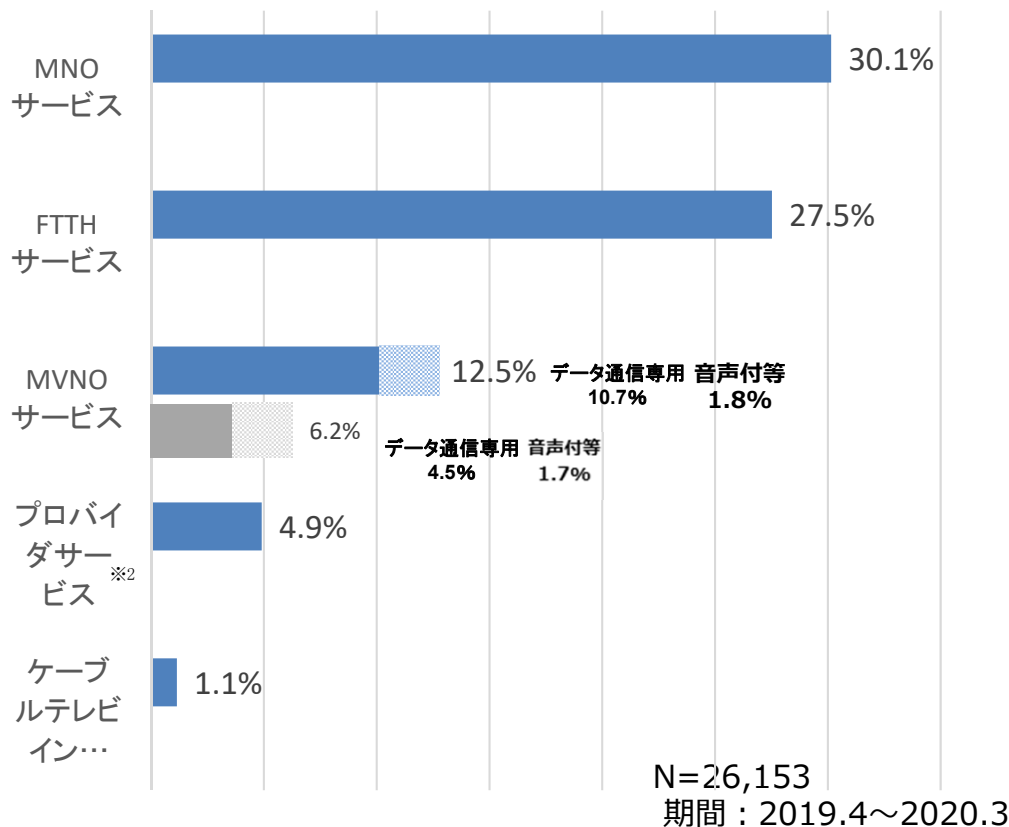


電話勧誘に関する苦情相談の現状 (2020年度上半期)

