

# ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方： ウェブでの各種手続について

---

令和3年3月2日  
事務局

- 新型コロナウイルス感染症の拡大が1年以上にわたり続く中で、MNOをはじめとする各通信事業者では、事業者自身によるウェブ手続等への誘導や、利用者のニーズの拡大により、コールセンターやウェブ手続の利用が拡大した。
- その結果、コールセンターに多数の入電が集中したことによる「電話が繋がらない」といった声やチャネルごとの対応手続が異なることにより「解約できない」といった声がきかれたところ。
- こうした結果は2021年2月2日の第10回モニタリング定期会合における苦情相談の分析結果としても見られたところであり、今後、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機とした「新しい生活様式」が定着していくことを前提とすれば、こうした傾向について注視をしていくことが必要。

## 主な論点

- ウェブ手続の重要性は今後もましていくところ、特に、ウェブで解約手続ができないことについて苦情相談が寄せられている。この点について改善の余地はあるか。

## 進め方(案)

- 電気通信事業者に対するヒアリング（「競争ルールの検証に関するWG」との合同でのヒアリングを想定）を行い、対処を議論してはどうか。

- 日本国内における新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、2020年4月の緊急事態宣言の発令や**総務省の要請等も踏まえ**、MNO4社をはじめとした各電気通信事業者においては、**店舗の受付業務の縮小や営業時間の短縮等を実施**。
- 5月25日に全国的に緊急事態宣言は解除されたが、今後、**当面の間、新型コロナウイルス感染症の対策を続けながら日常生活を送っていく「ウィズコロナの時代」に入ったと考えられる**。
- このような時代においては、**対面での接客に一定の困難を伴うため、利用者との接点として、オンライン窓口(ウェブ受付)やコールセンターの重要性が増していくことが見込まれる中で、消費者保護の在り方等について検討を行っていく必要があるのではないか**。

## 主な論点

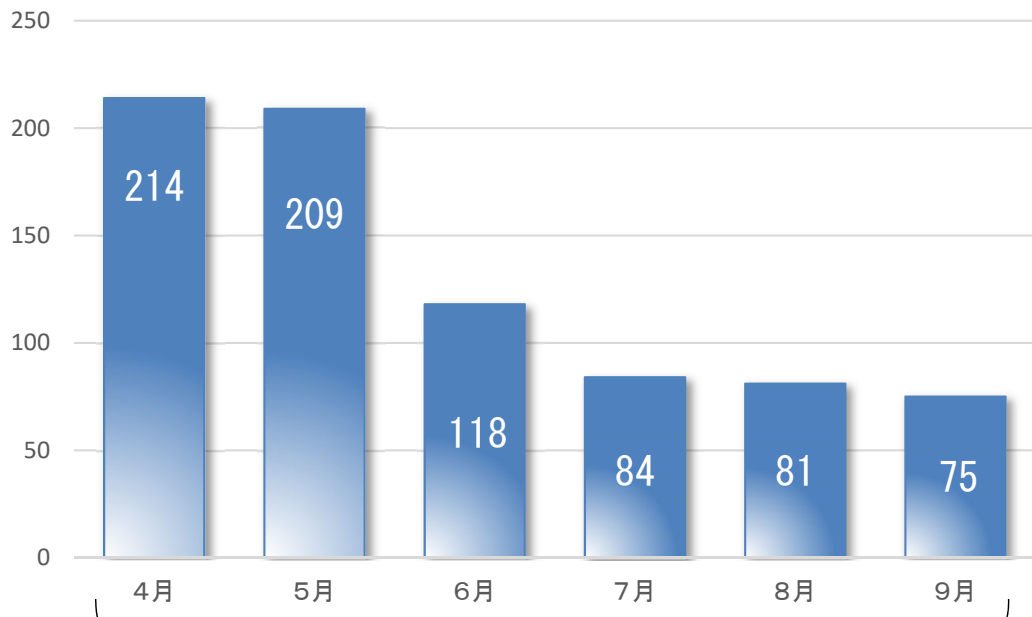
- 短期的には、次のような論点について議論を行う必要があるのではないか。
  - **店舗におけるソーシャルディスタンス(社会的距離)の確保などの感染対策の取組及びその課題はどのようなものであったか。**
  - **オンライン窓口は、これまでは比較的ICTリテラシーが高い利用者が利用する傾向にあったが、今般のオンライン窓口への誘導により、多様な利用者が利用する中で、利便性などについて顕在化した課題はないか。**
  - **コールセンターの重要性が増していく中で、各社どのような対応が行われたか。また、好事例として横展開できるものはないか。**
- 中長期的には、事業者においては、**オンライン窓口やコールセンターがより円滑に利用できるような体制の整備などについて検討する必要があるのではないか**。また、利用者への接点が多様化していく中で、**適合性の原則はどのように担保されていくのが議論する必要があるのではないか**。

