たない事項(左記以外で実施状況について留意すべき事項については、赤色の点線下線)
- ・ 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)

## 1. 通信速度関係

- ① 通信速度についてベストエフォートである旨(時間帯によっては通信速度が低下する等)の説明がなかった例：  
音声通話付43%(昨年39%)<sub>n=254</sub> データ専用50%(昨年45%)<sub>n=22</sub>
- ② 料金プランのデータ通信容量の上限を超えると、制限がかかることの説明がなかった例：  
音声通話付41%(昨年37%)<sub>n=254</sub>  
参考：「制限があることの説明はあったが、制限がかかる場合についての説明がなかった」(16%)
- ③ (毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合以外の)通信速度制限について適切に説明がなされなかった例：  
音声通話付47%(昨年52%)<sub>n=135</sub> データ専用9%(昨年10%)<sub>n=22</sub>  
\* 「制限があることの説明がなかった」(音声通話付：39% データ専用：9%)又は「制限があることの説明はあったが、制限がかかる場合についての説明がなかった」(音声通話付：8% データ専用：0%)例を合計した割合  
\* 毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合の通信速度制限とは別に、一定期間(例：3日間)で一定容量(例：6GB)を超えるデータ通信を行った場合の通信速度制限(例：128kbps)(いわゆる「3日間制限」)

## 2. 料金プラン

- ④ 利用実態や要望についての確認がなかった例：  
音声通話付7%(昨年11%)<sub>n=254</sub> データ専用9%(昨年20%)<sub>n=22</sub>
- ⑤ 利用実態等に応じたプランの案内がなかった例：  
音声通話付15%(昨年10%)<sub>n=235</sub> データ専用20%(昨年12%)<sub>n=20</sub>

## 3. 通信料金等(月々の費用)

次の⑥～⑨の各項目について説明がなかった例

- ⑥ 月額基本料金 : 音声通話付5% (昨年2%) n=254 データ専用0% (昨年5%) n=22  
 ⑦ プレフィックス電話の月額料金額 : 音声通話付25% (昨年13%) n=203  
 ⑧ 端末の割賦支払額 : 音声通話付38% (昨年15%) n=91  
 ⑨ 請求初月に発生する費用 : 音声通話付14% (昨年9%) n=254 データ専用14% (昨年10%) n=22  
 \* 事務手数料、SIM発行手数料 等

- ⑩ 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を交付する等の説明がなかった例 : 音声通話付47% n=15  
 \* 「内訳」…月額基本料、プレフィックス電話の月額料金額及び端末割賦支払額  
 \* ⑥～⑧のすべて説明があったものについて確認を行った結果の数値

## 制度改正

2019年10月より、消費者保護ルールガイドラインの改定により、期間拘束のある携帯電話サービスの新規契約等を行おうとしている利用者に対し、通信料金、端末代金等について拘束期間全体にわたる総支払額の目安や内訳等を明示することが適切であるとされている。

- ⑪ 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及び内訳の説明がいずれもなかった例 : 音声通話付61% n=100

## 4. 期間拘束・自動更新

- ⑫ 期間拘束について適切に説明がなかった例 : 音声通話付43% (昨年13%) n=77 データ専用23% (昨年10%) n=22  
 \* 「期間拘束である旨の説明がなかった」(音声通話付:42%、データ専用:23%)又は「説明はあったが、期間について説明がなかった」(音声通話付:1%、データ専用:0%)例の合計割合  
 \* 本調査の対象事業者(音声通話付)は、2019年事業法改正により違約金が1,000円以下となった事業者のみ。  
 ⑬ 自動更新について説明がなかった例 : データ専用23% (昨年30%) n=22  
 ⑭ 更新月について説明がなかった例 : データ専用23% (昨年15%) n=22

## 5. 解約時費用

- ⑮ 解約の際に違約金が発生することやその金額について説明がなかった例 : 音声通話付36% (昨年14%) n=77 データ専用18% (昨年15%) n=22  
 ⑯ 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 : 音声通話付54% (昨年42%) n=161

# MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要(3)

## 6. 初期契約解除

### 制度改正

〔2018年10月よりMVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度を導入。〕

- ⑰ 初期契約解除制度について説明がなかった例：  
音声通話付32% (昨年33%)  $n=254$  データ専用18% (昨年15%)  $n=22$
- ⑱ 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：  
音声通話付6% (昨年4%)  $n=172$  データ専用0% (昨年0%)  $n=18$
  - ・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：  
 音声通話付33% (昨年39%)  $n=172$  データ専用33% (昨年29%)  $n=18$
- ⑲ 初期契約解除による契約解除を行う場合にMNPに制限を設けている(新規発番による契約時に限り、初期契約解除はMNP転出不可)ことの説明がなかった例：音声通話付66% (昨年72%)  $n=172$

## 7. フィルタリング関係

### 制度改正

〔2018年2月 改正青少年インターネット環境整備法施行により、携帯電話事業者等に対して、①利用者が18歳未満かどうかの確認、②フィルタリングの必要性・内容の説明、③フィルタリングソフトの有効化措置(設定)を義務付け〕

- ⑳ 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：音声通話付47% (昨年38%)  $n=254$   
 ＊ 「口頭での確認があった」(46%)又は「口頭等での確認はなく書面等のみによる確認があった」(7%)以外の例の割合
- ㉑ 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：音声通話付19% (昨年33%)  $n=89$
  - ・(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に)  
 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：音声通話付53% (昨年50%)  $n=30$   
 ＊ このうち23%は、設定方法の説明が記載されたHPの案内や書面の交付等が行われた上で、自分で設定するように案内されている。

## 8. その他

- ㉒ 事業者指定のアプリを用いる通話サービスについて、緊急通報(110番等)に非対応であることの説明がなかった例：音声通話付47% (昨年32%)  $n=203$
- ㉓ 通話料金が割引となる電話サービスについて、事業者が指定する通話アプリを使用し発信(又は発信の際に指定の番号を電話番号の冒頭に付加)することが割引通話の条件となっていることの説明がなかった例：  
 音声通話付21% (昨年19%)  $n=203$

◎ その他MVNOに特徴的な事項等について

## 9. SIMカード・端末設定関係

- ②④ SIMカードのサイズについての確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付38% (昨年29%) n=104
- ②⑤ 使用する端末がSIMロック解除されているか若しくは動作確認済のものであるかの確認又は注意喚起がなかった例：音声通話付40% (昨年27%) n=104
- ②⑥ 利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がなかった例：  
音声通話付57% (昨年60%) n=104

## 10. キャリアメール

- ②⑦ いわゆるキャリアメール (MNOが提供するメールサービス) の提供がない (又は有料である) ことの説明がなかった例：  
音声通話付66% (昨年67%) n=254

## 11. MNP転出料

- ②⑧ MNP転出料について説明がなかった例：音声通話付43% (昨年49%) n=254
- ②⑨ MNP転出料がある旨は伝えられたが、具体的な金額等についての説明がなかった例：  
音声通話付10% (昨年16%) n=146

[参考：MVNO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]

- ③⑩ 接客前の待ち時間：  
音声通話付15分未満：86% (昨年85%) n=254 データ専用15分未満：91% (昨年70%) n=22
- ③⑪ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：  
音声通話付 15分以上30分未満：26% (昨年18%)、30分以上1時間未満：51% (昨年54%) n=254  
データ専用 15分以上30分未満：32% (昨年20%)、30分以上1時間未満：59% (昨年65%) n=22

◎ MVNOサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括 ※第8回モニタリング会合 要改善・検討事項より再掲。

・ 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、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。

※ 第8回会合(2020年2月4日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

## ◎ 「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%)<sub>n=160</sub>
- ※「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%)<sub>n=160</sub> 【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%<sub>n=106</sub> 【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%)<sub>n=106</sub> 【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%)<sub>n=106</sub> 【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%)<sub>n=94</sub>
- 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%)<sub>n=94</sub>
- ※「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<sup>※1</sup>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<sup>※2</sup>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

## ◎ 「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<sup>※1</sup>、通信速度についてベストエフォートである旨の説明<sup>※2</sup>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<sup>※3</sup>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

- FTTHサービスにおいては例年、苦情相談の発生チャネルとして電話勧誘が多くの割合を占めている。
- この中でも不意打ち性が高いことから、特に多くの苦情相談を発生させていると考えられる**アウトバウンドの電話勧誘**(事業者が利用者に架電の上、勧誘を行う手法)の**実態を調査**するために、FTTHサービス提供事業者が電話勧誘を行うに当たって自社や自社の販売代理店の従業員等に配布している**トークスクリプト(マニュアル)が法令を遵守した記載となっているか否かについて調査を行った。**

