

2020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 (第1部)

令和3年2月
総務省

(注)資料が大部であることから、資料を3分割しております。

第1部はモニタリングの概要、苦情分析の結果、随時調査の結果、実地調査の結果

第2部はWEBでの契約に関する利用者アンケートの結果、支援連絡会における意見交換の結果

第3部は2020年度上半期モニタリングの結果をまとめた「要改善・検討事項」

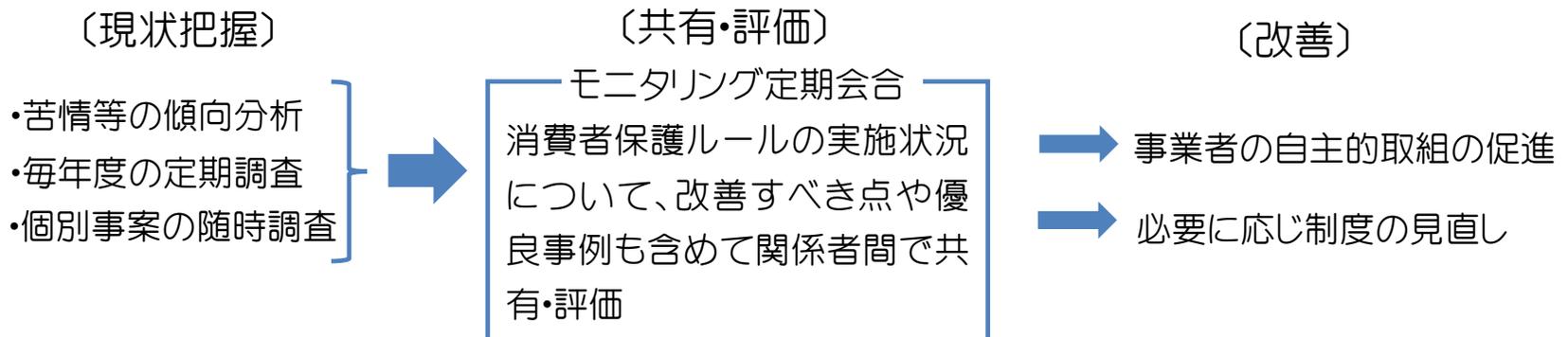
を掲載しております。

目次(第1部)

消費者保護ルール実施状況のモニタリングについて	…P. 2
モニタリングの対象・方法	…P.4
2020年度上半期苦情相談の傾向分析	…P.6
随時調査の結果について(2020年7月～2021年1月)	…P.37
実地調査の主な結果 (MVNOサービス)	…P.42

消費者保護ルール実施状況の モニタリングについて

- 消費者保護ルールを充実・強化[※]する改正電気通信事業法が平成28年5月21日に施行。
 - ※ 説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導
- 改正後の**法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況のモニタリングを実施。**
 - 総務省及び関係者[※]の間で実施状況について共有・評価等する「モニタリング定期会合」を開催。
 - ※ 有識者、事業者団体、消費者団体 等



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2020年度調査計画」(2020年10月7日策定・公表)に基づき、次の方法等により、調査・分析等を実施している。

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(実地調査、利用者アンケート等)

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	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">2020年度上半期の実地調査の対象</div> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供形態等をヒアリングにより把握 ・説明義務の履行状況等を実地調査により把握 	全国的な事業者全て	(今後実施予定)
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60%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85%になるように選定の上、調査が可能な事業者を選定	(今後実施予定)

2020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

2020年4月～2020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:38,930件^{※1} (このうち、約1/3の12,980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):30,722件 (このうち10,242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):4,437件 (このうち1,480件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):3,771件 (このうち1,258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、以下の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。

2020年4月～7月の期間→同年9月1日まで。2020年8月→同年10月1日まで。2020年9月→同年11月1日まで。

※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、勧誘時(検討時) 等)

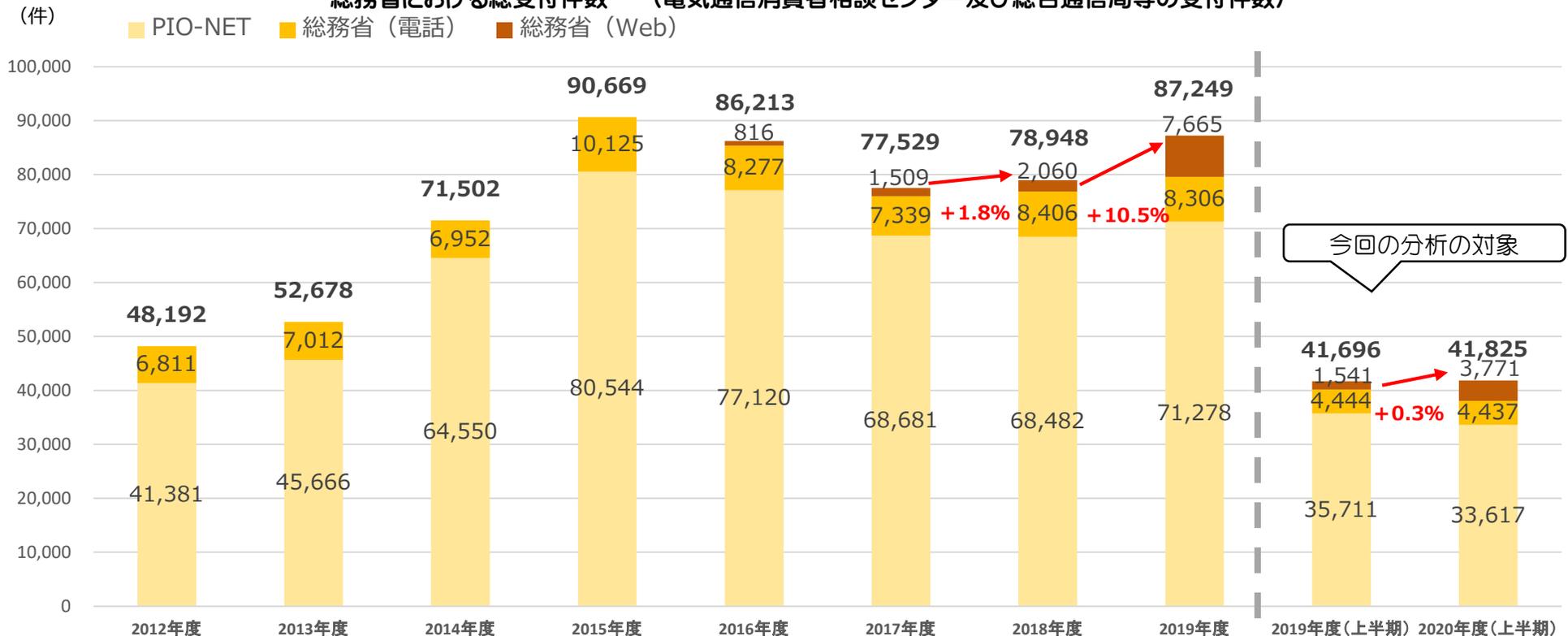
※1:事業者名をもとに判別。 ※2:実際には判別困難なものが多い ※3:おおむね、工事前又は契約書面到着後8日以内。

- 2020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ほぼ横ばい(0.3%増加)であった。
- 苦情相談の受付窓口別に見ると、消費生活センター、総務省(電話)ともに件数は減少しているものの、総務省(Web)での受付が増加しており、消費者が様々な窓口から苦情相談を伝えるようになってきていることがうかがえる。

※なお、本年においては、新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費生活センターのうち一部で苦情相談の受付体制に変更があったこと等には留意が必要

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)

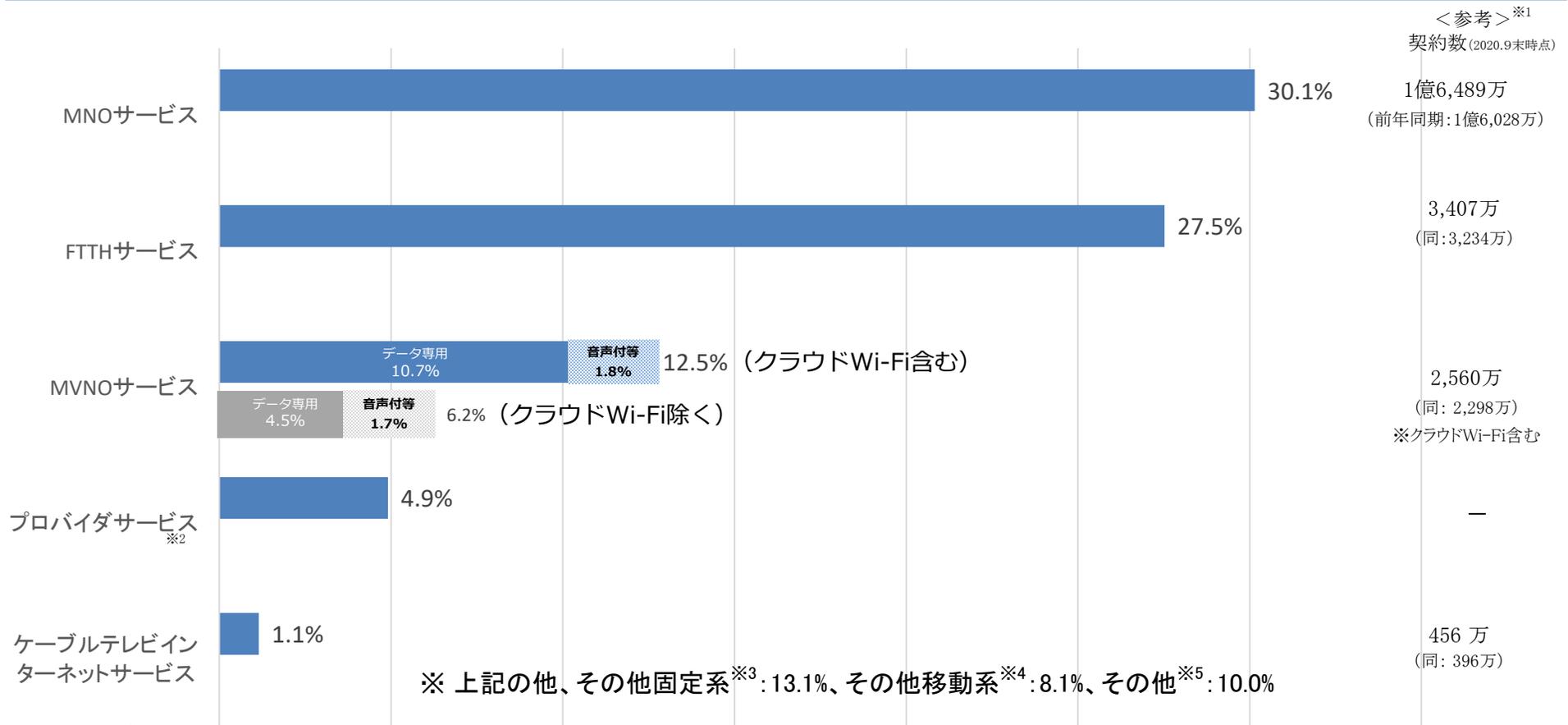


※1 PIO-NET登録分については、2012～2019年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。上半期で比較している数値は、その年度の1月1日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。なお、PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

※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。

2020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。MNOサービスの比率が最も高く、その次にFTTHサービスの比率が高い。



