

ICTサービス安心・安全研究会

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第8回）

令和2年2月4日

【新美主査】 それでは、皆様、おはようございます。

本日はお忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。ただいまから「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」第8回を開催したいと思います。

特に今日はカメラ撮りの方はいらっしゃらないようです。

本日は、横田構成員からご都合がつかないということで、ご欠席の連絡をいただいております。

それでは、議事に入ります前に、事務局から配付資料の確認をお願いいたします。

【東消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。配付資料につきましては、議事次第に記載されておりますとおり、資料8-1-1から8-4、計13点と大部になっております。以上、ご不足等ありましたら、お知らせいただきますようお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。資料等、よろしいでしょうか。

それでは、議事に入りたいと存じます。

まず、お手元の議事次第でございますように、議題の1、苦情相談の傾向分析の結果等につきまして、事務局及び各事業者団体からそれぞれご説明をいただきたいと存じます。

はじめに、事務局から苦情相談の傾向分析についてご説明をいただきます。その後、電気通信事業者協会及び全国携帯電話販売代理店協会からご説明をいただき、質疑を実施させていただきますという予定をしております。

なお、各事業者団体の説明時間終了の1分前にはベルでお知らせをいたしますので、円滑な議事進行にご協力をお願い申し上げます。

それでは、事務局からご説明よろしくをお願いいたします。

【梅村消費者行政第一課長】 それでは、資料8-1-1に沿いまして、2019年度上半期の苦情相談の傾向分析の結果についてご報告を申し上げます。

1ページをお開きいただけますでしょうか。傾向分析の方法でございます。対象期間につきましては、2019年4月から9月の期間の苦情相談情報を対象に実施をさせていただきます。

ます。改正法施行前までの状況になってございます。傾向分析の対象としましては約4万件の苦情相談、こちらにつきましては、全国の消費生活センター等で受け付けをし、P I O - N E T に登録されたもの、そして総務省で受け付けたものの3分の1を無作為抽出しまして分類・整理を行ったものでございます。

2ページ、お願いいたします。苦情相談件数の総件数でございます。右下にございますように、2019年度上半期につきましては、前年同期と比較して8.2%増となっております。

次のページをお願いいたします。上半期のサービス種別の苦情相談でございますが、F T T H サービスが34.5%、MNOサービスが30.8%、MVNOサービスが4.5%といった状況になってございます。

4ページに参りまして、前年同期と比較をしたものでございます。MNOは9.3%の増、F T T H は1.5%の増となっております。MVNOサービスにつきましては全体としては2.7%減でございますが、データ通信専用の部分につきましては39.8%増となっております。音声通話付につきましてはマイナス25%となっております。ケーブルインターネットサービスは1.1%の減、プロバイダにつきましては8.9%の減となっております。

5ページからがMNOの分析でございます。

6ページにございます苦情相談の要因となったチャンネルでございますが、キャリアショップが45.5%と最も多く、量販店などを含めました店舗が過半を占めるというのが特徴でございます。前年と傾向は変わってございません。

7ページが苦情相談の項目、MNOのものでございます。「通信料金の支払い」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対応」が続いてございます。

8ページには、その発生要因を申告内容から推測して分類したものでございます。トップに挙げられていますのが「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」ということでございます。「契約解除の手続（解約費用や方法への不満等）」が続いております。

なお、この「申告者の認識との不一致」というものを7ページにございます苦情の項目・観点とでクロス集計をしたところ、9ページのようになっておりまして、この認識の不一致というものについては、「通信料金の支払い」あるいは「解約の費用」、こういったところの費用に係るものが占めているということがわかったところでございます。

10ページにつきましては、発生時期でございます。苦情の発生時期につきましては、MNOの場合は「利用中」が57%、「契約初期」が12.5%と続いてございます。

11ページでございます。契約初期、利用中の苦情のそれぞれの要望内容でございますが、契約初期につきましては、「契約解除」が40%、そして利用中になりますと、契約解除の要望の比率は減りまして、「事業者対応の改善」というのがトップに上がってきております。

続いて、MVNOでございます。

13ページになります。苦情の発生チャネルとしましては、「店舗」の比率が最も高く、それに次いで「電話勧誘」、「コールセンター」、「通信販売のWeb」というのが続いてございます。電話勧誘のところ、グラフを見ていただきますと、括弧書きで内訳が書いてございます。データ通信専用が8.6%を占めるということで、この比率がかなり高くなっていくところが特徴でございます。

14ページでございます。苦情相談の項目・観点でございます。MVNOの場合は、「解約の条件・方法」、そして「勧められて事業者等を乗換／新規契約」をしたと、こういったところが1番、2番を占めてございます。中でも、この薄い緑で示したところがデータ通信専用の部分なんですけど、「解約の条件・方法」、トップのところに来ているものにつきましては、データ通信専用が20.8%と、非常に苦情相談、この種のものが多いということでございます。内訳を見ていただきますと、データ通信専用のところがございます、「通信速度が遅く使いづらいので解約したい」、あるいはその下の四角にございますように、「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」、こういったような苦情などが見えてきているのが今年度の特徴でございます。

15ページに参りまして、発生要因でございます。「契約解除の手続」、「事業者の信用度への不安」、そして「申告者の認識との不一致」というものが上位を占めてございます。「申告者の認識との不一致」につきましては、MNOと同様、クロス分析を行って、やはり「通信料金の支払い」の苦情が多いということがわかったところでございます。

17ページでございます。発生時期でございます。MVNOの音声通話付の苦情についてでございますが、「利用中」が52%、「契約初期」が12%を占めるという状況でございます。契約初期のところには米印を付しておりますが、MVNOの音声通話付サービスにつきましては、2018年の10月に初期契約解除の制度を導入してございます。この前

後でこの契約初期の苦情割合というのが減ってきているという状況が判明しましたので、右に参考までに記載させていただいております。

18ページに参りまして、MVNOの音声通話付の契約初期・利用中の苦情の要望内容でございます。契約初期につきましては、「契約解除その他」が多くなっておりまして、利用中になりますと「事業者対応の改善」がトップになってまいります。これはMNOと似たような構成になってございます。

19ページに参りまして、発生時期でございます。MVNO（データ通信専用）につきましては、「利用中」が42%、「契約初期」が21%となっています。

20ページは、その要望内容でございますが、契約初期の苦情の要望は、「契約解除」というものが70%程度を占めるということで、非常に大きくなってございます。また、利用中においても、「契約解除その他」が最も高いということが特徴でございます。

続いて、F T T Hサービスでございます。

22ページです。苦情相談の要因となったチャネルにつきましては、「電話勧誘」が55.7%と過半を占めてございます。

23ページに参りまして、このF T T Hの電話勧誘の苦情相談の内容ということで、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」をした、あるいは「解約の条件・方法（解約費用）」、こういったところの苦情が昨年同様多くなってございます。

24ページに参りまして、その発生要因でございますが、「事業者の信用度への不安」が最も多く、「契約先事業者についての説明不足」、「契約解除の手続」、「契約者ニーズとの不一致」、こういったところが上位を占めてございます。

25ページは、電話勧誘、F T T Hの場合の苦情の発生時期でございます。「契約初期」が51%を占めるということで、この比率が高いところが特徴でございます。「利用中」が2番目となっております。そして、3番目に挙げられています「事業者変更」でございます。こちらは今年度からフラグを立てさせていただいております。2019年7月から光卸サービスについて、電話番号・光回線の継続利用を可能とする形式での卸先事業者から他の卸先事業者またはN T T 東西への事業者の変更を可能とする事業者変更が開始されたことに伴って、こういった形で分析をしております。

26ページに参りまして、要望内容でございます。契約初期、F T T Hの電話勧誘の場合は、「契約解除」の要望がトップでございまして、利用中になりましても「契約解除」がさらに高くなりまして56%という比率になってまいります。

27ページは、FTTHの中での光コラボ事業者に分けてデータを見ることはできないかということで見てみたものでございます。光コラボ事業者の比率は少なくとも54.3%は占めているだろうということで推計がされたところでございます。

続きまして、ケーブルテレビ・インターネットの関係でございます。

29ページでございまして、発生チャネルとしては、「訪問販売」をチャネルとする苦情相談が最も高くなっております。

30ページにその苦情相談の項目・観点を書いておりますが、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」をした、「解約の条件・方法」、こういったものがトップ2を占めてございます。

31ページでございます。では、その発生要因は何かというところで申し上げますと、「事業者の信用度への不安」、そして「解約解除の手続」といったところになっております。

また、発生時期は32ページでございまして、「利用中」が37%、「契約初期」が25.9%と続いてございます。

33ページは、その契約初期の苦情の要望内容は何かということで見ますと、「契約解除」が39.6%、利用中になりましても「契約解除」の割合が高く、31.4%となっております。

34ページ以降、個別課題に関する分析ということで、今回、分けて分析をさせていただいております。

36ページは通信速度の関係、こちらはこれまでも分析をしているものでございますが、このMNOとMVNOの通信速度等に関する苦情相談の比較でございます。こちらにつきまして、MVNOにおいてMNOと比べて比率としては2.6%多く約1.7倍となっておりますが、この両者のパーセントの乖離というのは減少しつつあるということでございます。参考のところにも挙げておりますが、過去は、2倍とか3倍でして、2017年度は3倍強だったものが、MVNOとMNOの苦情の乖離というのは減少しつつある状況でございます。

38ページに参りまして、高齢者の苦情相談の分析でございます。年代別の苦情相談の状況を通信利用の状況と照らし合わせますと、以下のような表になっております。上段がMNOになってございます。70代のところをごらんいただきますと、利用動向では12.3%が70代の利用となっておりますが、苦情相談に占める割合は16.9%ということで相対的に高い割合となっております。下段のほうがFTTHでございまして、こちらは7

0代、80代に注目していただきますと、苦情相談での比率が10ポイント、あるいは80代になりますと5ポイント近く増えているということで、顕著に高いことがうかがえる状況でございます。

39ページからは、この年齢別苦情相談をもう少し分析してみようということで、今回、新たに分析するものでございますが、MNOにつきまして、この表、左上が20代から50代、右上が60代、左下が70代、そして右下が80代以上ということで、それぞれ苦情の内容がどう変わっているかを見たものでございます。MNOについては、「通信料金の支払い」がトップを占めるのはどの年代も一緒でございますが、下線を引いております「勧められて事業者等を乗換／新規契約」につきましては、年代が上がるごとに割合が高くなっていることがうかがえる結果となっております。

40ページに参りまして、FTTHの電話勧誘のところの年代別でございます。こちら、FTTHの苦情相談、高齢者において多いという先ほどのデータがございましたが、電話勧誘に着目してみたらどうかということで、電話勧誘に係る苦情、それ以外の苦情と分けましたところ、やはり電話勧誘の場合は60代以上からの苦情が過半を占めるという状況でございました。

41ページは、その電話勧誘のFTTHに関する苦情でございます。年代別に苦情相談の内容がどう変わるかというのを見るために用意しましたが、こちらは、構成はどの年代もあまり変わらない状況でございました。全ての年代において、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」と、電話勧誘においてはこういった苦情相談が最も高くなっているというところでございます。

