

これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）

(1) 実地調査(覆面調査)関係(4社)

全ての事項について、措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
①期間拘束がない又は自動更新のない料金プランが紹介されなかった。	(2社)期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの新規受付を廃止済。 (1社)期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの設定なし。 (1社)代理店への説明や研修実施等により、徹底を実施済。
②解約時の費用(違約金、日割りされない月額基本料、端末残債)の一括しての説明等について、説明がなされていなかった	各事業者において、説明ツール(動画の利用方法や書面の内容など)の見直し、代理店への周知や研修実施等により、説明の徹底を実施済。

(2) 指摘事項関係

一定の措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①高齢者への丁寧な対応について</p> <p>⇒ 高齢者への丁寧な対応については、各事業者や(一社)全国携帯電話販売代理店協会において各種取組を実施しているが、ウェブでの手続きが利用者に拡大する中で、高齢者が取り残されないよう、必要な取組を引き続き検討していくことが求められる。</p>	<p>(4社) (一社)電気通信事業者協会の定める自主基準に基づき、引き続き、①高齢者(65歳以上)への丁寧な対応、②高齢者(80歳以上)への契約時の、家族同伴推奨・家族あて架電による意向確認を実施。ほか、高齢者含む利用者へのスマホ教室を開催。</p> <p>(全携協)高齢者対応や適合性原則等に言及した動画研修教材をこれまでに18本作成。今年度分(4本)については、2022年1月末までにあんしんショップ認定店舗の全従業員が受講済。</p>
<p>②利用者理解に配慮した適切な対応について</p> <p>⇒ ウェブでの手続きが利用者に広がっていく中で、手続き方法、契約内容等に関する説明が利用者の理解に配慮したものとなるような工夫を引き続き検討していくことが求められる。また、契約、解約といった入口・出口の手続きに加え、利用中の問い合わせ窓口といった利用中の手続きも利用者のニーズを踏まえ適切に対応していくことが求められる。</p>	<p>契約・利用時における各種手続きや問い合わせについて、ウェブのほか、有人チャット等にて対応中。</p> <p>その他、解約手続きのウェブ対応は3社が対応済みであり、残り1社も本年度中に対応予定。</p>
<p>③青少年のフィルタリング利用促進に係る取組について</p> <p>⇒ 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」において取りまとめられた「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関する新たな課題及び対策」(令和3年7月26日)も踏まえ、青少年のフィルタリング利用促進に係る取組を実施すること。</p>	<p>(A社)スマホ教室等にて、フィルタリング利用促進の啓発を実施。また、フィルタリング周知パンフレットの記載強化。</p> <p>(B社)オンライン販売時に、保護者あてフィルタリング有効化促進メールを配信。カタログ、HPへの順次掲載を実施。</p> <p>(C社)サポート専任スタッフによるフィルタリング設定サポートの徹底、スマホ教室での設定案内を実施。フィルタリング利用促進等の動画を作成・公表。スマホ利用におけるリスク等を問題形式で知ることができる検定コンテンツを公表。</p> <p>(D社)フィルタリング設定について、店頭スタッフあて周知の徹底やマニュアルの改良を実施。</p>

2. MVNOサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(10社)

⇒ 第11回会合にて報告済み

(各事業者において、説明ツールの見直し、代理店スタッフへの周知等により、説明の徹底等を実施済み)

(2) 指摘事項関係

一定の措置を実施済み。(一部は措置を実施予定)