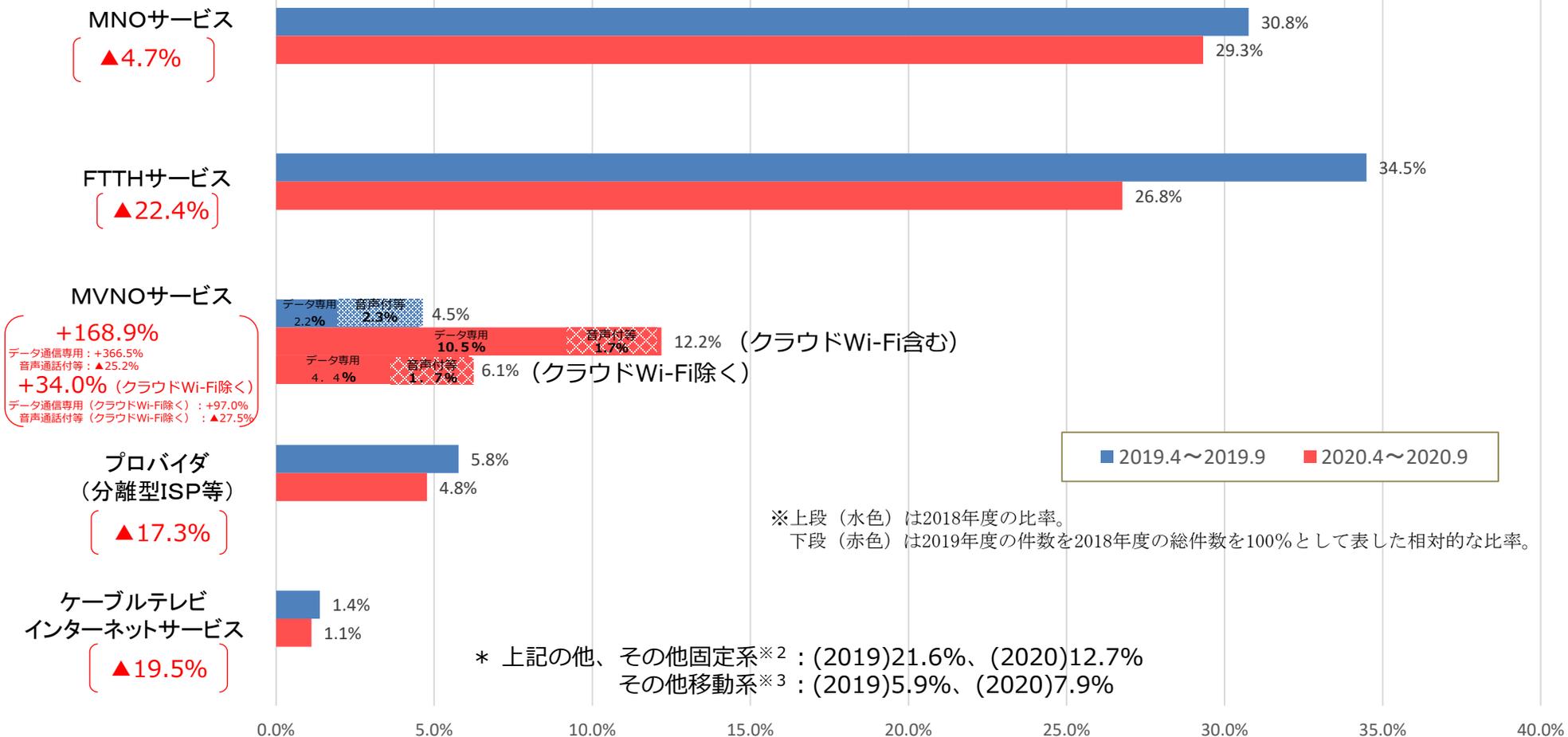
N=12,980 期間:2020.4~2020.9

※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(令和2年度第2四半期(9月末))」(2020.12.18)より、引用。
 2020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)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等に関するものが含まれている。
 ※5:「その他」には、スマホアプリ、PCの保守管理等に関するものが含まれている。

サービス種類別 2019年度上半期・2020年度上半期総量 比較

○ 2020年度上半期は、前年度上半期と比較して、MVNO(データ通信専用)サービスの著しい増加を除き、全体的に減少傾向にある。※新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費生活センターのうち一部で苦情相談の受け付け体制に変更があったこと等には留意が必要。

2019年度上半期の総件数(約40,025件)を100%とする相対的な比率(推定値)

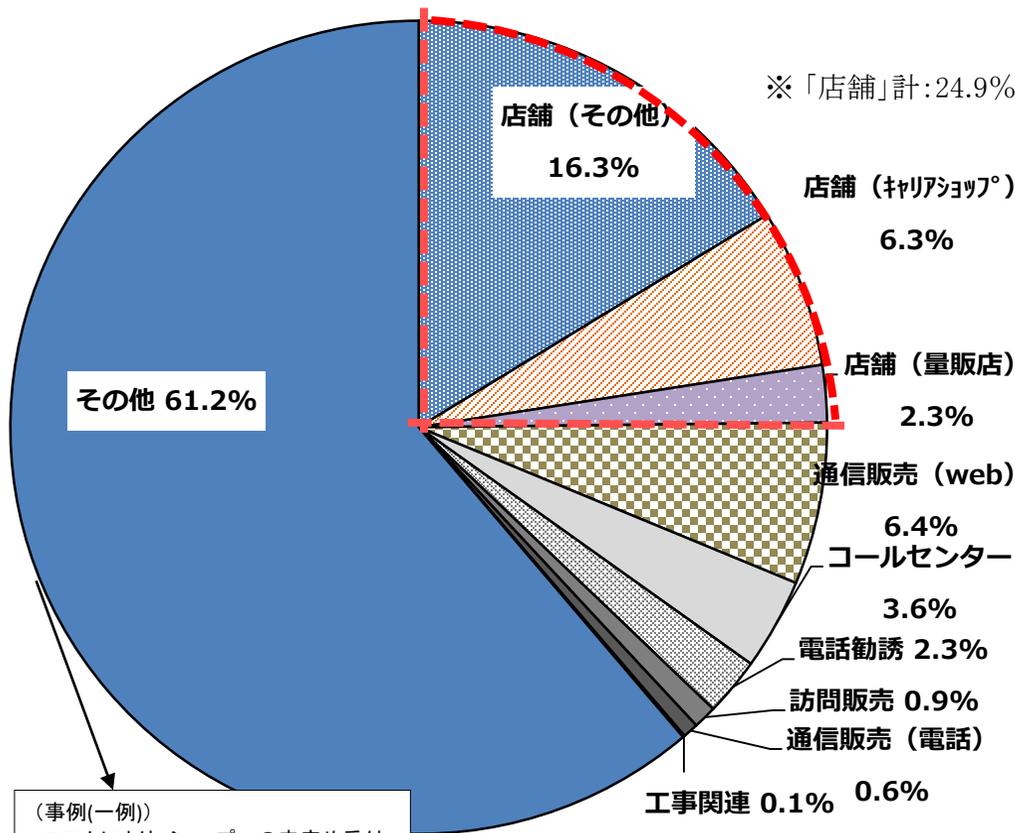


注:複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。
 ※1:FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。
 ※2:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。
 ※3:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。(スマホアプリ等に関するものは2018年度は「その他移動系」に、2019年度は「その他」として分類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

MNO（2020年度上半期）

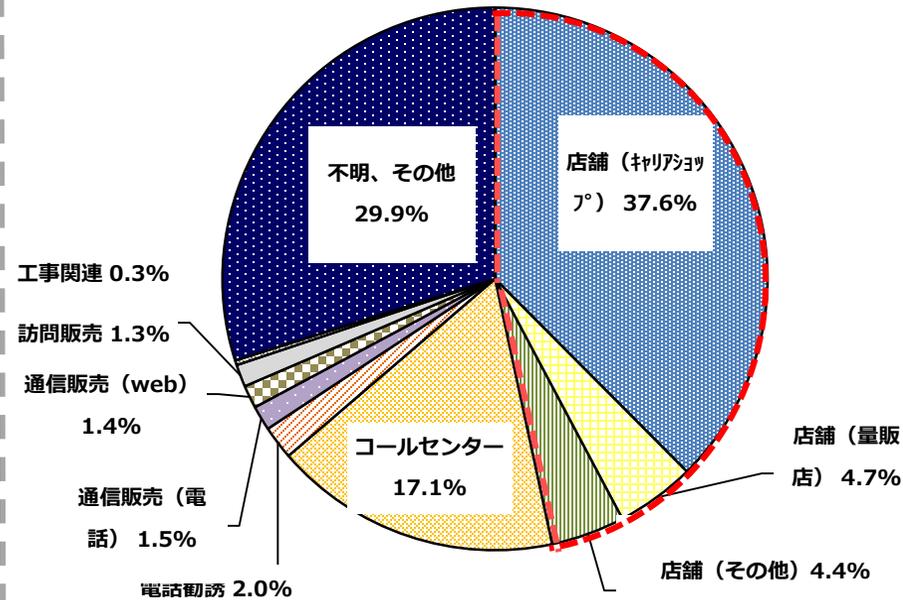
（注）令和2年4月から楽天モバイル株式会社がMNOサービスの提供を開始したところ、令和2年4月から同社のサービスに対して寄せられた苦情相談は全て「MNOサービス」に対する苦情相談と分類している。そのため、楽天モバイルのMVNOサービスに寄せられた苦情相談が一部、MNOサービスに対して寄せられた苦情相談に分類されている可能性がある。

○ 苦情相談の発生チャネルとして最も多く分類されたのは「その他」であり、「その他」を除いて最も多いのは、「店舗（その他）」(16.3%)となっており、これまで「店舗（キャリアショップ）」が約4割を占めてきた分析結果とは異なる傾向になっている。これは、新型コロナウイルス感染症の拡大により、店舗の業務の取扱いを一部制限し、ウェブへの誘導を行ったことや、利用者がWEB上での契約にシフトしたことが一因として考えられる。



(事例(一例))
 ・コロナにより、ショップへの来店や受付業務が制限され、希望する対応をしてもらえず、不満。
 ・コロナにより、支払い期間猶予があるはずだが、適用されず不満。