続きまして、(3) 事業者変更に関する苦情相談でございます。

先ほど、FTTHの中での事業者変更時の苦情というのを特出しして今回分けていることを申し上げましたが、その苦情相談につきましては電話勧誘のチャネルの苦情が多いということでございました。

44ページに参りまして、事業者変更時の苦情の内容でございますが、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」を行った、そして「契約の条件・方法（解約費用等）」というところが2番目に挙がっております。

45ページに参りまして、発生要因でございます。こちらについても「契約解除の手続」がトップ、そして「契約先事業者についての説明不足」、「事業者の信用度への不安」、こういったものが苦情として挙がっているということでございます。代表的なものとして右の

上の囲みを見ていただきますと、「光回線の契約先を変更するので現在契約中の事業者から『事業者変更承認番号』を取得する必要があるが、旧業者がスムーズに回答しない」、こういったような苦情などが見えたところでございます。

46ページに参りまして、要望内容でございます。この事業者変更時の苦情の要望内容としては、「契約解除」が39%、「事業者信用度の確認」が25%ということになってございます。

47ページに参りまして、法人契約に関する苦情相談も、今回、新たに項を設けております。こちら、注のところでございますように、全国の消セン、そして総務省の消費者相談センターあるいは各総通局で受け付ける苦情相談ですが、この窓口では主に消費者を対象とした苦情相談を取り扱っておりますので、本分析はあくまでも参考値として取り扱っていただければと思います。「法人契約」につきましては、P I O-N E Tにつきましては、この「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談としてみなして計上しております。また、総務省受け付け分については、苦情相談の申告者が法人であるものを計上してございます。

48ページでございますが、上の丸でございますように、総務省に寄せられたものにつきましては上半期で145件、去年同期が180件でしたので、それよりは少し減少したという状況でございます。また、P I O-N E Tに寄せられた苦情相談とあわせて内容を分析しますと、F T T Hに関するものが45.3%と最も多く、発生チャネルとしては電話勧誘が多いということがわかったところでございます。

49ページでございます。この苦情相談の項目・観点でございますが、「勧められて事業者等を乗換」、「解約の条件・方法」というところで、このF T T Hの電話勧誘全体の苦情と同様の内容になってございます。

50ページが発生要因でございます。こちらにつきましては、「事業者の信用度への不安」、「申告者の認識との不一致」、「契約解除の手續」、こういったものが挙げられたところでございます。

こちらの説明は以上になります。よろしく願いいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは、続きまして、T C Aの奥田様からご説明よろしく願いいたします。

【奥田オブザーバー】 おはようございます。T C Aの奥田です。発表の機会をいただきまして、ありがとうございます。T C Aの苦情分析の結果についてご説明をさせていた

できます。

まず、「はじめに」の3ページのところです。2つ目のところで、まず分析の前提なんですけれども、行政が設置する窓口で受け付けた申告のうちのMNO3社に照会があって、各事業者で事実確認、対応までしたものを対象としております。

4ページをごらんください。月次推移はこちらのようになっております。月別にでこぼこはあるんですけれども、おおむね月に1,000件程度。今回は一番右の2019年の7月から9月のところを分析対象としております。1年前の7月、8月、9月に比べて若干増加傾向になっておりますが、その内訳を5ページで示しております。

こちらのほうで役務別に分類したものにようになりますが、トータル、1年前は3,078件が今回3,203件、125件の増となっております。その内訳が、移動体のほうでマイナス132、固定のほうでマイナス9でほぼ横ばい、残りの266の増加の分が通信以外となっております。こちら、後ほどTOPICSのほうで紹介いたします。

以降、分析結果についてですが、ポイントだけ絞ってお伝えしていきます。役務別につきましては、先ほど申し上げたとおりですので割愛いたします。受付種別でいきますと、苦情、問い合わせでいきますと、苦情が1年前に比べて少し増加傾向となっております。

続きまして、年代別です。一番多いボリュームゾーンが50代となっております。全体的に少しずつ高齢のほうに移っていったのかなという傾向があります。

8ページ、役務別につきましては、先ほどのとおりですので割愛いたします。

続きまして、苦情相談の項目・観点別ですけれども、移動体通信のほうでは、「通信料金の支払い」に関するものが最も多くなっておりまして、光ファイバーにつきましては、「勧められて事業者を乗換／新規に契約」というものが多くなっております。

10ページです。発生要因につきましては、移動体、光とも、「申告者の認識との不一致（認識していない料金）」というところが最も多くなっており、「契約解除等の手続」というのが続いているという状況です。

続きまして11ページ、発生チャネル別です。総務省様の分析とも似た形になっておりますが、移動体通信のほうでは主に「店舗」、光ファイバーのほうでは「コールセンター」と「電話勧誘」というところが多くなっております。

12ページです。発生時期につきましては、移動体、光ともに「利用中」が最も多くなっているというところなんです。光ファイバーにつきましては、続いて「契約初期」というところが多くなっております。

以降、発生時期ごとの要望内容の内訳になっております。契約初期における要望内容としましては、移動体、光ともに「契約解除」の要望というのが最も多くなっております。

14ページです。今度、利用中における要望内容としましては、移動体、光ファイバーともに「返金・支払い免除」というところが多くなっており、続いて「契約状況の確認」というところが多くなっております。

続きまして、TOPICSです。15ページです。5ページのところで役務別の申告で通信以外が増加したというところを申し上げましたが、その内訳を見てみましたところ、増えていたのが特にキャリア決済、スマホ決済などが浸透したことによりまして、キャリア決済などのF i n T e c h関連のところが増えてきております。とりわけキャリア決済の中の不正利用に関する申告がちょうど夏ぐらいに、7月、8月ぐらいに増えたことにより増加したのになっております。お客様の声の一例として、例えば、「ログイン通知のメールが届いて調査したけれども、身に覚えのないショッピングで高額決済がされた」というようなお問い合わせが増えたというところではあります。

これに対しまして、16ページです。各キャリアのほうでも対応いたしまして、まず、例えば2段階認証の導入ですとか、そういったセキュリティー対策の強化の対応、それとコーポレートサイトですとかSNSでの利用者に対する周知・啓発、あわせて、お客様の過失ではない不正利用と判断されたものについてはキャリアのほうで全額補償するような制度の拡充を実施いたしました。

通信以外が全体の2割程度となっているんですが、全体の6割を占めている移動体通信に関しても分析をしてみました。こちらは、前に10ページでお示ししているとおり、「申告者の認識との不一致」が多くなっておりますが、その中を項目・観点でクロスで見たのが下のグラフになっておりまして、やはり「通信料金の支払い」が多く、半分ぐらいを占めているというところがございます。中身を見ましたところ、苦情と問い合わせの比率で大体6対4ぐらいになっておりまして、お客様からのシンプルな問い合わせも寄せられている状況にありますので、やはり通信料金の支払いに関するところの要望ということで、料金プランの理解促進に向けた取組というところは引き続き徹底していく必要があるかと思っております。関連して、契約内容・手続についても声が上がってきておりますので、こちらも引き続き丁寧な対応を実施していこうと思っております。

18ページ、まとめです。10月の事業法改正も意識しながら、お客様により安心してご利用いただけるように事業者としても努力してきたところですが、今回、通信以外のと

ここで紹介したようなスマホと親和性の高いサービスなどで改めてお客様から苦情・相談が寄せられるケースもありますし、その辺も注視しながら今後引き続き対応していきたいと思っております。引き続き、TCAとしては、モニタリングでの指摘事項なども踏まえながら真摯に苦情縮減に向けて努めてまいります。

説明は以上です。ありがとうございました。

【新美主査】 奥田様、どうもありがとうございました。

続きまして、全携協の瀧澤様からご説明よろしくお願いたします。

【瀧澤オブザーバー】 全携協からは、8-1-3に基づいて説明をさせていただきます。このたびは発表の機会をいただきまして、ありがとうございます。全携協より、2019年度の上期のキャリアショップ店頭における苦情の状況のほうを発表させていただきます。

資料のほうは2ページ目をごらんいただきまして、2ページ目は、私たちの全携協の苦情収集の仕組みになりますので、いつもお持ちしている資料ですので説明は割愛しますが、左下のとおり、3,265店舗でご協力いただきまして、19年度の上期は苦情の報告数としては1万3,731件、改善の提案としては、現場からの提案であります、2,670件を収集しております。

続きまして3ページ目のほうですが、全携協では、苦情を大分類、中分類、小分類で分類しているわけですが、この真ん中の緑のところですね、中分類の22項目が特にキャリアショップ店頭における苦情のキーワードと言えます。ただ、完全分離も入ってまいりましたので、だんだんこの項目を見直さなきゃいけないと思っております、4月からは少し新しい収集項目に見直そうと考えておりますので、次回また発表させていただきます。

続きまして4ページ目のほうですが、大分類、中分類、小分類の大分類を円グラフにしてみるとということですが、キャリアショップ店頭においては、通信役務に対する苦情が51%、端末に対する苦情が22%、その他27%という構成で、参考まで括弧書きで前年も入れておりますが、ほとんど傾向は変わっていないということになります。

また、次の5ページ目のほうが、苦情のキーワードである中分類の円グラフになるわけですが、こちら、色づけしているところは3%以上の苦情構成比を持っている苦情になりますが、ほぼ中身は変わっておりません、括弧書きで前年を書いておりますので、比較していただければと思いますが、去年と同じような傾向です。また、中分類の吹き出しとしては、小分類でさらに細かいところをご参考までに提示させていただいております。

次のページの6ページ目から9ページ目にわたっての4枚は、総務省さんのデータと比較しやすいように、総務省さんの発表資料に合わせて作成した図表になります。まず、発生チャンネルですけれど、下に注釈でも書いていますが、ショップで集めている苦情ですので、どうしてもショップ起因の苦情が多く集まっておりますが、市場全体の傾向をあらわしているわけではございません。ですので、参考までということです。

7ページのほうですけれど、7ページのほうは、先ほど円グラフで示した苦情のキーワードを棒グラフで示しているだけなんですけれど、F T T Hをちょっと切り出していますので、若干構成比が変わってますのでご注意くださいと思います。

次の8ページ目のほうは、発生時期になります。全携協では、発生時期は少し細かく、契約前の苦情とか、契約を伴わない物品等もありますので、少し細くなっているんですけど、おおむねの傾向としては総務省さんのデータとほとんど一致しているかなと思います。

9ページ目のほうですが、お客様からのご要望ということになるわけですけれど、左側はMNO、右側はF T T Hで、上段が契約初期、下段が利用中ということで見ますと、やはり契約初期の苦情におきましては、オレンジのところですね、契約からの離脱を求めるお客さんが多いというのも、これもまた総務省さんのデータと一致しているところだと思います。

