

2019年度上半期消費者保護ルール 実施状況のモニタリングの結果

令和2年2月
総務省

目次

2019年度上半期苦情相談の傾向分析	…P. 3
実地調査の主な結果（MVNOサービス）	…P.22
要改善・検討事項(案)	…P.28

2019年度上半期苦情相談の傾向分析

苦情相談の傾向分析の方法等

対象期間等

2019年4月～2019年9月の期間の苦情相談情報を対象に実施。

傾向分析の対象とした苦情相談件数

合計:40,025件^{*1} (このうち、約1/3の13,343件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:①PIO-NET^{*2}(パイオネット:全国の消費生活センター等で受付):34,040件 (このうち11,347件について分類・整理を実施)

②総務省(電気通信消費者相談センターや各総合通信局等で電話受付):4,444件 (このうち1,482件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):1,541件 (このうち514件について分類・整理を実施)

※1 傾向分析の作業を効率的に進めるため、PIO-NET分の苦情相談については、2019年11月1日時点で登録された記録を対象としたため、次頁の苦情相談総件数とは一致しない。

※2 PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム):国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

分類項目

●:複数選択項目 ○:単一選択項目

分類・整理は、総務省において設定した独自の分類項目により実施。

●サービス種類(MNO^{*1}、MVNO^{*1}、FTTH、ケーブルテレビインターネット 等)

○発生チャネル(苦情相談の要因となった販路又は応対場所 等)(キャリアショップ、量販店、電話勧誘、訪問販売、コールセンター 等)

○事業者名

○店舗名又は代理店名^{*2} ○相談者(契約者)の属性(年代等)

●苦情相談の項目・観点(通信料金の支払、解約の条件・方法、通信契約の加入・変更手続き、通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容、勧められて事業者等を乗換/新規契約 等) ※最大3つまで計上

●発生要因(申告者の認識との不一致、契約解除の手続き、通信料金・割引の説明不足、事業者の信用度への不安、契約先事業者についての説明不足 等) ※最大3つまで計上

○要望内容(契約解除、返金・支払い免除、事業者対応の改善、契約状況の確認、事業者信用度の確認、制度・政策の改善 等)

○発生時期(契約初期^{*3}、利用中、解約時、解約後 等)

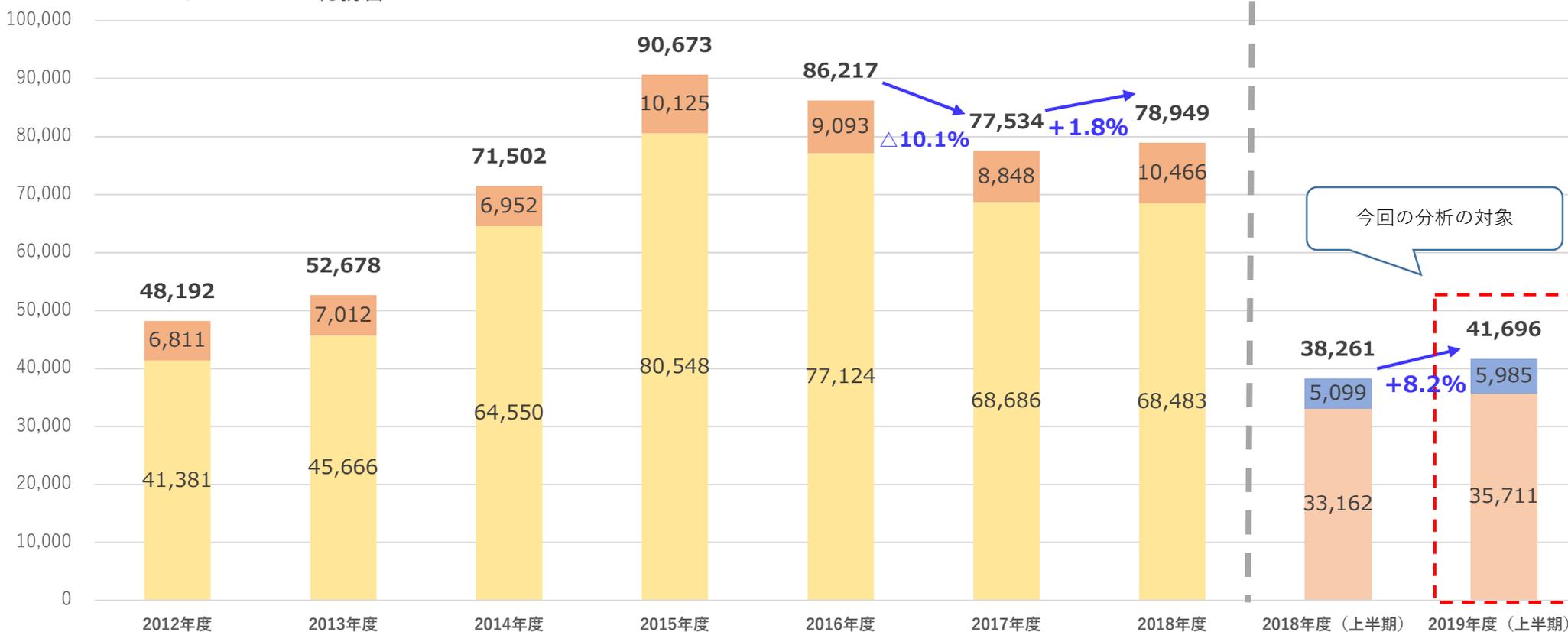
※1:事業者名をもとに判別。 ※2:実際には判別困難なものが多い ※3:おおむね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

電気通信サービスに係る苦情相談総件数(年度別)(PIO-NET/総務省)

- 2019年度上半期に全国の消費生活センター及び総務省で受けた苦情相談件数は、前年同期と比較して8.2%増加した。
- 苦情相談件数は、2015年度をピークとして2016、2017年度は減少に転じていたが、2018年度から増加に転じている。

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^{※1}と
総務省における総受付件数^{※2}(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数)