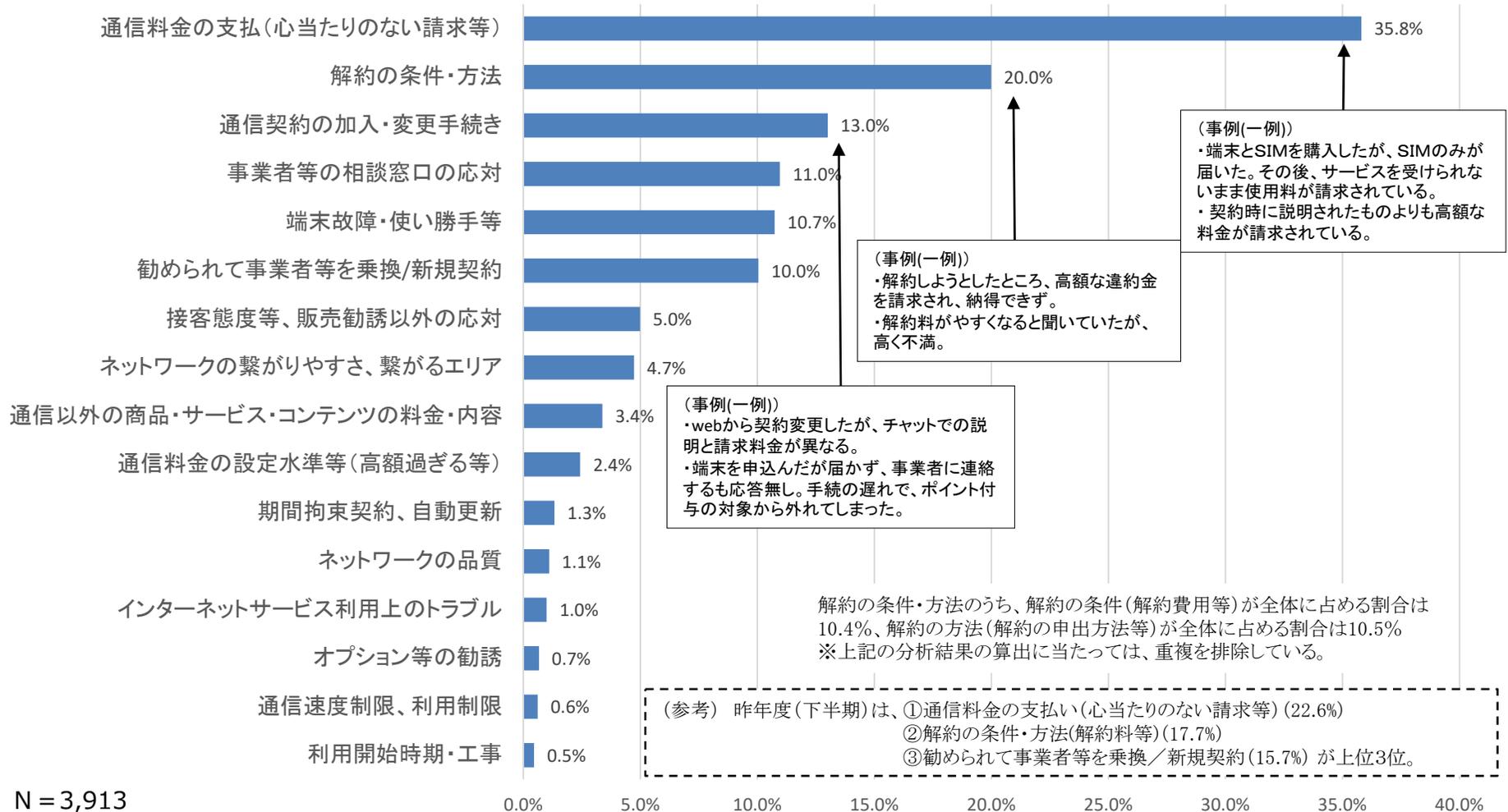
N = 3,913
 期間：2020.4~2020.9



(参考)2019年度下半期

N = 2,856
 期間：2019.10~2020.3

○ 「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」、「通信契約の加入・変更手続き」が続く。



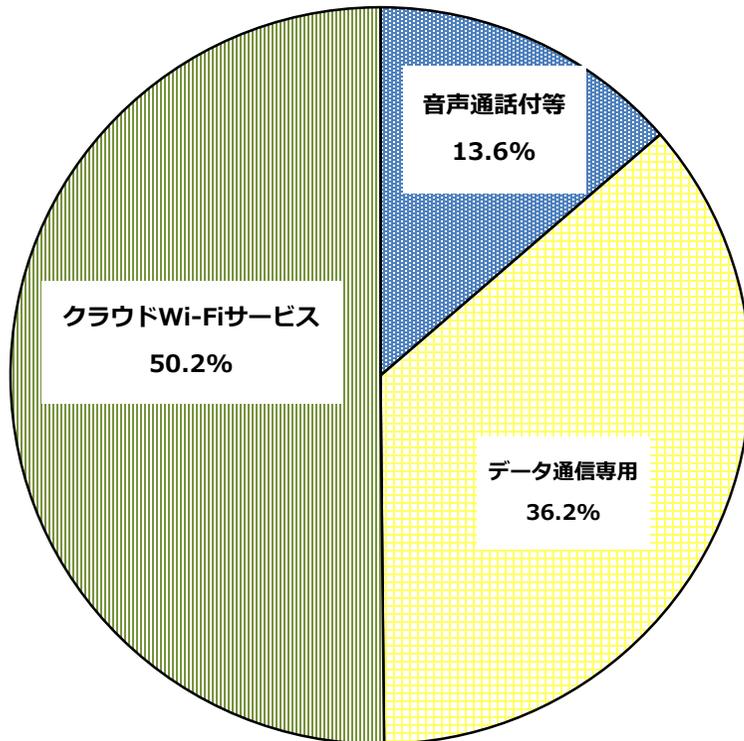
N = 3,913
 期間：2020.4～2020.9

※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。
 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 (2020年度上半期)

- 2019年度下半期に引き続き、2020年度上半期においても、いわゆる「クラウドWi-Fiサービス」に係る苦情相談が、極めて多数寄せられたところ。分析の精緻化のため、クラウドWi-Fiサービスに係る苦情相談とそれ以外のMVNOサービスに係る苦情相談とを分けて分析することとする(クラウドWi-Fiサービス以外については、14~20ページ、クラウドWi-Fiサービスについては、21~22ページで扱う。なお、14~20ページにおいても、一部苦情についてはクラウドWi-Fiサービスが含まれている可能性がある)。

MVNOの苦情件数内訳



N=1627
期間：2020.4~2020.9

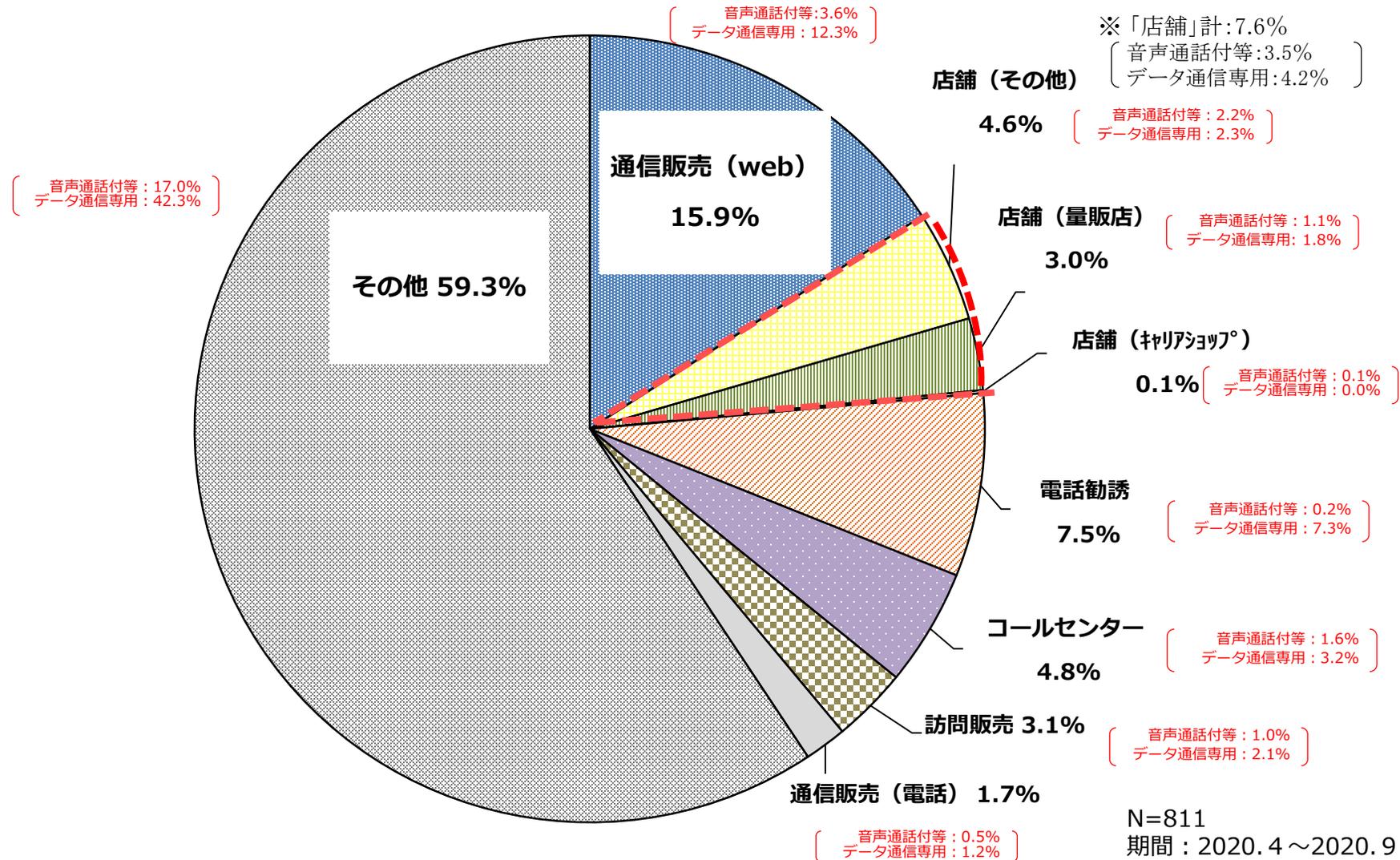
(参考) クラウドWi-Fiサービスのイメージ



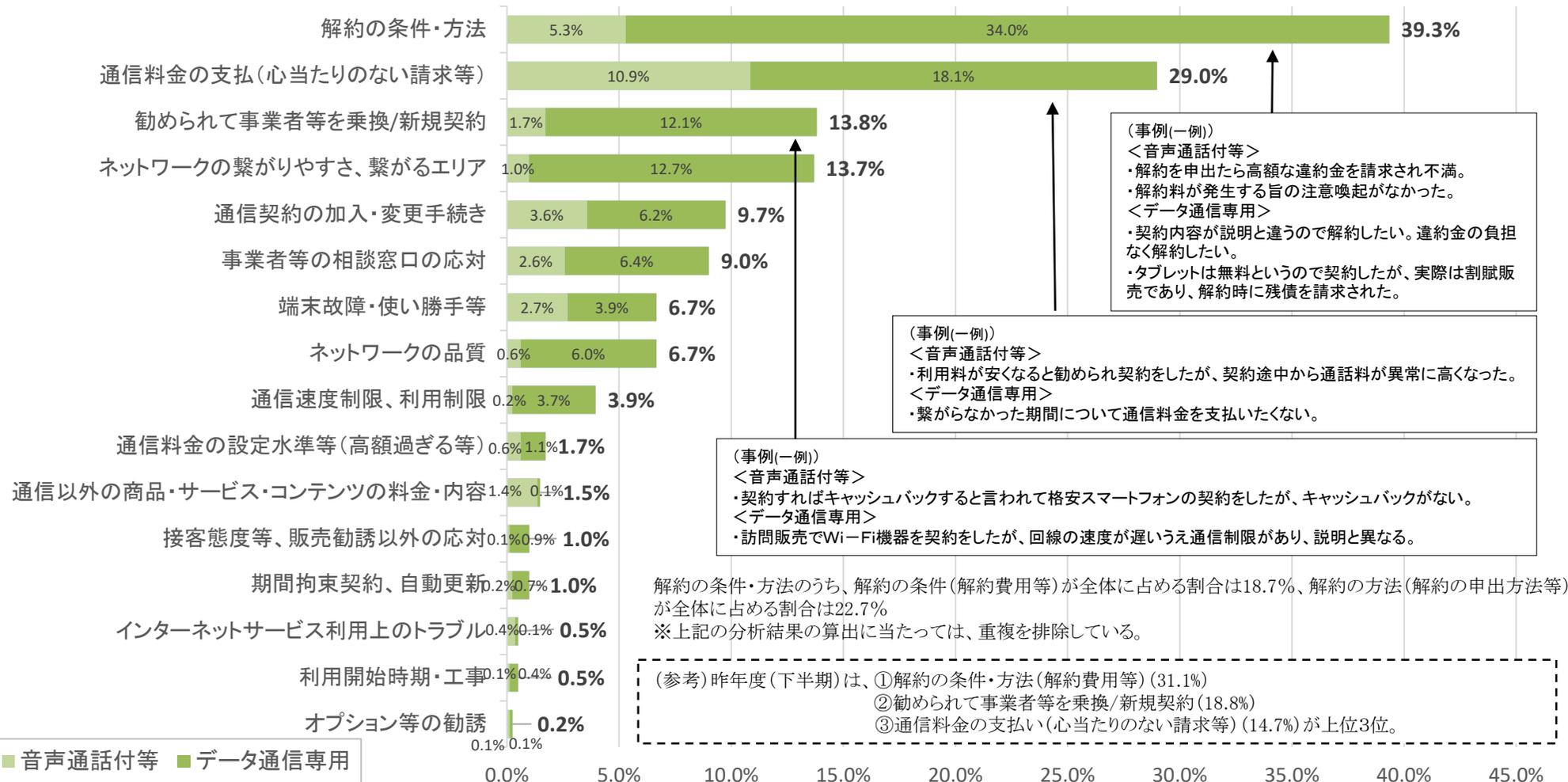
SIMカードの差込を要さない専用のWi-Fiルーターを利用し、サーバ上の大量のSIMカードの中から自動的に最適なものを選択して接続のうえデータ通信を行う「クラウドSIM」と呼ばれる技術を活用した通信サービス。