## 進め方(案)

電気通信事業者又は販売代理店に対するヒアリング(「競争ルールの検証に関するWG」との合同でのヒアリングを想定)を行い、**中長期も見据えた対処を議論してはどうか**。

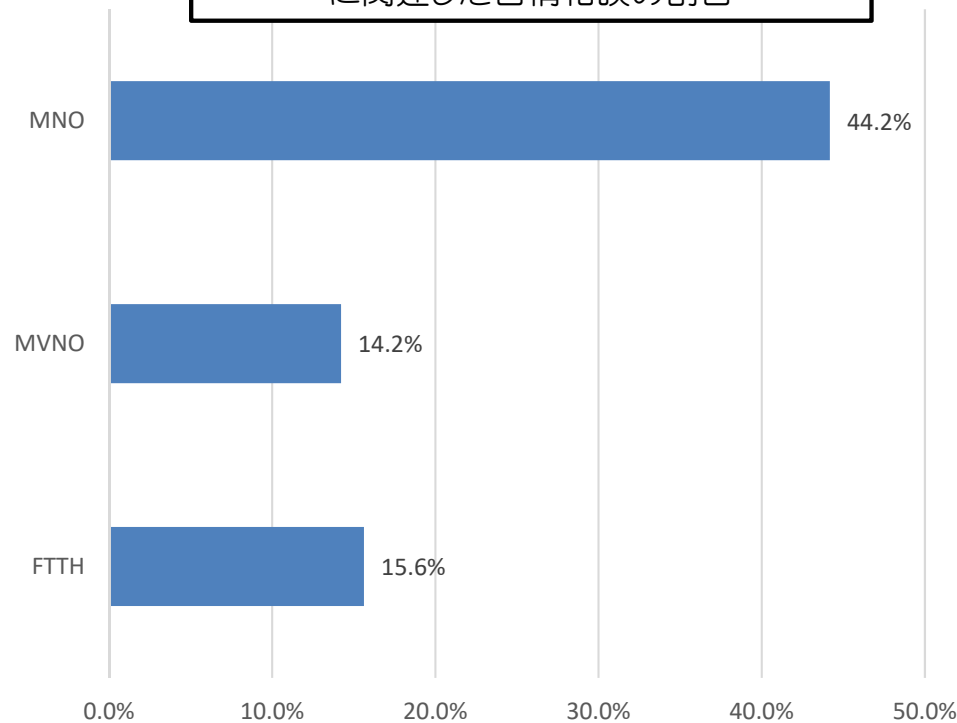
- 2020年度上半期から感染が拡大し始めた新型コロナウイルスは生活の様々な場面に影響を与えた。本分析では、新型コロナウイルスが電気通信サービスにどのような影響を与えたかを確認するために、電気通信サービスに対する苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連したものを分析した。
- 苦情相談の件数としては4月、5月が多く、その後は右肩下がりの状況となっている。また、サービス別に見ると、新型コロナウイルスに関連した苦情相談はMNOサービスに対して多く寄せられていることが分かる。

コロナウイルスに関連した苦情相談件数  
(2020年度上半期)