* 引き続き、対応状況の確認を実施。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>① 利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」</p> <p>⇒ (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会において、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめたチェックポイント「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」(2017年公表、2019年最終改定)の周知や更なる内容更新を検討することが求められる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 業界環境の変化に合わせて、以下の情報をアップデートし、2021年10月21日に「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」を更新した。 <ol style="list-style-type: none"> ① 青少年のスマートフォンのご利用について ② 事業者の独自通話アプリを用いる通話サービス ③ スマートフォンの音声通話の切断方法
<p>② 実効速度の広告表示</p> <p>⇒ 通信速度に係る苦情相談の割合がMNOやその他のサービスと比べ高い中、実効速度の広告表示については、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」に基づき今後、各事業者において計測の拡大及び速度計測の結果の活用をより一層進めていくことが求められる。</p>	<p>2020年3月に制定されたMVNO参考速度ガイドラインに基づき、2021年度は、以下の通り計測及び公表が実施された。 一部事業者では、オンラインでの公開だけでなく、販売店の店頭でも参考速度の告知を実施。 2022年度も4月より計測に向けた準備を開始する。</p> <p>■ 2021年度状況</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 計測事業者:5社(2020年度:2社) ② 内結果公表:2社(2020年度:1社) <p>※2022年2月16日現在</p>
<p>③ フィルタリング等</p> <p>⇒ 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」の議論も踏まえ、青少年フィルタリングの利用促進に向けて、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会の「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」(2020年1月最終改訂)の徹底や更なる内容更新の検討を行う等、フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、業界全体としてより一層取り組むことが求められる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> MVNO業界全体のフィルタリングサービス利用促進に向けて、「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針」に関し、以下の課題改善に向けた見直しを行い2021年8月25日に更新した。 <ol style="list-style-type: none"> ① 使用者確認の徹底 ② 子供と共有する場合の注意喚起 ③ フィルタリングサービス申込率改善への取組 ④ フィルタリングの利用向上への取組

指摘事項	対応状況(概要)
<p>④ 業界内の課題や対応に関する実態把握</p> <p>⇒ (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、アンケートやヒアリング等を通じて、業界内の課題や対応に関する実態把握に努め、それらを通じて、ベストプラクティスの共有、ガイドラインやチェックポイントの内容更新及び実施の徹底、利用者への周知、他の機関との連携等の具体的な取組に取り組むことが求められる。</p>	<p>各会合やタスクフォースにて指摘いただいたMVNO業界の課題に関し、MVNO各社の取組状況や課題点などについて、MVNO委員会を通じて、適宜ヒアリングを実施。</p> <p>ヒアリング結果に関し、MVNO委員会にて取りまとめを行い、MVNO委員会や分科会などを通じて、MVNO各社へ共有や会合等での公表を行っている。</p> <p>引き続き、ヒアリングを通じて、業界全体の課題整理を行い、また、問題改善に向けた議論や情報共有を実施していく。</p>

3. FTTHサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(16社)

基本的に措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①期間拘束がない又は自動更新のない料金プラン(当初から縛りのないプラン又は2年後フリーのプラン)が紹介されなかった。</p>	<p>・各事業者において、代理店への関連規定・販売ガイドライン・留意事項等の再周知や研修の実施、説明用ツール(説明用チェックシート、ユーザー向けの解説動画等)の見直しにより、説明の徹底を実施済み。</p>
<p>②初期契約解除制度に関する説明(初期契約解除が可能である旨、初期契約解除が可能である期間及び詳細は契約書面に記載されている旨)がなされなかった。</p>	
<p>③電話(インバウンド)における実施状況が十分でなかったことに鑑み、電話勧誘を実施する事業者においては、説明時に利用者にメモをとらせる、書面で契約内容を確認するよう促す等、利用者の理解を促すための工夫をより一層行うことが必要。</p>	

