

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第38回) ヒアリング資料

2022年3月9日

テレコムサービス協会

MVNO委員会：オンライン解約手続きの状況について

MVNO委員会に加盟している全MVNOへ「オンラインでの解約手続きに関するアンケート」を実施し、16社より回答を得た。

事業者名	オンライン解約対応状況	今後の対応
インターネットイニシアティブ	○	
NTTコミュニケーションズ	○	
オプテージ	○	
シャープ	○	
スマートモバイルコミュニケーションズ	○	
ニフティ	○	
朝日ネット	○	
ソニーネットワークコミュニケーションズ	○	
イオンリテール	○	
U-NEXT	○	
ビッグローブ	一部プランのみ対応	検討中
TOKAIコミュニケーションズ	全プラン未対応	対応予定あり
シー・ティー・ワイ	全プラン未対応	検討中
丸紅ネットワークソリューションズ	全プラン未対応	検討中
フォーバルテレコム	全プラン未対応	検討中
S T Net	全プラン未対応	対応予定なし

未対応理由

- 理由①**
 モバイル回線サービス以外に固定回線サービスや付加サービスを提供しており、解約時には、それらのサービスの継続可否についての詳細なご案内が必要なため。
- 理由②**
 オンライン解約手続きとした場合には、契約者へ十分に説明事項が伝わるかという懸案点があると考えているため。
- 理由③**
 法人のみで、回線も大半がデータ専用のため。解約の受付は専用窓口にてメールベースで行うというオペレーションで特段ユーザとの間にトラブル等は発生していない。
- 理由④**
 回線解約する場合、同時に追加オプションサービスをご利用中のお客さまは、事前にオプションの変更や解除などを行う必要があり、オンライン操作のみでは混乱を招く恐れがある。そのため、お電話をいただきお客さま毎に必要な操作をご案内しながら解約を実施している。既にオンライン対応を実施しているMNP解約の場合は、画面に必要操作をご案内しているが、多くの場合、その操作が漏れ、後日、当社オペレータからのコールバック対応を実施している。
- 理由⑤**
 現時点で、オンラインでの契約も受け付けていない。WEBシステム開発の工数及びコスト負担が大きい。

MVNO委員会：解約の誤認や解約忘れへの対応についてのアンケート

MVNO委員会に加盟している全MVNOへ「解約の誤認や解約忘れへの対応について」のアンケートを実施し、16社より回答を得た。

1. 自社サービスにおいて、「解約の誤認」や「解約忘れ」に関するトラブルの有無について

合計	あり	なし
16社	8社	8社

2. トラブルの発生要因や対応方法について①

要因	対応方法
複数のSIMを契約している場合のSIM解約忘れや、SIM解約と同時に解約とならないオプションサービス（例：端末保証など）の解約忘れ等、解約忘れ・解約の誤認が発生しやすい部分がある。	解約忘れ・解約の誤認の発生を抑止するため、解約手続きの導線において注意事項を記載し、さらに対象のユーザへ個別にメール配信のうえ解約忘れが無いかを確認している。
固定回線とセットでMVNOサービスをご利用中のお客様が固定回線の解約手続きをした場合にMVNOサービスも同時に解約受付されたと誤認したケース。本来、MVNOサービスを解約する場合は別途手続きが必要。	固定回線の解約窓口では、MVNOサービスの解約有無を確認し、解約希望の方には別途、手続きが必要である旨の案内を徹底。

2. トラブルの発生要因や対応方法について②

要因	対応方法
<p>MVNOサービスを一つの契約（ID）で複数回線ご利用中のお客様が1回線についてのみ解約（MNP）手続きをされたが、他の回線については、手続きが不要であると誤認され解約漏れとなる。</p>	<p>MVNOサービスの解約窓口では、解約申し出のあった回線以外についても、必ずご契約回線の解約有無を確認。また、WEBフォームでMNP予約番号を発行される方に対しては、フォーム内で解約漏れについての注意喚起を実施。</p>
<p>複数回線契約時のMNP転出による解約の場合に、MNP転出した回線以外は、自動解約とならないことによる解約忘れ。</p>	<p>解約手続き時に、契約している全ての回線を表示し、どの回線を解約するかを選択した上で、解約できるようにインターフェースを設計。さらに、選択方式だけでなく、一括解約も可能となる仕様としている。 また、各種注意事項に関し、項目ごとに確認チェック入力を必須としている。</p>
<p>MVNOサービス契約時には、プロバイダ契約も行っている。MNPありの解約を行う場合、他社へ転出後にプロバイダ契約の解約を行う必要があり、解約を忘れるケースがある</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 解約申込時（Web、センター窓口）に、お客様に対し注意喚起を行う。 • MNP転出完了時に送付するメール内にプロバイダ契約の解約を促している。

2. トラブルの発生要因や対応方法について③

要因	対応方法
<p>一部キャンペーンを適用した解除（無償解除）を希望の方が、誤認して通常の解約申請を行ってしまったというケースの発生。</p>	<p>WEB申請動線にて通常の解約のみ受付が可能である旨の注記を赤字で明記し、同意チェックを入れる仕様としているものの誤認されたケースであったため、現行の注記以外にも商品出荷時の送付状等にもキャンペーンを適用した解除の申請方法を追記。</p>
<p>オペレーションミスで解約忘れや誤解約等が発生する場合あり。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 発覚した場合は速やかに回線を停止・再開し、万が一誤請求等が発生した場合は全額返金。 • 解約間違いが判明後、回線提供事業者へ連絡し回線を再取得（処理進行状況により解約の取消し、若しくは、該当番号の再取得を実施）