■ PIO-NET ■ 総務省



今回の分析の対象

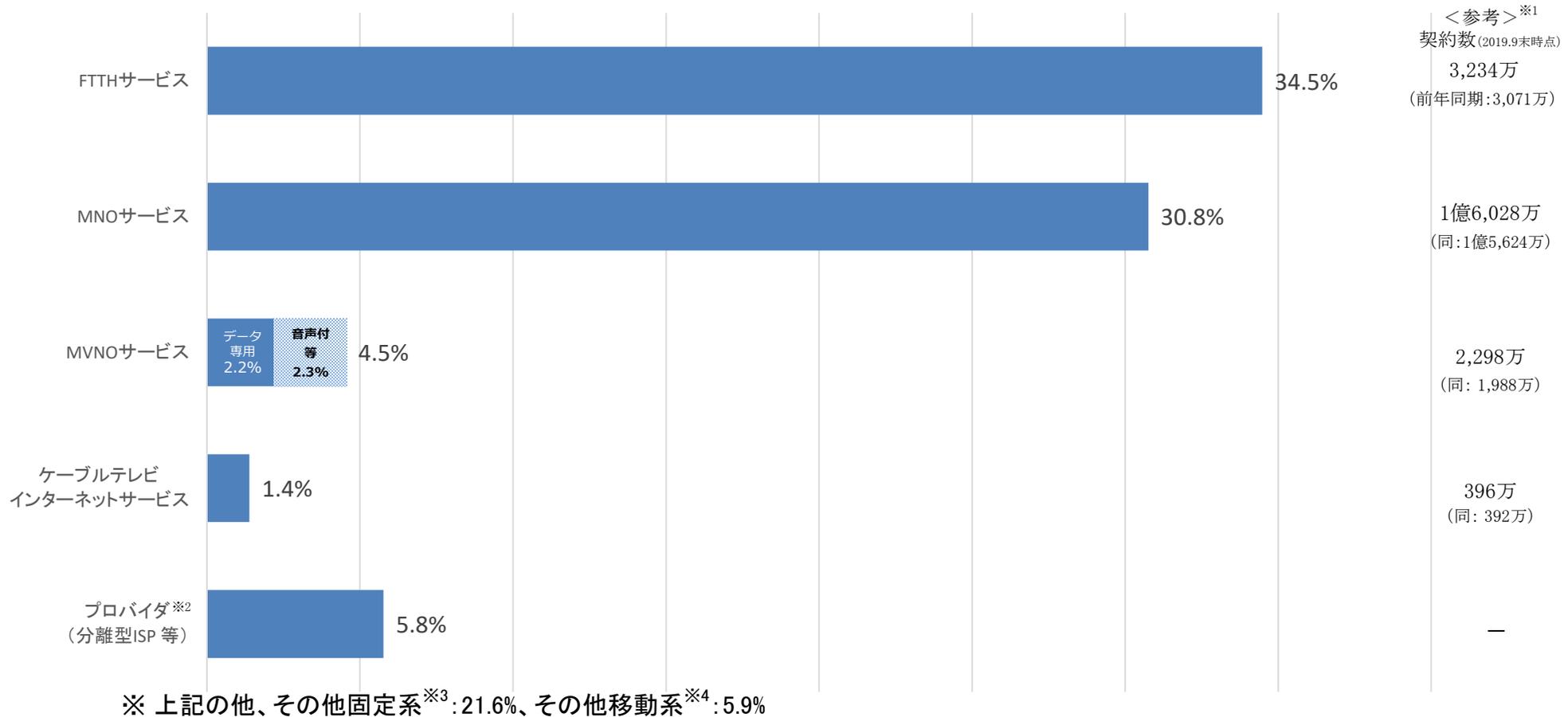
※1 PIO-NET登録分について、2012~2018年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。上半期で比較している数値は、その年度の1月1日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。

PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

※2 総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分(2016年7月受付開始)を含む。

2019年度上半期 サービス種類別

○ PIO-NET及び総務省で受け付けた苦情相談総受付件数のうち、約1/3を無作為抽出して分類・整理を行ったところ、各サービス種類別の内訳は以下のとおり。FTTHサービスの比率が最も高く、その次にMNOサービスの比率が高い。



N=13,343 期間:2019.4~2019.9月

※1:総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(2019年度第2四半期(9月末))」(2019.12.20)より、引用。

2019年9月末時点の契約数。法人契約等も含まれるため、一般消費者からの通常の苦情相談の対象となるサービス範囲とは必ずしも一致しない。

※2: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。

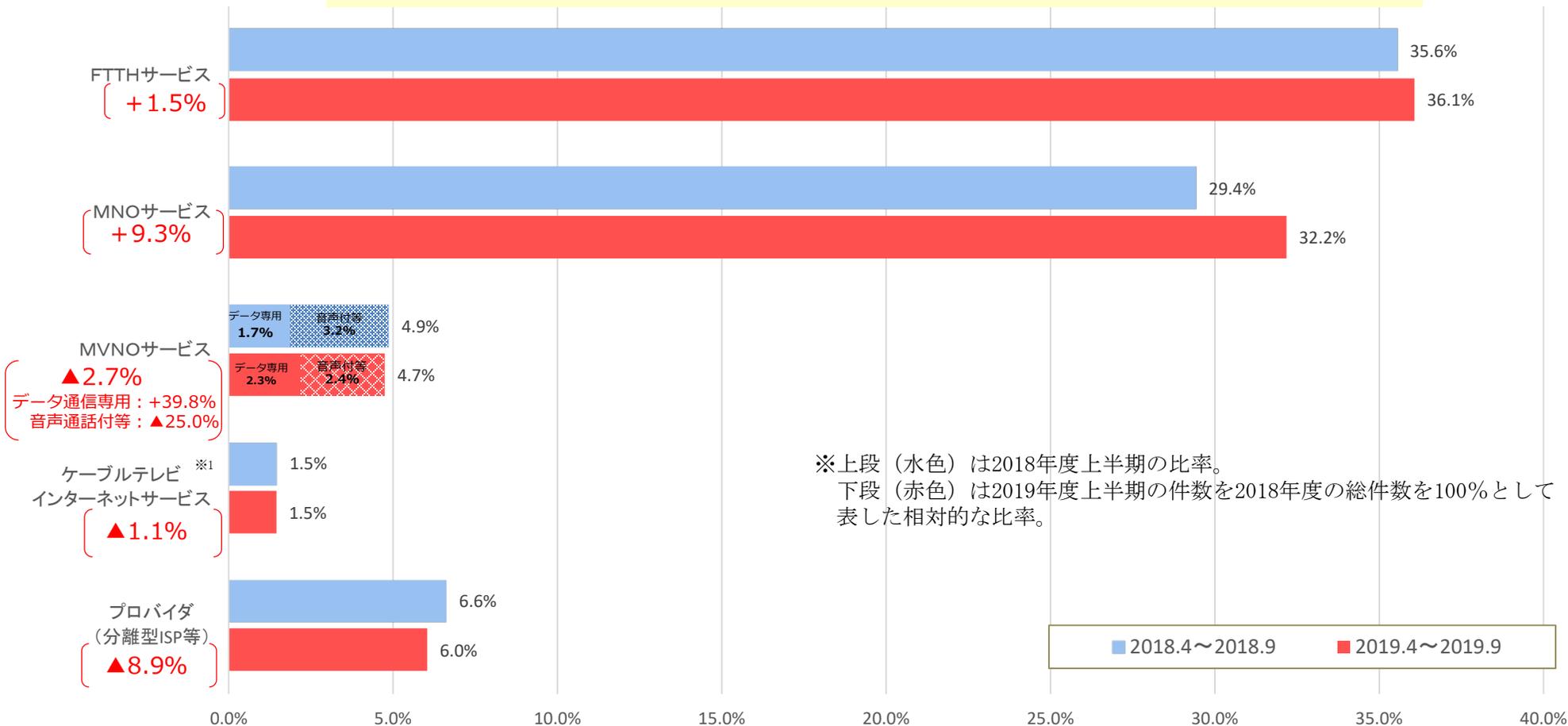
※3:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。