3. FTTHサービスについて

(2) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①利用者の理解度が高まるような説明の工夫について</p> <p>⇒ 取組に当たっては、特に、(1)高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ非常に高い傾向となっている点、(2)法人契約に関する苦情相談ではFTTHに関するものが高割合を占める点及び(3)苦情分析結果や実地調査結果※等から導かれる電話勧誘の特質(不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性)等も踏まえた上で、事業者及び事業者団体において、利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行っていくことが求められる。</p> <p>※(1)～(3)のそれぞれの点に対する対応状況を右に記載。</p>	<p>(1)「高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ非常に高い傾向となっている点」を踏まえた説明の工夫について</p> <ul style="list-style-type: none"> 各事業者において、書面や架電による後確認の実施、家族からの同意の取得、専用チェックリストを用いたより丁寧な説明の実施等の取組を代理店含め実施済み。
	<p>(2)「法人契約に関する苦情相談ではFTTHに関するものが高割合を占める点」を踏まえた説明の工夫について</p> <ul style="list-style-type: none"> 法人営業を行っている各事業者において、法人に対しても一般消費者と同様に、「電気通信事業法の消費者保護ルールのガイドライン」に準じた丁寧な説明を行う等の取組を実施済み。
	<p>(3)「苦情分析結果や実地調査結果等から導かれる電話勧誘の特質(不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性)」も踏まえた利用者の理解度が高まるような説明の工夫について</p> <ul style="list-style-type: none"> 各事業者において、トークスクリプトの整備、後確認の実施、音声ログのチェックによる品質確認等の取組を実施済み。 一部の事業者においては、資料送付の了解を取った上で説明資料を郵送し、資料を確認しながら説明を行うといった取組みを実施。
<p>②FVNO委員会作成の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」)の活用について</p> <p>⇒ (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会は、FTTHサービスの電話勧誘時の課題等を改善するため、協会加盟事業者以外の事業者も含め、コラボ事業者に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」)を配布することとしている。各事業者は本マニュアルに基づく適切な説明の実施徹底及び販売代理店への周知徹底が求められる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各事業者において、代理店に対して消費者保護マニュアルの配布を実施済み。 また、音源モニタリングの実施や具体的な苦情の確認等により、代理店への継続的な指導も実施。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>③高齢者に対する電話勧誘における後確認の実施について</p> <p>⇒ (一社)電気通信事業者協会からは、販売代理店が行う高齢者に対する電話勧誘において、説明書面送付後の後確認(説明)を実施するという取組について該当の営業活動を行う全事業者において実施中との報告があった。また、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会からは、加盟事業者のうち一部において実施済みとの報告があった。本取組は電話勧誘における口頭合意を補足するものであり、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会においては、加盟事業者において本取組が浸透するよう努めることが求められる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会の加盟事業者において、電話勧誘を行っている事業者において以下の対応を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ①高齢者への電話勧誘を実施しない ②書面送付後の後確認の実施 ③契約書面送付後に契約内容確認の電話実施 •(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会において、第15回会合では、2022年の電気通事業法施行規則改正を踏まえ、「電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化」の対応準備を促した。

4. 分離型ISPサービスについて

(1) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①解約忘れに対する取組の検討について</p> <p>⇒ (一社)日本インターネットプロバイダー協会においては、「解約忘れ」を防ぐような取組を検討することが期待される。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・(一社)日本インターネットプロバイダー協会において、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」が発行されていることを踏まえて、利用者が認識しないまま電気通信役務等の契約が継続する「解約の誤認」や「解約忘れ」が生じないようにする実施可能かつ効果的な措置について、会員への周知および検討を要請。 <p>(効果的と考えられる措置の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対し、契約しているサービスの情報を定期的に通知すること ・日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービスを利用者の同意の下で提供すること ・電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認すること

5. ケーブルテレビインターネットサービスについて

(1) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①訪問販売に関する取組の実施について</p> <p>⇒ (一社)日本ケーブルテレビ連盟においては、訪問販売に関する事業者の営業状況及び利用者のその営業に対する受け止め方を確認の上、消費者トラブル(※)が起こらないよう、必要な取組を実施していくことが期待される。</p> <p>※消費生活センターの相談員からも指摘があったとおり、「点検商法」が未だに存在するとの指摘があったことに留意が必要。(第10回本会合資料「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>	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問販売における利用者の受け止め方については、説明を受ける側の立場となった上で、訪問目的等を告げる事を徹底すべく会議等で周知すると共に毎年開催している事業者向けの説明会において実施徹底に向けた説明を実施。 ・「点検商法」にあたる指摘を受けている点については令和元年度の「勧誘の適正化」への対応を引き続き実施しており、訪問時に勧誘を行う際には事前確認を行う等の基本的な行動の徹底を説明会等で周知徹底。