苦情相談の要因となったチャネル【MVNO】

○ 2019年度下半期の発生チャネルとしては、「店舗」の比率が最も高かった(23.4%)が、2020年度上半期においては、「通信販売(web)」の比率が最も高く(15.9%)、「店舗」(7.6%)、「電話勧誘」(7.5%)、「コールセンター」(4.8%)が続く。



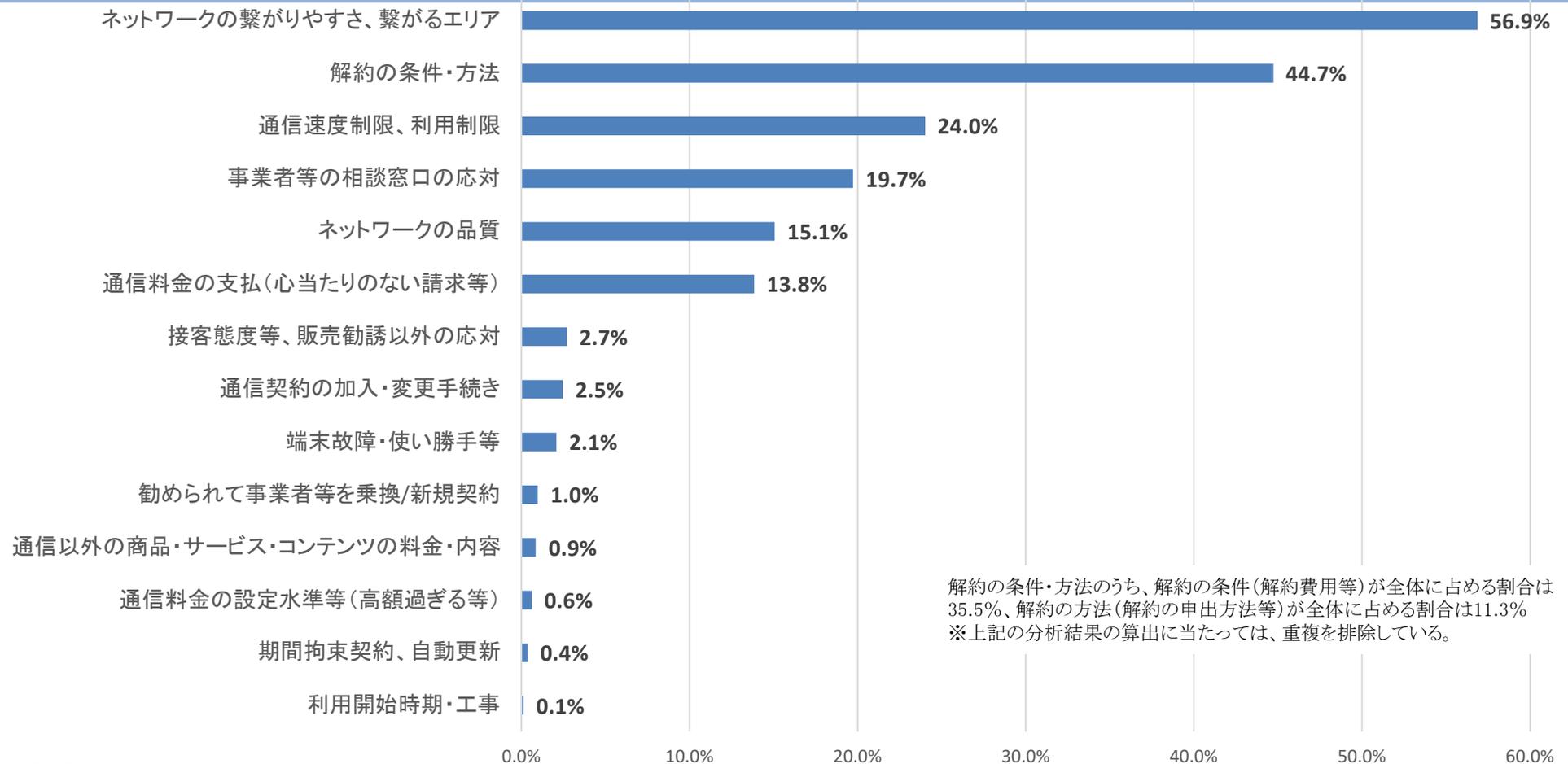
○ 「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、「通信料金の支払い(心当たりのない請求等)」、「勧められて事業者等に乗換/新規契約」、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」に関する苦情相談が続く。データ通信専用については、特に「解約の条件・方法」の苦情相談が多い。



N=811
 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。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

○ 2019年度下半期では、「ネットワークの品質」(94.0%)、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」(88.3%)、「通信速度・利用制限」(85.3%)が大半を占めていたが、2020年度上半期においては、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「通信速度制限、利用制限」は引き続き上位でありながらも、「解除の条件・方法」や「事業者等の相談窓口の対応」等に関する苦情相談も多数生じている。

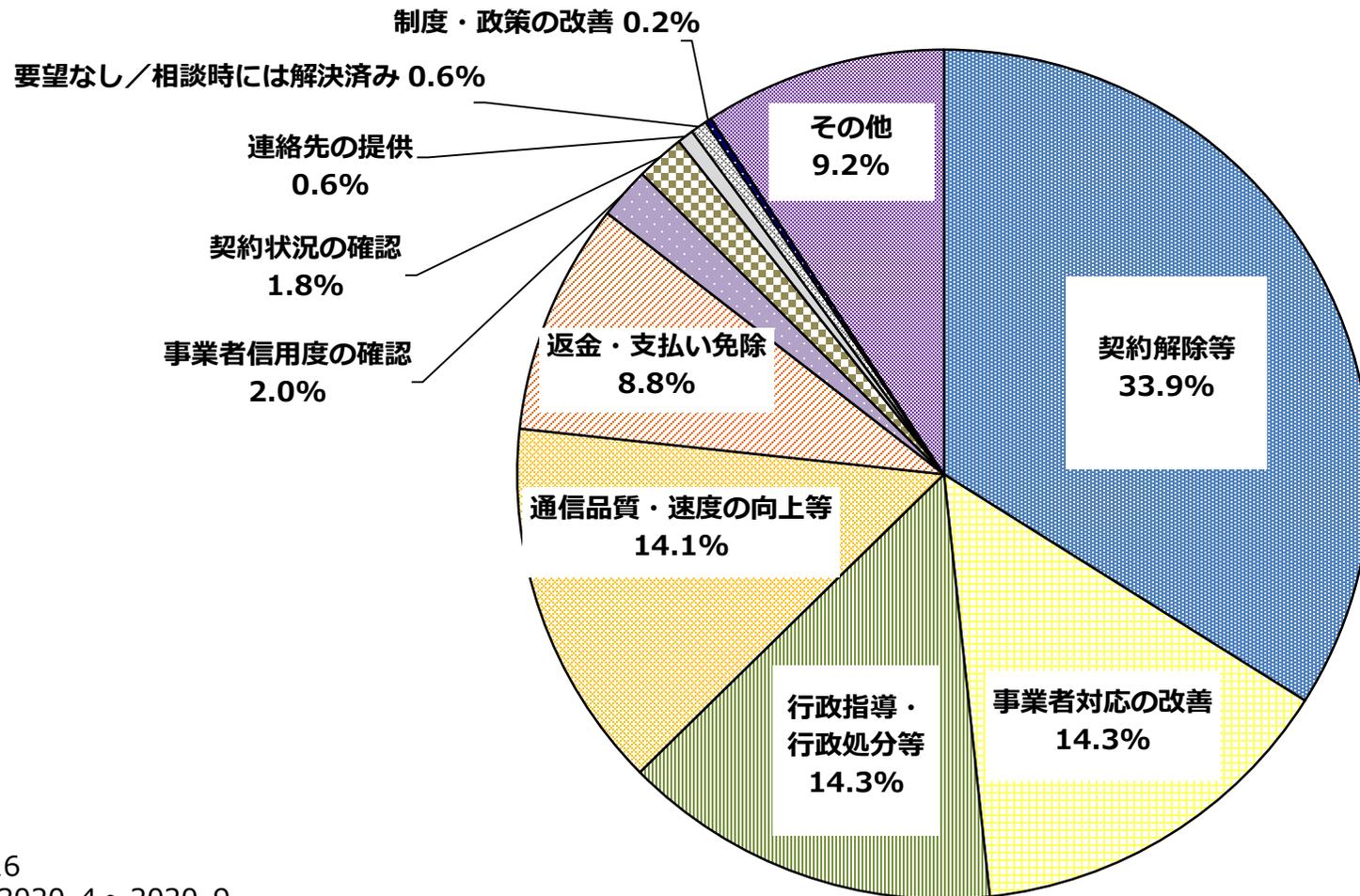


解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は35.5%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は11.3%
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

N = 816
 期間：2020.4～2020.9

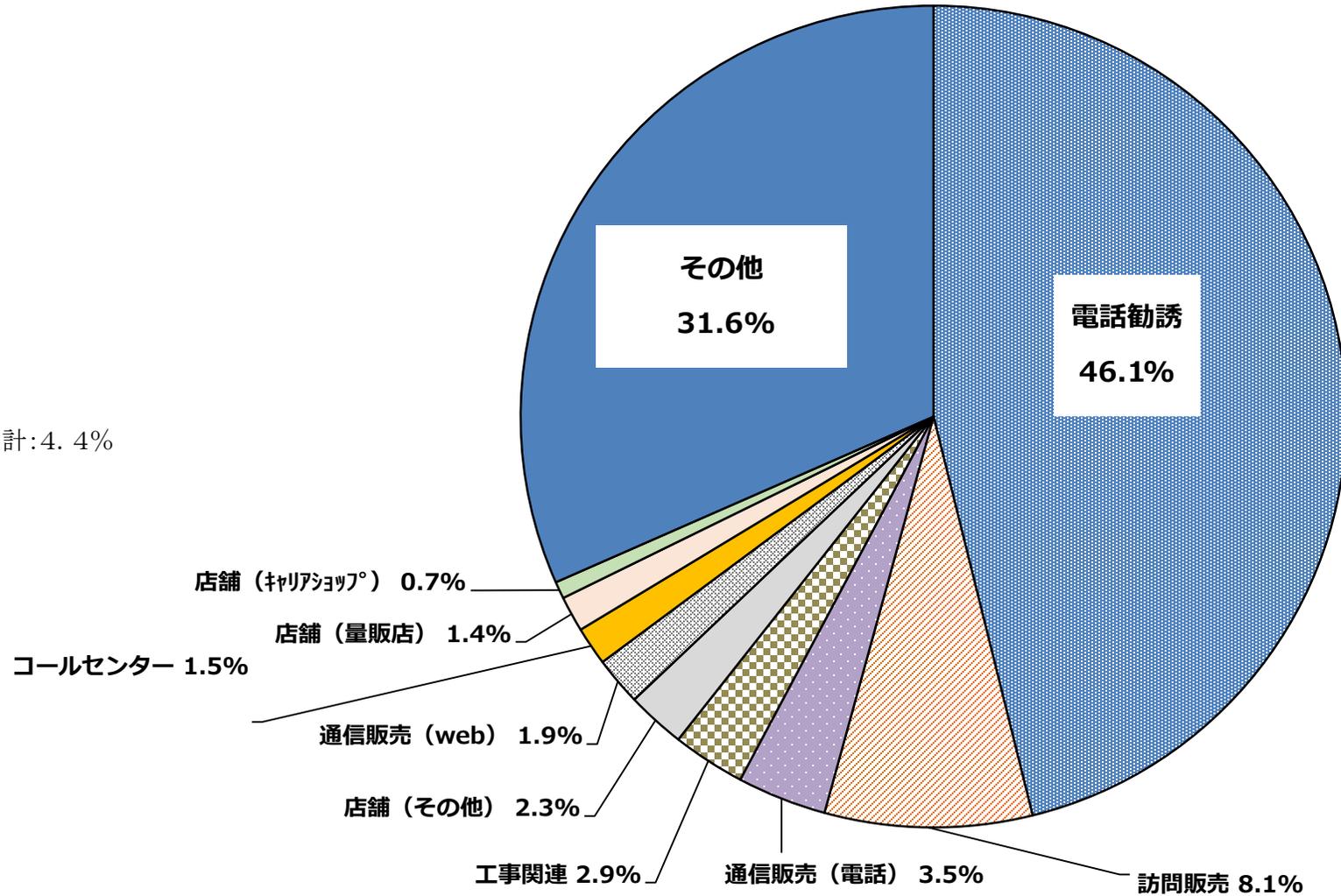
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