※4:「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やスマホアプリ等に関するもの等が含まれている。

サービス種類別 2018年(4~9月)・2019年(4~9月)総量 比較

○ 2019年度は、前年同期と比較して、MVNO(音声通話付等)、プロバイダ、ケーブルテレビインターネットの各サービスの苦情相談が減少した一方、FTTH、MNO、MVNO(データ通信専用)の各サービスは増加している。

2018.4~9月の総件数(約38,261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)16.4%、(2019)22.6%
その他移動系※3 : (2018)6.8%、(2019)6.2%

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。

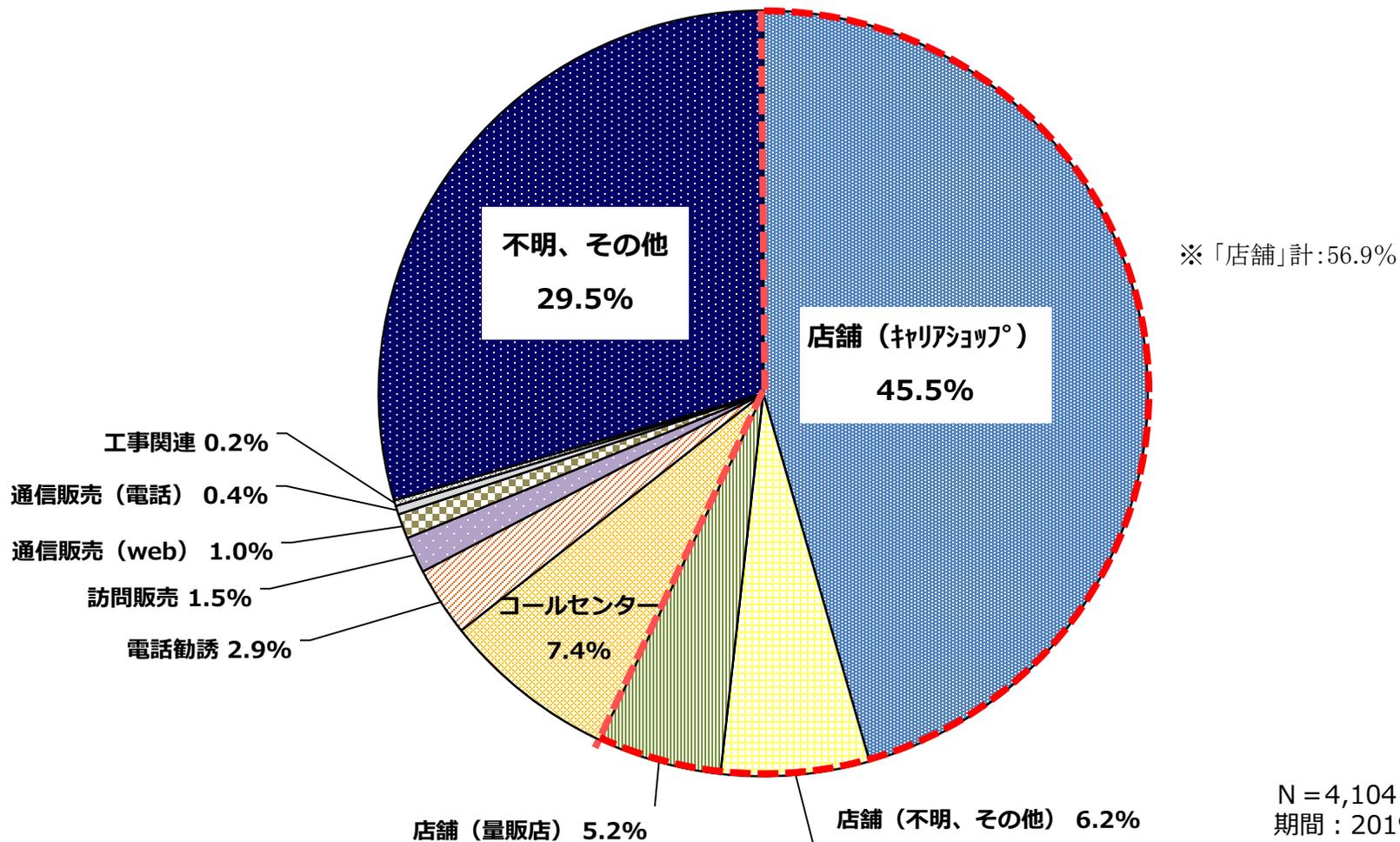
※1: FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。