## 対象事業者

### 「契約件数に占める苦情割合」が上位の5事業者

※2019年10月～2020年1月のFTTHサービスに寄せられた苦情相談の件数を元に、寄せられた苦情相談件数の上位100社程度を抽出し、この中から(2019年9月末時点の契約者数を母数とした)「契約件数に占める苦情割合」を算出した。

## 調査の実施方法

対象事業者に対して、総務省からトークスクリプトの提出を依頼。提出されたトークスクリプトについて、**電気通信事業法の消費者保護ルールで定める説明や通知をすべき事項のうち、基本的な事項について、適切に説明するような記載となっているか**を総務省において確認。

## 調査結果概要(考察)

※調査結果は、次ページのとおり。

- 二社(B社、D社)については2019年改正電気通信事業法で追加された消費者保護ルールである**勧誘に先立って自己の名称等を告知せずにサービス内容の勧誘へ移行する記述**が確認された。また、一社(A社)については提供する光コラボサービスがNTTから営業の認可を与えられているとの誤認をまねくおそれのある**表現**が認められた。
- 3社(B社、C社、D社)については、**重要事項説明書を説明時に参照するようトークスクリプトに記載**されており、説明事項は概ね網羅されているものの、**トークスクリプトをそのまま読み上げれば従業員が説明を行える形にはなっていなかった。**
- 事業者は電話勧誘に従事する従業員により適切な勧誘・説明が行われるよう、現場におけるトークスクリプトに沿った説明の徹底が必要である。
- また、2019年改正電気通信事業法により追加された新たな規律も含めた消費者保護ルールについては、引き続き**卸元電気通信事業者、事業者団体の協力のもと、事業者において実施が図られるよう周知・徹底が必要**と考えられる。



チェック項目	A社	B社	C社	D社	E社
<b>1-1.【勧誘に先立った自己の氏名又は名称等の告知】</b> 自社名(電気通信事業者名又は販売代理店名)及び電気通信事業者名を告げているか。	○	×	○	×	○
<b>1-2.【勧誘に先立った勧誘である旨の告知】</b> 勧誘目的である旨を告げているか。	○	○	○	○	○
<b>2.【通信料金等(月々の費用)】</b> 月々の通信料金の支払額に加え、付加サービスの料金(月額基本料金額、光電話の月額料金額、請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料、工事費))など全てを含めた月々の支払額が説明されているか。	○	○	○	○	○
<b>3.【契約解除(解約時費用)】</b> 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、①違約金、②日割りされない月額基本料金、③工事費の割賦残債について説明がされているか。	△ (②の説明なし)	△ (②の説明なし)	○	○	○
<b>4.【契約解除(自動更新)】</b> 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されているか。	○	○	○	○	- (自動更新プラン無し)
<b>5.【初期契約解除】</b> 契約書面の受領後等から8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明について、以下の説明が全てなされているか。 ①:初期契約解除が可能である旨の説明があった ②:初期契約解除が可能である期間の説明があった ③:詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	△ (③の説明なし)	△ (③の説明なし)	△ (③の説明なし)	△ (③の説明なし)	○

## 【その他】

A社 :提供する光コラボサービスがNTTから営業の認可を与えられているとの誤認をまねくおそれのある表現が認められた。  
 B社、C社及びD社:自社サービスに係る重要事項説明書を説明時に参照するようトークスクリプトに記載されており、説明事項は概ね網羅されているものの、トークスクリプトをそのまま読み上げれば従業員が説明を行える形にはなっていなかった。

(参考)各社においては、総務省から行政指導等を受けた結果、既にトークスクリプトについて一定の改善を行っている。

# 制度面における対応状況

# 制度面等における対応状況

※ 第7回会合(2019年6月25日)以降の取組

## 1. 改正電気通信事業法の施行(2019年10月)

電気通信市場における利用者利益の保護及びモバイル市場の競争の促進を図るため、下記事項を内容とする改正電気通信事業法が、2019年10月1日に施行された。

- ① 通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた囲い込みの是正
- ② 電気通信事業者及び販売代理店の勧誘の適正化(「自己の名称等及び勧誘である旨を告げない勧誘の禁止」の追加)
- ③ 販売代理店に対する届出制度の導入

