

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2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2部)

通信サービスのWEBでの契約に関する利用者アンケートの主な結果	…P. 2
2020年度上半期消費者支援連絡会における意見交換の結果について	…P.28

通信サービスのWEBでの契約に関する 利用者アンケートの主な結果

- 近時、新型コロナウイルス感染症の拡大等を背景に、店舗に赴かず通信サービスの契約が可能である**WEBでの契約**の需要はこれまで以上に高まったと考えられ、実際に事業者においてもWEBでの契約に関する取組が推進された。(※)
※2020年4月にMNOに参入した楽天モバイルはWEBでの契約を主として推し進めている他、本年3月からはNTTドコモが契約申込を含めた各種手続きをWEBで受付ける低価格の新料金プランである「ahamo」を提供するとされている。
- WEBでの契約は、様々な利便性がある一方、利用者が記載をよく確認しないまま契約する可能性があるといったことや、トラブルに関する問い合わせ先が店舗での契約時と異なること等から、**特有の利用者トラブルが起こりうる**。
- これらの事情を踏まえ、通信サービスのWEBでの契約に関して、WEB以外のチャネルでの契約とも比較できる形で**利用者アンケートを実施した**。

調査方法等

- 設問内容(概要):
WEBでの契約の利用状況
契約申込みにおける利用者の意識(WEBページの説明を確認しようとしているか等)
契約申込みにおける説明に関する理解の状況
オンラインの契約申込みを行った利用者に見ている消費者トラブルの状況 等
- 設問数:35問(別途、スクリーニングの設問が18問)
- 回答方式:選択式(一部、記述式)
- 回答件数:2400件(※)
※MNO、MVNO、FTTHサービスのそれぞれについて、①直近6ヶ月(2020年6月~12月)のオンラインでの契約申込者を400件②直近6ヶ月(2020年6月~12月)のオフライン(店舗、電話勧誘及び訪問販売等)での契約申込みを400件
- 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ところ、こうしたデータの不完全性を前提とした上で結果を解釈することとする。

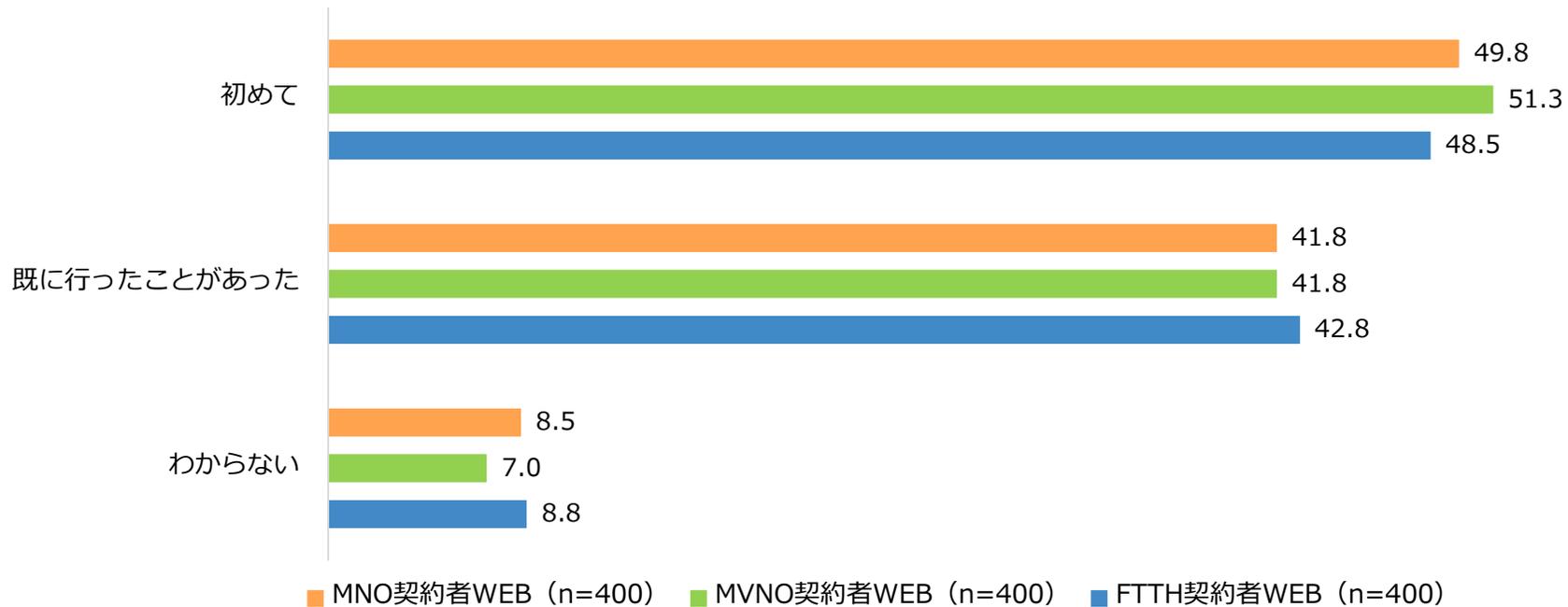
アンケートに対する回答

設問

WEB上で通信サービスの契約を申し込んだのは、回答していただいた契約が初めてですか?それとも以前にも契約したことがありますか?あてはまるものをお選びください。(単一選択)

WEBでの契約

(%)



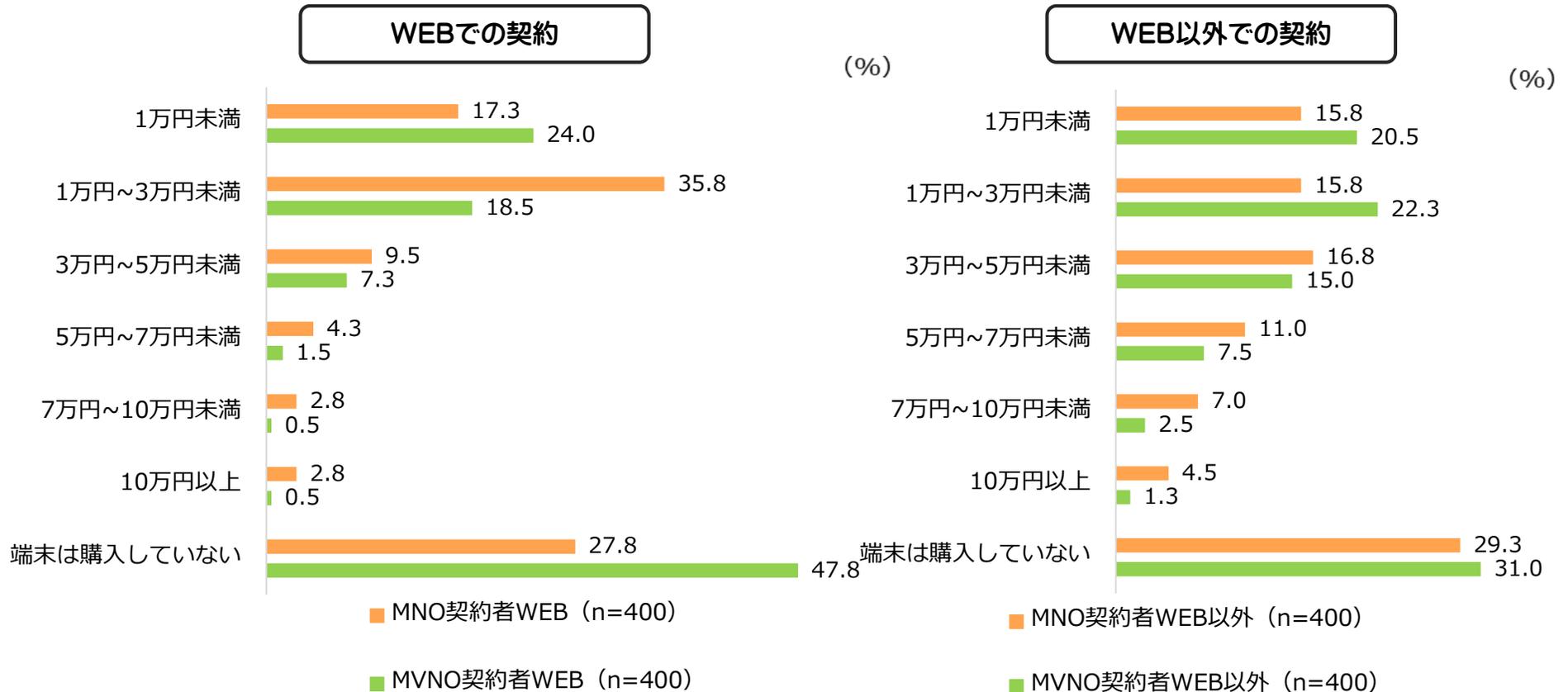
分析結果

- WEB契約者のうち4割程度は以前にWEBで通信サービスの契約を行ったことがある一方、初めてWEBで契約したという人も5割程度であり、一部の利用者がWEBでの契約へシフトしている傾向が見て取れる。

端末購入の有無及び端末価格

設問

あなたは通信回線契約とともに、端末を購入しましたか?端末を購入した場合は、端末の料金としてあてはまるものをお選びください。(単一選択)



分析結果

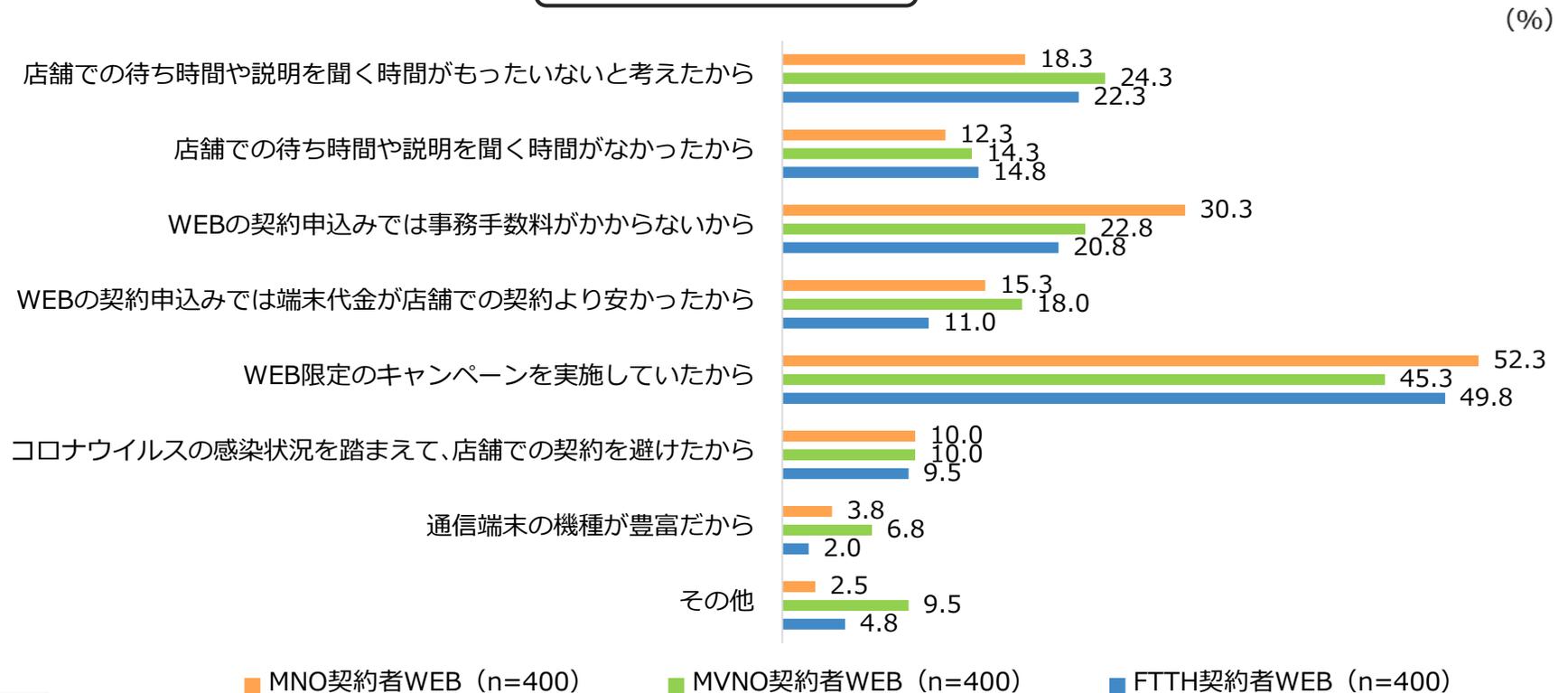
- 通信回線の契約と共に端末を購入した場合、WEBでの契約の方が全般的に安い端末を購入していることが分かる。

