

# 2021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

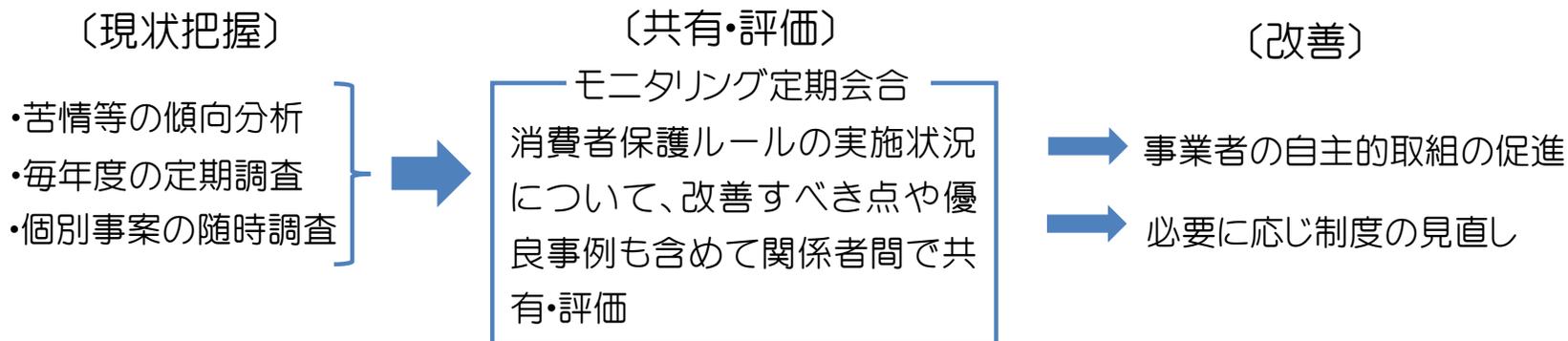
---

令和4年2月  
総務省

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
2021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(2021年度上半期)	…P.60
実地調査の主な結果 (MVNOサービス)	…P.63
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.66
要改善・検討事項(案)	…P.69

# 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<sup>※</sup>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<sup>※</sup>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2021年度調査計画」(2021年9月30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、その内容の記録を無作為抽出した上で、総務省において設定した独自の分類項目により分類・整理。
- 具体的には、サービス種類(MNO、FTTH 等)、発生チャネル(店舗、電話勧誘 等)、発生要因(通信料金・割引の説明不足 等)、発生時期(契約初期、利用中 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: 5px; display: inline-block;">2021年度上半期の実地調査の対象</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス提供形態等をヒアリングにより把握</li> <li>・説明義務の履行状況等を実地調査により把握</li> </ul>	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80%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)

# 2021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

2021年4月～2021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:35,485件<sup>※1</sup> (このうち、約1/3の11,792件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:①PIO-NET<sup>※2</sup>(パイオネット:全国の消費生活センター等で受付):26,016件 (このうち8,674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):6,623件 (このうち2,168件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):2,846件 (このうち950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。

2021年4月～6月の期間→同年8月1日まで。2021年7月の期間→同年9月1日まで。2021年8月→同年10月1日まで。2021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