また、③に関連して、2020年4月から利用者への説明時に用いる説明書面に記載すべき基本説明事項等の一環として、届出番号の記載が義務化された。

## 2. 消費者保護ルールガイドラインの改定(2019年9月・2020年3月)

- ・ 上述の改正電気通信事業法において、電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に係る禁止行為が拡充されるとともに、媒介等の業務を行おうとする者(販売代理店)に対する届出義務の導入が図られたこと等を踏まえ、ガイドラインを改定。また、携帯電話サービスについては、拘束期間全体において利用者が支払う通信料金と端末代金の総額の目安を明示することを求めるガイドラインの改定を実施。
- ・ 「ゼロレーティングサービスに関するルール検討ワーキンググループ」における議論を踏まえ、「ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」を策定し、電気通信事業者がゼロレーティングサービスを提供する際の電気通信事業法その関係法令等の運用に当たっての具体的な考え方や事例等を整理したことに併せ、消費者保護ルールガイドラインにおけるゼロレーティングサービスに係る説明義務の考え方の追加等の改定を実施。

## 3. 「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」報告書取りまとめ(2019年12月)

上記の改正電気通信事業法に至った「緊急提言」のほか、中長期的に取り組んでいくべき以下の個別の論点を整理。今後、これらの論点については、引き続き開催される「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」(「消費者保護ルールの検証に関するWG」を改称)においてフォローアップを行い、さらに検討を深めていく予定。

- |                       |                               |
|-----------------------|-------------------------------|
| ① 携帯電話の料金プランの理解促進     | ⑤ 高齢者のトラブルへの対応                |
| ② 手続き時間等の長さへの対応       | ⑥ 法人契約者のトラブルへの対応              |
| ③ 広告表示の適正化            | ⑦ その他(成年年齢引下げに対応した消費者教育の推進 等) |
| ④ 不適切な営業を行う販売代理店等への対策 | ⑧ IoTサービスの進展と消費者保護            |

# 今後の対応・取組の方向性等

# 今後の対応・取組の方向性等

## 【MNOサービス】

1. 苦情相談の総件数 (推定)は、2019年度は、前年度に比べ、やや増加(3.3%増)している。ただし、2019年度下半期の苦情相談件数(推定)としては2018年下半期より減少(18.6%減)しており、この点は改正電気通信事業法の施行(2019年10月)の影響があったことが推察される。苦情相談の発生要因としては、引き続き、「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)」が上位にある。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び利用者保護に資する自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。
3. 取組に当たっては、特に、高齢者からの苦情相談の割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっている点、苦情相談の内容を踏まえ、引き続き利用者への分かりやすい説明・周知が求められる点、実地調査で不十分であった点※については十分に配慮して対応していくことが必要である。

※ 実地調査において説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。各調査対象事業者に改善指導を実施予定。

## 〔具体的な取組〕

- ① 高齢者への丁寧な対応については、各事業者や(一社)全国携帯電話販売代理店協会において各種取組を実施しているが、販売現場において一層の定着がなされるような取組を引き続き検討していくことが求められる。
- ② 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」(旧「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」)報告書も踏まえ、以下の取組を行うことも併せて求められる。
  - ・ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮しつつ携帯電話ショップでのスマホ教室等の利用者の理解を助ける取組を引き続き推進すること。
  - ・ 期間拘束を伴う契約について、自動更新時も含め、拘束期間全体において利用者が支払う通信料金と端末代金の総額の目安を示す取組について、引き続き対応が完了していない部分については対応を進めること。
  - ・ 「ICTサービス安心・安全研究会青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」において取りまとめられた「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」を踏まえ、青少年のフィルタリング利用促進に係る取組を実施すること。
  - ・ 説明時間短縮等の方策について、各事業者及び(一社)全国携帯電話販売代理店協会において、相互に連携しつつ取組を推進していくこと。