WEBで契約の申込みを行った理由

設問

WEB上で通信サービスを契約した方にお伺いします。あなたが店舗ではなく、WEB上で契約の申込みをした理由としてあてはまるものをお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約

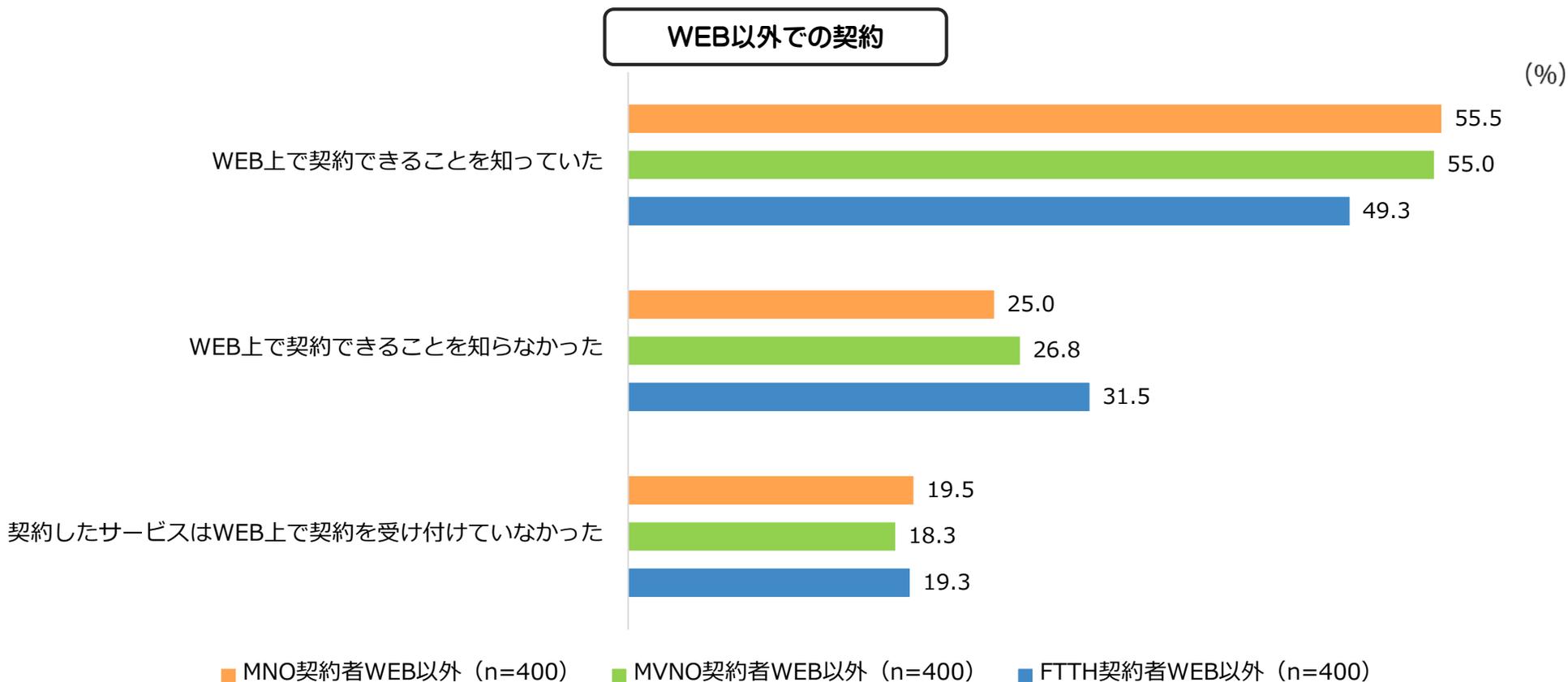


分析結果

- WEBで契約を申し込んだ理由として最も多いのは、「WEB限定のキャンペーンを実施していたから」という理由であり、その次に「店舗での待ち時間や説明時間をもたないと思ったから」「事務手数料がかからないから」といった理由がづく。

設問

通信サービスをWEB以外で契約した方にお伺いします。あなたはWEB上で契約できることを知っていましたか?(単一選択)



分析結果

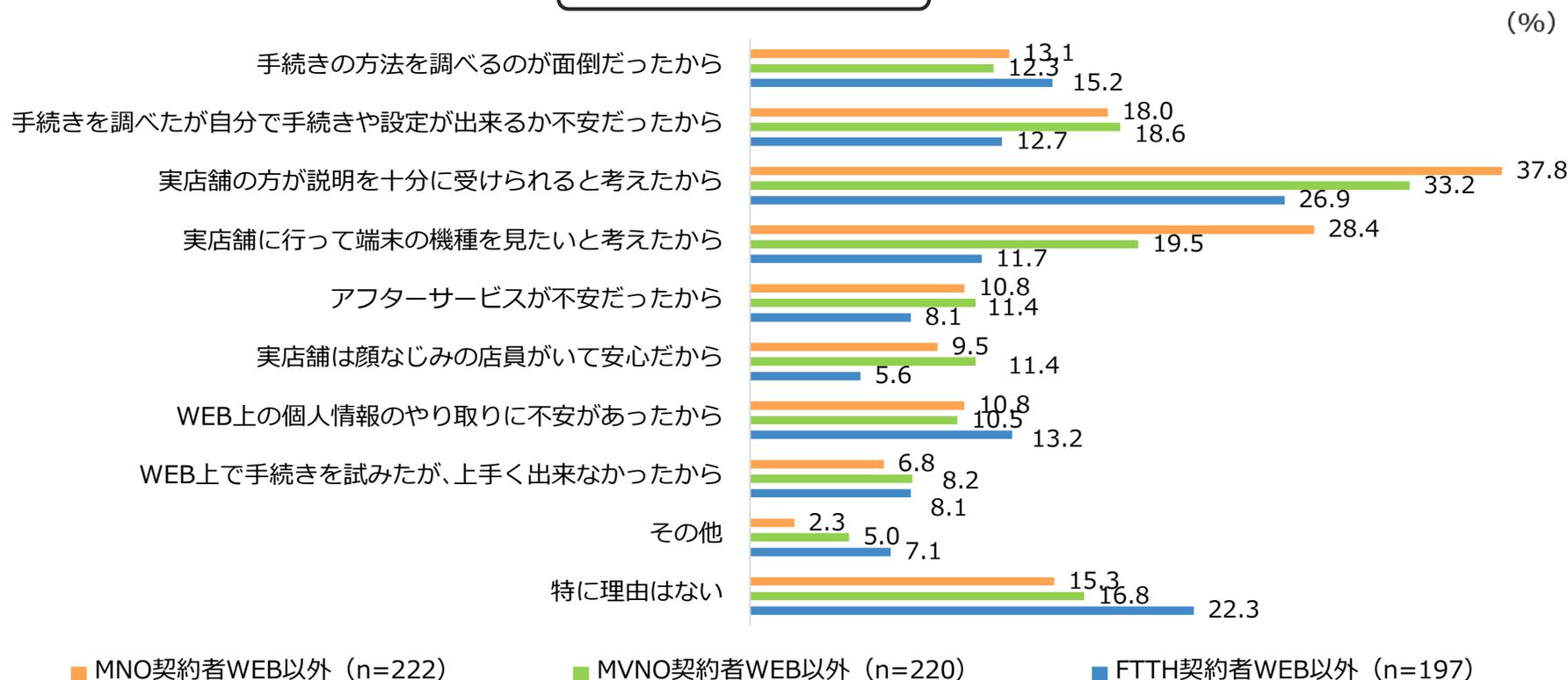
- WEBで契約申込みをしなかった人の約5割は契約したサービスがWEBで契約できることを知っていた。

WEBで契約の申込みを行わなかった理由

設問

「WEB上で契約できることを知っていた」と回答した方にお伺いします。なぜあなたはWEB上で契約申込みを行わなかったのですか?あてはまる理由をすべてお選びください。(複数選択可)

WEB以外での契約



分析結果

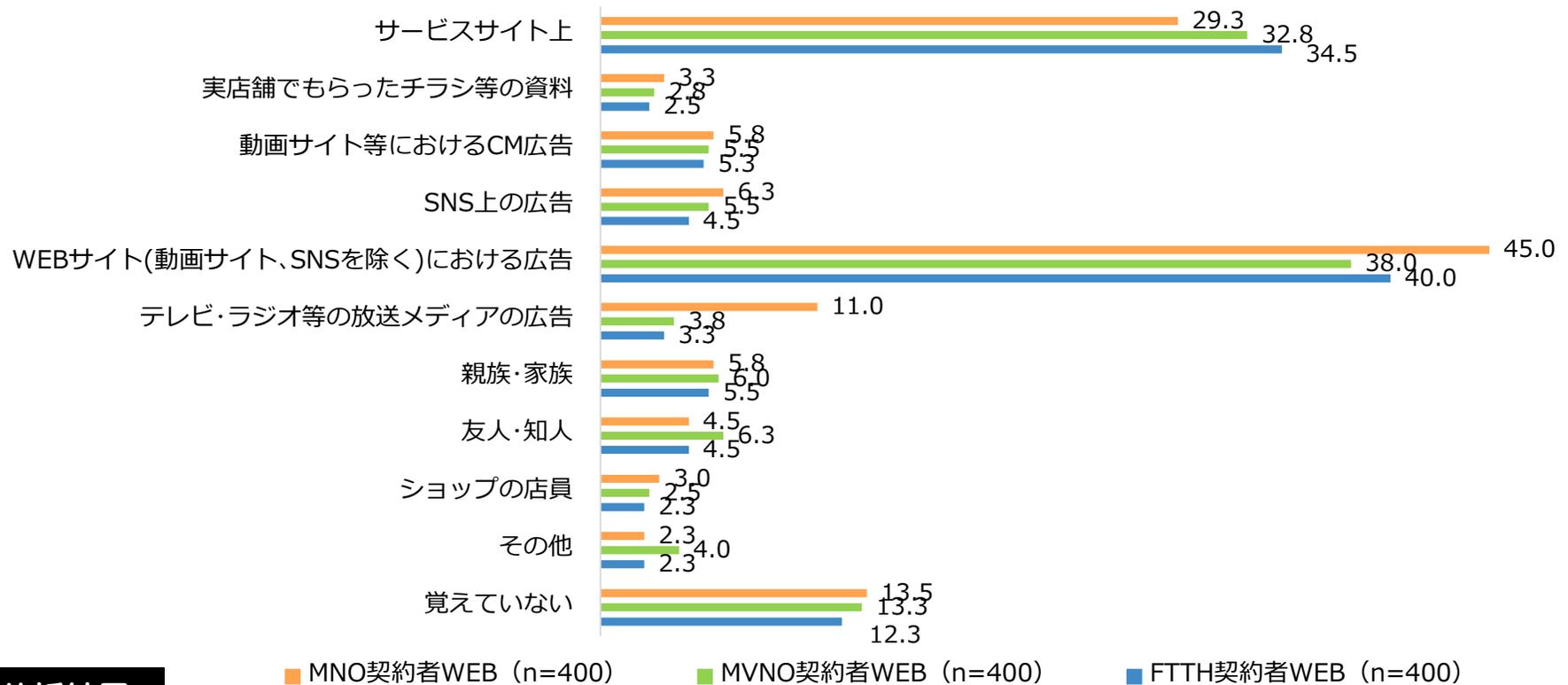
- WEBで契約申込みをしなかった理由は「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」というものが多い。MNOサービスの契約者においては「実店舗で端末の機種を見たいから」という理由も多い。