○ 2019年度下半期は、「事業者対応の改善」が大半を占めていた（86.4%）が、2020年度上半期においては、「契約解除等」に関する苦情相談が最も多く、「事業者対応の改善」が続く。また、2019年度下半期と比較して、「契約解除等」（9.4%→33.9%）、「行政指導・行政処分等」（0.3%→14.3%）、「通信品質・速度の向上等」（0.7%→14.1%）に関する苦情が著しく増加している。



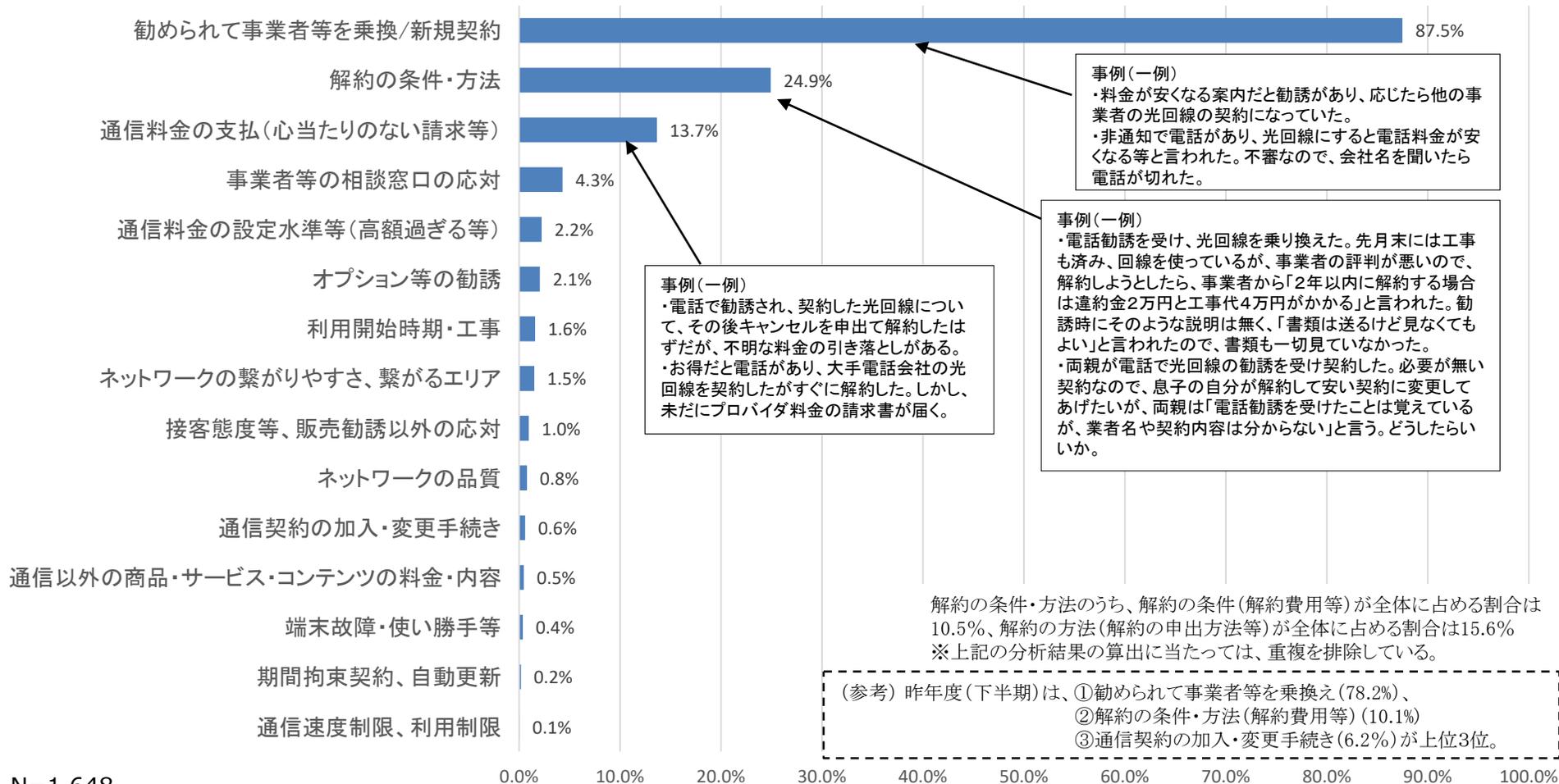
F T T H (2020年度上半期)

- 引き続き、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が、約半数を占める。



※「店舗」計:4.4%

○ 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談（46.1%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8割を超え、「解約の条件・方法」が続く。

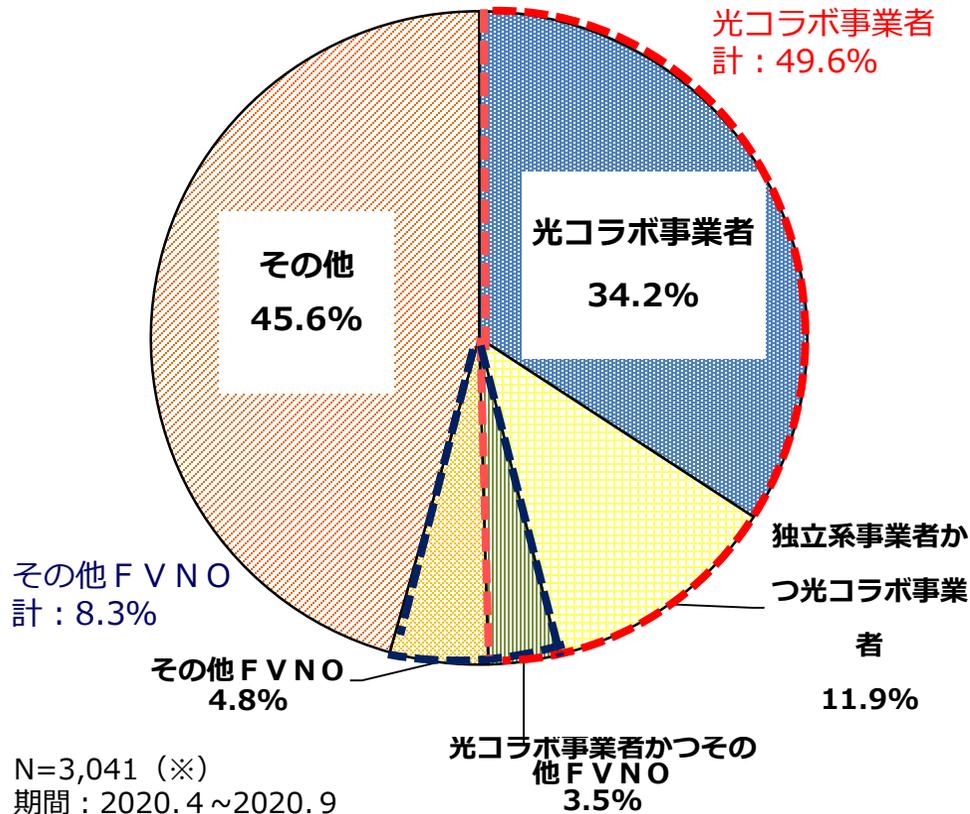


N=1,648
 期間：2020.4~2020.9

※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。
 項目・観点不明なものはグラフから除外している。

(参考)光卸等に係る苦情相談

- 昨年度の分析同様、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、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者）に係る苦情は少なくとも半数弱を占めると推測される。
- 一方、独立系事業者から卸電気通信役務の卸売を受けて、FTTHサービスを提供する事業者（その他FVNO）に寄せられる苦情件数も全体の中の約1割と決して少なくない割合を占めている。



・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、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

・独立系事業者

（NTT東西を除く）以下の2つの提供形態で利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

「自己設置」型：電気通信事業者が自ら設備を設置して、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

「接続」型：電気通信事業者が接続料を払って、他の電気通信事業者の加入光ファイバを利用し、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

・その他FVNO

NTT東西ではない独立系事業者から卸電気通信役務の提供を受け、利用者にFTTHサービスを提供する電気通信事業者を指す。

※…FTTHの苦情相談のうち、苦情の主体となった対象事業者が不明なものを除いた件数

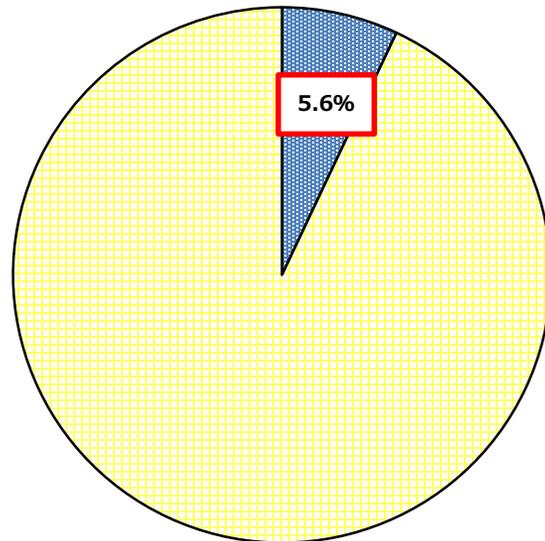
（注1）光コラボ事業者については、NTT東西の公表データに基づき抽出。

個別課題に関する分析

(1) 通信速度等に関する苦情相談

- 通信速度等に関する苦情の割合^(※)はMVNOとFTTHにおいて昨年度までと比較して、顕著に増加している。一方、MNOにおいては昨年度までと比較して割合が減少している。
- この分析結果からは、新型コロナウイルス感染症の影響でWEB会議サービス、動画視聴サービス等の需要が増加し、利用者が自宅においてこれらのサービスを快適に利用するために必要になる、光回線やモバイルルーターの通信速度品質にこれまで以上に興味を持つようになったことが一因として考えられる。

MNO

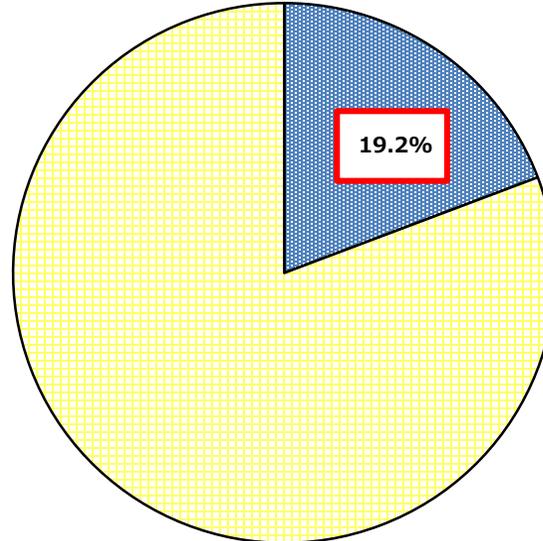


N=3,913
期間：2020.4～2020.9

(参考) 2019.4～2019.9では3.8%
2019.10～2020.3では7.0%

MVNO

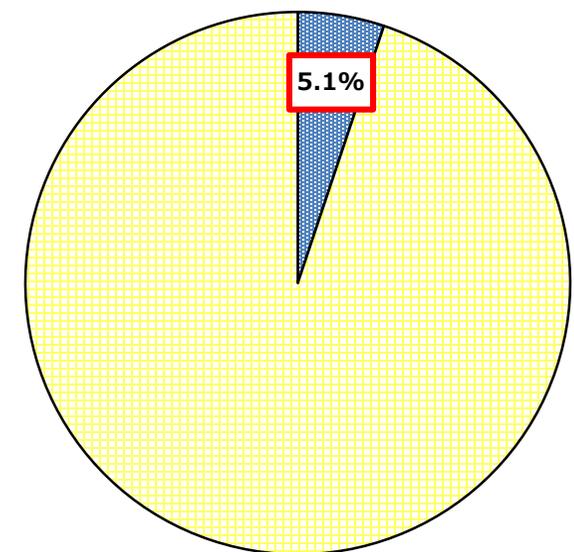
※クラウドWi-Fi除く



N=811
期間：2020.4～2020.9

(参考) 2019.4～2019.9では6.4%
2019.10～2020.3では8.0%

FTTH



N=3572
期間：2020.4～2020.9

(参考) 2019.4～2020.9では2.4%
2019.10～2020.3では2.2%

※2020年度上半期における苦情相談の総件数のうち苦情相談の「項目・観点」として、「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」、「ネットワークの品質」のいずれかが選択（複数選択の場合は重複排除）された苦情・相談件数の割合。