※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やスマホアプリ等に関するもの等が含まれている。

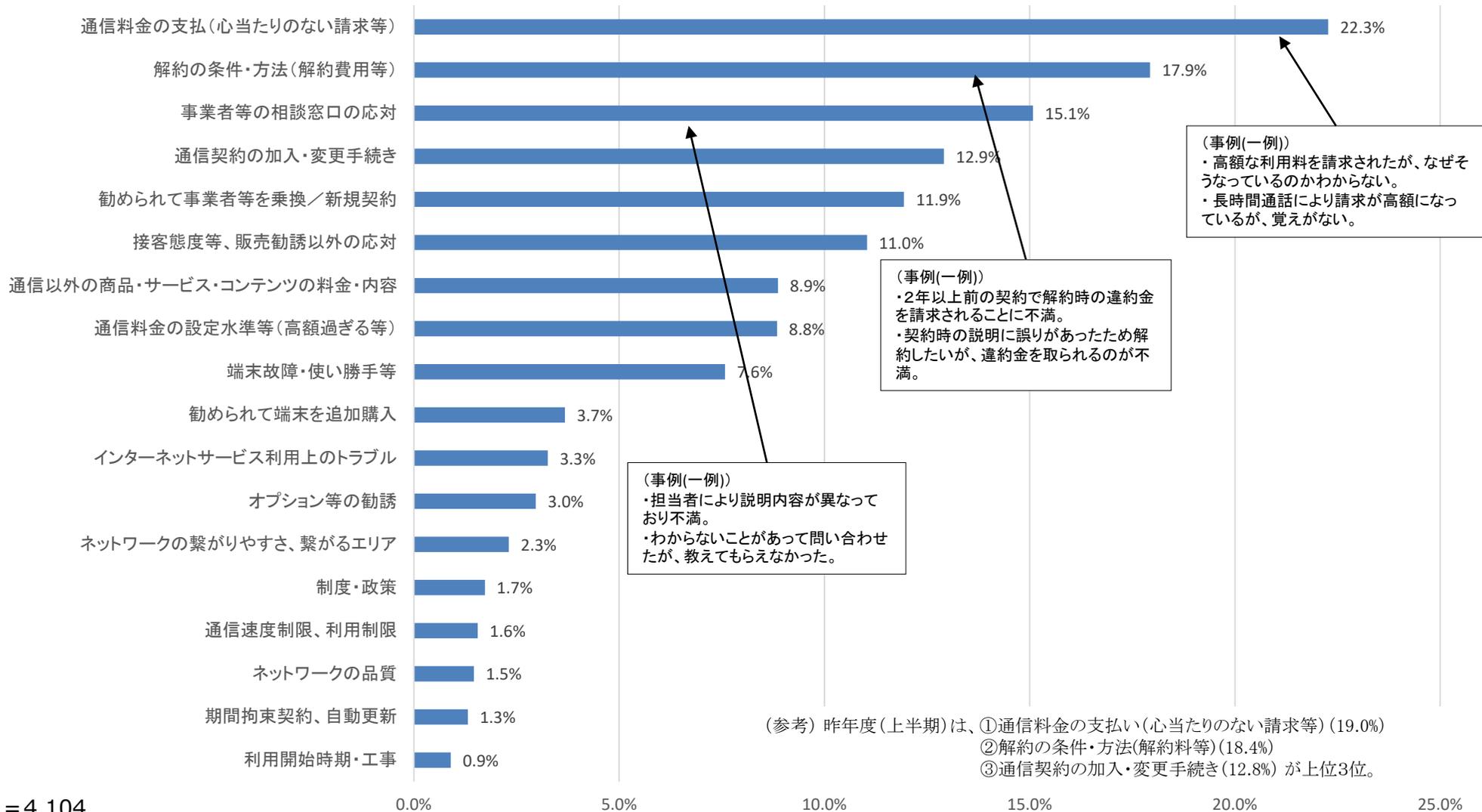
MNO (2019年度上半期)

○ 発生チャネルとして最も多いのは、「店舗（キャリアショップ）」(45.5%)であり、量販店等を含めた「店舗」が過半(56.9%)を占める。



N = 4,104
 期間：2019.4～2019.9

○ 「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」、「事業者等の相談窓口の応対」が続く。

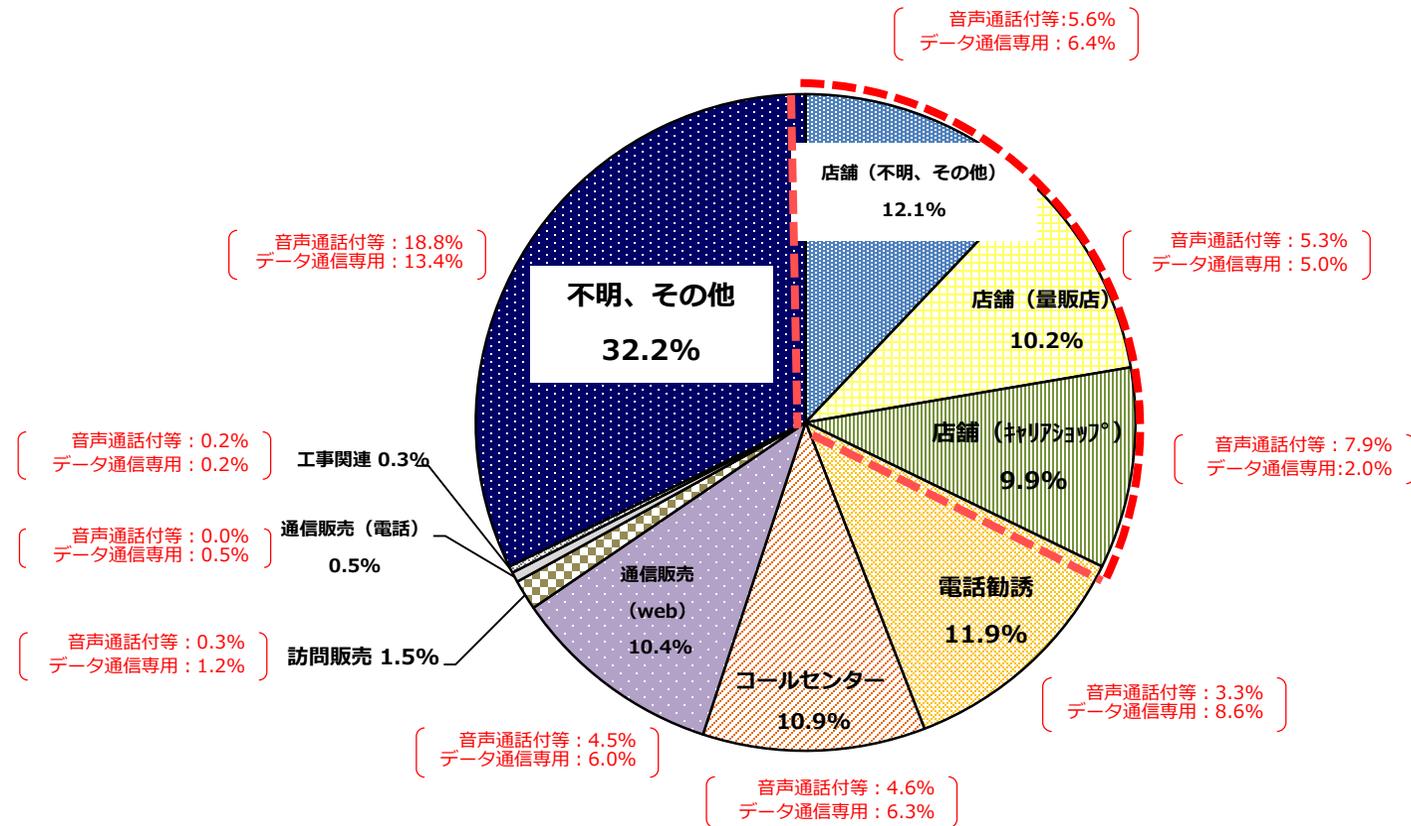


N = 4,104
 期間：2019.4～2019.9

※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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