設問

WEB上で通信サービスを契約したと回答した方にお伺いします。あなたが契約したサービスについて、WEB上で契約申込みができることを知ったきっかけとしてあてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約

(%)



分析結果

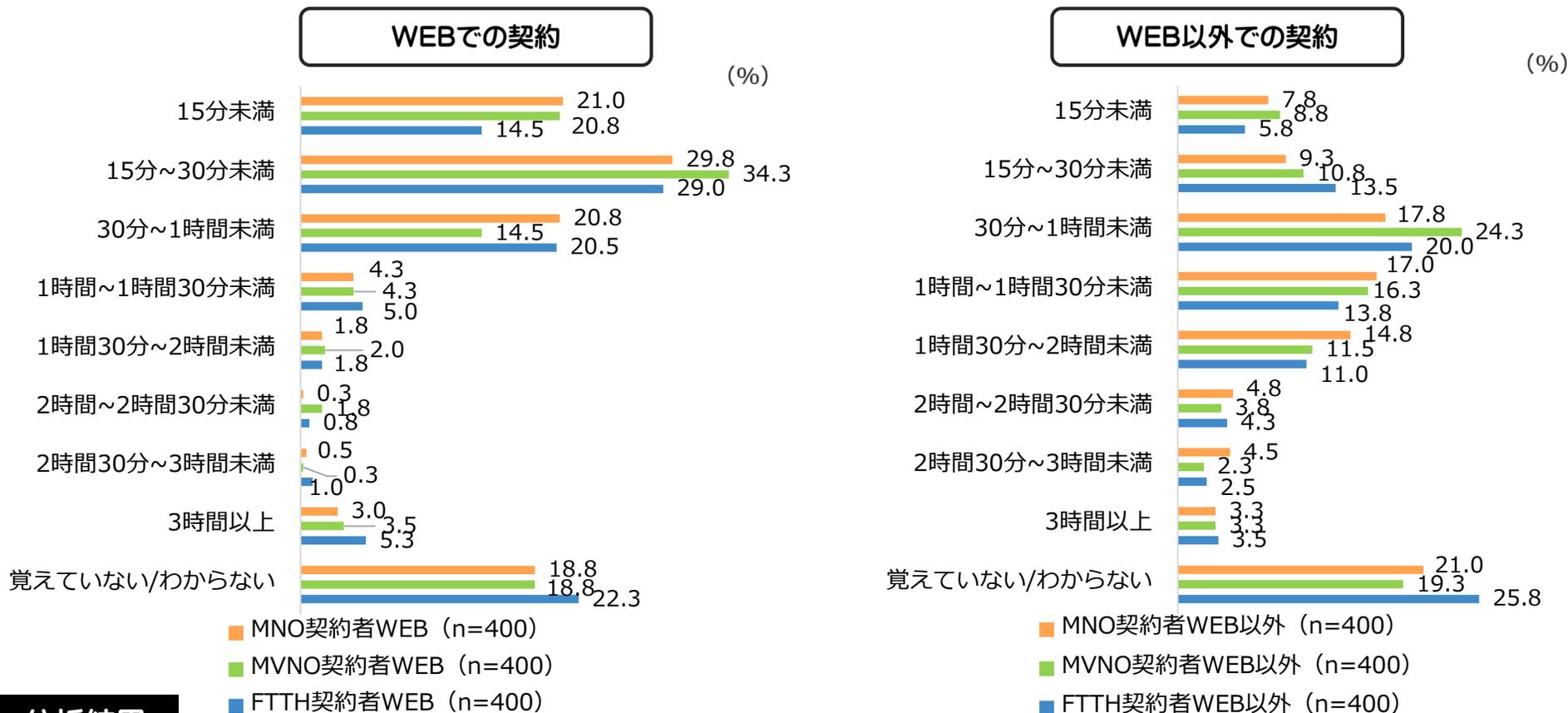
- WEBで契約申込みをできることを知ったきっかけとしては、「WEBサイトにおける広告」がいずれも最も多い。

設問

契約するサービスの説明に入ってから、契約が完了するまでにかかった時間として最も近いものをお選びください。

(単一選択)

※WEBの場合は、サービスの説明ページに入ってから、契約が完了するまで
 ※店舗の場合は、販売員からサービスの説明を受けはじめてから契約が完了するまで(端末の受け取り時間等は考慮せず、申込終了までの時間。)
 ※電話の場合は、サービスの説明を受けはじめてから契約が完了するまで
 ※その他の場合は販売員等からサービスの説明を受け、契約が完了するまで



分析結果

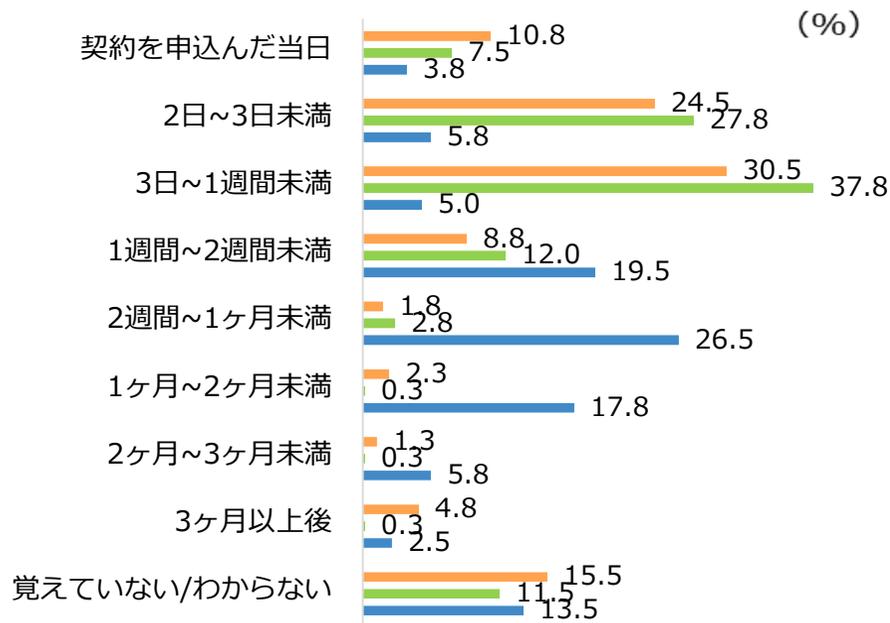
○ WEBでの契約では、WEB以外での契約と比較して、利用者がサービスの説明を確認する時間は少ない。

契約申込みからサービス利用開始までの期間

設問

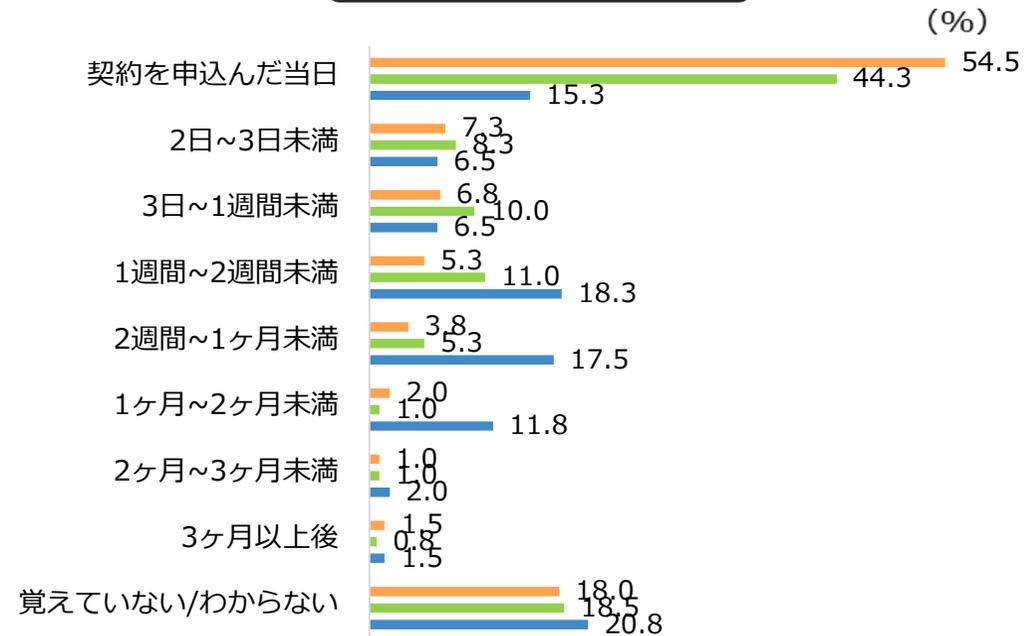
あなたが通信サービスの契約を申し込んでから実際にサービスを利用できるまでにかかった時間として最も近いものをお選びください。(単一選択)

WEBでの契約



- MNO契約者WEB (n=400)
- MVNO契約者WEB (n=400)
- FTTH契約者WEB (n=400)

WEB以外での契約



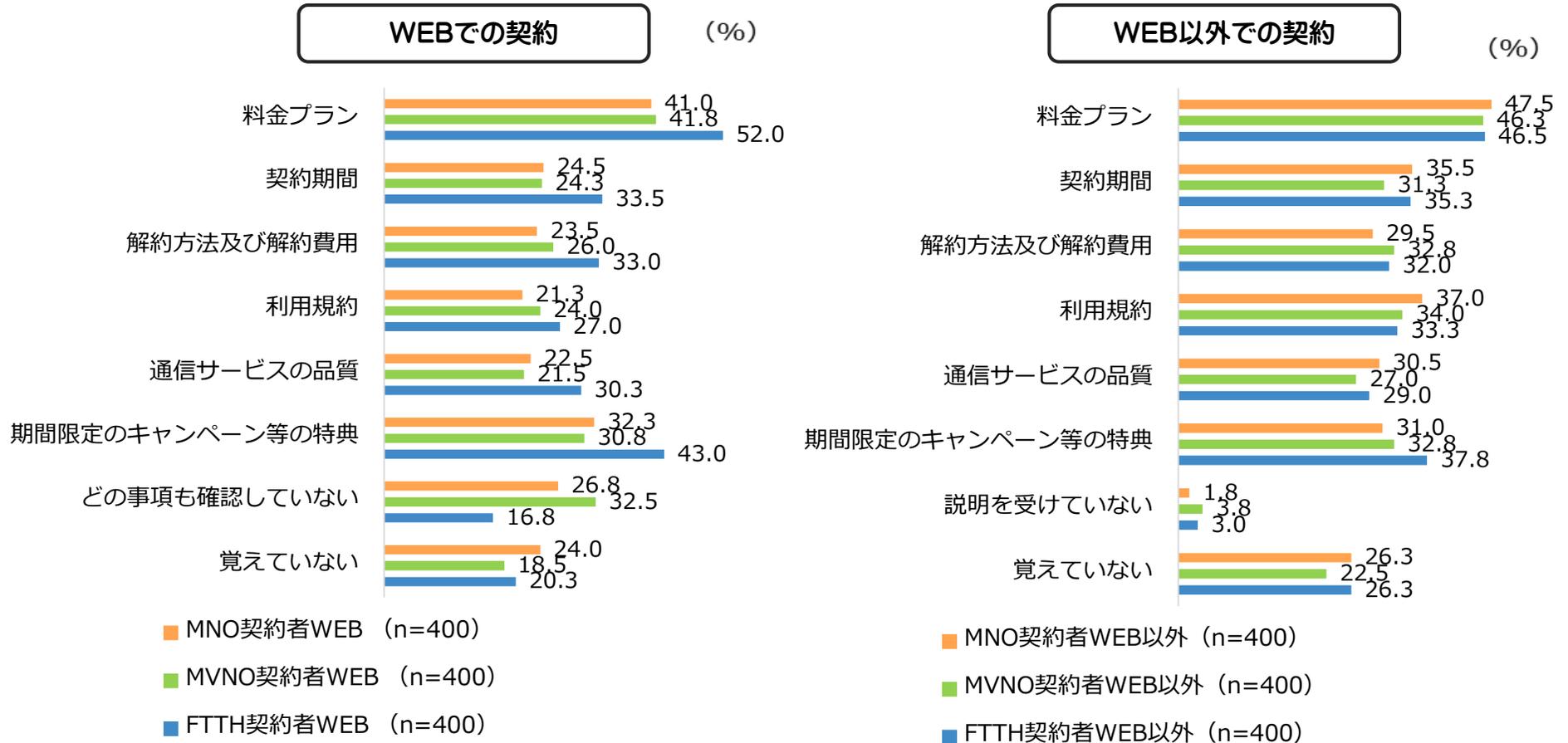
- MNO契約者WEB以外 (n=400)
- MVNO契約者WEB以外 (n=400)
- FTTH契約者WEB以外 (n=400)