また、次の10ページ目からは、前回もちょっとお持ちしたんですけれど、「申告者の認識との不一致」が問題としてクローズアップされていますので、全携協の持っているデータのほうもアップデートしてお持ちしました。全携協の苦情のデータベース上は、苦情の項目とか内容とは別に責任の所在というのも集めておまして、具体的には下にちょっと書いています「自店舗」、「他店舗」、「キャリア」、「キャリア以外の供給元」、「お客様」、あと、「言った言わないで不明」という形で集めているんですけれど、この「言った言わないで不明」というのは、スタッフは「言ったはず」、お客様は「聞いていない」みたいな責任の所在が不明ということなんですけど、これがまさに「申告者の認識との不一致」と一致するところだと思いますので、棒グラフでいうところの緑のところなんですけれど、減っている傾向ではあるものの、依然として苦情全体の18%が「言った言わないで不明」ということになっております。これも傾向としては大きくは変わっておりません。

さらに中身のほうですけれど、内訳は11ページのほうをごらんいただきまして、これ、苦情の項目別に見てみるとわかりやすいんですけれど、左側が先ほど5ページで説明した

苦情のキーワードの円グラフです。それに対して、「言った言わないで不明」に絞り込んだ上で苦情の項目別に並べてみると右側になりまして、「解約、休止」が挙がってくるということがわかります。この部分、ちょっと総務省さんのデータとは一致しないんですけど、私たちのデータでは、「解約、休止」のところで「申告書の認識との不一致」が特に発生していると思っております。

これをさらに内訳ですけど、次のページに行きまして12ページ目のほうになりますけれど、その「解約、休止」のところの内訳ですね、「解約、休止」という苦情の右のほうの①番ですね、29.2%は「言った言わないで不明」という比率があるんですけど、さらに「解約、休止」の苦情を発生時期別に見てみると、「契約後3カ月以降」のお客様が73.1%ということで、3カ月以降というのは、2年も3年も4年も使っている人も入ってきますので、わりと契約初期ではなくて、長く利用中のユーザーさんとの間でこういう苦情が発生しているんじゃないかなと思われまして。下のまとめにも書いていますけれど、契約時に私たち、解約の注意点、「日割りできないですよ」とかいうふうに説明するんですけど、どうしても解約時までそれを覚えていられないというのがあるれば、あとは、2016年に書面交付等が義務化されましたけど、その前に契約されたお客さんが今、解約に来ていて、こういう苦情が発生しているとも言えると思います。

あと最後、13ページ目のほうはご参考までにお持ちしました。改正法が施行されたので、その前後で苦情が変わったかなというところを見るためにつくってきたんですけど、折れ線グラフのほうは苦情の総数です。棒グラフのほうは苦情の項目のトップ10ですね、「契約手続」、「料金プラン」、「解約、休止」で、6月にドコモ様のほうで新料金プランが始まって完全分離が行われて、10月ではもう法律が施行されてということになるんですが、データを見る限りは、その前後で大きな影響は出ていないと思います。ただ、全携協って自力で苦情を集めていますので、PIONEERさんのように電話が集まってくるわけではありませんで、どうしても減った、増えた分析には向かないデータになりますので、あくまでご参考としてごらんいただければと思います。

発表は以上です。

【新美主査】 瀧澤様、ありがとうございました。

これまで事務局及び2つの事業者団体からご説明をいただきましたが、これらにつきましてご質問ございましたら、ご発言よろしくお願いたします。いかがでしょうか。

市川さん、お願いします。

【市川構成員】 市川です。済みません、質問と、少しだけコメントでございます。

TCAさんと全携協さんそれぞれについてで、TCAさんですと最後の7のTOPICSのところ、及び全携協さんだと最後の改正法、5のあたりの推移になります。ご報告いただき、ありがとうございました。

コメントでしかありませんけれど、この辺をきちっとご自身で出していただいて、見せていただいて、この先どうしようということを回していくことがモニタリングの意義だと思います。私どもはどうしてもルールで決められたところだけをまず見て、どう改善すべき云々ということを書いてしまいますが、気づきが出てきて、シェアされて、あるいは制度改正が必要であれば何とかするというサイクルで回すのがこの場だと思います。ありがとうございました。コメントでございます。

【新美主査】 コメントありがとうございます。

ほかにございましたら。石田さん、お願いします。

【石田構成員】 総務省さんのほうで事業者変更について取り出して分析していただいたので、とてもわかりやすいと思います。実は、ご自身の契約内容がわかっていらっしゃる方がフレッツからコラボで変えて、また事業者変更と短期間の間に次々変えている事例が見られます。ですので、事業者変更を取り出していただいたことで、短期に変えて前の契約の解約料が高いとかが顕著にあらわれているので、今後についてもこの方向で分析を行っていただきたいと思います。

【新美主査】 よろしいでしょうか。ありがとうございます。今後ともぜひ続けていただきたいということですが、ほかにコメント、あるいはご質問ございましたら。黒坂さん、お願いします。

【黒坂構成員】 黒坂でございます。資料8-1-1の総務省さんからのご報告の中で、ほぼコメントでございます。

一番最後の48ページ目以降の法人契約に関する苦情相談のところ、特に48、49、50、これ全部ですね、このあたりですが、FTTH全体とおおむね傾向が変わらないというコメントがあったかと思います。こういった全体の数字と法人でつまみ上げたときの傾向が変わらないということを検証いただくというのは、当たり前のようなことに見えて非常に重要なことだと思っております。これが傾向が変わらないということが確認される限り、全体の傾向で見えてきている課題と法人契約の課題というのがおおむね一体であるということが言えると思います。逆にここの何か違いが今後出てくるようであれば、それ

は少し重点的に調べていくべきことだと思いますし、そうでないのであれば、F T T H 全体の中で、特に小規模法人だと思いますけれども、同じように課題があるということを考えて、対策であるとか施策であるとかを引き続き検討いただければと思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。おっしゃるような非常に貴重なデータを示していただいて、ありがとうございます。

ほかにご質問。森さん、お願いします。

【森主査代理】 ご説明ありがとうございました。

事務局のご説明と、あとは全携協さんのご説明についてちょっと申し上げますが、事務局からご説明いただきました苦情相談の項目・観点、MVNOもF T T Hもあるんですけども、23ページをごらんいただきますと、ここが数字的に顕著なんです、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」というものがよく出てきまして、例えばこの23ページだとF T T Hなので、「昨日、工事費用は掛かからないので固定電話を光回線にしないかと電話勧誘を受けたけれども、会社名や名前を答えようとせず、不審だ」と。それから、「90代の父がパソコンを持っていないのに電話勧誘で光回線の契約をさせられていた。悪質な販売方法だ」というような、主体に関する不信と、あと、変えてみたら期待していたのと違ったみたいなことがあるかと思ひまして、そういうことは多分申告内容からの推測で、ここで言うと24ページのほうでもう一度分け直していただいていると思うんですけども、これは全部の苦情相談の項目・観点について申告内容から発生要因を再分類していただいているということなので、こういう大きなもの、「勧められて事業者等を乗換／新規契約」みたいなものの中でわりとタイプがあるかと思ひますので、そういったものももしかしたら分けていただいたらわかりやすいのかなと思ひました。ここまで大きいと、その下の発生要因のところの分類というのはほぼ「勧められて事業者等を乗換／新規契約」の分類だということになるかもしれませんけれども、ちょっとそういうのがあってもいいかなと思ひましたというのが1つです。

もう一つは、法人契約のところ、48ページなんですけれども、大変細かいことではあるんですが、48ページの右下のところ、F T T Hですけれども、注がありまして、集計のところですね、『法人契約』については、P I O - N E Tにおいては、『契約当事者の職業等』が『自営・自由業』、『企業・団体』となっているものを『法人契約』に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを『法人

契約』に係る苦情相談として計上」ということですが、総務省受け付けのほうは、苦情相談の申告者は法人ということで法人契約だと思いますけれども、P I O - N E Tのほうです、職業等が「自営・自由業」、「企業・団体」、「企業・団体」のほうはいいと思うんですけども、「自営・自由業」というのは仕事が自営・自由業であって、自宅のことについて相談しているということも、例えば私なんか多分「自営」とか書くと思いますので、そういう意味でちょっと集計に工夫をしていただければと思います。

それから、済みません、長くて申しわけないんですが、全携協さんに申し上げますが、8-1-3の資料の10ページです、**「申告者の認識との不一致」**の10ページですけれども、誰が悪いんだということで、下のところですが、棒グラフを分けて、「自店舗」、「他店舗」、「キャリア」、「キャリア以外の供給元」、「お客様」、「言った言わないで不明」ということなんですが、この「言った言わないで不明」というのは、多分完全に不明ということであります。この「言った言わないで不明」がどこで発生したかということもあるかと思っておりますので、「言った言わないで不明」がどこかの、例えばどのベンダーサイドのどこで発生したかというようなこともチェックしていただいたらいいのではないかと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。今の森さんの発言、全携協さんの10ページのところですが、やっぱり「言った言わないで不明」というのをもう少しブレークダウンして調査していただくといいのではないかと思います。どんな項目が言った言わないのかということで争われたのか、その辺を調べていただくとありがたいなと思います。

ほかにどうぞ、ご質問、ご意見。北さん、お願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。

コメントと事務局への質問です。まずコメントは、全体の件数が増加傾向にあるということ非常に残念に思います。10月から新法が施行されたので、次回の分析から減少することを願うばかりです。

質問ですが、MVNOのデータ通信専用のところが、全体に占める比率は大きくはありませんが、39.8%増えているということ、苦情相談の要因となったチャンネルを見ると、電話勧誘とコールセンターでのデータ通信専用の苦情が増えていること、苦情相談の項目を見ると、光よりも安くなる据置型ルーターという文言が出ています。これは、WiMAX 2+のホームルーターの電話勧誘販売とか、その周辺の事業者が変な販売をしているということなのではないでしょうか。ほかにも要因があるのか、何か目立ったことがあれば教えていた

だきたいと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。

ただいまの質問についてどうぞ、お答えいただけたらと思います。

【梅村消費者行政第一課長】 ご指摘ありがとうございます。ご指摘のとおり、13ページにございますMVNOの苦情相談チャンネルにおいても、「電話勧誘」のところ、昨年で見ますと、コールセンターですとかWebの通信販売より下にあったのが増えていまして、これはデータ通信専用のところが増になっていることが一因であると認識しているところでございます。この部分のいろんな要因はあろうかと思いますが、その一つに、先ほどおっしゃった据置型ルーター、光回線の代替サービスとして電話勧誘を行っているような、こういったサービスに関する苦情件数も増えているということが一因としてあると分析をしているところでございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

ほかに。長田さん、どうぞ。

【長田構成員】 ありがとうございます。事務局の資料の27ページ、光コラボ事業者に係る苦情相談が過半を超えているというところなんですけれども、結構大きい数字だと思っていまして、このことについてNTT東西さんがどういうふうに認識をされ、どういう対応をされようとしているのか。NTT東西がコラボ事業者というのを選んでいらっしゃると思っておりますので、それ、何かおわかりでしたら教えていただきたいと思います。

【新美主査】 この点については事務局からかな、NTT東西さんはいたかな。とりあえず、事務局、わかる範囲でお願いします。

【東消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局のほうからコメントをさせていただきます。

今回、この資料自体は初めて出させていただいたということもございまして、数値としては、できれば今後の動向を見ながらこれからの傾向を見ていきたいと思っております。NTT東西におきましても、こちら、光コラボ事業者における苦情というのはかなり多いというのは認識されていると思いますので、今後、そういった減少に向けた取組というのをしっかりやっていただくように、こちらとしても促していきたいと考えております。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