## 【MVNOサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2019年度は、前年度に比べ、大幅に増加(153.7%増)している。このうち、音声通話付サービスについては減少(24.9%減)しているが、データ通信専用サービスについては約6.5倍(551.1%増)に増加している。後者に関しては、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」をうたう者が散見されており、こうしたことが要因となって2019年度下半期において同サービスに係る多数の苦情相談が生じている。ただし、クラウドWi-Fiサービスを除くデータ通信専用サービスで見ても、苦情相談の件数が大きく増加(66.5%増)している。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での苦情等傾向分析の結果やその指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。
3. クラウドWi-Fiサービス以外のMVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、特に、実効速度の表示を含むMVNO特有の性質に起因する苦情相談割合が一定程度見られる点、(独)国民生活センターの注意喚起(2020年1月)にも見られるように高齢者から一定程度の苦情相談が生じている点、実地調査で不十分であった点については十分に配意して対応していくことが必要である。さらにデータ通信専用サービスでは苦情相談件数が増加していることや「解約の条件・方法」「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が多いこと等を踏まえ引き続き利用者への分かりやすい説明・周知が求められる。

### 〔具体的な取組〕

- ① (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」(2017年公表、2019年最終改定)において「スマートフォンの音声通話の切断方法」等の項目追加や、青少年フィルタリングに関する記載の充実等を実施したところであるが、引き続きその周知や更なる内容更新の検討に努める必要がある。また、据え置き型ルーター等のデータ通信専用サービスを提供する事業者や事業者団体においては、利用者保護に向けた取組をより徹底する必要がある。
- ② 通信速度に係る苦情相談の割合がMNOと比べ高くなっているなか、実効速度の広告表示については、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、「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」が整備されたところ、今後、各事業者において計測及び情報提供を進めていくことが必要である。
- ③ 青少年のフィルタリング利用促進に向けて、改正青少年インターネット環境整備法(2018年2月施行)や(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会の「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」(2020年1月最終改訂)を踏まえ、フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、一層の徹底が必要である。

4. 2019年度下半期には、クラウドWi-Fiサービスに係る多数の苦情相談が生じており、「ネットワークの品質」に関するものが多くを占めていた。また、行政指導の対象となったクラウドWi-Fiサービスの事案においては、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。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。

## 【FTTHサービス】

1. 苦情相談の総件数（推定）は、2019年度は、前年度に比べ、微増（0.6%増）となっており、苦情相談総受付件数に占めるFTTHサービスの比率は依然として高い（32.4%）。なお、2019年度下半期の苦情相談件数（推定）は、2018年度下半期より減少（14.6%減）している。この点は改正電気通信事業法（2019年10月施行）の影響があったことが推察される。
2. 苦情相談については、電話勧誘を発生チャネルとするものが過半を占める傾向が続いている。これまで発生要因として高い割合を示していた「契約先事業者についての説明不足」が下半期は減少したことから、電気通信事業法改正の一定の効果があったものと推察される一方、総務省が行った随時調査では依然として、自己の名称や勧誘である旨を告げていない光卸事業者が確認されている。
3. 各事業者及び事業者団体においては引き続き、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び利用者保護に向けた自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。
4. 取組に当たっては、特に、高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ非常に高い傾向となっている点、法人契約に関する苦情相談ではFTTHに関するものが高い割合を占める点及び苦情分析結果※1や実地調査結果※2等から導かれる電話勧誘の特質（不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性）なども踏まえた上で、事業者及び事業者団体において、利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行っていくことが求められる。  
 ※1 電話勧誘における発生要因として「不十分な契約意思の確認」や「契約者ニーズとの不一致」は引き続き上位となっている。  
 ※2 実地調査では、店舗と比較して電話（インバウンド）において必要事項の説明がなされていない割合が高かった。