合計781件

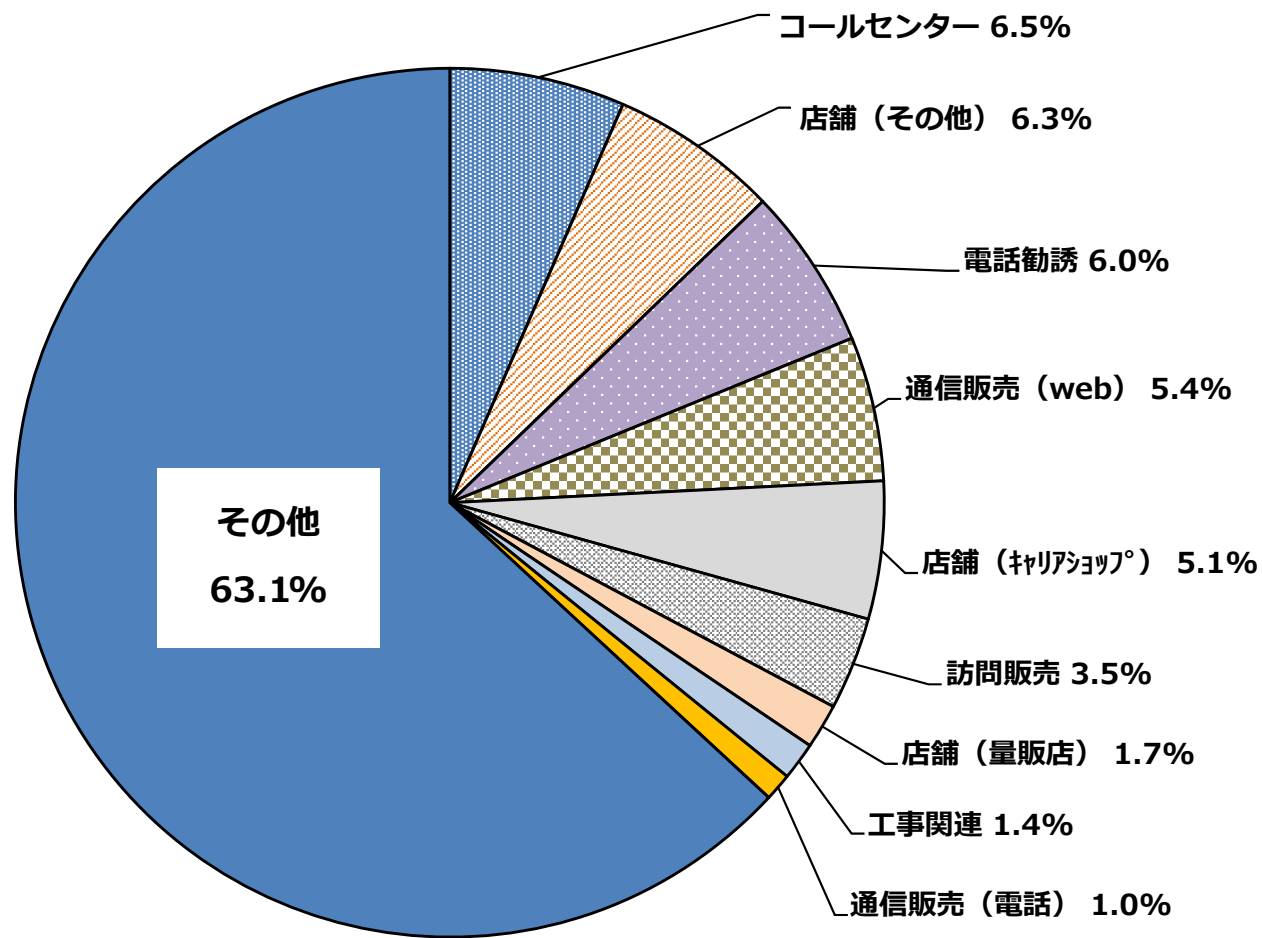
サービス別の新型コロナウイルス  
に関連した苦情相談の割合



注：その他サービスに対して寄せられた苦情相談もあり、また、複数サービスにまたがった苦情相談もあるため、合計は100%にはならない。

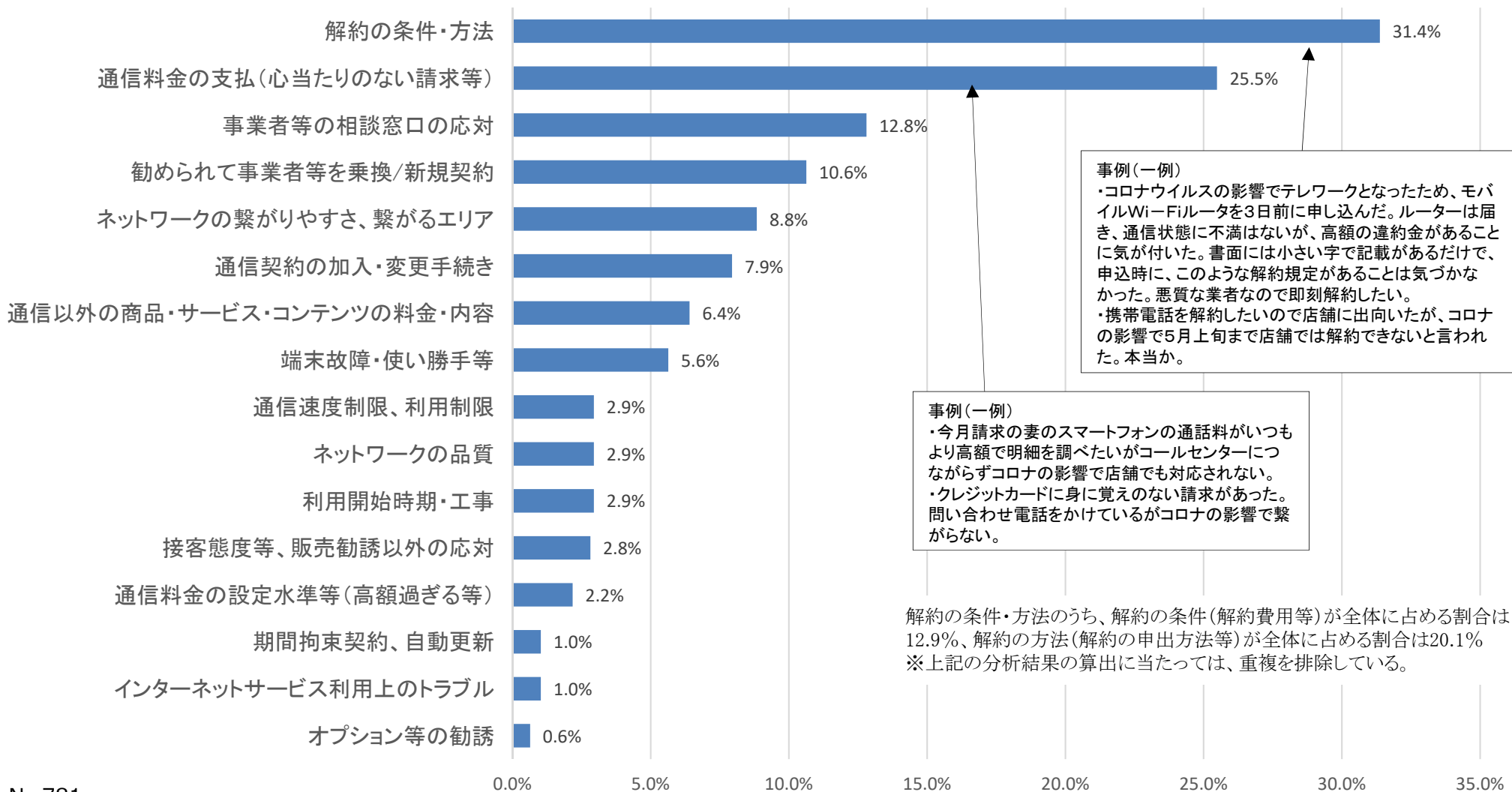
N=781  
期間：2020.4～2020.9

○ 発生チャネルとして「その他」に分類されている苦情相談が多く、「その他」を除くと、「コールセンター」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。これは、新型コロナウイルス禍における事業者の業務体制の変更でコールセンターに繋がらない、あるいは繋がっても事業者側がこれまでどおりに苦情相談への対応が出来ないということが一因にあると考えられる。



N=781  
期間：2020.4~2020.9

○ 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、その中でも「解約の方法(解約の申出方法等)」に関する苦情が多い。その後に、「通信料金の支払」、「事業者等の相談窓口の対応」が続く。新型コロナウイルス禍における事業者側の業務体制の変更が分析結果に影響していると考えられる。



事例(一例)  
・コロナウイルスの影響でテレワークとなったため、モバイルWi-Fiルータを3日前に申し込んだ。ルータは届き、通信状態に不満はないが、高額な違約金があることに気が付いた。書面には小さい字で記載があるだけで、申込時に、このような解約規定があることは気づかなかった。悪質な業者なので即刻解約したい。  
・携帯電話を解約したいので店舗に向いたが、コロナの影響で5月上旬まで店舗では解約できないと言われた。本当か。