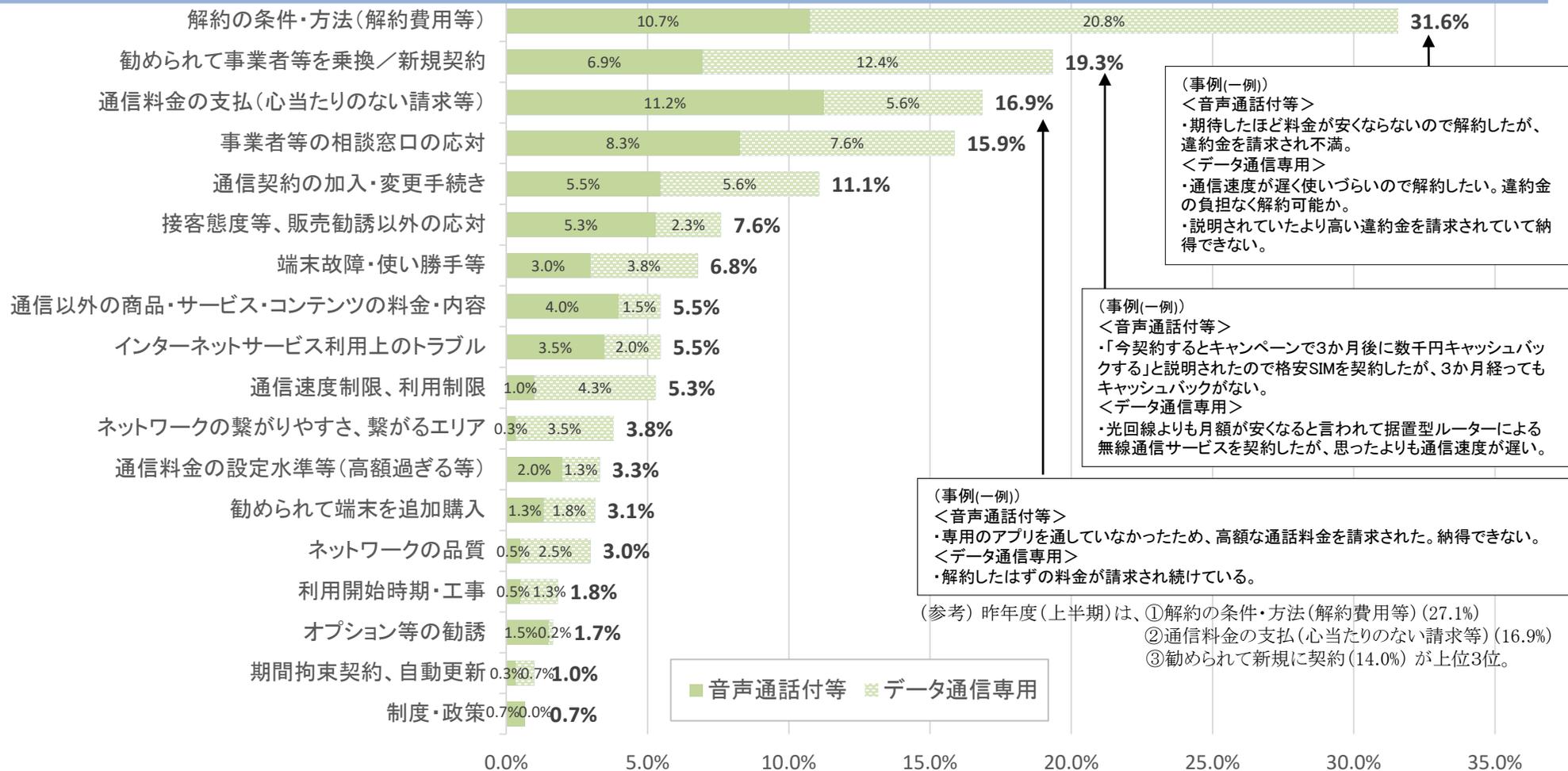
M V N O (2019年度上半期)

- 発生チャネルとしては、「店舗」の比率が最も高く(32.2%)、「電話勧誘」(11.9%)、「コールセンター」(10.9%)、「通信販売(web)」(10.4%)が続く。



※「店舗」計:32.2%
 [音声通話付等:18.8%
 データ通信専用:13.4%]

○ 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「勧められて事業者等に乗換／新規契約」、「通信料金の支払」、「事業者等の相談窓口の対応」、「通信契約の加入・変更手続き」に関する苦情相談が続く。データ通信専用については、特に「解約の条件・方法」の苦情相談が多い。



(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・期待したほど料金が安くならないので解約したが、違約金を請求され不満。
 <データ通信専用>
 ・通信速度が遅く使いづらいため解約したい。違約金の負担なく解約可能か。
 ・説明されていたより高い違約金を請求されていて納得できない。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・「今契約するとキャンペーンで3か月後に数千円キャッシュバックする」と説明されたので格安SIMを契約したが、3か月経ってもキャッシュバックがない。
 <データ通信専用>
 ・光回線よりも月額が安くなると言われて据置型ルーターによる無線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。

(事例(一例))
 <音声通話付等>
 ・専用の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。納得できない。
 <データ通信専用>
 ・解約したはずの料金が請求され続けている。

(参考) 昨年度(上半期)は、①解約の条件・方法(解約費用等) (27.1%)
 ②通信料金の支払(心当たりのない請求等) (16.9%)
 ③勧められて新規に契約(14.0%) が上位3位。