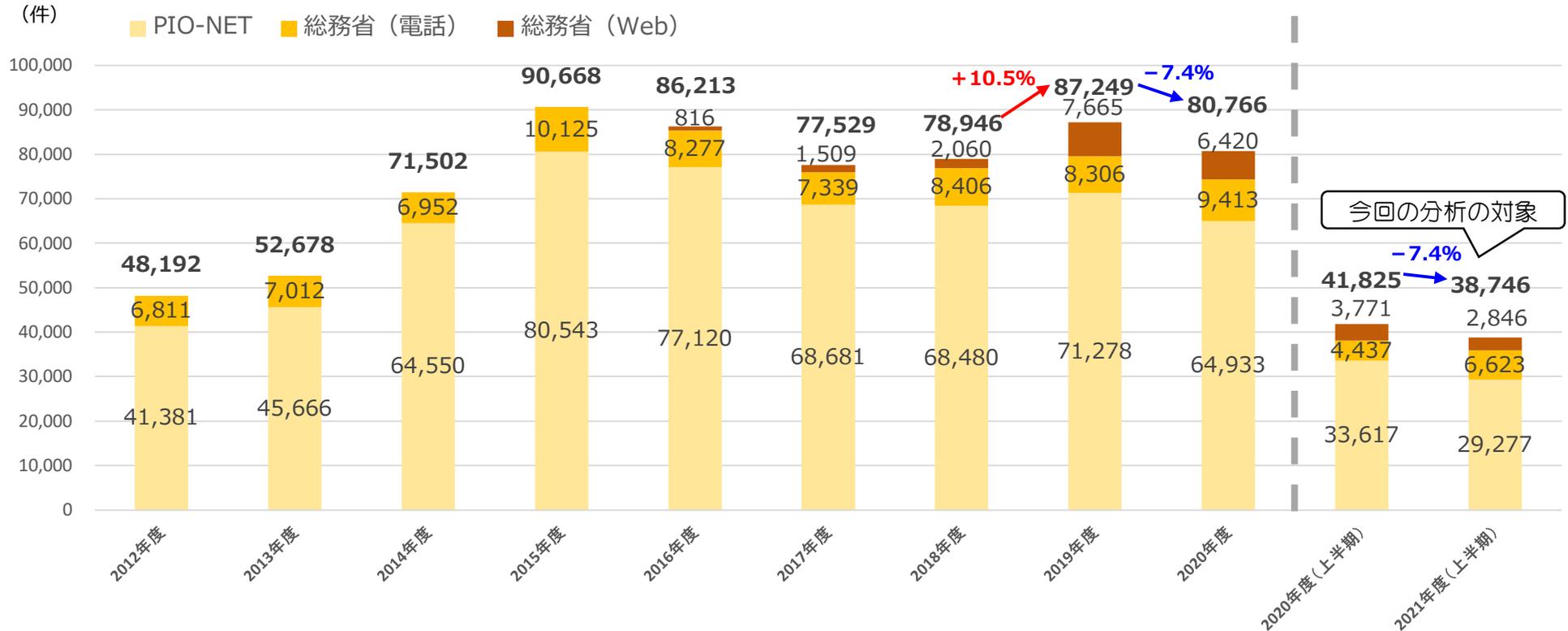
分類・整理は、総務省において設定した独自の分類項目により実施。

- サービス種類(MNO<sup>※1</sup>、MVNO<sup>※1</sup>、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<sup>※2</sup> ○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
- 発生時期(契約初期<sup>※3</sup>、利用中、解約時、解約後、勧誘時(検討時) 等)
- 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)

※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。

- 2021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7.4%減少となった。
- 一方で前年度から引き続き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一部で苦情相談の受け付け体制に変更が生じたこと、2021年度からPIO-NETにおける分類体系の一部が変更されたこと等に留意し、苦情相談総件数の推移を見る必要がある。

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<sup>※1</sup><sup>※2</sup>と  
総務省における総受付件数<sup>※3</sup>(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)