時間も参っておりますので次に移りたいと思いますが、その前に1つコメントだけさせていただきますと、TCAさんの資料の16ページの「キャリア決済の不正利用」への対

応ということで、今後こういう問題はますます増えてくるかと思っておりますので、ぜひ充実した方向を示していただけたらと思っております。場合によっては全銀協の対応よりもっと進んだ対応が示せたらというふうに期待しておりますので、ぜひよろしくお願いいたします。

それでは、議題の2ということで、2018年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に係る対応状況、いわゆるフォローアップ等について、各事業者団体からこれまでの指摘事項等に対する取組についてご説明をいただき、委員の皆様方の質疑をいただきたいと思っております。

それでは、まず、TCAの水谷様からご説明よろしく申し上げます。

【水谷オブザーバー】 TCAの水谷でございます。資料8-2-1に基づいてご説明いたします。

スライドナンバー2ですが、まず、移動体の取組、料金プランの理解促進ということで、昨年の改善指摘事項としまして3つあるようなんですが、下線のところ、提供条件概要の説明場面、ここで期間拘束を伴う契約については、拘束期間全体の利用者が支払う通信料金、それから端末代金の総額を目安に示すことが求められる。2つ目としまして、下線のところですが、既存の利用者に対してさまざまな周知手段を用いて、料金プランの移行について周知を徹底することが求められる。3ポツ目ですが、携帯電話とF T T Hの更新月がずれる場合の説明、解約時の費用の説明等について一層の徹底が求められるということで、各社料金プランの理解促進に向けた取組としまして3つほど挙げておりますが、1つは、店頭などで定期契約期間全体で総額表示を実施しているというところ。Webのシミュレーションは今後なんですが、次の3ページ目のスライドに例としまして、このようなイメージで総額の表示を店頭等で行っておりますというものを付しております。2ページ目の下段の2ポツ目ですが、改正法に適合した料金プラン、こちらは事業者から周知・情報発信をしております、特に更新期間のお知らせの通知メール等々ですとか、各種媒体においてご案内をしているような状況でございます。それから3つ目の解約時の条件の説明については、重要事項説明書とあわせた説明というのを徹底しているというところがございます。

ページを2つおめくりいただきまして4ページ目のスライドですが、2つ目の取組、高齢者のお客様への丁寧な対応ということで、改善・検討事項としまして2点、一層丁寧な高齢者対応、説明時間短縮の方策について、事業者及び全携協さんにおいては、相互に連携しつつ検討を進めていくことが求められると。2つ目に、スマホ教室などの利用者の理

解を助ける取組の推進が求められるということがございます。高齢者のお客様への丁寧な対応としましては4つほど書かせていただいております。まず、TCAの自主基準としまして、高齢者の専用チェックシートを活用しているところ、これを徹底しているところでございます。2つ目もTCAの施策になりますが、80歳以上のお客様にはより丁寧な対応ということで、ご家族の方への確認等を継続的に実施していて、各媒体で取組のほうを周知しているところでございます。

この内容は、おめくりいただいた5ページ目に以前ご説明させていただいたような資料をつけておりますが、65歳以上は専用のチェックシート、80歳以上の方には家族のアプローチとしましてご家族の方の同伴を推奨したり、また、ご家族の方にお電話をして契約の確認をしているというような取組がございます。

4ページ目に戻りまして、取組の3つ目としまして、キャリアショップ、こちら、スマホの操作サポート(スマホ教室など)というものを各社進めているところでございますし、4つ目に、サポートセンターなどからお客様の端末に対して遠隔操作するようなサポートサービス、こういった対応も行っているところでございます。特に全携協様とは分科会を各社個別に期間ごとに行っていて、このような取組も推進しております。

2つスライドをおめくりいただきまして、6ページ目の固定通信のほうの取組①ということで、適切な勧誘行為の推進ということです。こちらは、今回、昨年改正法で、自己の氏名・名称、勧誘である旨、これを告げずに勧誘する行為は禁止という形になりまして、これらの自主的な取組を引き続き実施すると。適宜見直しを行っていくことが求められるとされております。5点ほど書いてございまして、各社ごとに営業マニュアルというのがございますが、今回の改正法に関する内容の周知ですとか、マニュアルを随時改定しているところでございます。及び、社内ですとか代理店様に向けたこういった情報の展開、研修も複数回にわたって説明を各社しているところでございます。それから3つ目、サンプルで抽出した形で代理店様の対応のチェックというところは引き続き行っておりまして、こういった運用状況を確認しまして、必要に応じて改善・見直しというところを図っているところでございます。4つ目に、不適切な営業が発生した場合の代理店様の指導というところは、通話の録音ですとかヒアリングをして事実確認の上で個別の指導を行っているところでございます。それから、TCAの相談窓口、こちらに入った情報として不適切な営業事例があった場合ですが、こちらはTCAの会員の各社に共有して注意喚起を図っているところでございます。

ページをおめくりいただきまして、7ページ目でございます。高齢者のお客様へのより丁寧な対応ということで、こちらについて取組としましては、適合性の原則の確認として、電話勧誘の営業の際には年齢確認を行おうということを各社対応しているところがございます。名乗りですね、サービス名とか事業者名、あとは料金、こちらはオプションなども含めて解約条件など丁寧な説明を実施しているようなところがございます。あとは、同居の家族がいらっしゃる場合には、その家族の方へのご契約内容の確認とか、同意を得るような形も行っているところがございます。4つ目に、最終的にはお客様の申し込み意思というところを改めて契約直前に丁寧に確認するようなどころを行っているところがございます。それから、電話勧誘等につきましてもの勧誘トーク、こちら、トーク内容のサンプルチェックを各社ごとに行っているところございまして、代理店様を含めて行っております。お客様が高齢者の方であった場合、より丁寧に適切に実施されているかというところをサンプルチェックを通じて確認を行っているところがございます。

以上、TCAからの説明でございました。

【新美主査】 水谷様、どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、全携協の瀧澤様からご説明よろしくお願いたします。

【瀧澤オブザーバー】 では、資料8-2-2に沿って全携協から取組の状況について発表させていただきます。

ページめくりまして2ページ目です。2ページ目は全携協の位置づけを説明した資料ですので、詳細は割愛しますが、ただ、下にまとめて書いているとおり、キャリアショップは99%が販売代理店の運営ではあるものの、キャリアのルールにのっとった受託運営の立場になりますので、詳細な取組については、今、TCA様から発表のあったとおりですので、全携協とは取組がかぶりますので、簡単にご説明させていただこうと思います。

3ページ目のほうをごらんください。2019年度の上半期は、やはり10月に施行される改正法対応を中心に協会としても進めてまいりましたが、ただ、従来より取り組んでおりました要改善・検討事項に対する対応としては、各キャリアさんとの分科会の推進。それから、高齢者へのより丁寧な説明につきましては、スマホ教室の充実や65歳、80歳基準の運用。また、青少年のフィルタリング対策としましては、設定率向上はもちろんのこと、eネットキャラバンという出前講座を推進してまいりました。その他、消費者保護の啓発セミナーとして、全国各地で会員を集めて啓発のセミナーを開いたり、会報誌「はばたき」を定期発行したりしております。その他、あんしんショップ認定制度につきまし

では、前回発表しました高齢者の対応動画とか、そういう e ラーニングを進めておりました、あと、これは下期の取組になりますけれど、あんしんショップ大賞と書いているのは、さらに消費者保護の優良事例は横展開して広くみんなで共有しようということをやっております、今、そのあんしんショップ大賞の選考を進めているところです。その他、右上に書いています中長期に取り組む個別事例もたくさんございますので、この辺も引き続きキャリアさんと連携して店頭対応品質の向上に向けてこれからも取り組んでまいりたいと考えております。

最後のページの 4 ページ目のほうなんです、こちらのほうは直近の取組紹介としてお持ちしました。左側のほう、前回会合で発表いたしました高齢者の対応動画につきましては、2019年の10月末までにあんしんショップで働く全従業員が受講を完了しております。一方で、さらに、不適切販売の抑止とか、あとは改正法対応の問題事例とか事例を中心に、業界に深く理解を深めていただくような動画の作成というのを今進めておまして、これは目標としては今年の4月には展開できるように鋭意動画制作中でございます。また次回発表できると思います。

全携協からの発表は以上です。

【新美主査】 瀧澤様、ありがとうございました。

それでは、続きまして、テレサ協のMVNO委員会の井原様からご説明よろしくお願いたします。

【井原オブザーバー】 テレコムサービス協会MVNO委員会、井原でございます。本日は、MVNO業界の対応状況についてご説明させていただきます。資料8-2-3ののっとして説明いたします。

5ページのほうをごらんください。本日はこの3点ですね、「MVNOサービスを考える方へのご注意とアドバイス」の見直しと、「青少年へのフィルタリング加入奨励に関する指針の見直し」、3番目が「MVNO参考速度計測及び表示」について、現状についてご説明させていただきたいと思います。

では、7ページをごらんください。MVNO業界の全体の取組といたしまして、17年の4月より「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」の「チェックポイント」というものをまとめて公開をさせていただいておりましたが、現状の課題等を鑑みまして、2019年の8月30日に更新させていただきました。その更新内容について説明させていただければと思います。

8ページ、ごらんください。これ以降は、追加及び修正についてでございますけれども、トピックスだけ説明します。②のところですね、青少年のスマートフォンのご利用について。こちらのほうに関しましては、法改正が行われた後、対応として追記ができておりませんでしたので、フィルタリングに関する注意事項のほうを追記させていただいております。

続きまして、9ページのほうをごらんください。こちらはMVNOの特徴的なところありますか、苦情が非常に独自の通話アプリに関する注意喚起でございます。もともと記載はさせていただいておりましたけれども、ちょっと説明不足でわかりづらいところもありましたので、そちらのほうの修正及び項目のほうの追加をさせていただきました。

10ページ、ごらんください。こちらに関して、④の追加のところですが、これ、MVNOならではといいますか、Web申し込みが特徴ということで、特に大手MNO様からのお乗換の場合で、Webで申し込まれる場合、どうしても期間がかかってしまうということで、その際に契約更新期間を過ぎてしまいまして違約金等が発生するというご相談、苦情等がございましたので、こちらのほうを改めて追記させていただくとともに、赤字のほうでわかりやすく注意のほうをさせていただいております。その下、⑤でございます。こちらはMVNO特有ではないかと思うんですけれども、スマートフォンの音声通話の切断をせずに高額の通話となるという苦情がございますので、おそらくガラケーからのお乗換のお客様が多いかと思うんですが、こちらのほうも追加のほうをさせていただいて注意喚起をさせていただいているところでございます。