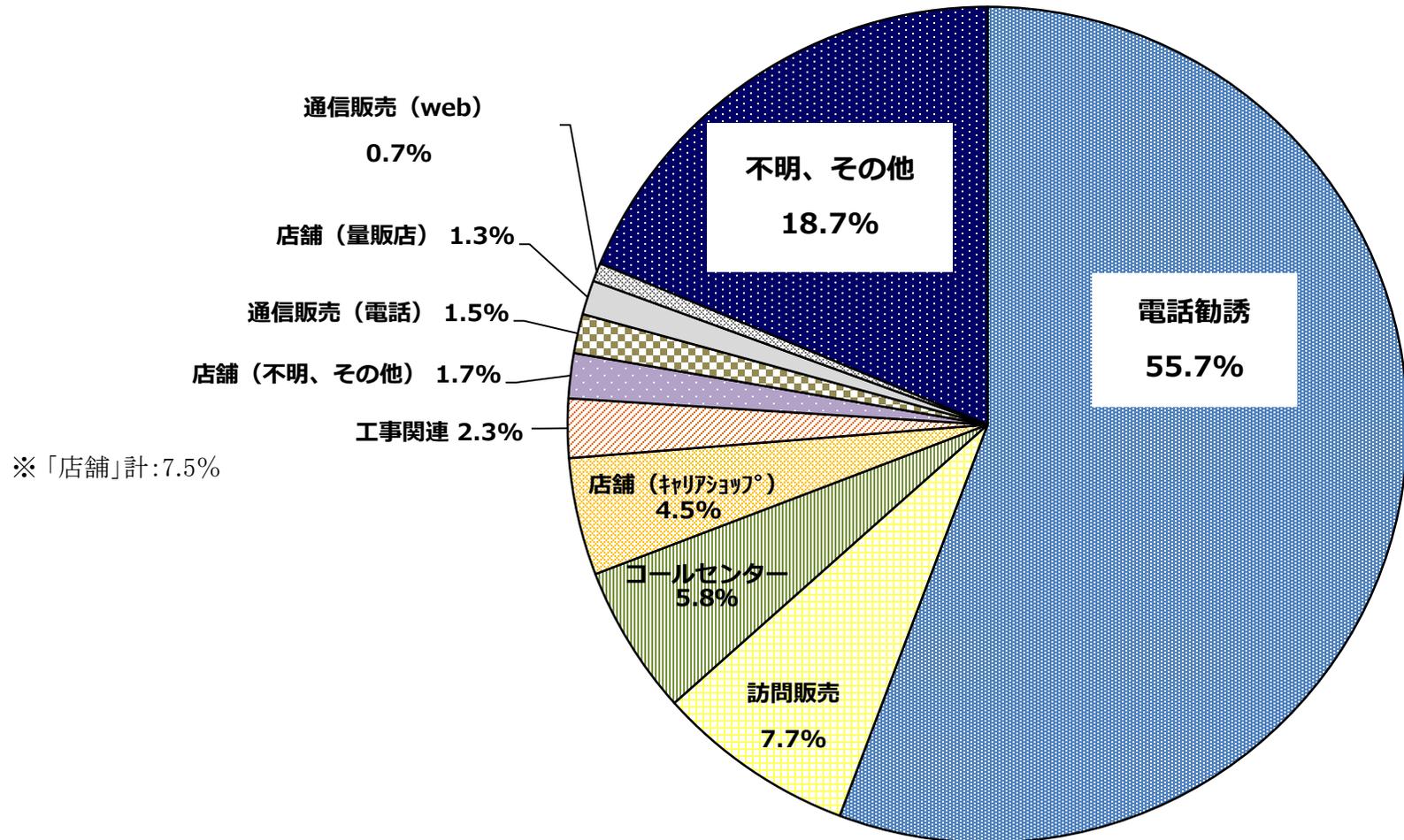
■ 音声通話付等 ■ データ通信専用

N=605
 期間：2019.4～2019.9

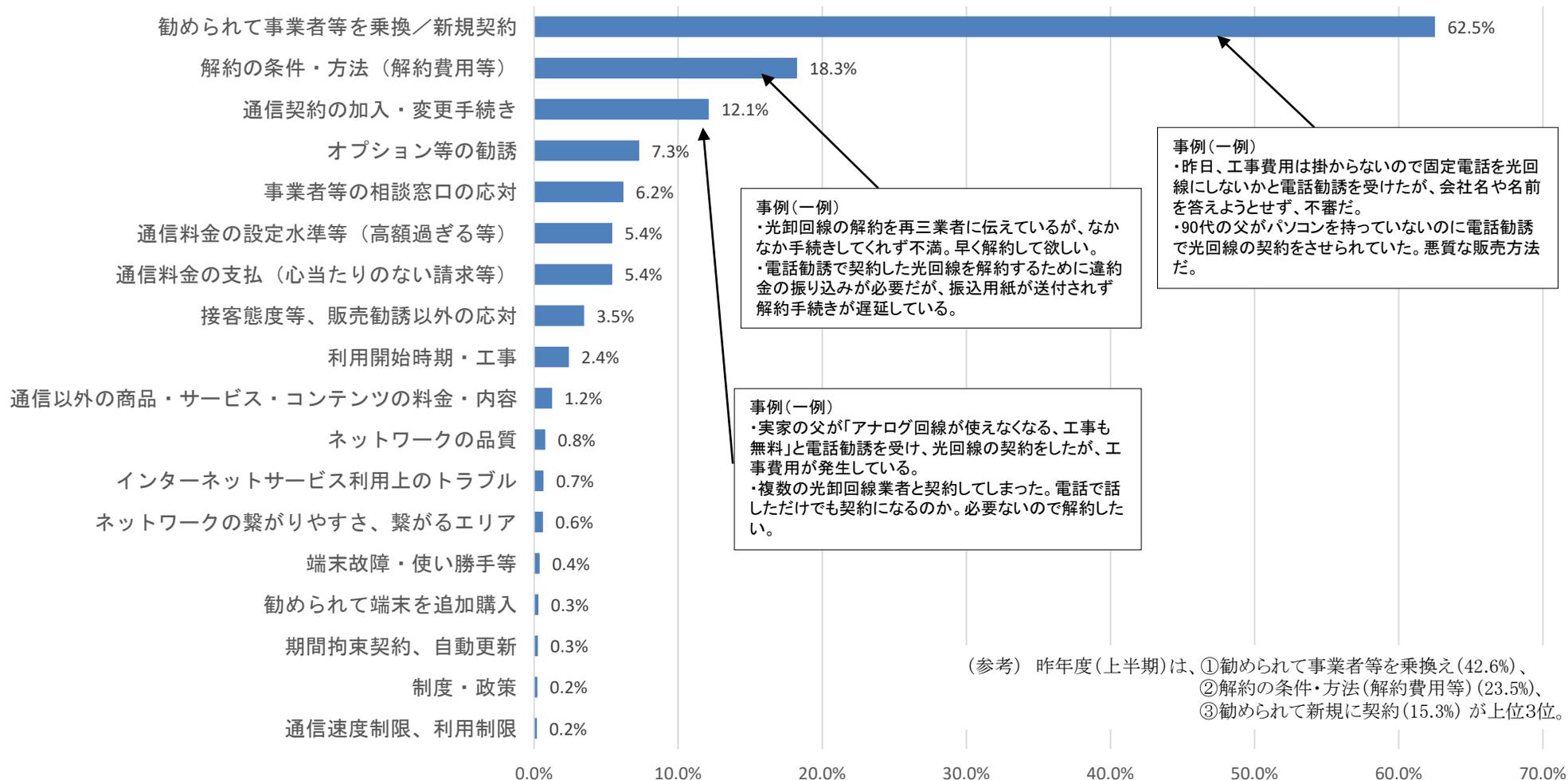
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

F T T H (2019年度上半期)