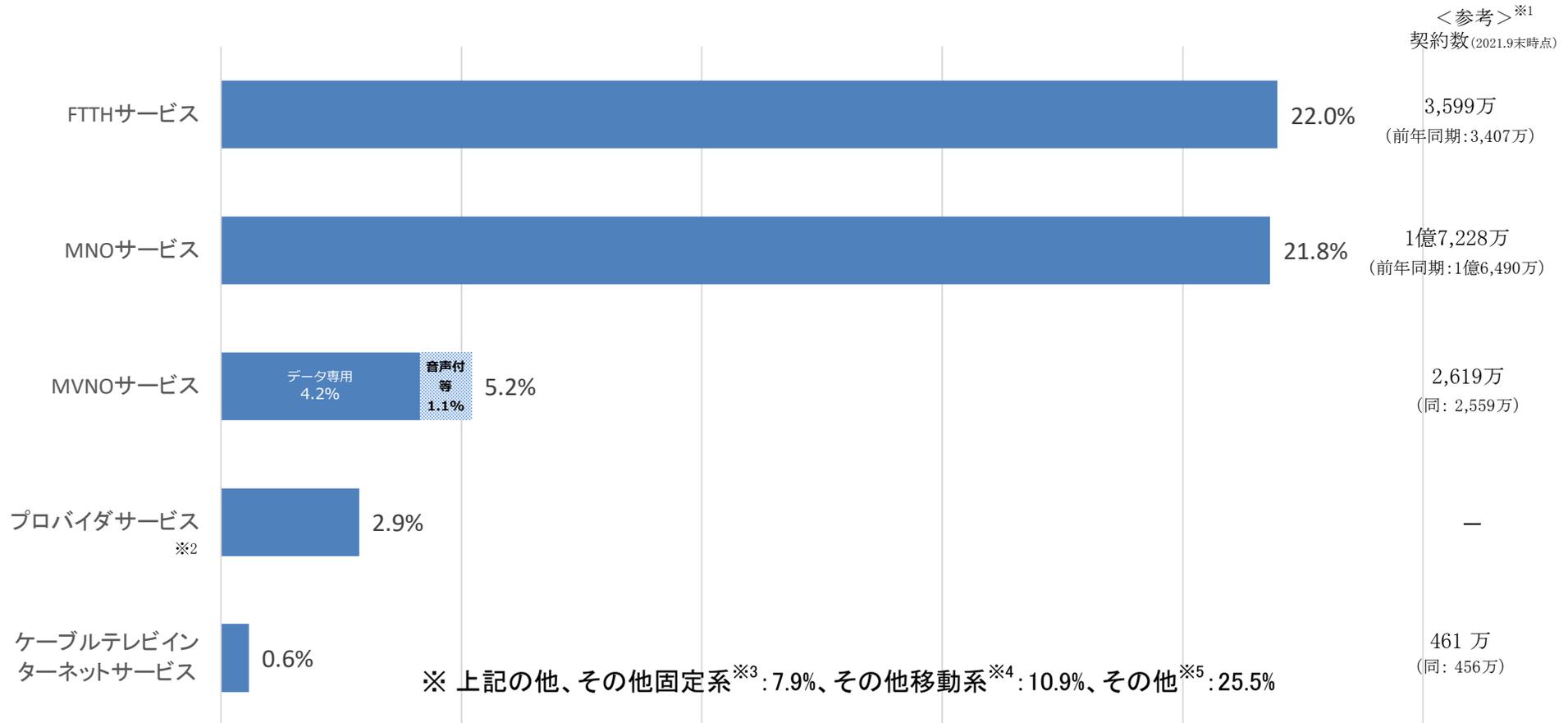
※1 PIO-NET登録分については、2012～2020年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。上半期で比較している数値は、その年度の1月1日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。

※2 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 移动通信サービス」、「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。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。