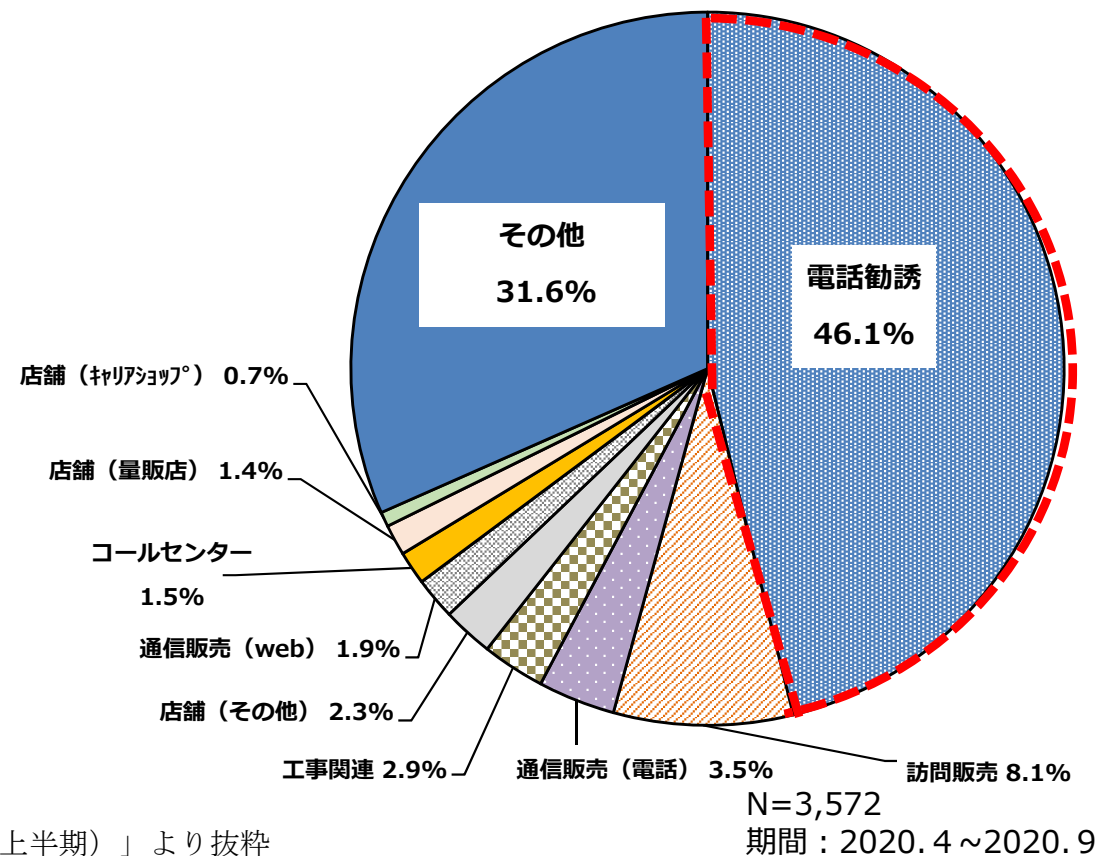
令和3年3月2日
事務局

- 2020年度上半期、通信サービスに関して寄せられた苦情相談のうち、FTTHサービスに関する苦情は全体に占める比率は27.5%と全サービスの中で2番目に高かった。
- とりわけ、FTTHサービスに関する苦情相談の起因となっている主な販路が電話勧誘(全体の約46.1%)であることはこれまでの分析結果から変わらない傾向になっており、今後の議論を進めていく上でも考慮する必要があると考えられる。