11ページでございます。こちらに関しましては、ガイドラインの見直しに基づきまして初期契約解除等についての説明をさせていただけてなかったものですから、こちらのほうを追記させていただいております。この「MVNOサービスを考えている方へのご注意とアドバイス」に関しては、テレコムサービス協会のホームページで公開はさせていただいているんですけれども、こちら、見ていただいて実際に検討いただくということが重要になってまいりますので、こちらに関しましてはMVNO各社のホームページ等でリンクのほうを張っていただくようお願いをさせていただいております。また、先般、国民生活センター様から注意喚起がございまして、そちらに合わせて、まだ漏れているものに関しましては今後修正のほうをさせていただきたいと思っております。

続きまして、13ページをごらんください。こちらはMVNOにおけるフィルタリングの指針です。こちらは業界全体として自主ガイドラインとしてフィルタリング加入の奨励

に関する指針のほうを策定させていただいております、こちらを2020年の1月30日に改定をさせていただきました。その内容をご説明します。こちらに関しましても文言の追加等になるんですけれども、13ページ、14ページにつきましてはメリットです。フィルタリングに関して、今までどちらかとデメリットとリスクについて記載をさせていただいておりますけれども、しっかりとご利用に当たってのメリットのほうを追記させていただいているということでございます。

続きまして、15ページでございます。こちらはオンラインでの契約がMVNOの主ということになりますので、オンラインの場合、しっかりと保護者の方に案内をする文言のほうを追記するよという指針の内容をまとめさせていただいております。

16ページ、ごらんください。16ページに関しましては、MVNO委員会を通じまして、フィルタリングの申し込み率及び有効化措置率等についても情報を収集させていただいて、定期的に公表のほうをさせていただくというものも指針に盛り込ませていただきました。

最後でございます。最後、18ページでございます。現状の「MVNO参考速度計測及び表示」についてでございますが、まず①のところ、ガイドラインにつきましては2019年の3月に策定済みでございます。一応、2020年の2月に公開の予定となっております。②番、このガイドラインに基づいての実際の計測に関しての自主運用ルールにつきましては、2019年11月、こちらのほうは策定済みでございます。2020年の2月にMVNO各社への案内の予定でございます。③番、今後、実際の運用に関しましては、遅くなってございましたけれども、2020年の4月以降よりMVNO個社ごとに任意にて計測及び公表のほうを実施する予定でございます。

以上でございます。

【新美主査】 井原様、どうもありがとうございました。

では、続きまして、テレサ協のFVNO委員会の山田様からご説明よろしくお願ひします。

【山田オブザーバー】 FVNO委員会・消費関係タスクフォースの山田でございます。お時間いただき、ありがとうございます。資料8-2-4に沿ってご説明のほうをさせていただきます。

1枚おめくりいただきまして、全体の構成のところは前回より大きく変更ございませんので、割愛をさせていただきます。

おめくりいただきまして、3ページ目のところです。前回の6月開催のモニタリング会合で大きく3点、個別論点事項という形で認識しておりますので、こちらをもとにご報告をさせていただきたいと思っております。まず1点目が、不適切な営業を行う販売代理店への対策という形で、先ほど総務省の方からもございましたが、若干数が増えておりますので、こちらの対策に関する件をご報告させていただきます。2点目ですが、こちらにも各種ご報告ありましたが、高齢者トラブルへの対応という形の対策についてご報告させていただきます。3点目が、こちらにもございましたが、法人契約ですね、一部増えてきておりますので、こちらのトラブル対応という形で、この3点に関して後段でご説明させていただきます。

おめくりいただきまして4ページ目でございますが、不適切な販売を行う代理店の対策という形で、実施事項といたしまして、この間、この場でもご報告させていただいております各種マニュアルですね、「重要説明事項およびトークの手引き」、「初期契約解除説明資料」、あと「NGトーク集」、「図解リーフレット」等、こちらを再度、NTT東西様経由でコラボ事業者の方に周知を行って、販売代理店に適正な勧誘を行っていただくようなことを再度周知しております。こちらは昨年5月に行っております。また、総務省様の指導のもと開始しております代理店届出制度のほうも、委員会加盟の加盟店様に説明会の開催を促して24社参加いただいております。販売代理店の勧誘の適正化に向けて、先ほど指摘事項でもありましたが、自己の氏名、勧誘である旨を告げず勧誘を行う行為に関して禁止することについて、再度理解を求めるような促進を行っております。また、昨年の7月から9月にかけて販売代理店届出制度に関する説明会が各総通局様で行われておりますので、こちらの参加要請もあわせて行っております。

おめくりいただきまして、5ページ目でございます。再度、各種ツールのほうを、NTT東西様を通じて「消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」及び「図解リーフレット」、このあたりを販売代理店様のほうに再度周知を昨年末に行っております。こういった取組の中で未然にトラブルを防ぐ意味合いもあって再周知を行っております。下段のほうに各社個社での消費者保護マニュアルを活用した具体例というのを一部載せております。ツールを自社の運用に合わせて活用いただいております。サービス運用に合わせた説明が必要なため、光コラボの消費者保護マニュアルのNGトーク等を特に活用して、手引き等を抜粋して活用している事例です。あと、代理店の研修等で各社独自で活用されているマニュアル以外に、こちらのほうからお送りしてるマニュアルを活用して代理店への研修を

実施いただいております。

6 ページ目、7 ページ目、8 ページ目のところは、前回と同様の内容になりますので少し割愛させていただきます。

おめくりいただきまして9 ページ目ですが、こちらも前回ご報告しております各種「図解リーフレット」のところですね、こちらのほうも再周知を行っております。

2 点目の指摘事項の高齢者トラブルに関しまして、10 ページ目でご説明させていただきます。こちらも、2019 年の5月に、高齢者トラブル削減の意味合いも含めまして各種ツールですね、消費者保護マニュアル（「高齢者における電話対応の考え方」及び「理解度チェックシート」）を作成しておりますので、こちらのほうを周知しております。個社の対応事例というところをご確認をいただけたらと思っております。

おめくりいただきまして、11 ページ、12 ページ目のところに、前回の内容と同様になります。高齢者対応（電話対応）の抜粋、及び12 ページのところに理解度チェックシートをつけております。こちらは再周知を行っております。

最後に、法人契約のトラブルに関して13 ページ目のところに記載をさせていただいております。こちらも若干苦情件数が増えているとご指摘ございますので、今後、こういったものを委員会としても認識しておりますので、議論を深めていきたいと考えております。

説明は以上でございます。ありがとうございます。

【新美主査】 山田様、どうもありがとうございます。

それでは、続きまして、日本ケーブルテレビ連盟の吉田様からご説明をよろしくお願ひします。

【吉田オブザーバー】 ケーブルテレビ連盟、吉田でございます。本日は説明の時間をいただきまして、ありがとうございます。では、資料8-2-5をもとにご説明させていただきます。

まず、ページおめくりいただきますと、ケーブルテレビ業界の概要がございます。私どもケーブルテレビ連盟には、日本全国の363社が加盟していただいております。そのほかは加入者数等ですので、割愛させていただきます。

私ども連盟・業界としての主な取組について、3 ページでご説明をさせていただきます。まず、会員が権利・法令遵守委員会という委員会を組織しまして、こちらで主に消費者保護の検討等を行っております。周知等は、この委員会を通じて各会員に周知・啓蒙ということで取り進めております。また、次世代の若い方についても消費者保護の重要性等を認

識してもらうために、次世代リーダー育成塾という若手向けの塾などを開講して、こういった塾の中でも消費者保護の重要性等を学んでいただくというような取組を行っております。また、連盟は全国に各11支部ございますので、各支部ごとに、お客様の困り事、利用状況の問題等を苦情削減の重要課題として、それぞれの支部内においても対策の委員会等を設置しているということで取組を進めております。

次、おめくりいただきますと、こちらにも主な取組がございますが、平成30年度のモニタリング会合におきまして取組をご説明させていただきましたところ、引き続き、消費者保護の充実・向上に係る取組や訪問販売の適正化に向けた取組の強化が求められると指摘を受けておりますので、これを受けて以下の4点の取組を業界団体として行っております。モニタリング調査結果を会員にフィードバックしております。内容についてはかみ砕いて注意することで注意喚起すること、改善、さらに事業エリア内の消費生活センター様と情報共有をすることで苦情低減するということにつながっております。また、全国11部、こちらは支部独自の取組とはまた別に、本部の要員がコンプライアンス系の説明会を毎年開催しております。こういった場において消費者保護の重要性等を周知・啓蒙しております。また、事業法の改正などがあった場合には、ガイドラインなどを会員に配布・周知徹底しております。また、今般、導入されました代理店届出制度についても、独自にQ&A等を作成して注釈・解釈などを織り込み、会員に配布する等の活動を行っております。また、これは以前からでございますけれども、業界団体としてお客様相談窓口を独自に設置しております。また、事業者に対して適切なエスカレーションを実施して指導改善等を行っております。

次のページが、全国11支部の設置場所。③が代理店制度のQ&A、独自につくったものの説明の資料になっております。

次のページ、6ページに行ってくださいと、先ほどお話ししましたお客様相談窓口の状況を説明しております。一旦、ケーブルテレビ連盟で苦情を受け付けましたら、なるべく自分たちの中で改善ができるようにということで、ケーブルテレビ連盟のほうから各事業者へ調査／ヒアリングを求めたり、場合によってはその場で解決をするといった方策を講ずることによって苦情削減につながっております。

7ページに行ってくださいと、各事業者の取組でございます。訪問販売が苦情原因の一つになっておりますので、訪問営業する際に、お客様からの声を受けて、工事営業のガイドラインというものを事業者が作成しております。こういったもので訪問目的の明確化

ですとか立ち入り目的の明確化、作業内容・提供サービスを丁寧に説明して、事前にお客様にご理解をいただくことによって苦情削減につなげていくという取組を行っております。

最後のページ、8ページ目でございます。こちらもし業者の取組ですけれども、こちらは連盟の取組が事業者の取組につながったという例でございます。私どもケーブルテレビ業界では、独自に消費者保護に関する実施基準とガイドラインというものを作成しております。こちらで、特に70歳以上のお客様に対しては丁寧な対応が求められるというガイドラインを作成しておりますので、こういったものの内容にのっとり事業者が独自のガイドラインをつくって、70歳以上のお客様と契約する場合には、営業員の上長からお客様に電話で確認をするとか、再度営業員が訪問するとか、70歳以上のお客様の場合はサービスの内容の申し込みに関して家族等の説明が必要かどうかということを確認するというガイドラインが策定されるなど、ケーブルテレビ連盟の取組が各事業者に浸透している結果だと思われまますので、ご報告させていただきました。

説明は以上になります。ありがとうございました。

【新美主査】 吉田様、どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、日本インターネットプロバイダー協会の木村様から説明をよろしくお願いたします。