分析結果

- WEBでの契約においても、MNO・MVNOサービスであれば、概ね1週間以内にはサービスを利用開始できている。

設問

契約したサービスについて下記事項のうち、あなたは販売員（動画などを含む）からどの項目の説明を受けましたか？ WEB上で契約した場合は、あなたが記載を確認した項目をお選びください。（複数選択可）



分析結果

○ WEBでの契約においては、WEB以外で契約した場合と比較して、全体的にサービスに関する事項を確認している割合が低い。特に、WEB上での契約では「どの事項も確認していない」という回答が2割～3割程度ある。

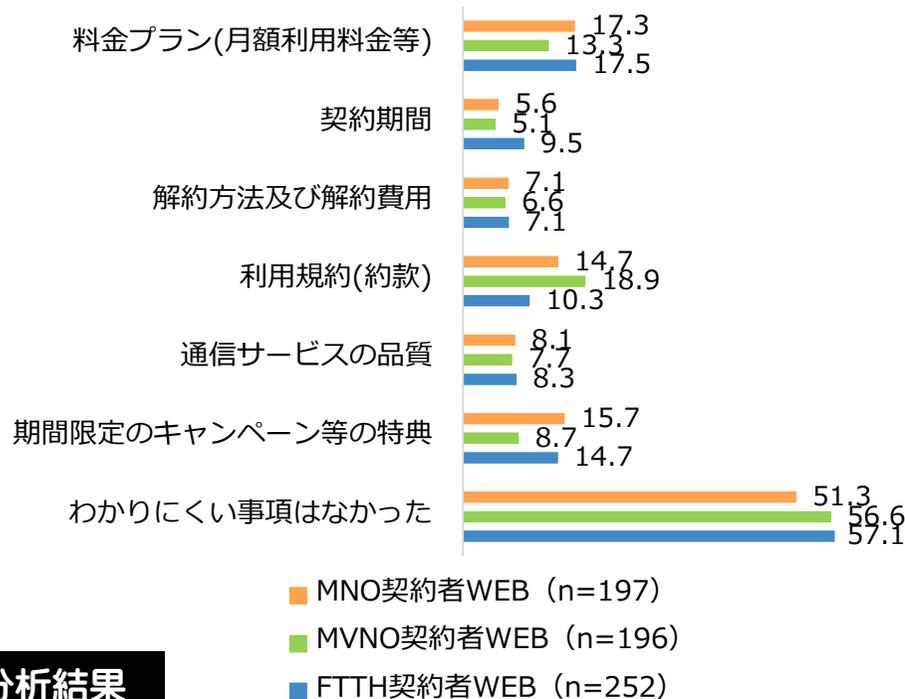
十分に内容を理解できなかった項目

設問

前問で、説明を受けたと回答した項目に関して、あなたが十分に内容を理解できていないと感じた項目はありましたか?あてはまるものをすべてお選びください。WEB上で契約した場合は、記載を確認したと回答した項目に関して、あなたが十分に内容を理解できていないと感じた項目としてあてはまるものすべてお選びください。(複数選択可)

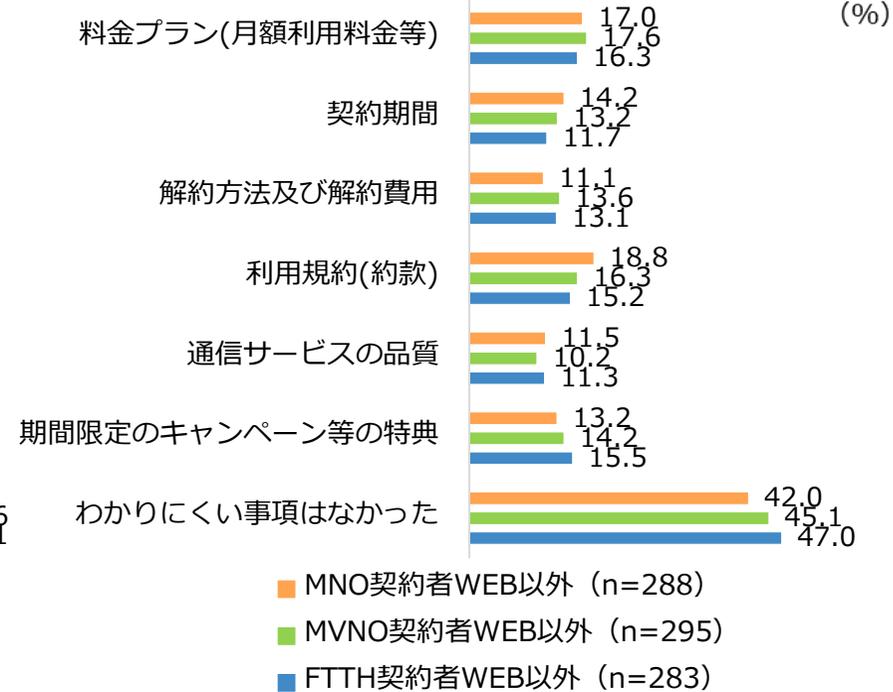
WEBでの契約

(%)



WEB以外での契約

(%)



分析結果

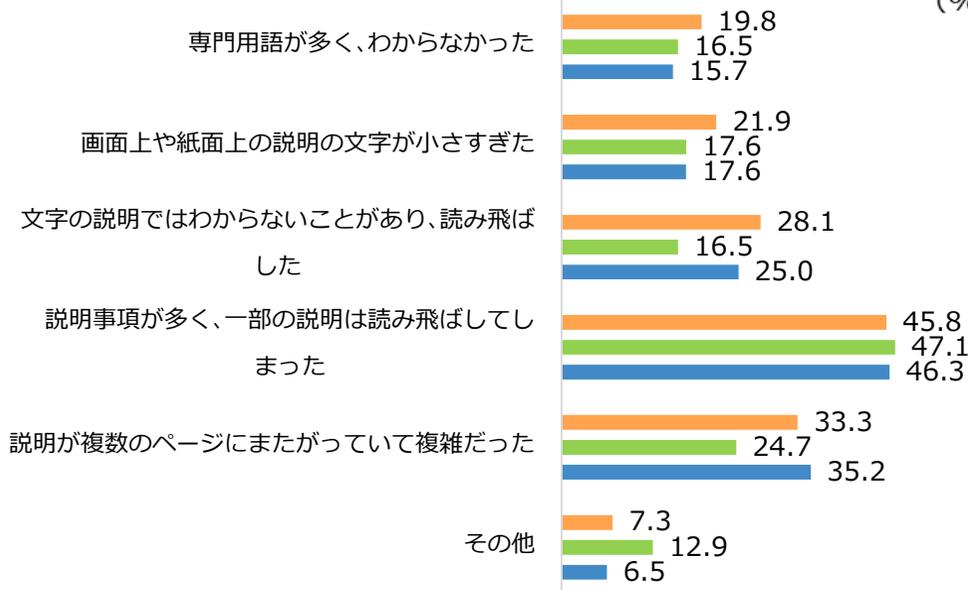
- WEBで契約を行った利用者の方、WEB以外で契約を行った利用者の双方について十分に内容を理解出来なかった項目の傾向に大きな差はなく、わかりにくい事項はなかったとする回答が約半数を占める。

十分に理解できなかった理由

設問

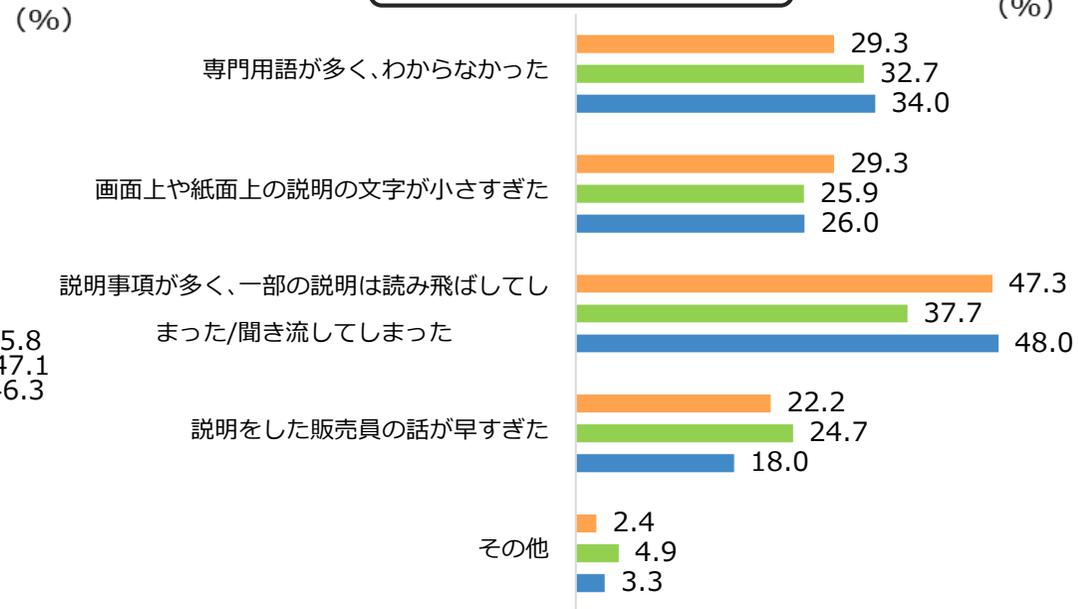
前問で十分に内容を理解できなかった項目があった場合、なぜあなたは十分に理解できなかったと思いますか?あてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約



■ MNO契約者WEB (n=96)
■ MVNO契約者WEB (n=85)
■ FTTH契約者WEB (n=108)

