

要改善・検討事項

I MVNOサービス

1. 実地調査(覆面調査)関係

- 各調査対象事業者においては、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要である。

特に、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化、初期契約解除に係る説明、期間拘束がある場合の総額表示の説明等、制度の改正を踏まえた説明等の充実については引き続きより一層の徹底が必要である。また、SIMカードや端末設定に関する確認又は注意喚起、キャリアメールの提供がない(又は有料)であることの説明等、MVNOに特徴的な事項等についても利用者への丁寧な説明に十分に配慮することが求められる。

⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者に改善指導を実施。

※ 本調査結果については、必ずしも一律に当該事業者の全体傾向を示しているとは判断できないことに留意が必要であるが、当該調査結果を踏まえた検証と改善は必要。

- 調査対象以外の事業者においても、本調査及び苦情・相談の分析結果を参考にあらためて自らの実施状況を点検し、適時運用等の見直しを行う等の必要な改善を自主的に実施していくことが適当と考えられる。

2. 苦情・相談分析関係

いわゆる「クラウドWi-Fiサービス」に係る苦情相談の割合は、分析を開始した2019年度下半期から激減(71.5%→12.2%)している。

各事業者においては、苦情・相談発生要因の上位の「契約解除の手続き」、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」「電話応答(繋がりにくい等)」や「事業者の信用度への不安」などを中心に、今回の結果を踏まえた検討を行い、適切に対応していくことが必要である。

データ通信サービスについては、「契約解除の手続き」に係る相談が特に多いことから、事業者及び事業者団体においては、苦情・相談の縮減に向けて適切な説明に努めることが必要である。また、「電話応答(繋がりにくい等)」に係る相談も多いので、事業者及び事業者団体においては、十分なオペレータを配置するなどの体制整備に努めることが必要である。

通信速度に係る苦情相談の割合については、2021年度上半期は再び増加傾向にあり、MNOと比べて約4.7倍(※)の比率で生じている。事業者団体が策定した実効速度計測についてのガイドライン及び自主ルールを踏まえた通信速度に関する広告表示に関し、今後、各事業者において計測及び情報提供を進めていくことが必要である。

※ 通信速度等に関する苦情・相談割合 MVNO : 14.5% (第11回 : 13.5%、第10回 : 19.2%) MNO : 3.1% (第11回 : 4.7%、第10回 : 5.6%)

II MNOサービス

2021年度上半期は、前年度下半期同様に、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」を発生要因とする苦情相談が最も多くを占めており(45.0%)、昨年から6.7%の増加となった。次に、契約解除に関する苦情相談についても引き続き上位を占めており、発生時期別では「解約時」(30.2%)、項目・観点別では「解約の条件・方法」(24.6%)、要望内容別では「契約解除等」(24.6%)がそれぞれ2番目に多い。今後、各事業者において、省令・ガイドライン改正(2022年7月施行)を踏まえつつ、引き続き、苦情相談の縮減に向け、事業者や団体等に寄せられる苦情相談内容の分析も踏まえた改善策を検討・推進していくことが必要である。

発生チャネル別では、「店舗」(46.0%)の割合が増加しており、徐々に新型コロナウイルス感染拡大前の状況に戻ってきてはいるものの、今後もその影響が続くことが見込まれる。各事業者は各販売チャネルにおいて、利用者の理解に配慮した説明や手続となるよう、不断の改善を継続することが必要である。

70代などの高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、各事業者及び各事業者団体等においては、苦情相談の縮減に向け、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していく必要がある。

Ⅲ FTTHサービス

2021年度上半期についても、電話勧誘に係る苦情相談が依然として高い比率（FTTHの苦情相談件数の37.0%）を占めている状況が続いている。この点、各事業者においては苦情相談の縮減に向けた取組の検討・実施を行っているところであるが、引き続き電話勧誘の特質（不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性）なども踏まえた、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。加えて、総務省において、電話勧誘に際し、利用者が電話での説明を求める場合を除き、説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化する等の制度改正が行われており、同改正が2022年7月施行予定となっているところ、事業者において、このような改正を踏まえた対応を行うことが今後必要となる。

また、高齢者からの苦情相談の割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体等においては、引き続き高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。

さらに、法人からの苦情相談においてもFTTHサービスに係るものが、他サービスと比較して高い比率を占めており、法人に対する営業を行っている各事業者においては、現状の課題を認識した上で、適切な取組が必要である。

その他、通信速度に係る苦情相談については、前年度下半期から概ね横ばいであるが、今後も新型コロナウイルス感染症の影響等を受け、同様の苦情相談は一定数発生すると考えられるところ、総務省及び事業者団体等においては、FTTHサービスについて、これらの苦情について注視した上で適切な取組を行うことが必要である。

IV その他

<その他のサービス>

分離型ISPサービスに関しては、認識していない料金請求や契約解除に関する苦情相談が多く、FTTHサービスとのセットで契約した後、FTTHサービスを解約してもプロバイダの解約は忘れたままになるという苦情相談が一定数確認される(いわゆる「解約忘れ」)。 (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。

ケーブルテレビインターネットサービスに関しては、引き続き「訪問販売」を発生チャネルとする苦情相談が最も多く、いわゆる「点検商法」に関する苦情相談も一定数確認される。 (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。

<WEBでの契約の拡大>

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、WEB以外での契約と比べ、説明事項に分かりにくい項目はなかったと回答した割合は高く、契約申込後、トラブル・不明点が生じたと回答した割合も低かったが、基本的な説明事項を全く確認していないとする利用者や事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを知らないまま契約した利用者が少なくない割合いたことから、今後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。

このため、事業者においては、より端的な説明や情報提供方法を工夫すると共に、トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等が必要である。