【木村オブザーバー】 日本インターネットプロバイダー協会でございます。資料8-2-6に基づきまして説明をさせていただきます。

1枚おめぐりいただきまして、昨年6月にありました第7回のモニタリング定期会合における指摘事項を紹介させていただきますと、改善・検討事項として、四角の枠の後半でございますけれども、私どもの分離型ISPサービスにつきましては、FTTHサービスとのセットで契約されることが多いと考えられることから、当協会においては、必要に応じテレコムサービス協会のFVNO委員会とも連携し、苦情の削減に向けた取組を強化することが期待されるということでございまして、私どもの対応としましては、分離型ISPの苦情対応として、FTTHサービスの光コラボの転用、あるいは昨年始まりました事業者変更等にかかわる電話勧誘が多いというふうな推測のもとに、テレコムサービス協会のFVNO委員会宛てに苦情の改善に向けた連携を申し入れておりまして、FVNO委員会で作成している、先ほどご紹介もありましたが、「重要事項説明項目とトークの手引き」につきまして、ISPの不適切な勧誘についても項目を入れていただいております。また、昨年7月に始まりました事業者変更に伴い苦情が多くなることが予想されましたため、あ

らかじめ事業者変更に伴う課題や各社の対応状況について一覧をまとめまして共有し、これらにつきましては総務省様ですとか消費者団体の皆様とも連携して説明を申し上げております。

次のページになります。光コラボの事業者変更への対応でございます。まず1番目は情報共有でございまして、事業者にアンケートを実施しまして、これは昨年9月に会合がありましたものですから、そこでもって情報共有を行っております。また、これについても反映したものとして、テレコムサービス協会のFVNO委員会との対応方法の改善の検討も行いました。また、総務省様と消費者団体様とも連携した活動を行っております。消費者行政第一課様と意見交換やアンケートの結果についての説明を申し上げ、消費者団体様とも同様な活動を行っております。

次のページ以降には、会員相互間の情報教育として実施したアンケートの概要につきまして、それから、その次のページには消費者団体様とも連携した改善活動について内容等が記されておりますので、参考としてごらんいただければと思います。

以上でございます。

【新美主査】 どうもご説明ありがとうございました。

それでは、続きまして、電気通信サービス向上推進協議会の花岡様から説明をよろしく申し上げます。

【花岡オブザーバー】 電気通信サービス向上推進協議会広告表示ワーキンググループの花岡でございます。本日は、電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドラインの改定についての最終進捗報告をさせていただきます。

昨年の初夏から着手いたしまして大分時間がたっておりまして、いよいよ今月、報道発表ができそうだということでの今日のご報告になります。

まず資料なんですけれども、前半の部分は実施基準ガイドラインとは何ぞやということが書いてありますので、ここはご参考までにしていただきまして、ずっとめくっていただきまして、右下に薄い文字で7と書いてあるスライド、7スライド目まで飛んでいただいて結構でございます。

7スライドなんですけど、今回は第13版の準備を進めております。平成16年から始まりましたので、約16年の間に13回の改定になっています。主な改定ポイントは次の3カ所です。店頭広告表示の適正化について。2つ目が条件付き最安値訴求広告の注釈に入れ方、特に何々放題とか、何々上限なしといったような表示については今回は事細かく定

めております。それから3番目がWeb広告の注釈の入れ方についてでございます。

次のスライド8ですけれども、ここは朝日新聞の記事をご紹介させていただきました。昨年の12月18日ですけれども、朝日新聞の朝刊に、「携帯の広告〇〇放題を制限します。業界団体が自主基準の改定案を策定中」であるという記事が出まして、おそらく、この13回の改定がなされている間で全国紙にこのような形で改定の紹介がなされたのは初めてではないかと思えます。それぐらい今回は世間の注目もあったものと思えます。

続いて、9スライド目からは改定の内容の細かいところを書いてありますので、こちらもご参考までに後ほどお目通しいただければ幸いです。

なので、9、10、11スライドは飛びまして、12まで参ります。それでは、どんなスケジュールで進んでいたかのおさらいなんですけれども、昨年の初夏から秋ぐらいいにかけては改定案の策定、そして、②に書いてあります昨年の10月から11月にかけては、電気通信サービス向上推進協議会を構成する電気通信4団体加盟全事業者に改定内容の照会をかけております。詳細は後でご報告します。3番目、2019年12月18日から今年の1月10日までの意見募集（パブリックコメント）です。こちらも詳細後述いたします。そして現時点がパブリックコメントを踏まえた最終版を策定中にして、もうほとんど報道発表ができるかと思えます。

それでは、事業者からどのような指摘があったかというところなんですけれども、スライドで言うと13でございます。事業者に意見照会をしましたところ、総数として23の意見が寄せられまして、うち12件が修正したほうがよいであろうということで、広告表示のワーキンググループの中でも十分にもみまして修正いたしました。代表的な意見例4つほど出しておりますが、「放題」の表現の規定には「放題」の類語なども入れるべきでありましょうというご指摘。あるいは2つ目、重要な打ち消し表示はナレーション等でも省略してはいけないのではないかというご指摘。3点目、強調表示と打ち消し表示の関係性について具体的な解説が当自主基準の中にはなかったもので、こちらの解説を加えてほしいと。自主基準に定める文字のサイズは最低限のものであって、状況に応じてさらに大きく表示するなど留意が必要であることも記載すべきであるといったようなご指摘をいただいております。いずれも反映させて適切に新改定案のほうに盛り込んでおります。

そして14スライド、最後のスライドですけれども、これは一般の方々も含めてパブコメを実施しております。意見総数は2件でございます。意見の例として挙げましたが、強調表示と打ち消し表示の一体表示について改定案中では運用の温度差がありますと。つ

まり、厳しく書いてあるところとそうでないところを感じるという意見でございましたので、ここはごもっともでしたので、文体を整えております。また2点目、「放題」の制約条件の際には、利用者にはほぼ影響のない子細な条件まで全て一体で表示することはむしろ表示の読みづらさを招くおそれがありますというご指摘もあり、こちらもそうなんですけれども、やはり相応に打ち消し表示あるいは条件は利用者に示さなければなりませんので、そういったことを合理的な判断を阻害することのないような改定案文にさせていただきます。そのほか細かいところですが、最終的に詰めておまして、例えば通信規格の最新のものが、今、4Gと書いてありますけど、これは5Gになるよねといったような細かいところも含めて最終案をつくっているところでございます。

最後のページですけれども、大分お待たせいたしました。2020年2月、報道発表ができる見込みになってございます。

以上、報告を終わります。

【新美主査】 花岡様、どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、事務局から2018年度のモニタリング会合における指摘事項に係る対応状況等についてご説明をいただきたいと思っております。事務局のほうからよろしくお願ひします。

【梅村消費者行政第一課長】 それでは、資料8-2-8をお願いいたします。

18年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）ということで、こちらにつきましては6月の会合の際、評価・総括で指摘いただきました事項につきまして、各事業者・事業所団体から対応状況を聴取し、取りまとめたものでございます。

これまでの事業所団体からのご報告とかなり重複します。詳細は割愛させていただきますが、1ページからはMNOサービスについて触れてございます。実地調査につきましては、各事業者による対応状況を聞き取りまして、措置を実施済みと把握してございます。

また、2ページにつきまして、これは全体の指摘事項でございまして、こちらも先ほどTCA様、全携協様からのご報告がございましたように、一部の実施予定も含め、基本的に措置を実施済みと認識してございます。

3ページに参りまして、MVNOの関係でございまして。MVNOにつきましては前回は実地調査を行っておりませんので、今回、指摘事項全般のところに対しての対応でござい

ます。こちら、先ほどテレサ協MVNO委員会様など、また事業者からの報告のとおり、右のようにまとめてございまして、措置を実施済みということでございます。

4ページに参りまして、FTTHのサービスでございます。こちらにつきましても、実地調査については各実地調査実施事業者において説明の徹底を実施済みと報告をいただいております。また、全体の指摘事項につきましても、こちらはTCA様やFVNO委員会様からのご報告にもございましたように、右のような対応を進められておりまして、実施済みと、措置をしているということでございます。

5ページにつきましては、分離型ISPということ、JAIPAさんからのご報告もございましたように、措置を実施済みでございます。

また、6ページ、ケーブルインターネットにつきましては、日本ケーブル連盟様からのご報告にもありましたような措置を実施しているということでございます。

また、7ページにつきましては、広告表示の適正化の関係でございます。こちらはサ向協様からのご報告もございましたように、また事業者の取組としても対応しているということございました。

以上でございます。

【新美主査】 ご説明ありがとうございました。

フォローアップにつきまして各事業者団体様及び事務局からそれぞれご発表がございましたが、これらにつきまして質問ございましたら、よろしくお願ひします。

黒坂さん、その後、石田さんの順で、よろしくお願ひします。まず、黒坂さん。

【黒坂構成員】 黒坂でございます。ケーブルテレビ連盟さんに意見という形でコメントさせていただければと思います。

ご報告いただいた内容のほかに、事務局からさきにご説明いただきました資料8-1-1で、苦情相談の傾向でCATVのところを、私、拝見しておりまして、FTTHにも出てくる場所ではあるんですけど、ページでいうと31ページですね、発生要因のところ、「事業者の信用度への不安」というのが一番大きな項目として挙がっています。実はこの結果を拝見したときにほんとうかなってちょっと思って、以前の調査であるとかとも比較させていただいて、やはりこれが上がってきているというのが実態としてあるのではないかなということ、事務局とも確認させていただきました。「事業者の信用度への不安」というのは、字面をそのまま解釈しますと結構ショッキングといいますか、おつというふうにやっぱり思うことがあると思うんですね。ご説明いただいた中で一番最後の

ほう、7ページですか、事業者取組事例という形で、例えば工事同行営業ガイドラインを策定いただいているであるとか、事前配布資料等の見直しを進めていらっしゃるというご説明がありました。おそらく従来であれば、CATV事業者さんが、例えば工事であるとか何か調子が悪いというときに宅内まで入って作業されるということ自体は非常にありがたいことだと消費者は受けとめていたんだと思うので、むしろ信頼構築につながるんじゃないかなと思っていたんですが、必ずしもそれが寄与していないというような結果が仮に出てきている、あるいはその傾向が少し出てきているのだとすると、ここは、ケーブルテレビ業界としてぜひ全体の信頼をさらに回復していただいたり高めていただくためにも、こういった、何のために今お客様のところにお邪魔して、今何をしています、どこまでがやっていいことなのかみたいなことを整理いただくということを少し精査していただく必要があるのかなと。

加えて、事前配布資料、多分これ、下、例示だと思うんですけども、私の目線で見ると、ある程度構造であるとか業界のことをわかっているのだから、非常に丁寧に説明されているように見えるんですが、一般消費者から見ると、ちょっと面倒くさいことになっているなというふうに見えてしまうかもしれないと。ですので、このあたりの書きぶりというようなことも含めて今後ちょっと対策を考えていただけないかなと考えております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。ケーブルテレビ連盟にとって貴重なコメントだと思いますので、ぜひご参考をお願いします。

石田さん、お願いします。

【石田構成員】 FTTHについて増加していて、決して減っていないと。いろいろな対策を、皆様、今回もご検討いただいているということなんですけれども、電話勧誘の場合で、後に確認の電話をするというようなことがあります。契約してすぐに確認の電話をされても、契約内容をきちんと理解されていない、誤解したままで確認しているというようなことがあります。必ず書面を受け取って、その書面の内容にのっとって確認をしていただければ、他社さんであったりとか契約内容が違っていたりということもわかるのかなと思いますので、確認は書面交付後にも行っていただきたいと思います。そうすると少しは減るのかなということが1点。