○ 「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が、過半を占める。



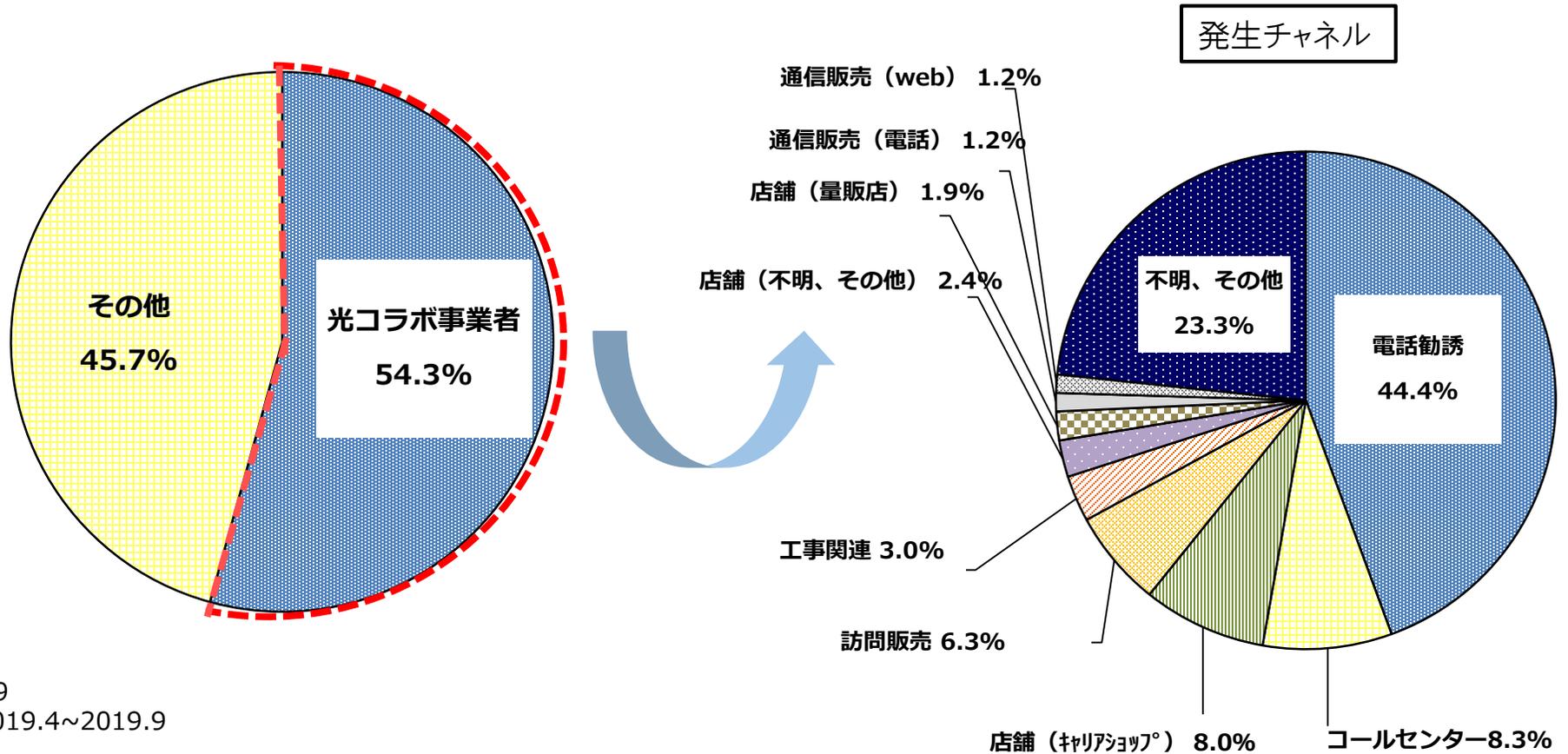
○ 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談（55.7%を占める）では、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」に関する苦情相談が大半を占め、「解約の条件・方法」が続く。



N=2,564
期間：2019.4~2019.9

※ 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（最大3項目）に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

○ FTTHサービス全体の苦情相談のうち、光コラボ事業者（NTT東西から卸電気通信役務の提供を受けている事業者）に係る苦情は過半を占めると推測される。



N=1,929
期間：2019.4~2019.9

N=1,929
期間：2019.4~2019.9

FTTHの苦情相談で名前の挙がった事業者（苦情相談件数が多い事業者順に合算し事業者不明を除く全件数の約9割になるまで計上）について、苦情相談件数を把握し、「光コラボ事業者」と「その他事業者」に分類。

（注1）光コラボ事業者については、NTT東西の公表データに基づき抽出。

（注2）ただし、光コラボ事業者の中には光コラボ以外のサービスを提供する事業者も存在する。

個別課題に関する分析

高齢者の苦情相談

- 年代別の苦情相談の状況を、通信利用の状況（年代別）と照らしあわせると、FTTHサービスについては、70代以上の年代において顕著に高い割合となっている。
- MNOサービスについては、70代において相対的に高い割合となっている。

（注）苦情相談と通信利用の状況の比較は、同一調査ではなく調査時点も異なり、かつ、苦情相談の元データには年代が不明である記録も含まれる（※）ため、あくまで参考である。

※ 下表の比率算出に当たっては除外している。

		N=3,240 (2,819)	N=572 (572)
	<携帯電話 ^{注1} > 利用動向での比率	<MNO> 苦情相談での比率	<MVNO> 苦情相談での比率
20代～50代	65.5% (66.2%)	61.0% (62.0%)	73.6% (73.6%)
60代	16.7% (18.1%)	16.7% (16.5%)	13.6% (13.6%)
70代	12.3% (11.2%)	16.9% (15.0%)	9.6% (9.6%)
80代以上	5.5% (4.6%)	5.4% (5.8%)	2.8% (2.8%)

		N=3,978 (4,031)
	<FTTH ^{注1} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	61.7% (65.0%)	47.1% (49.6%)
60代	21.4% (20.0%)	21.2% (22.4%)
70代	12.1% (10.8%)	22.3% (20.2%)
80代以上	4.8% (4.1%)	9.3% (7.5%)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