2020年度上半期 サービス種別苦情件数割合



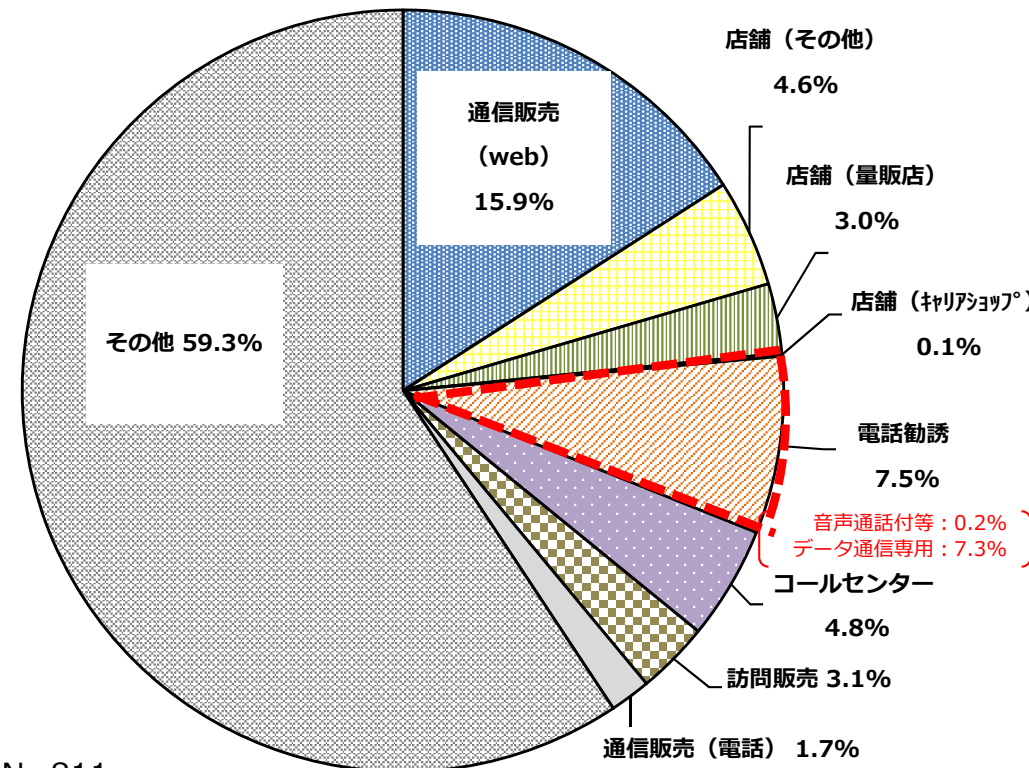
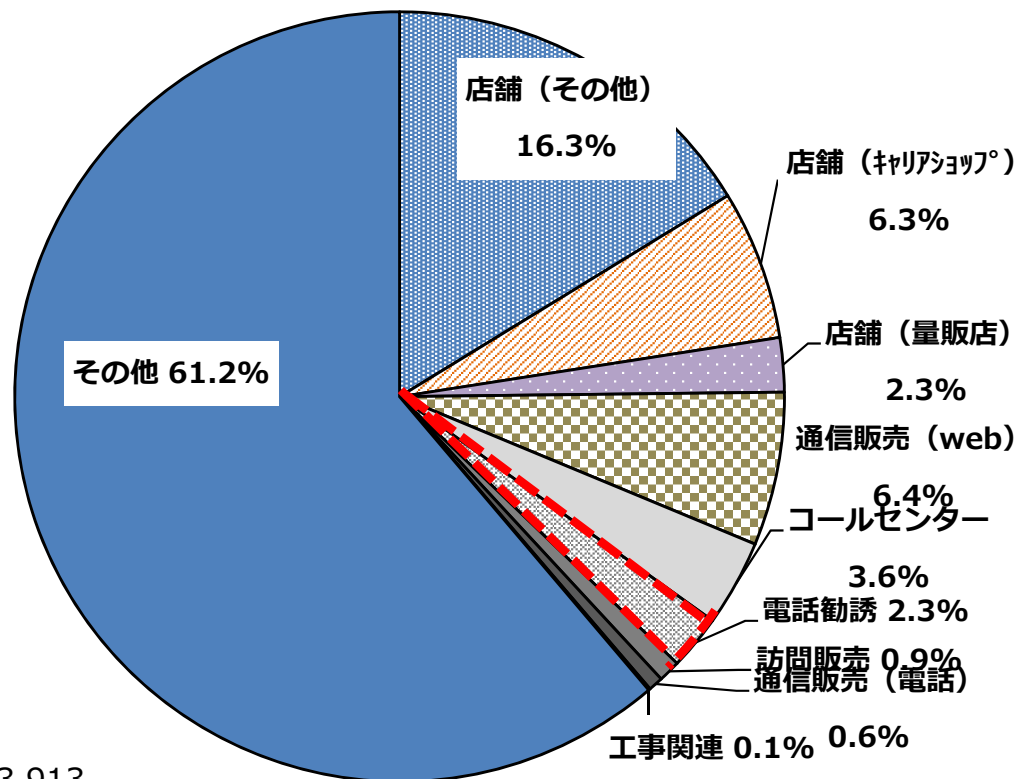
苦情相談の要因となったチャネル【FTTHサービス:2020年度上半期】