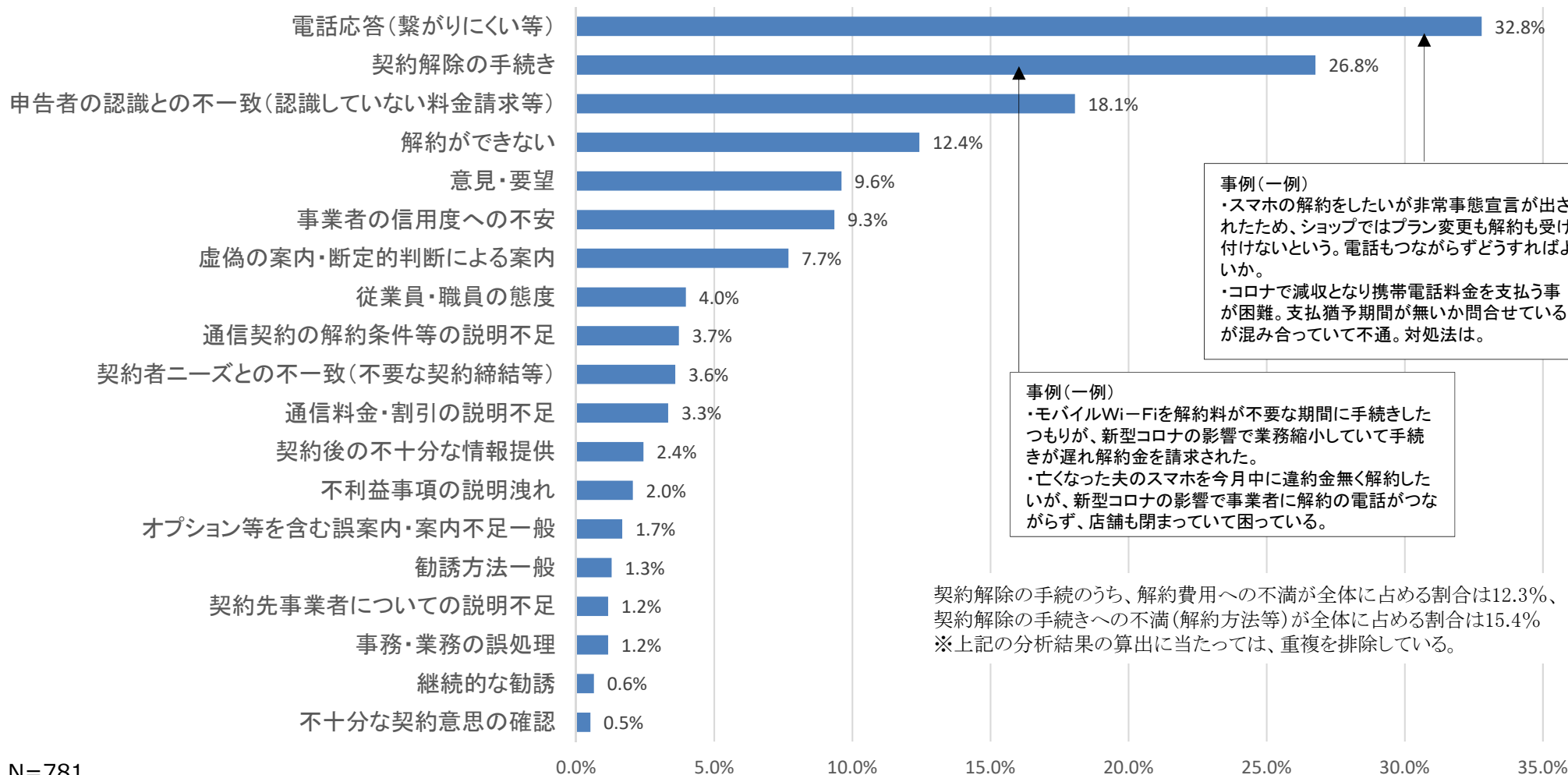
事例(一例)  
・今月請求の妻のスマートフォンの通話料がいつもより高額で明細を調べたいがコールセンターにつながらずコロナの影響で店舗でも対応されない。  
・クレジットカードに身に覚えのない請求があった。問い合わせ電話をかけているがコロナの影響で繋がらない。

解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は12.9%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は20.1%  
※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N=781  
期間：2020.4~2020.9

※ 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3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。

○ 「電話応答」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手續」、「申告者の認識との不一致」が続く。これまでの分析同様、コロナウイルス禍における事業者側の業務体制の変更により、利用者からの事業者等に対する連絡をこれまで同様に行うことが難しくなり、結果として解約の手續等でトラブルが起きていると考えられる。