それとあと、固定のルーターに関しては、通常、消費者はレンタルといったような意識があるところを、それが割賦で、毎月幾ら払うというのはわかっていただけれども、解約す

となったときに、そのルーター自体を買い取らなければいけない、割賦だったというような相談もありますので、割賦なのかレンタルなのかそのあたりはきちんと料金の説明のときに行っていただきたいと思います。月額払う料金の内訳をきちんと説明していただきたい、通信料のほかの部分も説明していただきたいと思いました。

【新美主査】 ありがとうございます。前者ですね、電話勧誘については、調査しても非常に問題が多いというのは皆さん共通認識いただけたと思いますけれども、今後の課題をどうするかというところに絡むと思います。電話勧誘という便利な手法を採用しながら、通信手段がどんどん発達してきたのに、それを補う方法もあるのにそれをしていないと。データなんかは全部消費者のお手元に届けることは電話勧誘と同じぐらいコスト安くてできるはずなんですね。それを全然しないまま来ているというのは、今の石田さんのご指摘のような問題が出てくると思います。電話勧誘でこういった電気通信サービスの内容を話されてもわからない。私の知識が足りないだけでなく、知っているつもりでもわからない。細かいことになるとすぐ忘れてしまう。やっぱり手元にどんな内容か文字の情報がないと、話もついていけないというのが実態だと思います。電話勧誘を否定するつもりはありませんけれども、電話勧誘がもっと有意義で、かつ効率的な手段となるようなことを、通信業界ですから、それくらいのことは考えていけるんじゃないかと思います。ぜひ検討課題として受けとめていただけたらと思います。これは、今、石田さんのご指摘に乗っかってお願いする次第ですので、現在の技術はそれを十分カバーできるんじゃないかと思えますので、無理なら無理ということでもよろしいですが、せめて検討はしていただけたらと思います。

ほかにご質問、ご意見ございましたら。どうぞ、森さん。

【森主査代理】 ありがとうございます。今の電話勧誘絡みではありますけれども、TCAさんに教えていただきたいのですが、8-2-1、さまざまな取組をしていただいています、6ページの適切な勧誘行為の推進というところですが、この6ページの下の四角ですね、取組のほうの4番目、不適切な営業の発生時の代理店指導ということなんですけれども、これは大変いいことだと思いますが、疑義の生じた代理店ということなんですけれども、どのように摘発といいますか、その疑義の端緒、どこから生じたものを取り上げてこれをされているのかということと、あと、もしわかるようでしたらその実績ですね、何件ぐらいされているのかというようなことを教えていただければと思います。よろしくをお願いします。

【新美主査】 TCAさん、よろしくお願いします。

【水谷オブザーバー】 TCAでございます。

疑義の生じた代理店のヒアリングについては、通常、クレームベースで各社対応する中でこういった確認をしていると聞いております。

2つ目のどのぐらいの件数が生じているかというところについては、済みません、現状、数字を持ち合わせておりません。

【新美主査】 はい、どうぞ。

【森主査代理】 ありがとうございます。済みません、では、これは各社対応ということなんですね、TCAさんでということではなくて。

【水谷オブザーバー】 はい、協会としての対応ではなくて、個社ごとに対応していることでございます。

【森主査代理】 なるほど、なるほど。済みません、失礼しました。ちょっと誤解をしていました。なので、ここからはコメントで、TCAさんとテレサ協のFVNO委員会さんに対してなんですけれども、今回、代理店届出制のようなものが導入されたのも、もう釈迦に説法ではありますが、やはりどうしてもそれぞれのプレーヤーを把握しないといけないということが考え方としては背景にありますので、いろんな取組をされる中で、できれば個社にアプローチするようなもの、もちろん、例えばツールをアップデートするとか、研修会をやるとか、そういうマスのことももちろん意味のあることだと思いますし、これからも引き続きやっていっていただくことなんですけど、やはり個々の代理店なり何なりがどうしてその問題が起きたのかというようなことに着目をしないとなかなかその状況が変わらないということで、今回の届出制みたいなこともできているかと思っておりますので、自主規制のほうも、そういった制度の変更に伴った考え方といいますか、そういうことをちょっと検討していただければいいかなと思います。

【新美主査】 どうもコメントありがとうございます。

ほかに。市川さん、どうぞ。

【市川構成員】 1点コメントで、電気通信サービス向上推進協議会の花岡さんのご発表のところになります。ここのモニタリング会合もそうですし、ほかの場でも自主的な基準をきちんとしていただくということでお進めいただいて、今、スケジュールのことも12ページ、13ページに書かれておりますが、正しく手続を踏まれておられます。多分、おそらくステークホルダーばかりで大変だったと思うんです。しかし、こういってやはり

自律的にルールをつくっていくこと、いろんなどころから直接言われてどう、という話だけでなく進められること自体が非常に大切だと思っておりますので、ご苦労さまでしたという話と、2月の発表をお待ちしております。

【新美主査】 ありがとうございます。

まだもう一つ重要な議題がございますので、そちらに移りたいと存じます。議題の3と4でございます。実地調査の主な結果（MVNOサービス）について、それと、要改善・検討事項（案）というものがございます。この2つにつきまして事務局からご説明をいただきます。その2つの説明が終了した後に、まとめて質疑、ご意見を賜りたいと思います。

それでは、事務局から説明よろしく申し上げます。

【梅村消費者行政第一課長】 事務局でございます。それでは、資料8-3、MVNOのサービスの今回の実地調査の主な結果についてご報告をいたします。

1ページをお願いします。今回の調査対象事業者につきましては、MVNOサービスを提供する事業者でございまして、店舗販売を実施しない者を除いて上位10社に対して行っております。実地調査の方法につきましては、昨年同様でございますが、ポツの3つ目でございますように、各社10回から52回の合計276回の調査を実施しております。また、その下のポツにございますように、原則は販売員からの説明を受け、契約を求められたときにサインをせず、に手続を中断する方法によって行っておりますが、一部につきましては、青少年フィルタリングの有効化措置の履行などを確認するために、一部店舗において端末の購入及び通信サービスの契約までを実施してございます。これは30件程度となっております。一番最後のポツにございますように、調査の性質上、個々の回答は調査員の主観に左右される部分もございますので、一定の誤りも含まれ得ることを前提として結果を解釈していただければと思います。

2ページでございます。まず、消費者保護ガイドラインにおいて求められる事項につきましての結果でございます。点線の囲みでございますように、見やすさのために、赤字で下線つきにつきましては実施率が半数に満たない事項、また、それ以外で留意すべき事項は赤字の点線、そして青字の波線につきましては実施率が85%の事項として整理しております。

まず、1.通信速度関係でございます。通信速度についてベストエフォートである旨の説明がなかった例、音声通話付43%、データ専用50%。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%。また、毎月のデータ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の説明がなかった例というのが、音声通話付で47%、データ専用9%と、こういった結果となっております。昨年と比率的にはあまり変わっていない、ほぼ同等の結果、著しい改善も見られなかったような結果となっております。

2.の料金プランにつきましては、利用実態や要望についての確認がなかった例というのは、それぞれ7%、9%と。また、⑤の利用実態に応じたプランの案内がなかった例、こちらは音声通話付15%、データ専用20%となっております。青の実施率85%以上の事項が多かったという結果でございます。

3ページに参りまして、通信料金と月々の費用でございます。⑥から⑨の各項目について説明がなかった例、それぞれ挙げてございます。月額基本料金あるいは請求初月の費用につきましては、それぞれ5%、14%と比較的説明がなされておりますが、プレフィックス電話の月額料金、また端末の割賦支払い額につきましては、昨年より数字が落ちている状況でございます。また、⑩番の毎回の月々の総支払い額と内訳、これらの説明書面等を交付するなどの説明がなかった例が音声通話付で47%ということでございます。⑪番につきましては、昨年10月から消費者保護ガイドラインを改定いたしまして、期間拘束の契約の場合の総支払い額の目安・内訳を明示することが導入されてございますが、こちらにつきましては、実施ができていなかったものが音声通話付61%となっております。また対応が不十分な状況が見受けられたところでございます。

4.期間拘束・自動更新でございます。⑫につきましては、期間拘束について適切に説明がなかった例というのが音声通話付で43%、これは昨年は13%ですので数字的に悪くなっております。ちなみに米印の2つ目のところに書いてございますように、本調査のMVNOの対象事業者は、事業法改正によりまして違約金が1,000円以下となった事業者のみとなっております。

5.に参りまして解約時費用、こちらにつきましては、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というのも、昨年の14%と比べると36%ということで、音声通話付の部分につきましては数字が悪くなっているところでございます。⑬番につきましては、この基本料金は解約月では日割りされないという説明がなかった例というのは音声通話付で54%ということで、その説明が十分対応できていない状況にあると考えられます。

4 ページに参りまして、6. と 7. は制度改正の影響を見る項目でございますが、初期契約解除につきましては18年10月より音声通話付サービスの初期契約解除制度を導入してございます。

⑰番でございますが、この初期契約解除について説明がなかった例というところ、音声通話付のサービスについて32%ということで、数字の改善は大きく見られなかったものでございます。データ専用については18%。

また、⑱番でございますように、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という場合にこの説明がなかった例というのが音声通話付で66%ございました。

また、フィルタリングの関係でございますが、⑳番でございますように、実際に端末を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というのが音声通話付で47%ございました。また、㉑番でございますように、子供が使用することを伝えた場合のフィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例というのは19%、一方、店頭でフィルタリングを有効化してもらわなかった例というのが53%と非常に高い数字でございました。この53%には、このうちの23%は、設定方法が記載されたホームページあるいは書面の交付などが行われた上で、自分で設定するように案内されているものも含まれてございます。

8. でございます。㉒番でございますが、事業者指定のアプリを用いる通話サービスにつきまして、緊急通報に非対応であることの説明がなかった例というのが47%ということで、こちら数字が昨年より落ちている状況でございます。

5 ページに参りまして、ここからは消費者保護ガイドラインで定められておりませんが、MVNOに特徴的な事項ということで調べたものでございます。SIMカード・端末設定関係でございますが、このSIMカードのサイズについての確認または注意喚起がなかった例、音声通話付38%。また、使用する端末がSIMロック解除されているか、もしくは動作確認済みのものであるかの確認・注意喚起がなかった例、音声通話付で40%、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、音声通話付で57%となっております。

また、キャリアメールの提供がないことの説明がなかった例、こちらが66%となっております。

MNP転出料については、説明がなかった例が音声通話付で43%。

また、転出料がある旨は伝えられたが、具体的な金額についての説明がなかった例が音声通話付で10%ということでした。

最後、参考に、待ち時間、契約手続時間、この覆面調査におけるものを示してごさいます。⑩番、接客前の待ち時間でごさいますが、15分未満というのが、音声通話付86%、データ専用で91%と大宗を占める状況でごさいました。また、⑪番、販売員との接触から手続終了までのおおよその時間でごさいますが、「30分以上1時間未満」が最も多い結果となっております。ただ、こちらにつきましては、オプションなど申し込まないなど、今回、特別な前提に立って調査を行っておりますので、あくまでも参考値ということでご理解いただければと思います。