解約のお手続きについて、以下の内容をご確認ください。

ご確認、ご同意いただいた上で各項目にチェックを入れてください。

解約をお申し込みいただき、処理が完了すると解約を取り消すことができません

確認しました

基本料金、オプションサービス料などの月額定額料金は、解約のお申し込み日にかかわらず、当月の料金を満額でご請求します。
通話料・SMS通話料・高速データ通信容量の追加などの従量料金は、解約のお申し込み日にかかわらず、ご利用の全額をご請求します。

通話料・SMS通話料は、解約の翌々月、月額定額料金から1か月遅れて請求されます（一部の料金はさらに遅れて請求される場合があります）。

確認しました

データ通信は解約当日中にご利用頂けなくなりますが、音声通話やSMSについては数日～2週間程度利用可能な場合があります。
これらのサービスのご利用分については、解約日にかかわらず全額をご請求します。

確認しました

シェア音声プランを音声プランへ変更される場合は、音声プランで利用される回線（電話番号）以外の回線を解約する必要があります。
（MNP転出の場合、解約の反映は転出の翌月となります）

確認しました

解約のお手続きを開始すると、対象回線のMNP予約番号の取得は行なえません

確認しました

解約対象回線にて、オプションの解約、かけ放題オプションの切り替えをお申し込み中の場合、オプションに関するお申し込みは取り消しとさせていただきます

確認しました

次月のプラン変更をお申し込み頂いている場合、プラン変更のお申し込みは取り消しとさせていただきます

確認しました

解約を申し込む >

- 過去、お客さまから苦情となった内容を考慮し、解約時のお客さま確認事項を決定。
- 内容を確認いただき、確認欄にチェックをお客さまご自身でチェックいただく。
- 一つでもチェックがない場合は、手続きが完了できない仕様としている。

重要な取組み

お客さまご自身で操作いただくオンライン手続きに関しては、「お客さまセンター」、「営業」、「商品・サービス」、「マーケティング」、「システム」の各セクションの責任者及び担当者全員で、お客さまに確認いただく内容や操作手順を確認し各種要件を決定している。

F V N O 委員会

- 消費者保護ルールの在り方に関する検討会
- 消費者トラブルの解決に関する更なる手法
 - ・ 初期契約解除制度の改善
 - ・ 期間拘束契約の在り方（解約の誤認や解約忘れへの対応）

F V N O 委員会に加盟している事業者へアンケートを実施し、10社より回答を得た。

● 初期契約解除制度の改善

回答頂いた事業者の多くが初期契約解除可能期間後においても、工事実施前（工事費用発生前）であれば無償解約を実施している。

実施内容	実施会社数
工事前（工事費用発生前）であれば無償解約を実施	7
工事前であれば無償解約を実施する場合もある（会社起因のクレームの場合）	1
申込日から開通日までのリードタイムを30日としており、工事前は無償解約を実施	1
工事日4日前までにキャンセルは無償解約を実施	1

F V N O 委員会

● 期間拘束契約の在り方（解約の誤認や解約忘れへの対応）

各社対応事例

丁寧にご説明をさせていただいた上でWebページ等でのお客様からもご不満のお申し出に対して、都度伝わりやすさに関する改善検討の実施

違約金免除などの料金免除にて対応

解約を受け付けた旨を通知する解約通知はがきを送付
また、弊社光コラボサービスをご契約いただく際のそれまでご利用していたISPについては、代理店にてISP契約を継続するか、弊社ISPに切り替えるか確認の上、切り替える場合は、これまでご利用していたISPの解約についてご案内

更新月の2か月前迄にお客様へお知らせ実施中
また、更新月の期間（解約しても契約解除料が不要な期間）を2か月から3か月に拡大（2021年7月）

文章での周知強化等の根本対応とオプションのみの契約については、定期的アラートを発出し解約漏れの早期発見対策を実施

OSMでの光回線廃止と、ドコモ光の光回線解約の場合、お客様に書面を郵送し、契約継続の意思を確認

定期更新のあるプランをご利用中のお客様を対象に自動更新時に事前通知メール（SMS）を通知しており、当該通知をより認識いただけるよう対応を検討

解約忘れのあったお客様からのご相談に関しては、既に請求済の料金については通常通りお支払いいただくようお願いしていますが、特別なご事情などがあれば詳しくお話を伺った上で、個別に判断して対応

F V N O 委員会

●期間拘束契約の在り方(解約の誤認や解約忘れへの対応)

各社におけるトラブル事例及び要因

お客様がWeb上で解約申込を行った日付が解約日であると誤認され、Webからの解約申込日以降の料金支払いを拒まれるケース

弊社での解約申込もしくは事業者変更等で他社サービスに申し込まれて、NTT東西殿による関連する工事日ではなく、各事業者への申込日=解約日だと誤認され、各種申込日以降の弊社への料金支払いを拒まれるケース

受付担当者のヒアリング不足

ISP等のオプションサービスをアンバンドル方式にて提供しており、事業者変更による解約時等にお客様からの廃止申込みなく解約漏れが発生。
発生要因としては事業者とお客様間での認識相違によるものが多い

光回線のみ解約し、ISP契約解約が必要との認識がないトラブルはゼロではない

「解約の誤認」や「解約忘れ」に関するトラブルは発生していない（3社）