WEB以外での契約



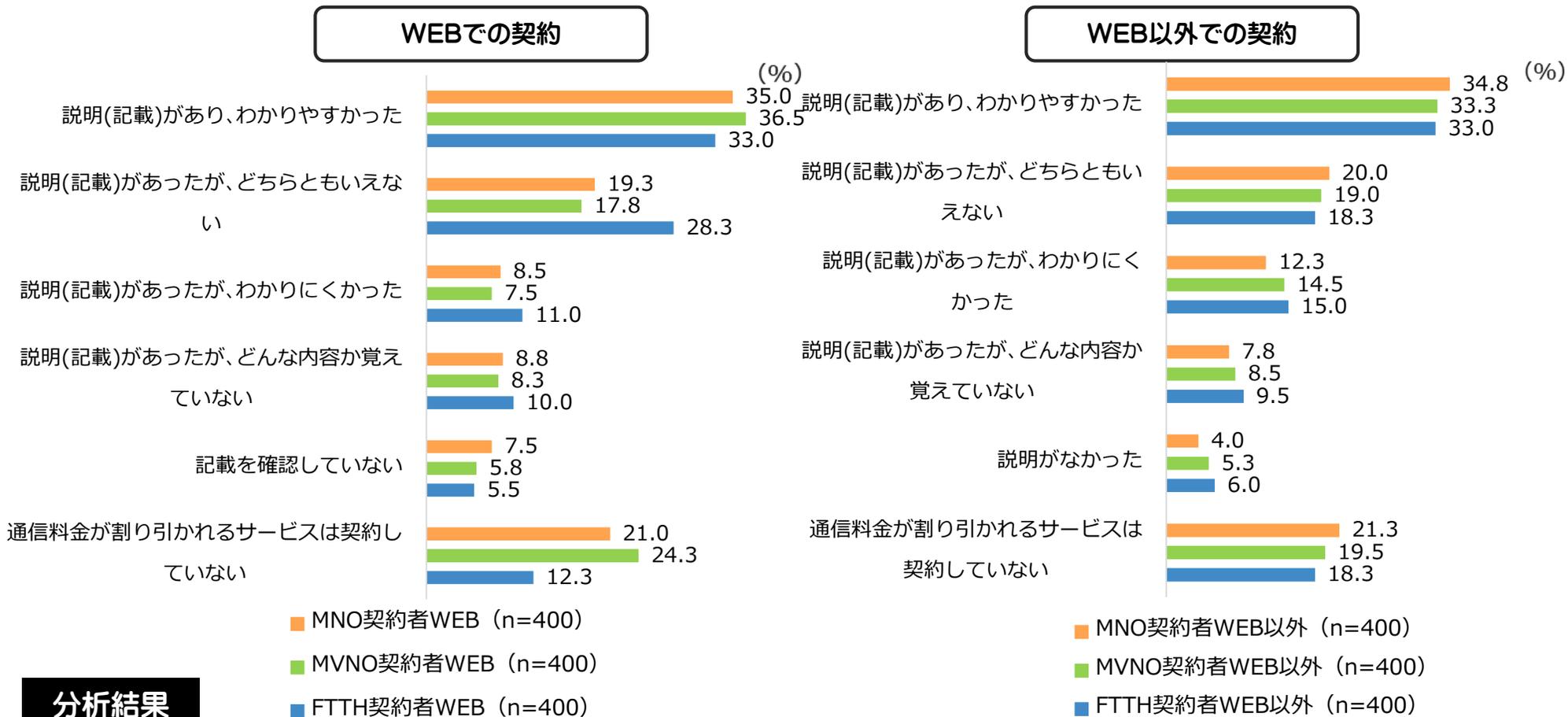
■ MNO契約者WEB以外 (n=167)
■ MVNO契約者WEB以外 (n=162)
■ FTTH契約者WEB以外 (n=150)

分析結果

- WEB、WEB以外での契約いずれも、サービス内容を十分に理解できなかった理由として「説明事項が多く、一部の説明は読み飛ばしてしまった/聞き流してしまった」とする割合が高い。また、WEBにおいては、「説明が複数のページにまたがっていて複雑だった」という回答も3割程度あり、利用者は長い説明は理解出来ないと感じる傾向にある。

設問

契約したサービスの月々の通信料金に対する割引の適用条件の説明についてあなたはどのように思いましたか?(単一選択)



分析結果

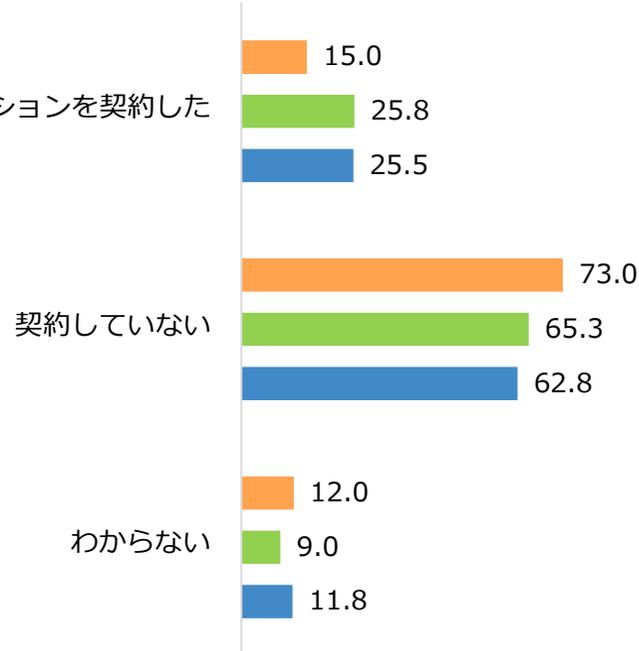
○月々の通信料金に対する割引の適用条件の説明に関しては、WEB、WEB以外の双方について、全体として、「わかりにくかった」とする回答は少ない。

設問

あなたは通信サービス契約時に、オプションを契約しましたか?(単一選択)

WEBでの契約

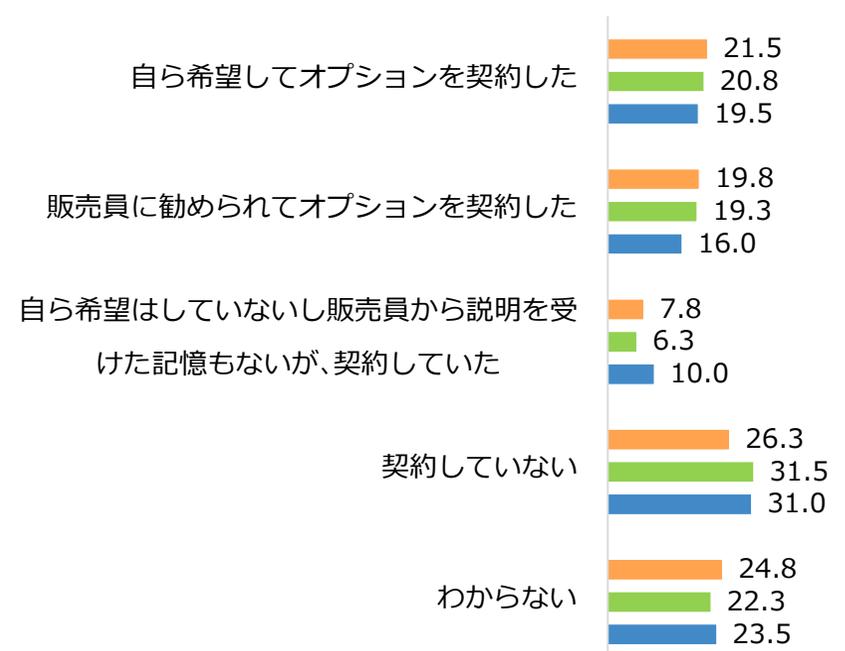
(%)



■ MNO契約者WEB (n=400)
■ MVNO契約者WEB (n=400)
■ FTTH契約者WEB (n=400)

WEB以外での契約

(%)



■ MNO契約者WEB以外 (n=400)
■ MVNO契約者WEB以外 (n=400)
■ FTTH契約者WEB以外 (n=400)

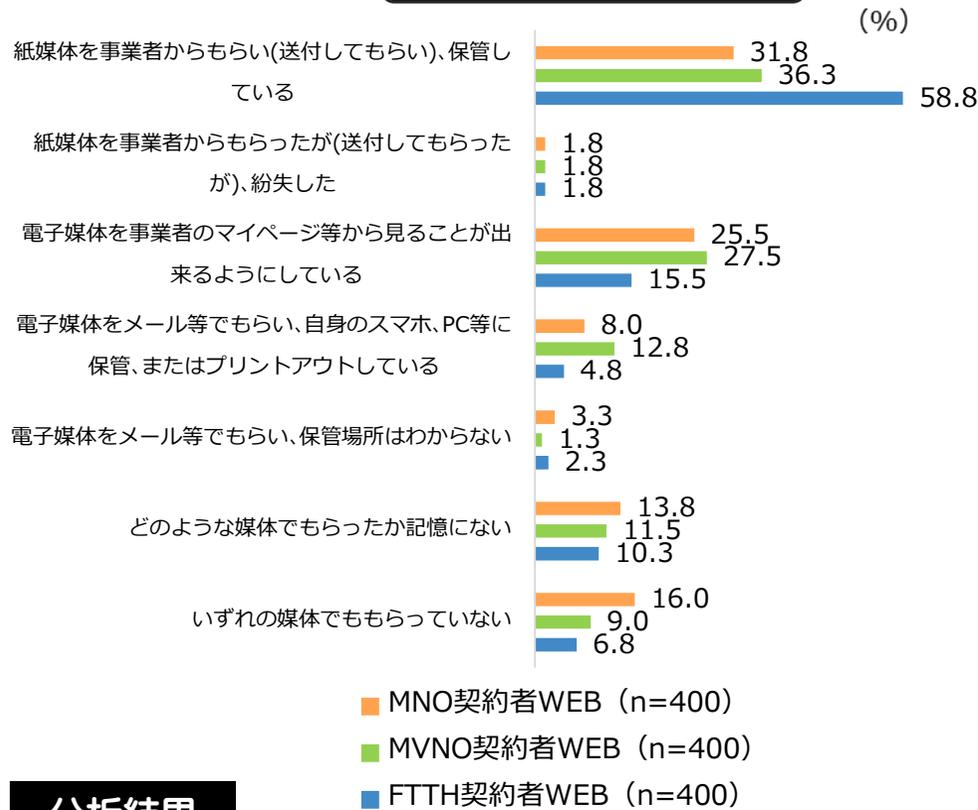
分析結果

- WEBでの契約においては「オプションを契約しなかった」とする割合がWEB以外での契約と比較して著しく高い。

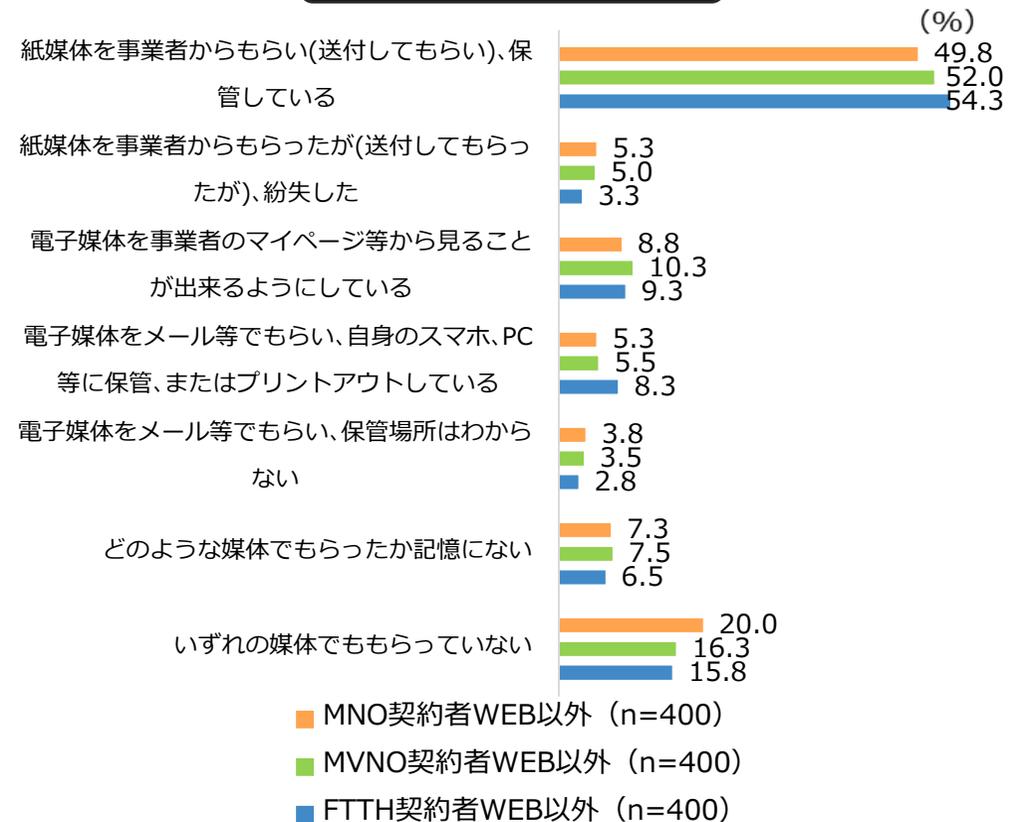
設問

あなたは通信サービス契約時にもらった、サービスの内容や料金が記載された説明書面、契約書面等をどのように保管していますか?(単一選択)