(2) 高齢者の苦情相談

- 年代別の苦情相談の比率を年代別の通信利用の動向と照らし合わせると、FTTHサービスのうち70代以上の年代における苦情相談の比率が顕著に高い。
- 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=3,347 (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	64.7% (61.7%)	51.8% (47.1%)
60代	19.9% (21.4%)	19.8% (21.2%)
70代	10.6% (12.1%)	20.3% (22.3%)
80代以上	4.9% (4.8%)	8.2% (9.3%)

N=3,193 (3,240)

※クラウドWi-Fi除く
N=721 (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	66.3% (65.5%)	63.0% (61.0%)	78.1% (73.6%)
60代	16.1% (16.7%)	15.0% (16.7%)	11.7% (13.6%)
70代	12.3% (12.3%)	15.5% (16.9%)	7.2% (9.6%)
80代以上	5.2% (5.5%)	5.8% (5.4%)	2.4% (2.8%)

注1: 通信利用の状況(年代別)での比率は、総務省「令和元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

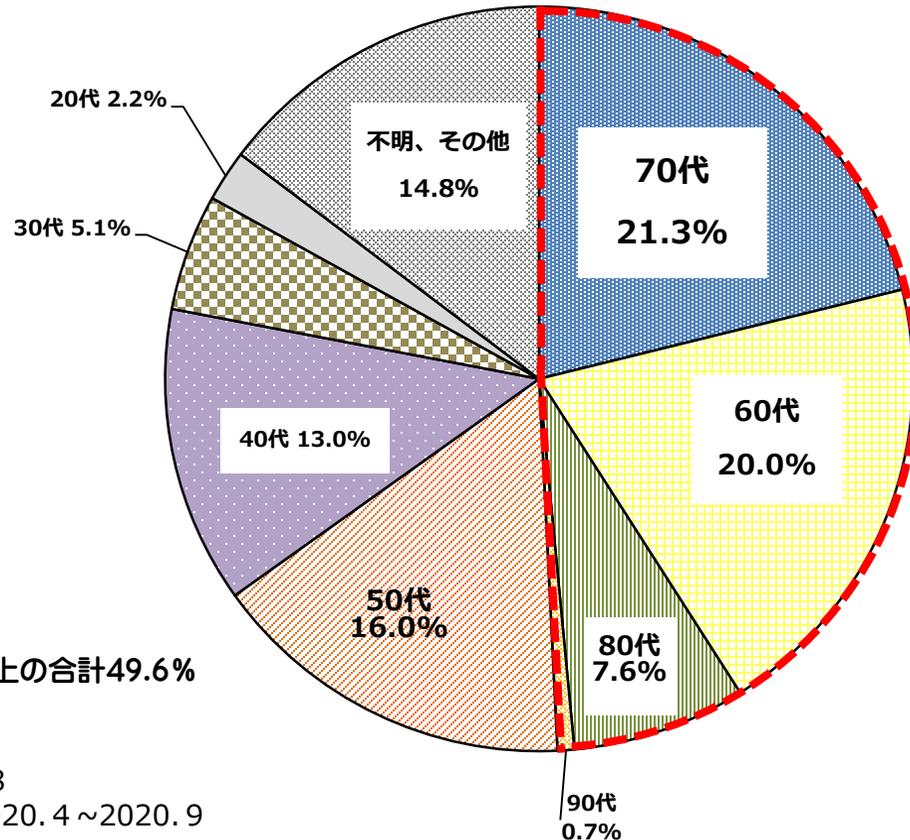
FTTH: 自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

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0.7%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

- 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約半数(49.6%)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34.0%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。

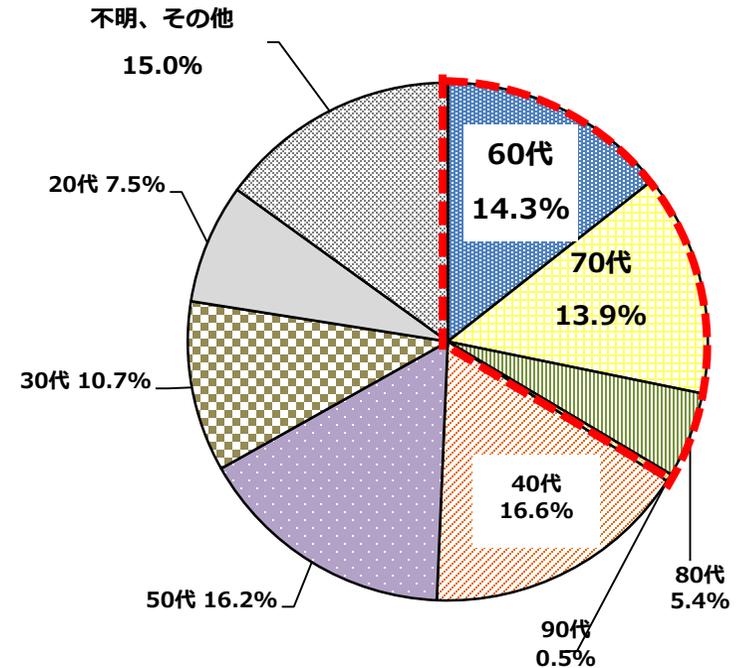
電話勧誘



※60代以上の合計49.6%

N=1,648
期間：2020.4~2020.9

電話勧誘以外



※60代以上の合計34.0%

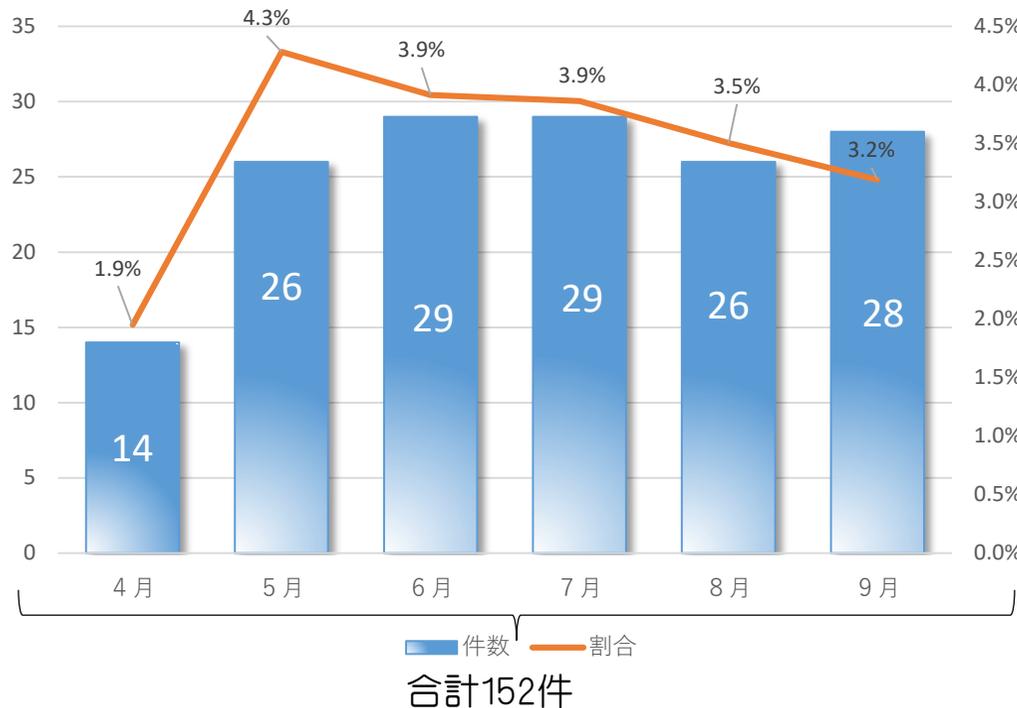
N=1,924
期間：2020.4~2020.9

(3) 法人契約に関する苦情相談

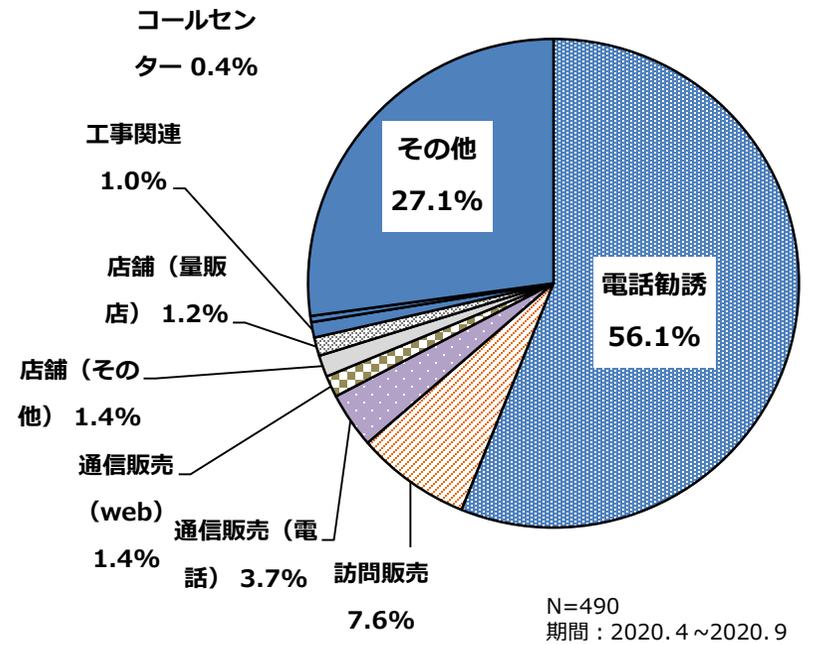
- (注1) 苦情傾向分析の対象となる苦情は、全国の消費生活センター、総務省電気通信消費者相談センター及び総務省各総合通信局等で受け付ける苦情相談等であり、これらの窓口では主に「消費者」を対象とした苦情相談等を取り扱っているため、本分析はあくまでも参考値として取り扱う。
- (注2) 「法人契約」については、P I O-N E Tにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを「法人契約」に係る苦情相談として計上。

- 総務省電気通信消費者相談センターに寄せられた法人からの苦情相談件数(2020年4月～2020年9月)は、152件で全件数(4,437件)の3.4%。 ※2019年10月～2020年3月は115件で全件数(3,862件)の3.0%
- PIO-NETに寄せられた法人からの苦情相談及び総務省で受け付けた法人からの苦情相談では、FTTHに関するものが38.9%と最も多く、その発生チャネルとしては「電話勧誘」が最も多い。

法人による苦情・相談件数とその割合
(2020年度上半期)