### 〔具体的な取組〕

- ① （一社）テレコムサービス協会FVNO委員会は、FTTHサービスの電話勧誘時の課題等を改善するため、コラボ事業者及び関係する販売代理店に「フォローコール（後確認）時の注意点とトーク例」を配布することとしている。各事業者は本マニュアルに基づく適切な説明の実施・徹底及び販売代理店への周知・徹底が求められる。また、トークスクリプトの活用については、現場に浸透するよう確認・指導の徹底が求められる。さらに、全国の消費生活センター等に対して、光コラボの概要等の周知のために、「光コラボレーションの理解促進用のマニュアル（仮称）」を周知すると報告があったが、光コラボの概要や仕組みに関して消費者の理解が一層向上するよう周知に取り組んでいくことも求められる。
- ② （一社）電気通信事業者協会からは、販売代理店が行う高齢者に対する電話勧誘において、説明書面送付後の後確認（説明）を実施するとの報告があった。本取組は電話勧誘における口頭合意を補足するものであり、広くFTTHサービス提供事業者に共有されていくことが期待される。
- ③ （一社）テレコムサービス協会FVNO委員会は、同委員会加盟事業者であるあくびコミュニケーションズ株式会社に対して2020年2月28日に総務省から行われた業務改善命令を踏まえ、加盟事業者に対する注意喚起を行った。同委員会においては、こうした事案などの情報共有を適切に行うとともに、さらなる利用者保護に向けた自主的な取組が事業者において進むよう、事業者団体としての一層の活動が求められる。
- ④ NTT東日本/西日本から光コラボ事業者（卸先事業者）に対する消費者保護ルールの周知活動等の報告があったところ、引き続き関連規律（※）に沿った卸先事業者の消費者保護ルールの遵守に向けた取組を行うことが期待される。（※「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信業務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」）



## 【分離型ISPサービス】

1. 苦情相談の総件数 (推定)は、2019年度は、前年度に比べ増加(11.8%増)している。随時調査の結果からは、電話勧誘と訪問販売を組み合わせ、光回線の「事業者変更」案内との誤認を招くISPサービスの勧誘等の実態が判明していることから、ISPサービスの販売目的を隠匿した勧誘手法が行われないよう、各事業者及び関係事業者団体においても取り組むことが必要である。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、利用者保護に向けた自主的な取組を引き続き実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。

〔具体的な取組〕

(一社)日本インターネットプロバイダー協会においては、プロバイダの販売手法について注視の上、利用者に対する注意喚起等に係る取組を行うことが期待される。

## 【ケーブルテレビインターネットサービス】

1. 苦情相談の総件数 (推定)は、2019年度は、前年度に比べ減少(27.4%減)しており、これまで発生要因として高い割合を示していた「契約先事業者についての説明不足」の割合が減少していることから、電気通信事業法改正の一定の効果があったものと推察される。
2. しかしながら、訪問販売の苦情相談は引き続き多く寄せられていることから、各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での苦情等傾向分析の結果等を踏まえた取組を実施するとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。

〔具体的取組〕

(一社)日本ケーブルテレビ連盟においては、会員事業者に対する説明会において2019年改正電気通信事業法の周知を実施している。訪問販売では、勧誘の目的以外で訪問したが、勧誘を行うことになった際に「勧誘である旨」を告げることが徹底されがたいという性質を踏まえ、引き続き、消費者保護の充実・向上に向けた取組が求められるほか、法改正が販売現場において徹底されているかの評価・検証が期待される。

## 【その他共通事項等】

1. 総務省においては、各事業者団体等の取組促進のための助言等のほか、苦情等傾向分析結果等も踏まえて、各事業者等の消費者保護ルールの運用状況を注視していくとともに、必要に応じた調査、指導等、個別の事案に対しても引き続き適切に対応していくことが重要である。また、苦情等の傾向分析の結果から中長期的課題が認められた場合には、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」と連携し、対処を行うことが求められる。
2. 広告表示に関しては、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において引き続き議論を行っていくが、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」においても必要に応じて、連携の上、議題として取り扱うことが求められる。

# 2020年度のモニタリング(概要(案))

## 1. 苦情等傾向分析 ※ 必要に応じ、分析方法等について整理を実施

- ① 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施。
- ② 関係事業者団体に引き続き協力を依頼。

## 2. 実地調査等 ※ 必要に応じ、調査対象サービスや調査方法について追加等を実施

- ① MNOサービスについては、改正電気通信事業法(2019年10月施行)等も踏まえ、引き続き、定点観測として実施。
- ② MVNOサービスについては、改正青少年インターネット環境整備法(2018年2月施行)等も踏まえ、定点観測として引き続き実施。
- ③ FTTHサービスについては、苦情相談の発生チャネル等の属性や改正電気通信事業法(2019年10月施行)等も踏まえ、事業者へのヒアリング調査等を通じて消費者保護ルールの実施状況を把握する。

## 3. 2019年度モニタリングにおける指摘事項のフォローアップ等

指摘事項に係る事業者、事業団体における取組のフォローアップ、自主的改善提案とその対応状況等の把握。