WEBでの契約



WEB以外での契約

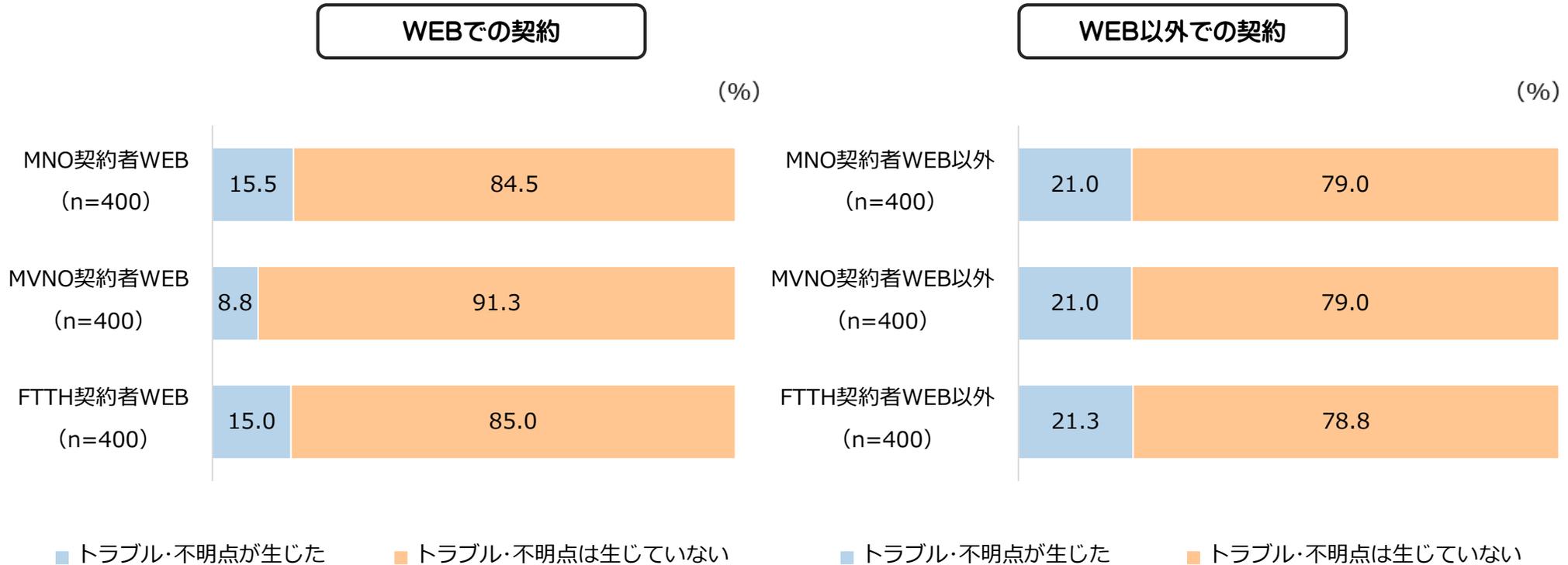


分析結果

- 説明書面、契約書面等の保管方法については、WEBでの契約の方が「電子媒体を事業者のマイページ等から見る事が出来るようにしている」と回答している割合が高く、オンラインでの手続きに関する消費者の慣れがうかがえる。

設問

あなたが通信サービスの契約を申し込んだ後、トラブルや不明点は生じたか。(単一選択)

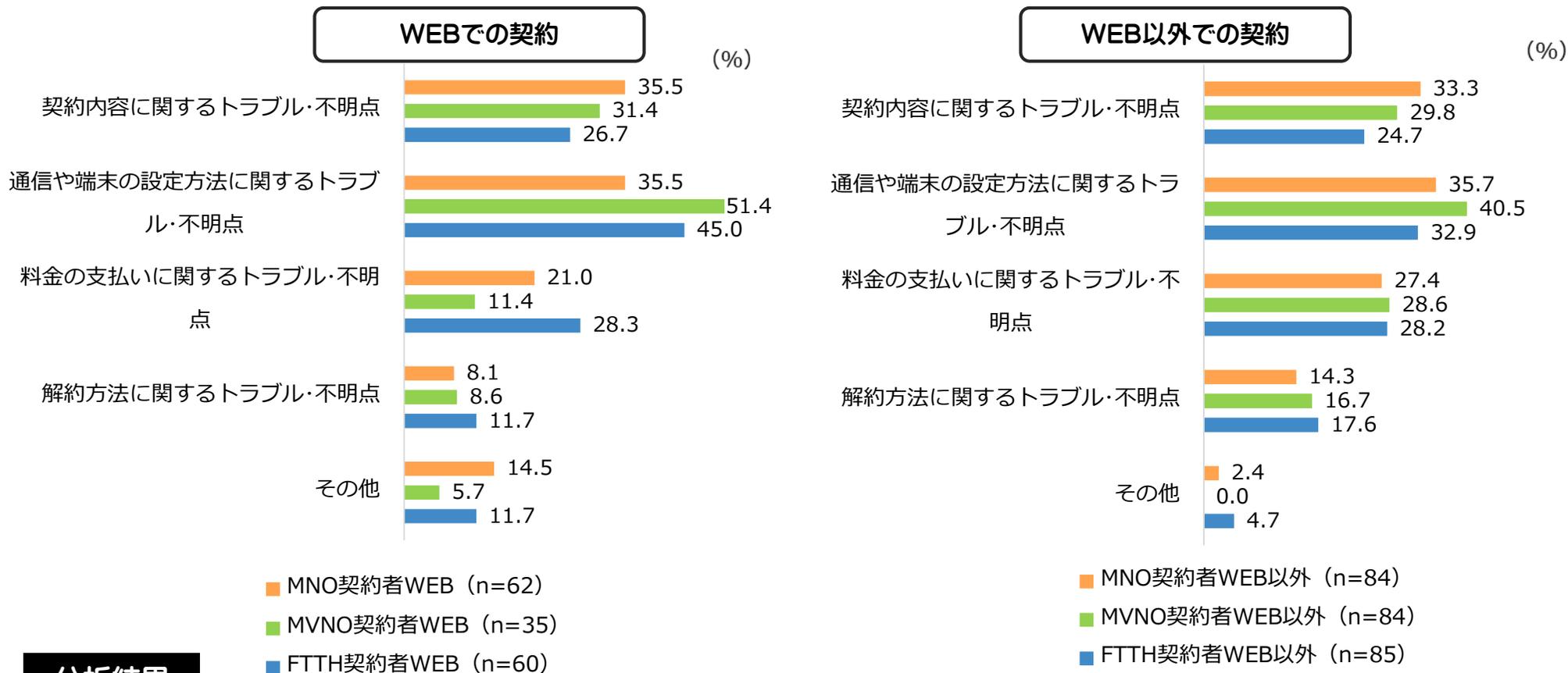


分析結果

- 契約を申し込んだ後、トラブル・不明点が生じた割合はWEB以外での契約の方が高い。これは、通信サービスの利用にある程度習熟した人がWEBで契約をする傾向にあることが一因にあると考えられる。

設問

前問でトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。それはどのようなトラブルや不明点でしたか?あてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)



分析結果

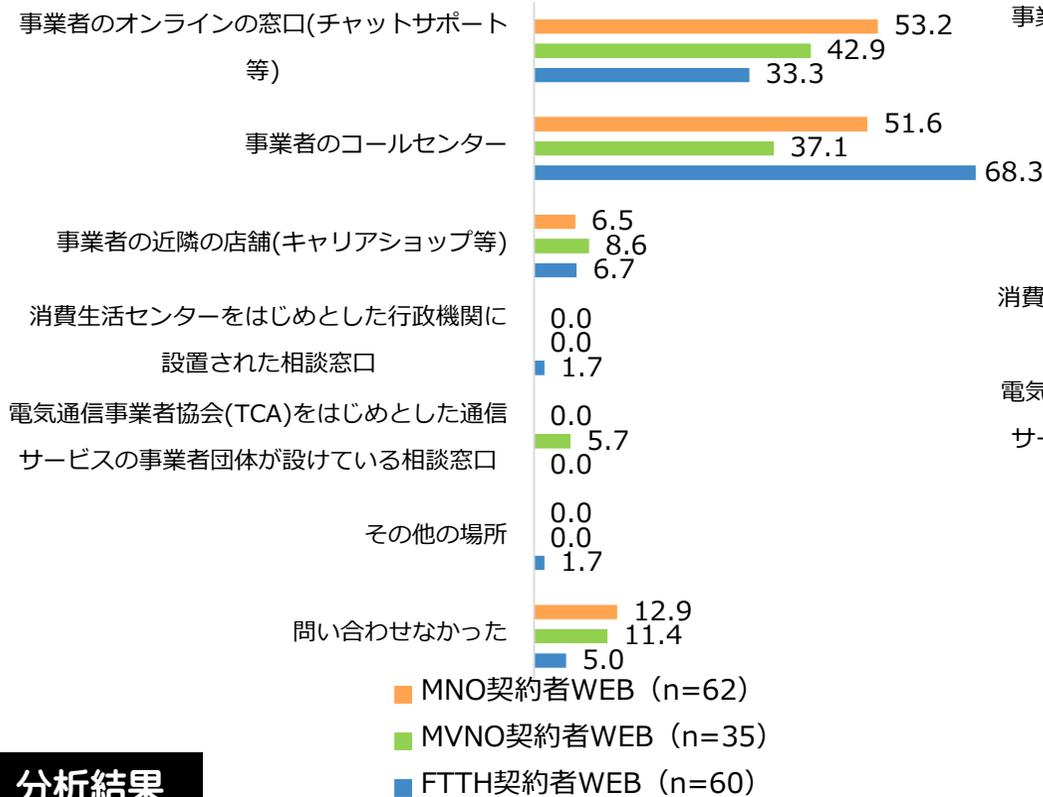
- WEB、WEB以外での契約いずれも「通信や端末の設定方法」や「契約内容」に関するトラブル・不明点が生じたとする割合が高い。「料金の支払いに関するトラブル・不明点」はWEBでの契約においては比較的割合が低い傾向にあるが、FTTHサービスにおいてはその限りではない。

設問

前問でトラブルや不明点が生じたと回答した方にお伺いします。あなたはトラブルや不明点について、事業者等に問い合わせを行いましたか。行った場合、どのような窓口にお問い合わせましたか。(複数選択可)