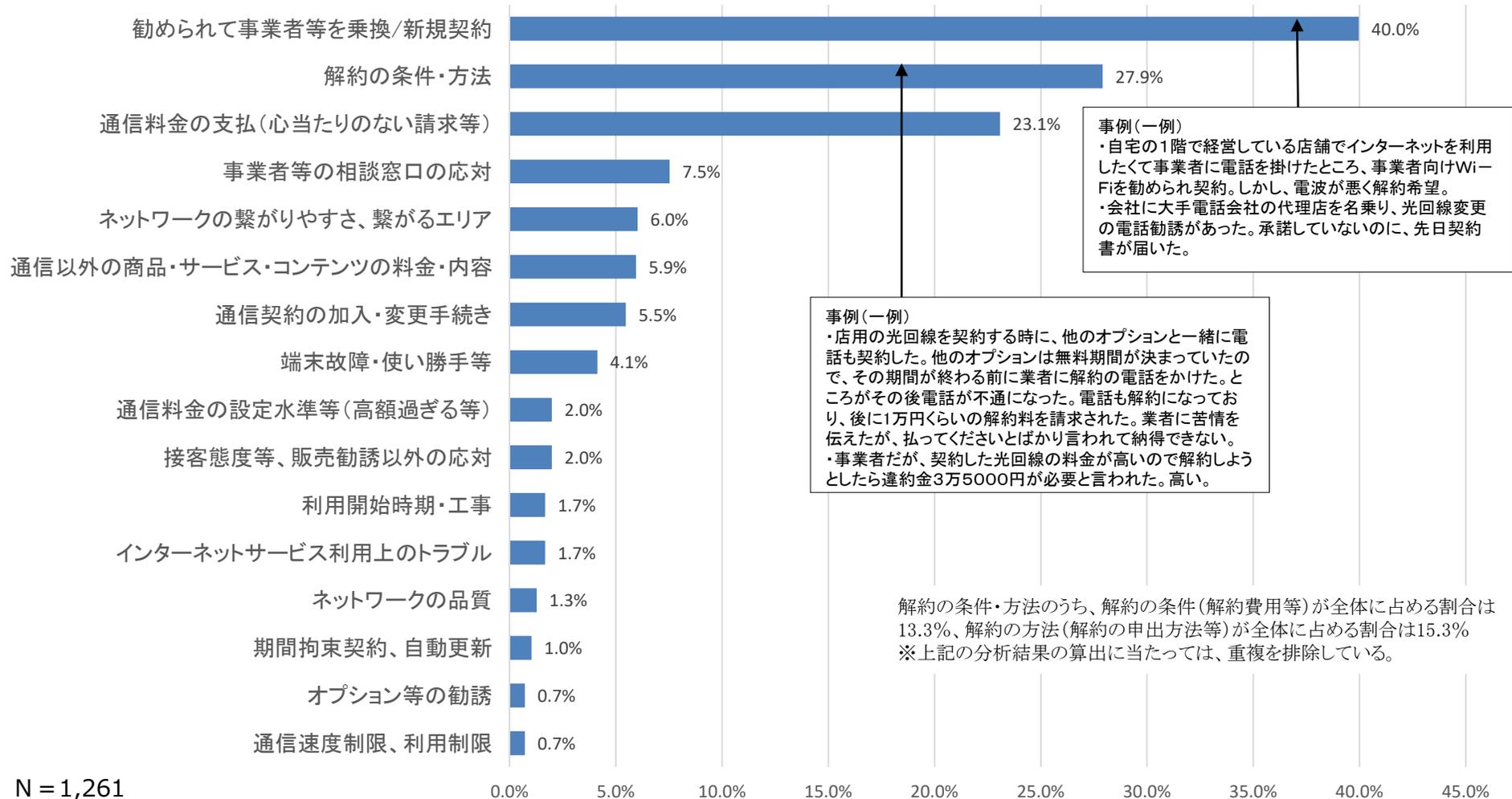


法人からの苦情相談の発生チャネル【FTTH】



(注)「法人契約」については、PIO-NET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計上。

○ 「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最も多く、「解約の条件・方法」、「通信料金の支払」が続く。FTTHサービスにおける苦情相談の傾向と類似しており、法人契約独特の傾向は見受けられない。



N = 1,261

期間：2020.4～2020.9

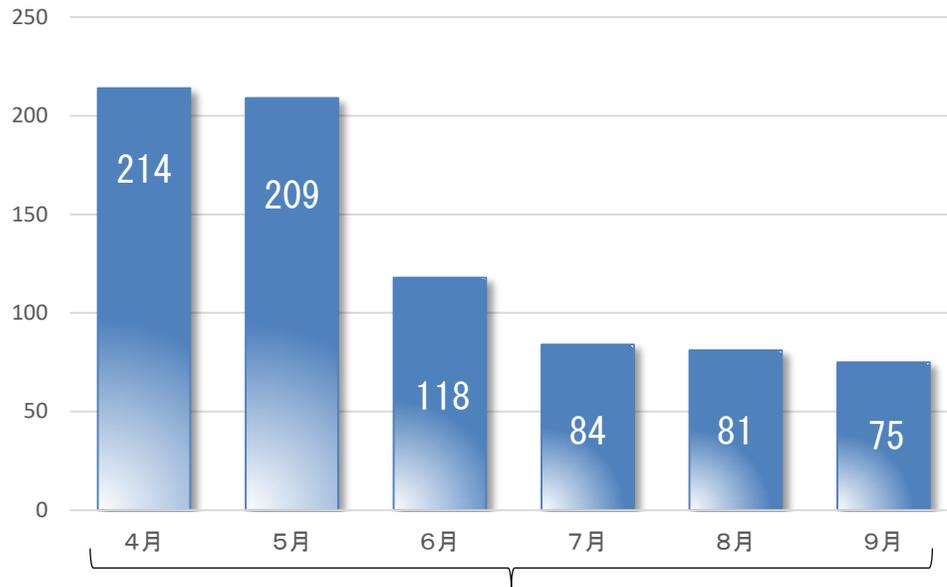
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各3項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点不明なものは、グラフから除外している。

(4) 新型コロナウイルスに関連した苦情相談

(注) 「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」については、P I O-N E Tにおいては、「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」として分類したものを計上し、総務省受付分においては、苦情相談の内容に「新型コロナウイルス」に関連したキーワードが含まれたものを「新型コロナウイルスに関連した苦情相談」として計上。

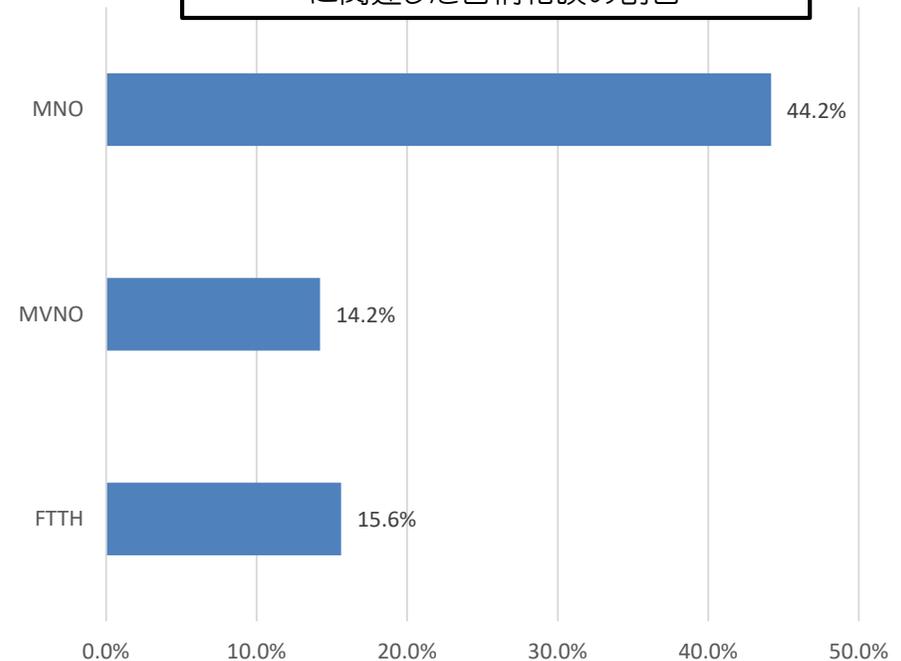
- 2020年度上半期から感染が拡大し始めた新型コロナウイルスは生活の様々な場面に影響を与えた。本分析では、新型コロナウイルスが電気通信サービスにどのような影響を与えたかを確認するために、電気通信サービスに対する苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連したものを分析した。
- 苦情相談の件数としては4月、5月が多く、その後は右肩下がりの状況となっている。また、サービス別に見ると、新型コロナウイルスに関連した苦情相談はMNOサービスに対して多く寄せられていることが分かる。