※3 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。

# 2021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。FTTHサービスの比率が最も高く、その次にMNOサービスの比率が高い。



N=11,792 期間:2021.4~2021.9

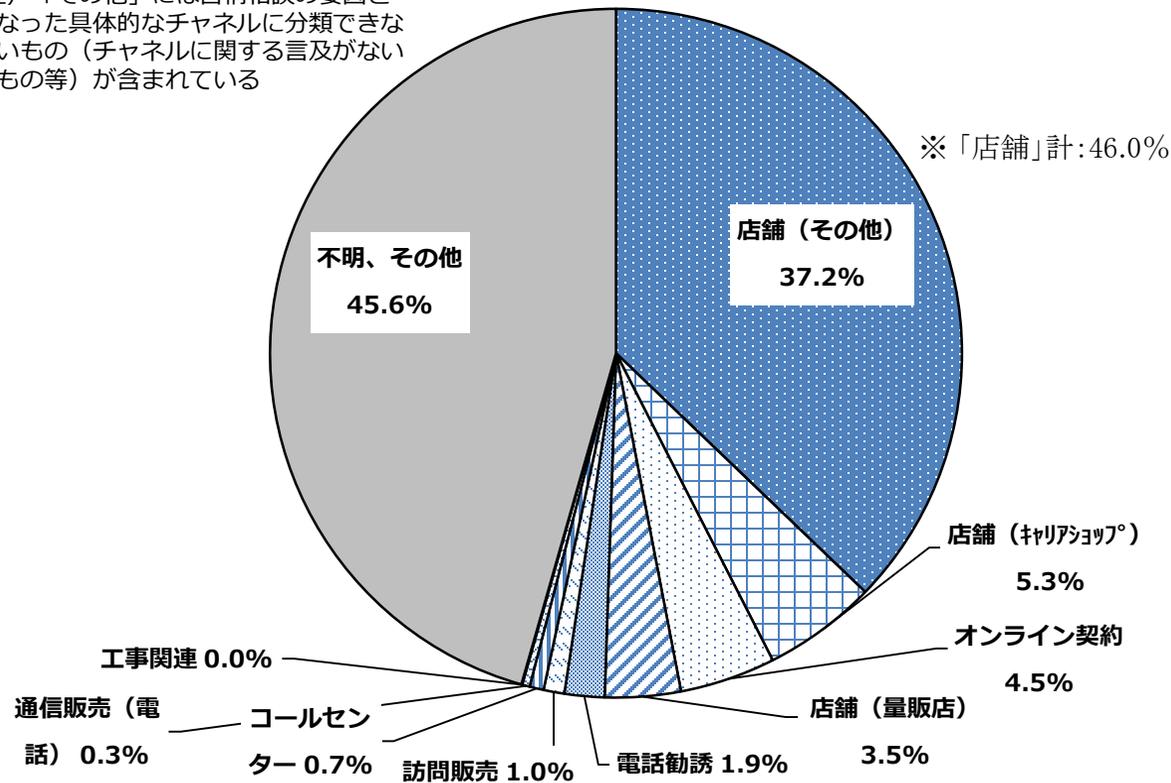
※1:総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(令和3年度第3四半期(3月末))」(2021.12.17)より、引用。  
 2021年9月末時点の契約数。法人契約等も含まれるため、一般消費者からの通常苦情相談の対象となるサービス範囲とは必ずしも一致しない。  
 ※2:FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。  
 ※3:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)に関するもの等が含まれている。  
 ※4:「その他移動系」には、提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。

# MNO（2021年度上半期）

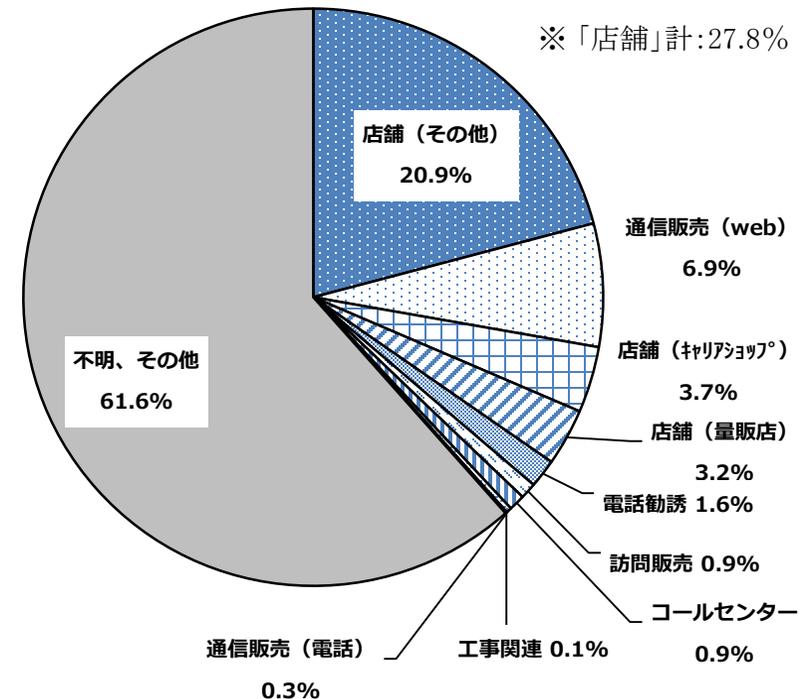
（注）令和2年4月から楽天モバイル株式会社がMNOサービスの提供を開始したところ、令和2年4月から同社のサービスに対して寄せられた苦情相談は全て「MNOサービス」に対する苦情相談と分類している。そのため、楽天モバイルのMVNOサービスに寄せられた苦情相談が一部、MNOサービスに対して寄せられた苦情相談に分類されている可能性がある。

- 前年度下半期と同様、引き続き「店舗」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 前年度下半期と比べると、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が増加しており、コロナ禍で減っていた店舗での手続きが徐々に元の状況に戻ってきていることがうかがえる。

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている



参考(前年度下半期)