注1: 通信利用の状況（年代別）での比率は、総務省「平成30年通信利用動向調査」の次の結果に基づき算出。

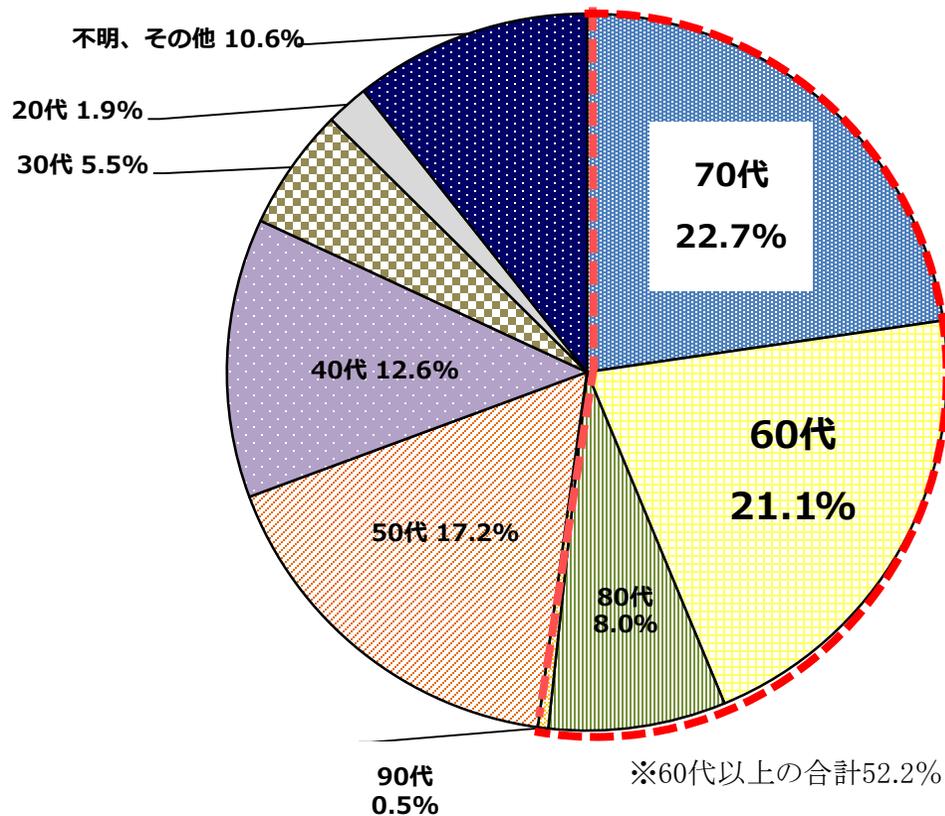
携帯電話: 携帯電話（スマートフォン、PHSを含む。）を保有する20代以上の個人

FTTH: 自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

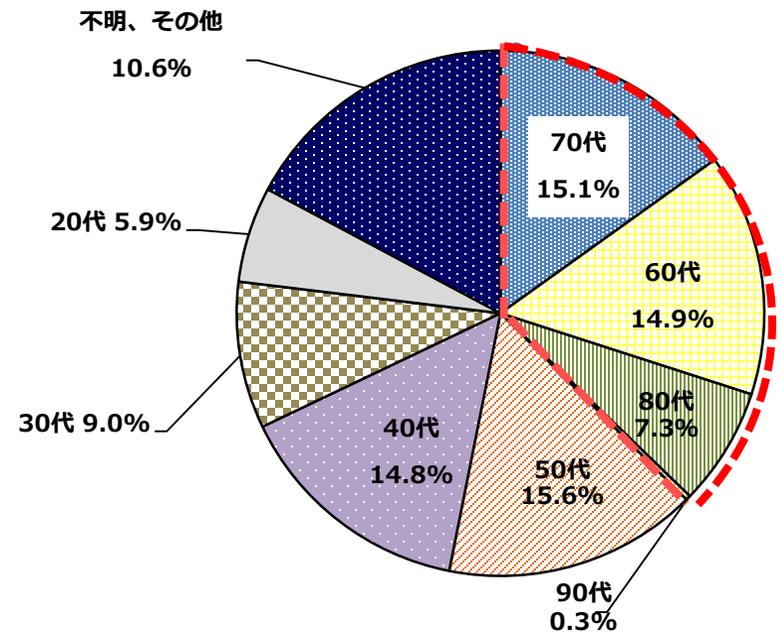
注2: 20歳未満については、年齢区分が両調査で合致しないため表中に掲げていないが、MNOについて、通信利用の状況（年代別）での13-19歳の比率が7.8%であるのに対し、苦情相談での10代の比率は0.6%である。（いずれも20代以上の総数を100%とした場合）

- FTTHサービスの「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談のうち、60代以上からの苦情が過半(52.2%)を占める。
- FTTHサービスの「電話勧誘以外」を発生チャネルとする60代以上からの苦情相談の割合が37.6%であることと比べると、電話勧誘に係る苦情相談における60代以上の割合は顕著に高い状況にある。

電話勧誘



電話勧誘以外



※60代以上の合計37.6%

実地調査の主な結果（MVNOサービス）

調査方法

【調査対象事業者数】

MVNOサービスを提供する事業者10社（報告規則に基づく契約者数（R1.9末）の上位10社（市場の約70%）。店舗販売を実施しない社を除く。）

（音声通話付（端末+SIM）：4社、音声通話付（SIMのみ）：5社、データ通信専用（端末+SIM）：2社）

※上記のうち音声通話付の1社については、直営店で「端末+SIM」、代理店で「SIMのみ」を扱っているため、重複してカウントしている。

【実地調査（覆面調査）の方法等】 ※本公表資料で結果を報告する調査

- 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（ブランドショップ・量販店等）に派遣し、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。
- 店頭において通信契約を締結し通信回線の開通までが可能である店舗において調査を実施。
（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ことが前提）
- 各社10～52回の計276回の調査を実施。（令和元年12月上旬から下旬まで調査を実施）
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。
- 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。
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が履行されているかどうかを確認するため、携帯電話端末とSIMのセット販売を行っている一部店舗において端末の購入及び通信サービスの契約を締結。
（このうち、利用者確認がなされ、フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかどうかを確認できたものは30件。）
- 音声通話付については、フィルタリングの必要性・内容の説明がなされているか等の確認のため、調査員の子どもが端末を使用するという設定で実施。
- 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。

◎ 「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%)_{n=254} **データ専用50%**(昨年45%)_{n=22}
- 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%)_{n=254}
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%)_{n=135} **データ専用9%**(昨年10%)_{n=22}
 - * 「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%)_{n=254} **データ専用9%**(昨年20%)_{n=22}
- 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%)_{n=235} **データ専用20%**(昨年12%)_{n=20}

MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要

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

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

要改善・検討事項(案)

I MVNOサービス

1. 実地調査(覆面調査)関係

- 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。

2. 苦情・相談分析関係

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。

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。

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。

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。

※ 通信速度等に関する苦情・相談割合 MVNO : 6.4% (第7回 : 9.2%) MNO : 3.8% (第7回 : 3.6%)

II MNOサービス

2019年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数が大きく増加(9.3%増)している。特に、「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)」に係る苦情相談の割合が多くなっている。この点、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のが想定されるが、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。

特に、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。

III FTTHサービス

2019年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数が増加(1.5%増)しており、全体に占める比率もこれまでと同様に最も高くなっている(34.5%)。また、電話勧誘に係る苦情相談は依然として高い比率を占めており、苦情相談の要因としては「事業者の信用度への不安」が依然として上位に挙げられている。この点、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。

特に、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。

2019年7月より開始された「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。

さらに、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。

IV その他

「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。