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

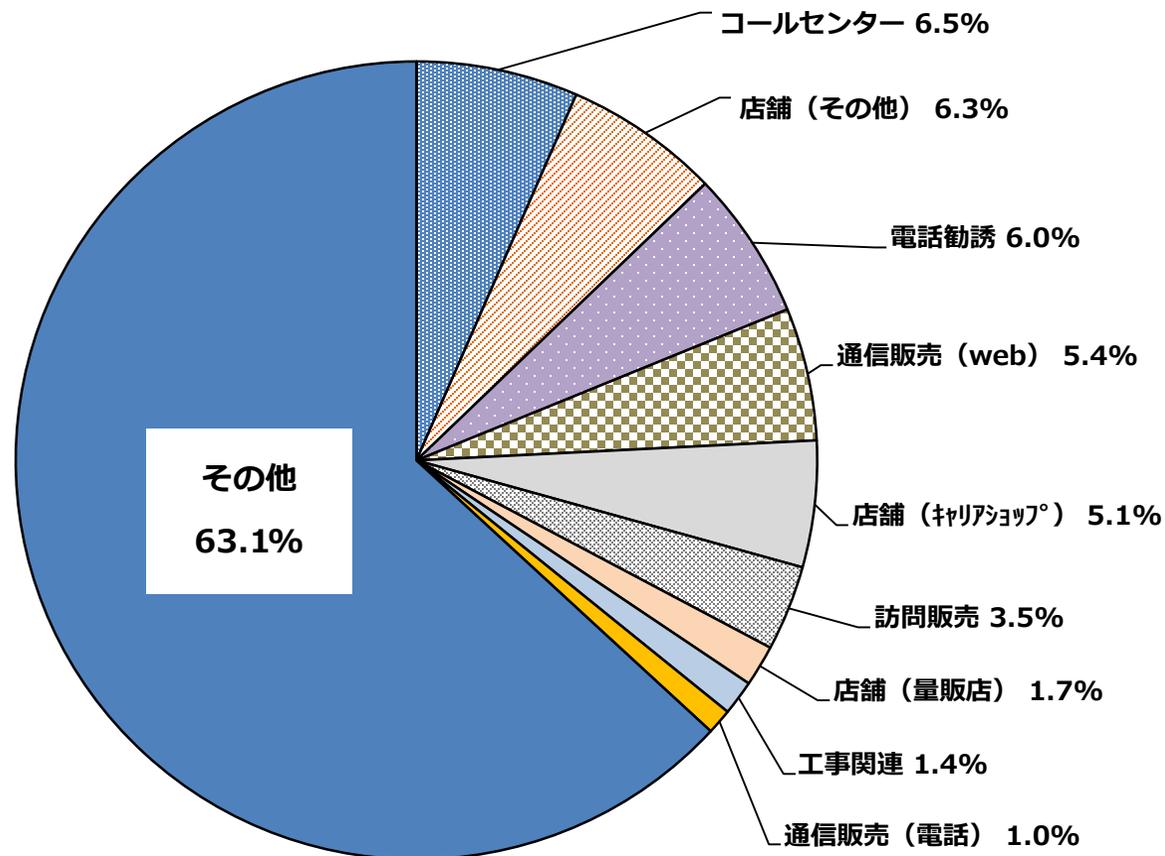
サービス別の新型コロナウイルス
に関連した苦情相談の割合



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。

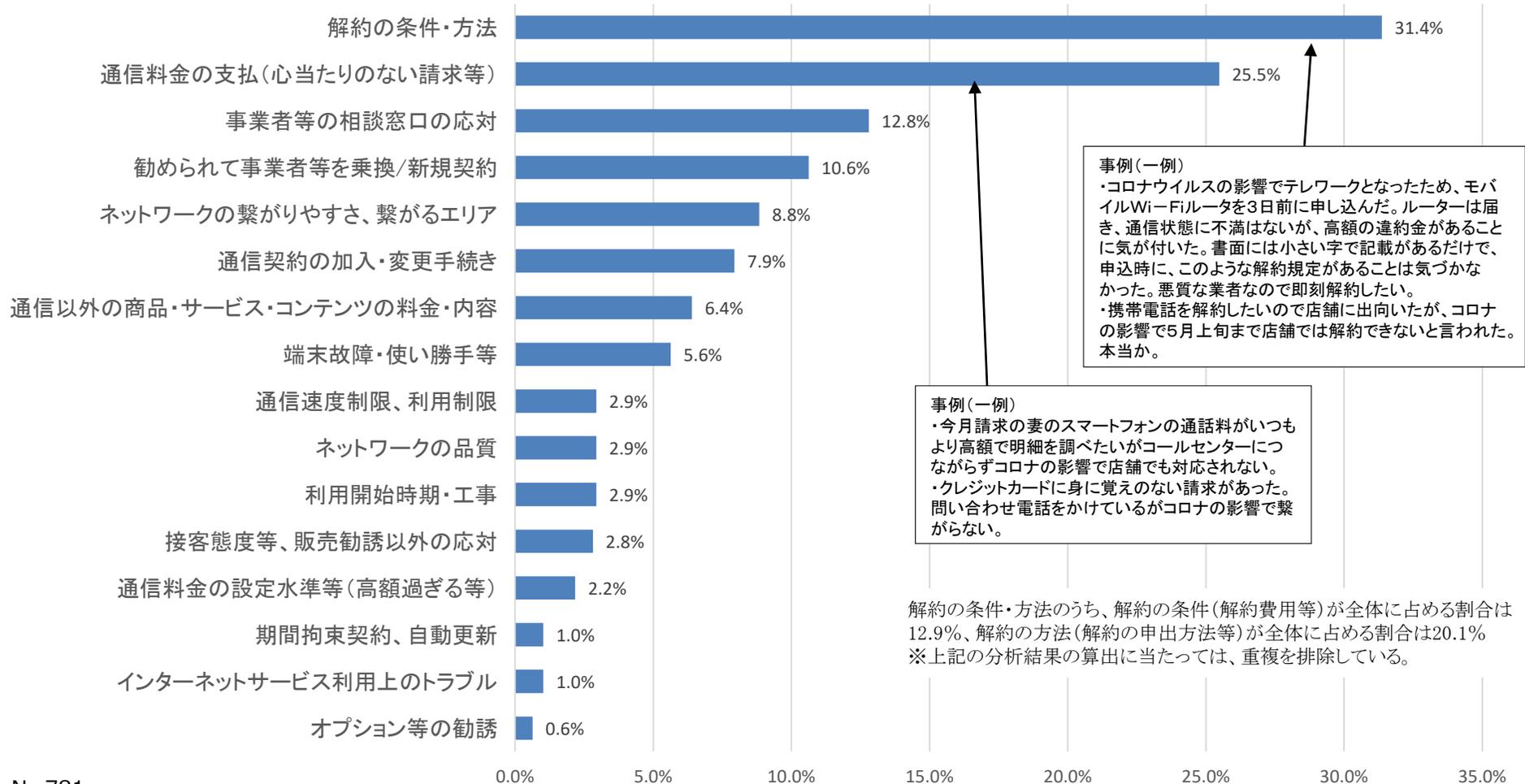
N=781
期間：2020.4~2020.9

○ 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。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。



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・観点が不明なものは、グラフから除外している。

**随時調査の結果について
(2020年7月～2021年1月)**



随時調査の実施状況(個別事案)①

- 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、**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。**
 - 2020年7月から2021年1月までに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6件。**
(非公表のものを含み、一つの事案で電気通信事業者及びその販売代理店に行政指導を行った場合でも、これらをまとめて1件と計上している)
- ※ 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(2020年7月～2021年1月)

指導事案	概要
1. 株式会社Never Stage に対する行政指導 (2020年8月20日)	<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26条第1項(提供条件の説明義務)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>※同年6月には同様の勧誘手法をとっていた2社及びその販売代理店に行政指導を実施している。</p>
2. 株式会社テレ・マーカー に対する行政指導 (2020年10月14日)	<p>法人を対象とした光コラボサービスについて、同社の販売代理店が行った勧誘において、電気通信事業法第73条の3の規定により準用する第27条の2第1号(不実告知等の禁止)及び第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)の規定への違反が認められた。</p> <p>また、同社の販売代理店が電気通信事業法第73条の2第1項の届出を行っていないこと等から、同社において電気通信事業法第27条の4(販売代理店への指導等の措置)の規定への違反が認められたため、行政指導を実施。</p>

指導事案	概要
<p>3. 株式会社日本ITセンター に対する行政指導 (2020年11月20日)</p>	<p>同社がマンションに投函したチラシに関して、チラシに記載されたQRコードを利用者が読み取った際に同社のSNSアカウントが表示され、登録するとチャット画面上で開始される勧誘行為について、電気通信事業法第27条の2第2項(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)の規定への違反が認められた。</p> <p>また、チラシには、マンションの管理会社との関係者からの事務連絡であるとの誤認を招く記載が確認された。このような記載は、利用者に誤認を与え、契約締結に至らしめる可能性があることから、電気通信事業法第1条の趣旨(利用者の利益の保護)に違反していると認められたため、行政指導を実施。</p>
<p>4. 株式会社ソフトバンクに 対する行政指導 (2020年12月11日)</p>	<p>同社が提供するインターネット接続サービス「SoftBank Air」についてソフトバンクの正規の代理店ではないが、販売代理店業務を行っていた株式会社レイスペック(以下、「レイスペック」)及びSail Group株式会社(以下、「セイルグループ」)において以下の法令違反が認められた。</p> <ol style="list-style-type: none"> レイスペック及びセイルグループが電気通信事業法第73条の2第1項に規定する販売代理店の届出を適切に行っていなかったことから同条の規定への違反が認められた。 セイルグループにおいて、少なくとも平成29年11月頃から平成30年2月頃まで、自身のことをマンションの管理会社との関係者であるとの誤認を与える説明を行っていたおそれが認められた。また、レイスペック及びセイルグループにおいて、勧誘に先立って自己の名称を告げず、ジールームの名称を自己の名称と騙って勧誘を行っていた。ここから、2社における電気通信事業法第27条の2第1号に規定する不実告知等の禁止の規定への違反のおそれ及び同条第2号に規定する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が認められた。 <p>これらの状況から、ソフトバンクに販売代理店への指導等の措置を徹底することなどについて行政指導を実施。</p>

指導事案	概要
<p>5. 株式会社フォーチュンに対する行政指導 (2020年12月28日)</p>	<p>同社が提供するMVNOサービス「マイモバイル」について、その販売代理店において、勧誘目的を明示せずにMVNOサービスの勧誘を行う等の不適切な電話勧誘が確認された。また、その販売代理店において届出が行われていなかったことや利用者に説明書面を交付していなかった事実が判明した。これらのことから、電気通信事業法第27条の4(販売代理店への指導等措置義務)の規定への違反が認められた。</p> <p>また、契約書面において、「書面解除(初期契約解除)に伴い利用者が支払うべき金額」についてその算定の方法を記載せず、かつ、実際に利用者が支払うべき金額より多くの額を請求していた。このことから、電気通信事業法第27条の2第1号(不実告知等の禁止)の規定への違反が認められた。</p> <p>これらのことを受け、同社に対し、同法の遵守を徹底するとともに利用者から過大に徴収した金額を返金することなどについて指導した。</p>

随時調査の総括

- 行政指導の対象となった事案については勧誘手法として**販売代理店を用いた電話勧誘**の形態を取るものが多く、この傾向は2019年10月から2020年6月までの随時調査の結果と変わらないものになっている。
- 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いる傾向は変わらず、**電話勧誘における消費者トラブルを取り巻く状況は改善されているとはいいがたい状況にある。**
- また、消費者トラブル以外にも、**法人を対象としたFTTHサービスの電話勧誘に関するトラブル**もあり、新型コロナウイルス感染症の影響で企業におけるテレワーク環境等の整備が求められることを踏まえると、今後も、個人事業主を含めた法人におけるFTTHサービスの需要は高まるものと考えられ、**法人契約におけるトラブルに関しても注視が必要**である。
- 電話勧誘の他には、**訪問販売の形態を取った不適切な事案**や、**チラシを投函して勧誘を行う事案**もあり、そこでは「**マンションの管理会社の関係者からの連絡である**」等の誤認を招くような手法が用いられていた(またはそのおそれが認められた)事案があった。このような手法に関しても注視が必要である。
- その他、令和元年改正電気通信事業法で導入された**販売代理店に対する届出の義務**が履行されていない事案も散見されるところ、**事業者においては販売代理店に対する指導等の措置を徹底する必要**がある。

実地調査の主な結果(MVNOサービス)

【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(R2.3末)の上位10社(市場の約60%)。店舗販売を実施しない社を除く)
(音声通話付(端末+SIM):3社、音声通話付(SIMのみ):4社、データ通信専用(端末+SIM):3社)

【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10～50回の計225回の調査を実施。(令和2年12月上旬から令和3年1月上旬まで調査を実施)
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。
- 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、実施できていない割合が50%以上の事項
- ・ **橙字(点線)**は、実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ **緑字(波線)**は、実施できていない割合が10%以下の事項
- ・ 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43%)_{n=195} **データ専用47%**(昨年50%)_{n=30}
- 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39%(昨年41%)_{n=195}
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」(15%)(昨年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59%(昨年47%)_{n=91} **データ専用20%**(昨年9%)_{n=30}
 - * 「制限があることの説明がなかった」(音声通話付:55% データ専用:13%)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:4% データ専用:7%)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8%(昨年7%)_{n=195} **データ専用17%**(昨年9%)_{n=30}
- 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7%(昨年15%)_{n=179} **データ専用12%**(昨年20%)_{n=25}

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5%) $n=195$ データ専用0% (昨年0%) $n=30$
 ⑦ プレフィックス電話の月額料金額 : 音声通話付23% (昨年25%) $n=195$
 ⑧ 端末の割賦支払額 : 音声通話付34% (昨年38%) $n=47$
 ⑨ 請求初月に発生する費用 : 音声通話付9% (昨年14%) $n=195$ データ専用7% (昨年14%) $n=30$
 * 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21% (昨年47%) $n=195$
 * 「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等

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、①通信料金、②端末代金及び③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22% (昨年61%) $n=103$

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25% (昨年43%) $n=103$ データ専用20% (昨年23%) $n=30$
 * 「期間拘束である旨の説明がなかった」(音声通話付: 25%、データ専用: 13%) 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: 0%、データ専用: 7%) 例の合計割合
 ⑬ 自動更新について説明がなかった例 : データ専用40% (昨年23%) $n=30$
 ⑭ 更新月について説明がなかった例 : データ専用30% (昨年23%) $n=30$

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26% (昨年36%) $n=130$ データ専用13% (昨年18%) $n=30$
 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47% (昨年54%) $n=185$

6. 初期契約解除

制度改正

〔平成30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37% (昨年32%) $n=195$ データ専用17% (昨年18%) $n=30$

- 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5% (昨年6%) $n=122$ **データ専用0%** (昨年0%) $n=25$

- ・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19% (昨年33%) $n=122$ **データ専用36%** (昨年33%) $n=25$

- 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57%** (昨年66%) $n=122$

7. フィルタリング関係

制度改正

〔平成30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32%** (昨年47%) $n=195$
 * 「口頭での確認があった」(62%) 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」(6%) 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31%** (昨年19%) $n=133$

- ・(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58%** (昨年53%) $n=19$

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44%** (昨年47%) $n=195$

◎ 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

- ⑳ 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28%（昨年38%）_{n=97}
- ㉑ 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20%（昨年40%）_{n=97}
- ㉒ 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37%（昨年57%）_{n=97}

10. キャリアメール

- ㉓ 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54%（昨年66%）_{n=195}

11. MNP転出料

- ㉔ MNP転出料について説明がなかった例：**音声通話付52%**（昨年43%）_{n=195}
- ㉕ 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：
音声通話付き20%（昨年10%）_{n=93}

(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

- ㉖ 接客前の待ち時間：
音声通話付15分未満：81%（昨年86%）_{n=195} データ専用15分未満：70%（昨年91%）_{n=30}
- ㉗ 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：18%（昨年26%）、30分以上1時間未満：51%（昨年51%）_{n=195}
データ専用 15分以上30分未満：37%（昨年32%）、30分以上1時間未満：40%（昨年59%）_{n=30}