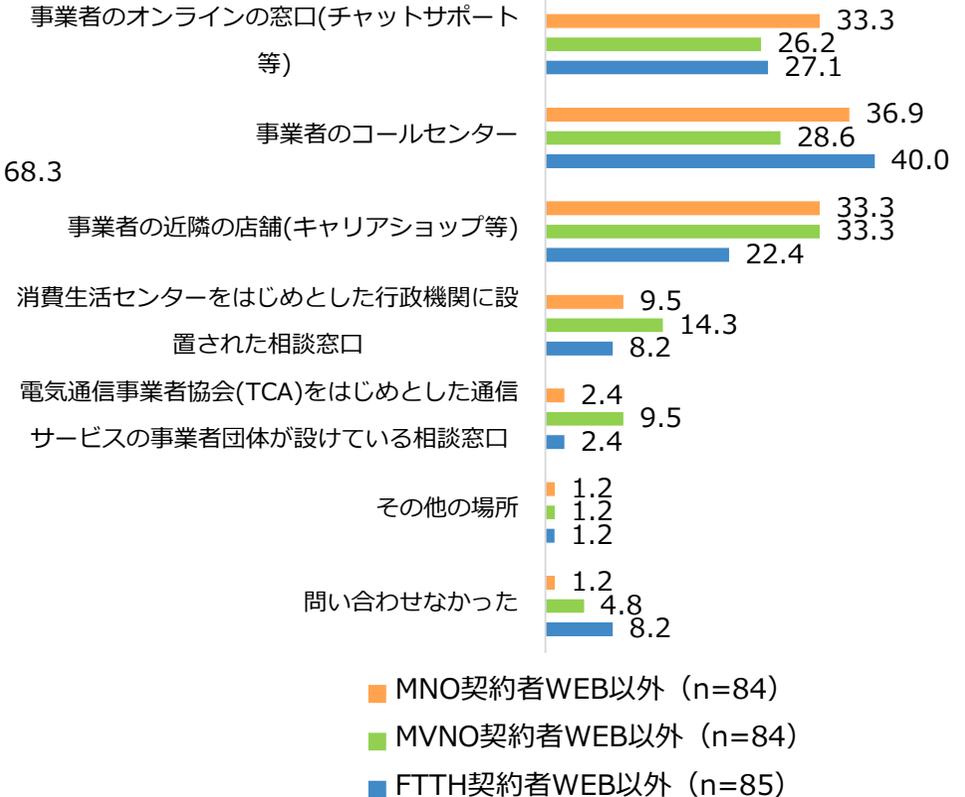
WEBでの契約 (%)

(%)



WEB以外での契約 (%)

(%)



分析結果

- トラブル・不明点の問い合わせ先としては、WEBで契約をした利用者は事業者の「オンラインの窓口」又は「コールセンター」を主に利用している。一方、WEB以外で契約をした利用者はそれらに加えて近隣の店舗も利用している。

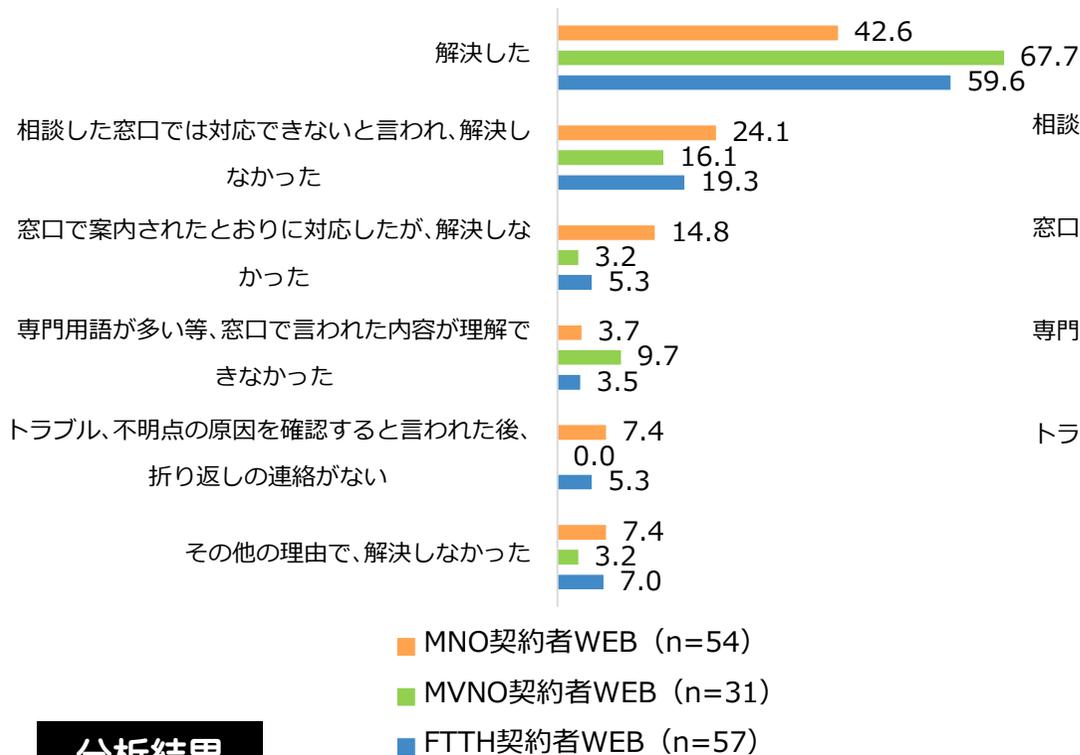
トラブル・不明点を問い合わせた結果

設問

前問で、いずれかに問い合わせを行ったと回答した方にお伺いします。あなたがその窓口にお問い合わせた結果、トラブルや不明点は解決しましたか。(単一選択)

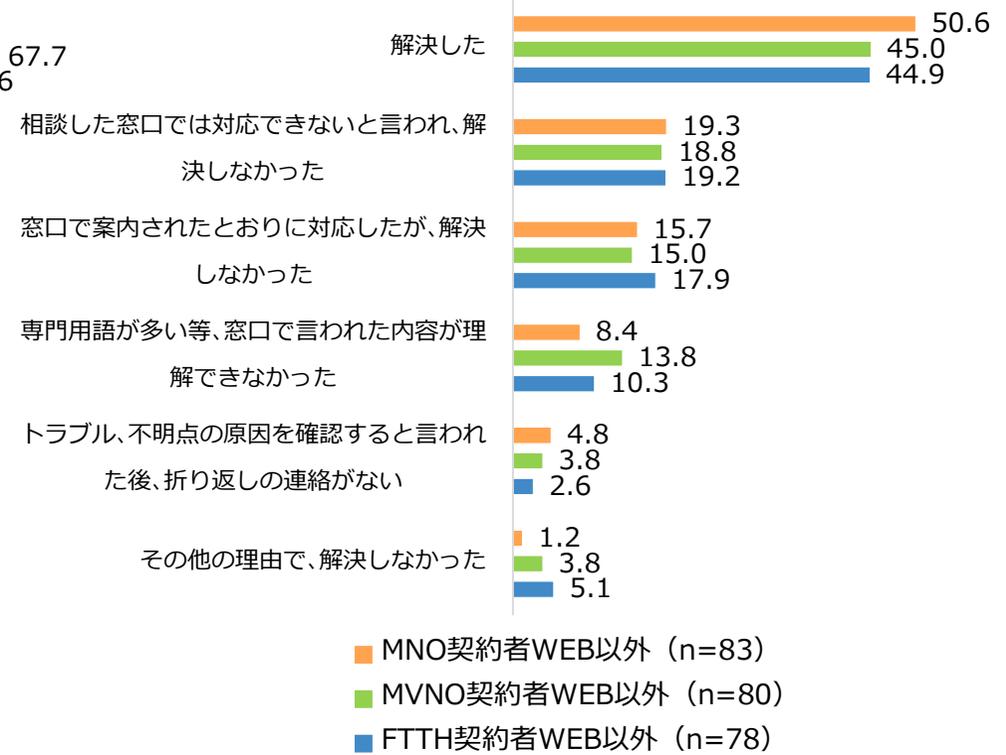
WEBでの契約

(%)



WEB以外での契約

(%)

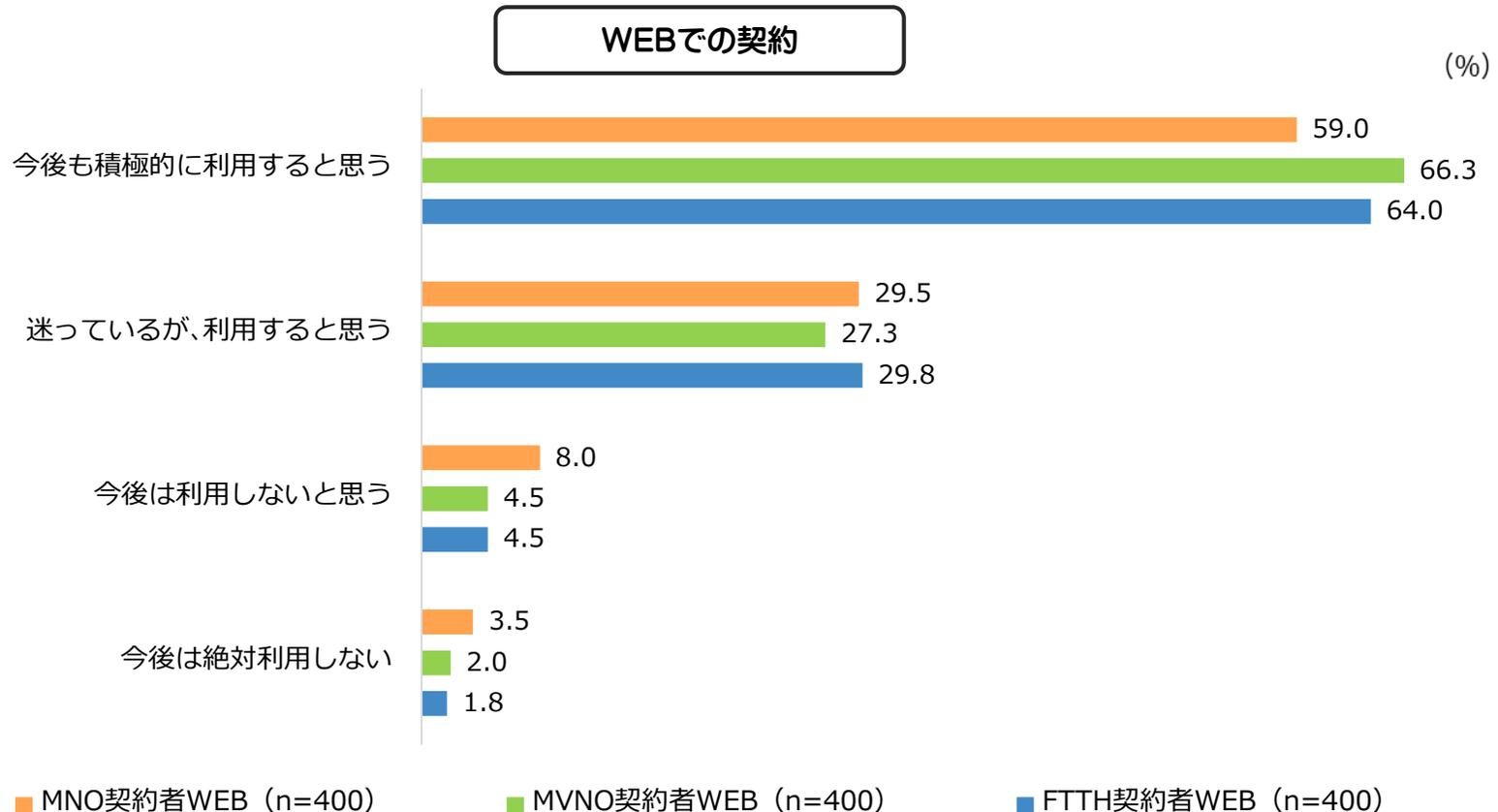


分析結果

- トラブル・不明点を問い合わせた結果、解決した割合は、MNOサービスはWEB以外での契約の方が高いものの、MVNO、FTTHサービスはWEBでの契約の割合が高い。