6ページ以降はバックデータとなります。

続きまして、資料8-4に参ります。要改善・検討事項の案を作成いたしております。

まず、MVNOサービスでごさいます。こちらにつきましては、今回、覆面調査を行っておりますので、その部分を記載しております。実施状況が悪かった事項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など、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としております。また、1月に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に特徴的な事項についても利用者への丁寧な説明に十分配慮することが求められるとしております。これらにつきましては、本会合後、改めて総務省からも各事業者にデータを提供しつつ改善指導を行いたいと考えております。調査対象以外の事業者においても、みずか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としております。

2.が苦情・相談分析関係でごさいます。前年同期と比較しまして苦情件数は全体として2.7%減となっていること、また、データ通信専用サービスは39.8%増となっていることを記載しております。3段落目に参りまして、データ通信サービスにつきましては、この契約初期を中心として「契約解除」や「通信料金の支払い」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としております。また、通信速度の関係は、これは減少傾向にごさいますが、依然としてMNOと比べて1.7倍の比率で生じている。この事業者団体が作成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としてございます。

2 ページに参りまして、MNOでございます。こちらは苦情・相談の分析をもとに記載してございます。苦情相談件数は大きく増加、9.3%増となっていること。そして、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「契約解除の手續（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、事業者において、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策定、拘束期間全体にわたる支払い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・推進していくことは必要であるとしております。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、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としております。

3のFTTHサービスでございます。苦情相談件数が増加をしており、全体に占める比率も最も高くなっていること、そして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いることを記しております。また、要因として、「事業者の信用度への不安」が依然として上位に挙がっております。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、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ことを期待されるが、各事業者及び事業者団体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としております。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、この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していく必要があるとしております。また、2019年7月より開始されました。事業者変更に係る苦情相談も一定数あることから、こ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ということ。また、さらにとということで、法人からの苦情相談に関しても、現状の課題を認識した上で適切な対応が必要としております。

3 ページ、その他でございますが、消費者保護ルールの検証に関するワーキングで取りまとめられた報告書において、この消費者保護ルールをさらに充実する観点から取り組むべき事項として挙げられております「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は必要であるとしてございます。

以上でございます。ご審議のほどよろしくお願いいたします。

【新美主査】 ご説明ありがとうございます。

それでは、ただいま説明のありました議題3及び4につきましてご質問あるいはご意見いただければ、ご発言いただきたいと思えます。じ森さん、どうぞ。

【森主査代理】 済みません、細かいことですが、今、8-4で要改善・検討事項（案）のご説明をいただきました。これで結構かと思えますけれども、1ページ目MNOサービスの1番、実地調査のほうですが、1.の2段落目ですね、「特に、青少年フィルタリングに係る確認・説明」というところで、確かにフィルタリングの数字がよくないわけですが、資料8-3を拝見しますと、4ページのところにこれがありまして、4ページの7番ですね、フィルタリング関係ということになってはいますが、やはり一番目につくのは、店頭で使用する者が子供であることを伝えた場合の店頭購入の音声通話付53%というこの赤字の部分ですね、店頭にてフィルタリング有効化してもらわなかった例というところがやはり数字が悪いので、ここも——ここもといいますのは、済みません、8-4ですけれども、青少年フィルタリングに係る確認・説明とありますけれども、その有効化というようなことも書いていただいたらどうかなと思いました。

以上です。

【新美主査】 どうもご指摘ありがとうございます。

ほかにコメント。何か事務局ありますか。

【梅村消費者行政第一課長】 ご指摘もとてもだと思いました。

【新美主査】 ほかにご質問、ご意見。石田さん、お願いします。

【石田構成員】 MNOさんについてですけれども、新しいサービスの契約をする手前で、旧契約を理解していない消費者、現在自分が使っているものを理解していない方がたくさんいらっしゃいます。例えば、旧契約から新しい契約に移ったとき、前の端末の割賦割引が受けられなくなった、それだったら移行しなかったとか、解約料がかかるという場合があるということもよく理解していないことがありますので、新契約についての新料金プランや解約費用を設定ということだけではなくて、旧契約から新契約への移行前後のことについてより詳しく説明をする必要があるというようなことも入れていただけたらいいの

かなと思いました。

【新美主査】 ほかに。北さん、お願いします。

【北構成員】 要改善・検討事項についてはこのとおりでいいと思いますが、MNOさんにこの場をかりてぜひお願いしたいことがあります。先般の法改正によって端末の代金が上がって、端末販売全体が低調になっており、MNPの数も減っているということで、手数料収入が厳しい、減っているという代理店さんが増えています。と同時に、特にauさん、ソフトバンクさんでチャンネルの再編が行われている最中で、ショップ・代理店の振り落としが行われています。そうすると、代理店さん、あるいはショップとしては、何とかここを乗り切ろう、収入をふやそう、あるいは評価ポイントを稼ごうとして無理な販売を行うことが懸念されます。実際に先々週、私と同年代の知人が実家に行ったら、自分の親、お父さん、お母さんが3Gケータイからスマートフォンにマイグレーションしていました。その契約内容を見たら、256ギガバイトのSDカードがそれぞれ1枚ずつついてたんですね。そんなに使う必要はないはずだということで、私の知人がショップに行くと話を聞くと、「いや、たくさん写真撮るでしょうから」みたいなことでへらへらした対応をされたそうです。ここではあえて申し上げませんが、ショップ名までわかっています。しかし、お父さんとお母さんは「やめてくれ」「そのお店にはこれからもお世話になるから、事を荒立てないでほしい」と言うので、そのままになっています。こうやって苦情相談として挙がってきているのは氷山の一角なのであって、声を上げていない人、あるいは気がついていない人もたくさんいるのではないかと思うんですね。

結局、無理販というのは情報弱者といいますか、ITリテラシーの低い人のところに向かってしまうので、キャリアさんは、自分たちのショップでどういう販売が行われているのか、例えば256ギガバイトのSDカードって一番わかりやすいと思うんですが、これが70代以上とか60代以上の人に販売されている件数をチェックしていただきたいと思うのです。何かかんぼみたいなんですが、不適切な販売が行われているのではないかと思います。データをチェックすればすぐにわかるはずなんですよ。また、キャリアさんの手数料体系自身も、上位の料金プランに加入させるようなラダー設定になっており、シニアが「ウルトラギガモンスター+」に入っているといった話も聞いています。そういう不適切な、本来必要のない上位の料金プランを契約させることを、スタッフたちに強いるような手数料体系とかラダー設定になってないだろうか、ということと同時にチェックしていただきたいと思います。料金・手数料体系、ラダーの見直しと、実際にシニアに対する事

後チェックですね。いろいろなものが附属品としてついていないだろうかということは、データを見ればすぐにわかると思うんですよね。逆に何でチェックしてないんだろうと思います。ぜひお願いしたいと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。大事な指摘だと思いますので、これは今回の改善・検討事項の中には入っていませんけれども、ぜひその点は十分にご検討くださいということで要望として述べられたと思います。

ほかに。どうぞ、黒坂さん。

【黒坂構成員】 黒坂でございます。

MVNOの実地調査を受けてコメントを2つ申し上げます。

1つ目は、MVNO及び業界団体の皆様ですが、実地調査、これまでもMVNOさん以外も含めていろいろなMNOさんであるとかにやっていただいて、それぞれなかなか強烈な結果が出ていることも多かったと思いますが、今回もやはりいろいろ課題が見えてきているかなと思います。

ちょっと個人的な関心というわけでどうこうするわけにはいかないんですが、ただ、社会的にも、例えば先ほど森先生がおっしゃっていたフィルタリングのところであるとかは、おそらく今後、昨年の法改正後のMNOさんも含めた新しい業界体制を含めて流動性が高まるであるとか、影響がより大きく広がっていく可能性があると思います。ですので、このタイミングでの調査結果を踏まえて、今後、一層改善をお願いできればと考えているところです。ほかの項目についても同様でございます。というのが1つ目です。

2つ目は、これは事務局の総務省の皆さんに対するご意見になるかもしれませんが、要改善・検討事項について、全般について、私、もちろん異論があるものではございませんので、このとおりに進めていただければと思います。が、おそらく今回、MVNOさんへの実地調査（覆面調査）を行った結果、行政指導的なものということが一部入ることになると思います。これ、1つ目の私の意見と若干整合しないように聞こえてしまうところがあるかもしれないという留意つきなんですけれども、この①から⑩までの項目が全て同じような濃淡で同じように位置づけられるべきなのか、あるいは、より業界であるとか社会全体で課題意識を強く持たなければいけない項目があるのかということは、若干の議論の余地があるところがあるのではないかなと思います。もちろん理想論としては、この全てが非常にいい状態で達成されるということは期待されるべきところだと思うんですけれども、ありていに申し上げて、これ、MVNOさんだから、ここについてはそれほど世の中

大きく関心を持っていないよねと。いやいや、でも、MVNOさんだからこそ、ここについては関心を持たれるべきだよねという濃淡というのは、私、やはりあるんじゃないかなと思います。ですので、おそらく今後指導されていくときに、そういった濃淡であるとか、よりここは可及的速やかに対応していただきたいであるとか、そういっためり張りのようなことをぜひ検討いただいた上で、課題解決につなげていただくことが必要なのではないかと。

これ、おそらく、蛇足ではあるんですけども、MVNOさんに限らず、今後、こういった実地調査（覆面調査）は、MNOさんに対するものも含めて継続されていくものだろうと思います。そのときにもおそらく同様のことがあるのではないかと。つまり、今解決すべきこと、今取り組むべきことをより積極的に関与していただいて、言ってしまえば、そうでないところについては少し様子を見ましようとかか、継続的に状況を見ましようかというような判断ということも必要になってくるのではないかなと思いました。今後、どういうふうに取り組まれていくかはもちろんお任せしたいと思いますが、検討の材料としてご一考いただければと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

司会の不手際で時間も少し過ぎておりますが、ご発言、お一方だけ、時間超過を認めていきたいと思いますが、ご発言ございましたらどうぞ。よろしいでしょうか。

それでは、ただいまご意見いただきましたが、この要改善・検討事項の案につきましては格段の異論はなかったかと思えます。追加すべき要望がありましたので、それは事務局もそれを加えていきますということだったと思えますので、基本的にはこの案のとおりで手続を進めさせていただきたいと思えます。ご要望のあった点についてどう挿入するかは、事務局と私とで相談して最終案を詰めたいと思えます。そのような取りまとめでよろしいでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、本日の議事はここまでにしたいと思えます。

最後に、次回のスケジュール等につきまして事務局からご連絡お願いいたします。

【東消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。次回の第9回の会合の日程、場所等につきましては、今後、調整の上で、別途、事務局のほうからご連絡をさ

せていただきたいと思いますので、よろしくお願ひいたします。

【新美主査】 それでは、第8回会合はこれにて終了したいと思います。熱心なご議論ありがとうございました。