- その他の主要通信サービスを見ると、電話勧誘を起因として発生した苦情相談はMNOサービスでは約2.5%、MVNOサービスでは約7.5%、CATVサービスでは約6.7%と比較的少ない。
- 一方、ISPサービスではその苦情相談にFTTHサービスとの一体型サービスに関する苦情が含まれるとはいえ、約36.4%が電話勧誘を起因として発生した苦情相談となっており、決して少なくない割合になっている。

<MNO>

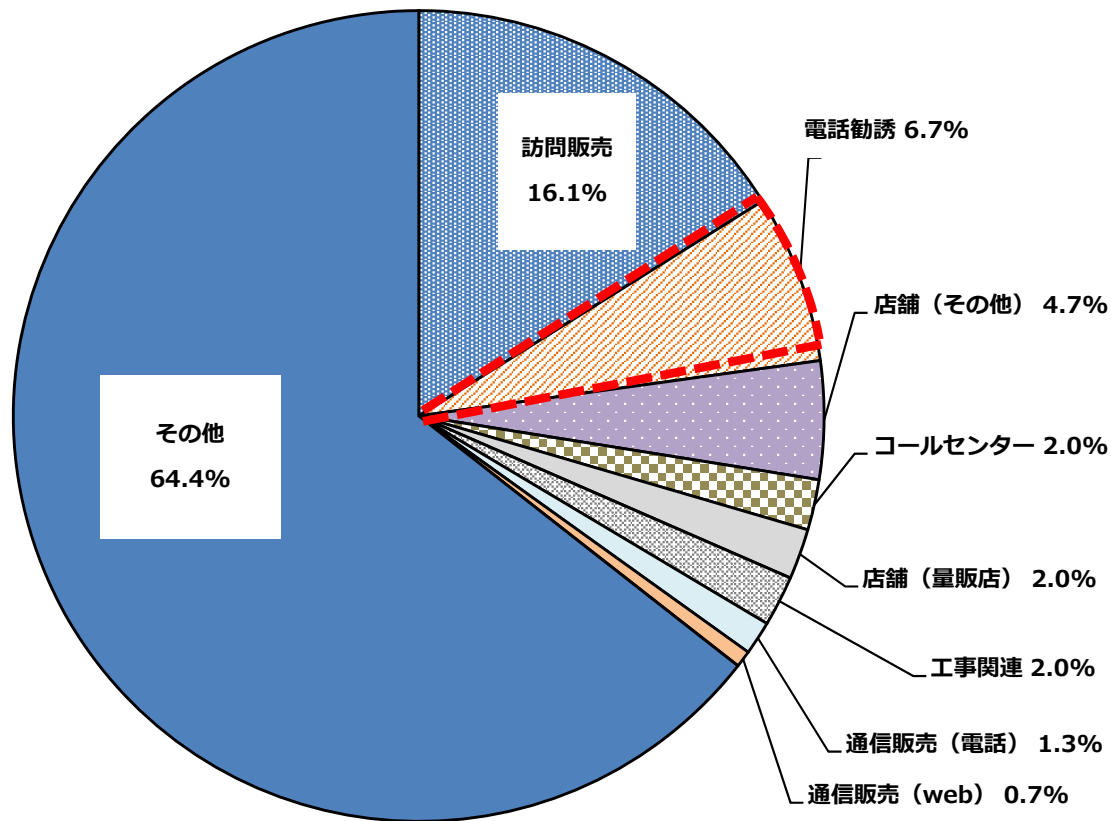
<MVNO>



N = 3,913
期間：2020.4～2020.9

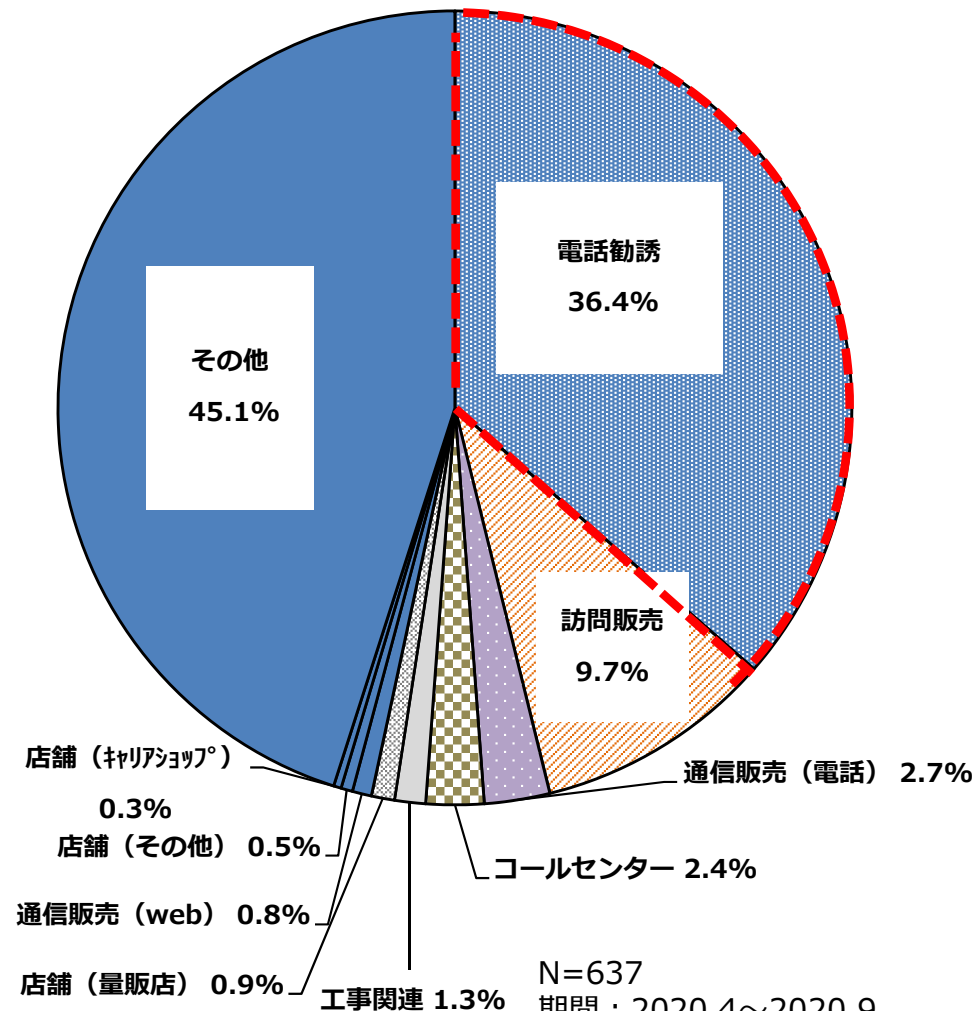
N=811
期間：2020.4～2020.9

＜ケーブルテレビインターネットサービス＞



N=149
期間：2020.4～2020.9

＜ISPサービス＞



N=637
期間：2020.4～2020.9

- 総務省では、電気通信分野における消費者利益の向上を目的として、**消費生活センター、電気通信事業者、国等の関係者により継続的な意見交換を行い、消費者関係施策の一体的推進に取り組む場**として、各総合通信局等において**電気通信消費者支援連絡会**を開催。
- 2020年度上半期の電気通信消費者支援連絡会では、4箇所の総合通信局等において、**電話勧誘・訪問販売に関する課題**をテーマに意見交換を実施。

消費生活センターから寄せられた主な意見・要望

- ・ **不招請勧誘の禁止**
 - ・ **後確認の徹底・書面を参照しながらの説明の実施**
 - ・ **トラブルになった時に「言った・言わない」の争いにならないよう、勧誘時の録音を消費者に公開する義務**
 - ・ **契約の認識がない消費者が多い。契約締結前に消費者が書面等を見た上でじっくり検討できる時間を設けるといった事業者の工夫や、契約書面に署名をしてから契約成立とするといった制度的対処が必要。**
 - ・ **不適切な勧誘により契約させられた利用者は、無償解約できるようにすべき。**
- 5以上の団体から指摘あり