設問

WEB上で通信サービスを契約した方にお伺いします。あなたは今後通信サービスを契約する際もWEBでの契約申込みを利用すると思いますか?(単一選択)

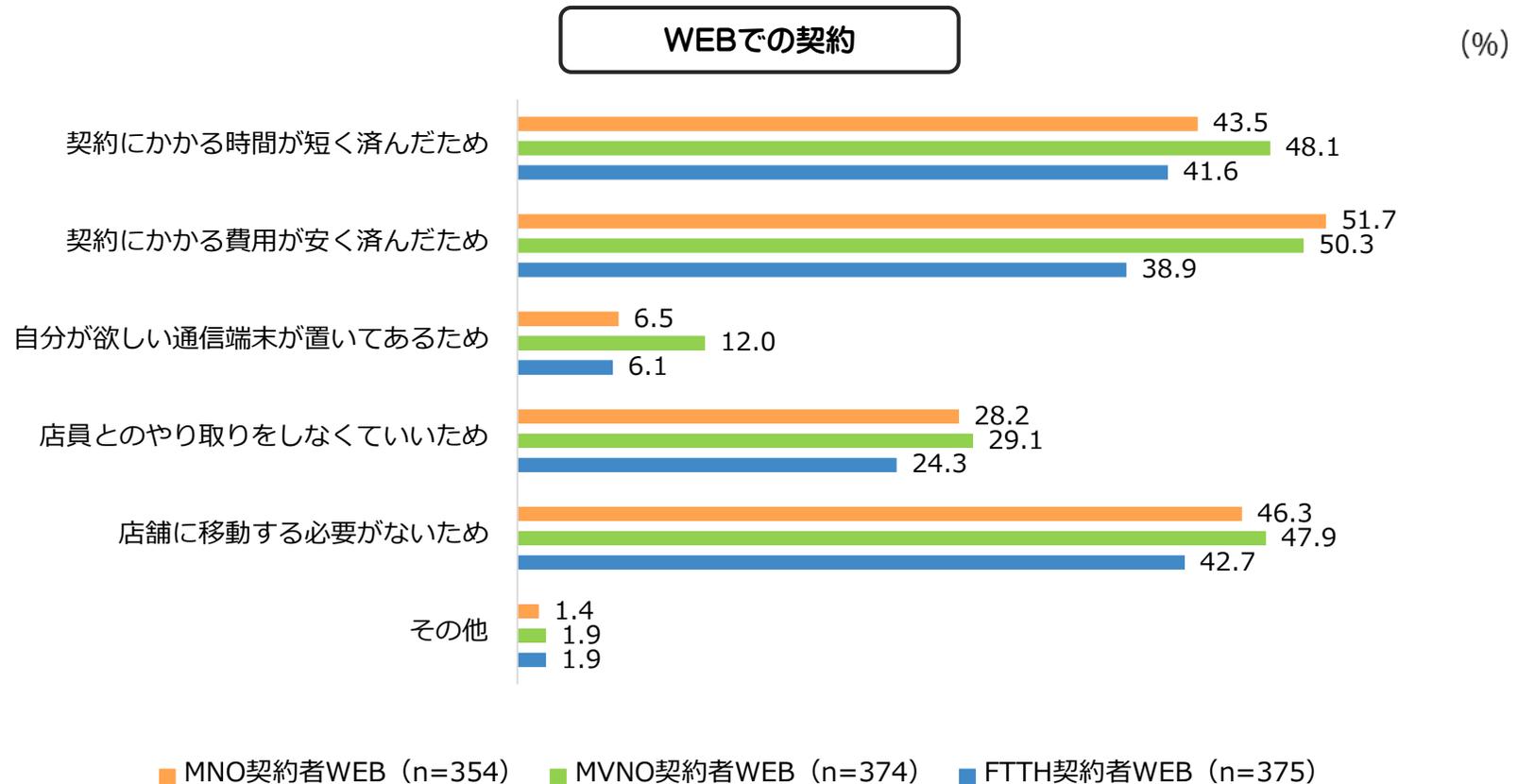


分析結果

- WEBで契約を行った利用者のうち、約9割は今後も通信サービスの契約に当たっては、WEB契約を利用するとしている。

設問

前問で、「今後も積極的に利用すると思う」「迷っているが、利用すると思う」と回答した方にお伺いします。あなたがそう回答した理由としてあてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)



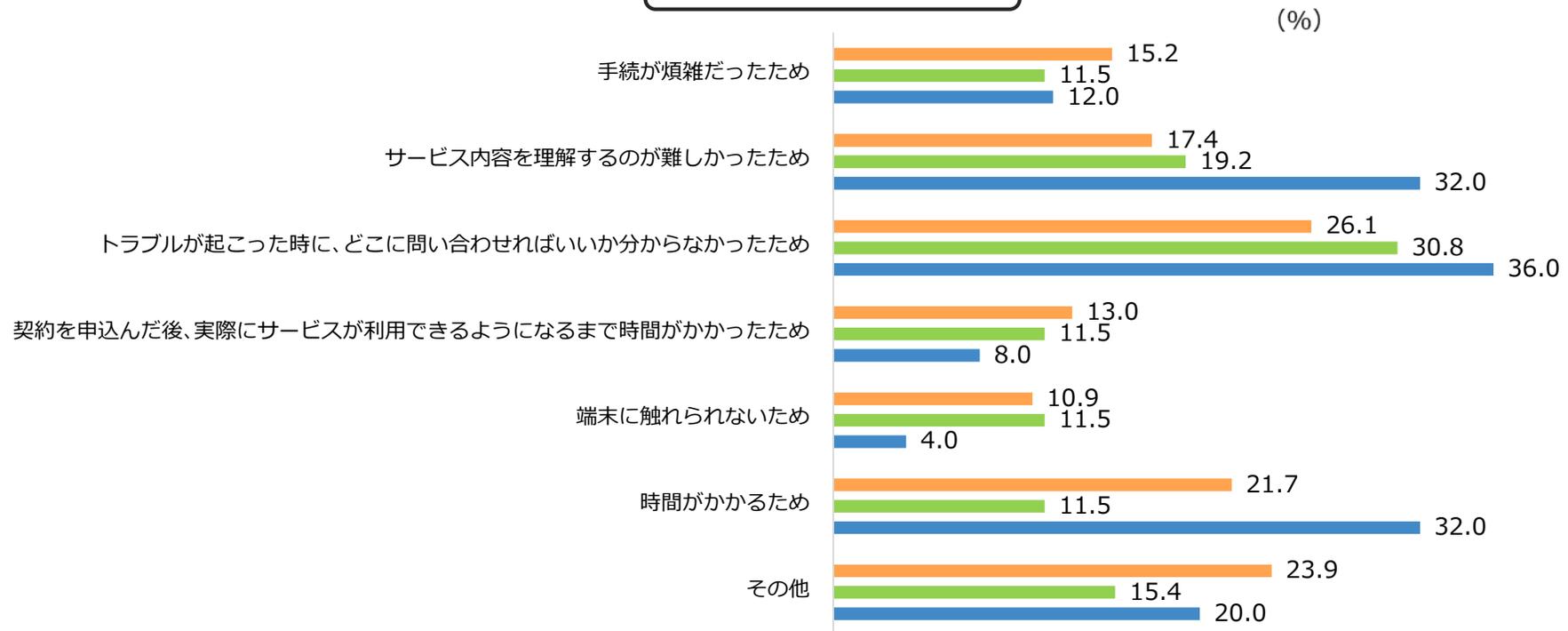
分析結果

- 今後もWEBで契約申込みする、と考えている理由については、利用者が契約にかかる時間・費用削減の面でメリットを感じていることがあげられる。

設問

前問で、「今後は利用しないと思う」「今後は絶対利用しない」と回答した方にお伺いします。あなたがそう回答した理由としてあてはまるものをすべてお選びください。(複数選択可)

WEBでの契約



分析結果

■ MNO契約者WEB (n=46)

■ MVNO契約者WEB (n=26)

■ FTTH契約者WEB (n=25)

- WEBで契約を行った利用者が、今後はWEBで契約申込みをしないと考える理由としては、「トラブル発生時の問い合わせ先が分からなかった」といった理由が最も多かった。

アンケート回答結果の取りまとめ

- アンケートの回答結果から一部の利用者において、通信サービスの契約について、**WEBでの契約方式にシフトしている傾向**が見受けられた。また、WEBで契約を行った利用者の多くが今後もWEBで契約を行うと考えていることから、**この傾向は続いていくと考えられる。**
- **消費者トラブル**、という観点でアンケートの回答結果を見ると、**契約を申込んだ後、トラブル・不明点が生じた割合はWEB以外で契約した利用者よりもWEBで契約した利用者の方が低い**という結果が出ている。
- **しかし**、WEBで契約の申込みを行わなかった理由では「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」といった回答も多く、この結果は現時点では**WEBでの契約方式にシフトしている利用者が通信サービスの利用にある程度習熟している傾向にある**ということが一因にあると考えられる。
- WEBで契約を行った利用者については、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を踏まえると、**利用者自身はサービスについて理解出来ていると考えていても、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。
- これらのことを踏まえ、WEBでの契約方式を拡大していく事業者においては、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。**

2020年度上半期
消費者支援連絡会における意見交換の結果について

- 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について」とテーマを定め、消費生活センター・消費者団体、電気通信事業者及び総務省の間で意見交換を実施した。

※ 2020年度上半期の電気通信消費者支援連絡会は新型コロナウイルスの影響から書面開催形式をとった。また、上記の4箇所以外の総合通信局等においては、別のテーマで意見交換を実施している。

- このテーマについて、各地の消費生活センターや消費者団体等、約30の団体から以下のような意見が寄せられた。

消費生活センターから寄せられた主な意見・要望

(トラブルの原因となっている事由について)

- ・勧誘に先立った「事業者名の名乗り」・「勧誘である旨の告知」の徹底がなされていない
- ・高齢者は複雑な電気通信サービスについて、電話勧誘等で契約内容を認識するのは困難
- ・事業者による代理店の管理・指導が徹底していない(トラブルの処理を代理店任せにする等)
- ・不意打ち性が高い勧誘方法であり、断りづらい
- ・事業者及び販売代理店の苦情相談受け体制に問題がある(契約後、問合せの連絡がとれない)
- ・断定的な勧誘・虚偽の勧誘が多い
- ・契約関係が複雑であり、どの事業者に勧誘されているのか、どこに問い合わせでいいのかわからない
- ・書面がわかりづらい
- ・オプションの勧誘がわかりづらい

5以上の団体から指摘あり

(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

5以上の団体から指摘あり

その他意見・要望

前頁で紹介した意見・要望の他に、下記のような意見・要望が寄せられた。

- 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応が必要。
- 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。
- **法人**については、基本的に消費者保護ルールの対象外だが、個人事業主からも一般消費者と同様の相談はよく寄せられる（特に高齢の自営業者からの苦情が増加傾向）
- 相談主体は**決して高齢者ばかりではない**
- 不適切な勧誘が多発し、その度に行政が行政指導という**現状には限界**があるのではないか。
- 訪問販売において、「**点検商法**」は未だ行われている。来訪時、開口一番に点検と勧誘である旨の告知を明確に行うことが必要。