事例(一例)  
・スマホの解約をしたいが非常事態宣言が出されたため、ショップではプラン変更も解約も受け付けられないという。電話もつながらずどうすればよいか。  
・コロナで減収となり携帯電話料金を支払う事が困難。支払猶予期間が無いか問合せしているが混み合っていて不通。対処法は。

事例(一例)  
・モバイルWi-Fiを解約料が不要な期間に手続きしたつもりが、新型コロナの影響で業務縮小していて手続きが遅れ解約金を請求された。  
・亡くなった夫のスマホを今月中に違約金無く解約したいが、新型コロナの影響で業者に解約の電話が繋がらず、店舗も閉まっています。

契約解除の手續のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は12.3%、契約解除の手續きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は15.4%  
※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N=781  
期間：2020.4~2020.9

※ 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。  
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

## IV その他

### <新型コロナウイルス感染症による通信サービスの苦情相談への影響>

新型コロナウイルス感染症の拡大による生活様式の変更等は通信サービスに対しても影響を与え、その結果は2020年度上半期の苦情相談の全体的な傾向からも見て取れる。具体的には苦情相談の発生チャネルとして店舗の割合が減少したり、電話応答や契約解除の手続を発生要因とする苦情相談が全体的に目立つようになっている。電気通信事業者及び事業者団体においては、新しい生活様式に対応した業務体制を構築することが必要である。

### <WEBでの契約の拡大>

新型コロナウイルス感染症の拡大も一因として、通信サービスにおいてもWEBでの契約に対する需要は高まっていると考えられる。総務省が行ったアンケートの結果からは、WEBでの契約においては、基本的な説明事項を全く確認していないとする利用者が少なくない割合いたことが分かったことから、サービスを契約した後にトラブルが発生する可能性が十分にあると考えられる。

このため、特に、WEBでの契約方式を拡大していく事業者においては、当該方式の長所・短所を認識した上で、利用者に対する事前の説明の工夫はもちろんのこと、利用者がトラブルに陥った時の十分なアフターケアの体制を整える必要がある。



# 関東弁護士会連合会から提出があった意見書について

## 1. 関東弁護士会連合会からの意見書について

令和2年12月25日付けで、関東弁護士会連合会からスイッチング円滑化タスクフォース宛に意見書の提出があった。

## 2. 意見の趣旨

国に、電気通信役務の提供に関する契約をした者すべてにつき、インターネットを利用してMNP予約番号発行手続および電気通信役務の提供に関する契約の解約手続（以下「解約手続」という。）を完結できるようにすること、ならびに契約者がスマートフォンを使用する電気通信役務の提供に関する契約を締結している場合にはその契約者所有のスマートフォンを利用してMNP予約番号発行手続および解約手続を完結できるようにすること、いずれについても行える状態にすることを携帯電話各社に義務づける法制度を整備することを求める。

## 3. MNPの対応状況について（MNPを伴う解約を含む）

「競争ルールの検証に関する報告書2020」を踏まえ改正を行った「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」（令和3年4月1日施行）において、対面や電話によらずインターネット等によるMNP予約番号発行を求める対象を、従来のMNOからMVNOへも拡大している。なお、MNPで移転先事業者と契約をした際、移転元事業者との契約は解約となる（インターネットでMNP予約番号を発行した場合は、移転元事業者との契約について、店舗や電話で手続きすることなく解約となる）。

### 【携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン 抜粋】

#### 5. 番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等

MNO及びMVNOが番号ポータビリティの利用に係る運用及び手続等において確保すべき事項は、次のとおりとする。

##### (3) 利用手続

携帯電話事業者は、番号ポータビリティに係る利用手続について、利用したい者にとって簡便で利用しやすいものとなるように努め、次に掲げる事項を行うとともに、適宜携帯電話役務の利用者の意見を聴取し、必要に応じ見直しを行うこと。

##### ① インターネット等を利用する方法による利用改善等

ア 移転元事業者による引き止め機会のない番号ポータビリティが可能となるように、移転元事業者における番号ポータビリティに係る利用手続は、対面や電話によらずインターネット等を利用する方法も可能とすること。

## 4. MNPを伴わない解約について

今後、競争ルールの検証に関するWG・消費者保護ルールの在り方に関する検討会（合同会合）で検討予定。