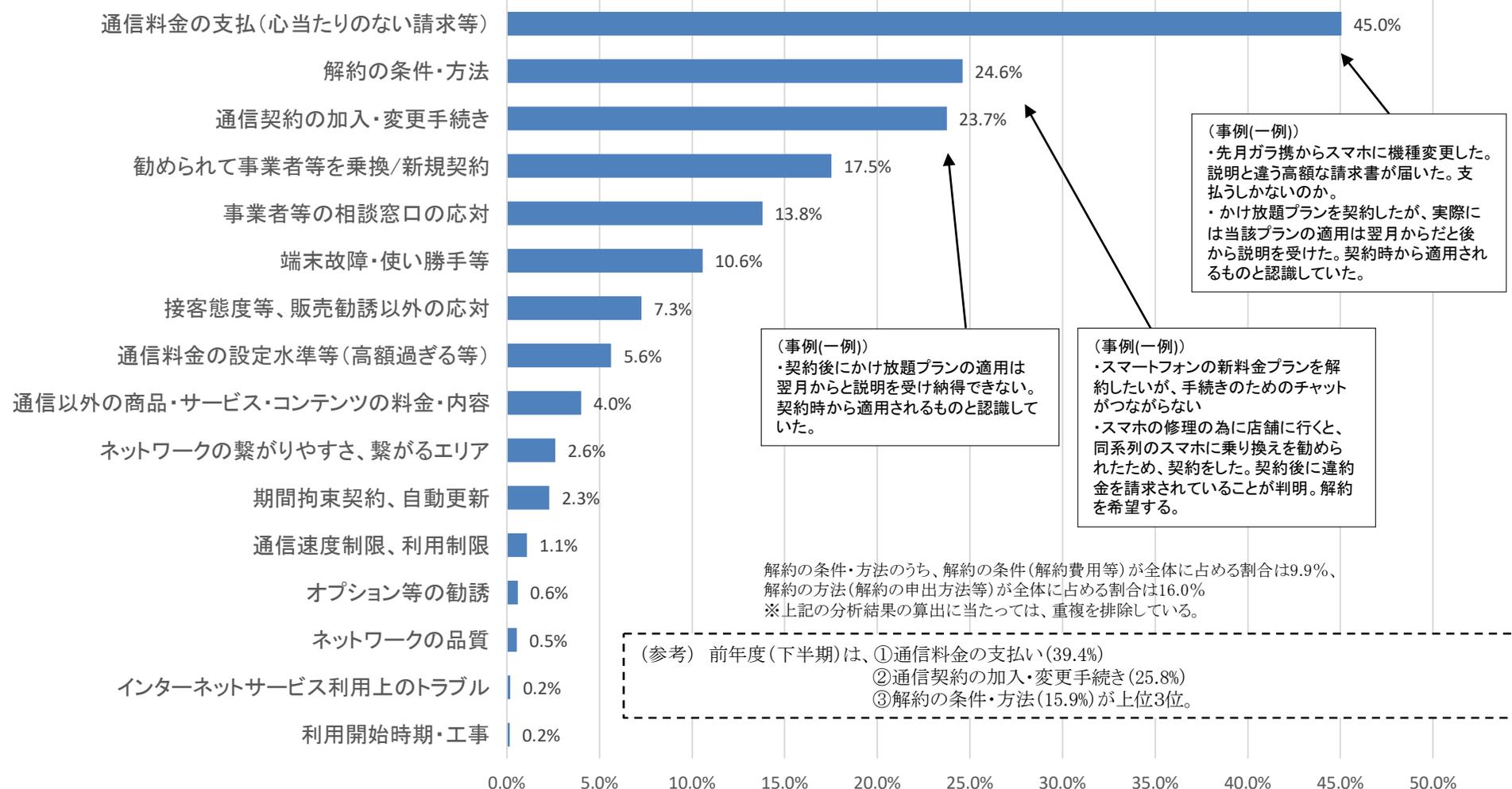
N = 2,573  
期間：2021.4~2021.9

※前回まではオンライン専用プランでの契約は「その他」に含まれていたが、今回から「通信販売（web）」を「オンライン契約」に変更している。

N = 3,523  
期間：2020.10~2021.3

# 苦情相談の項目・観点【MNO】

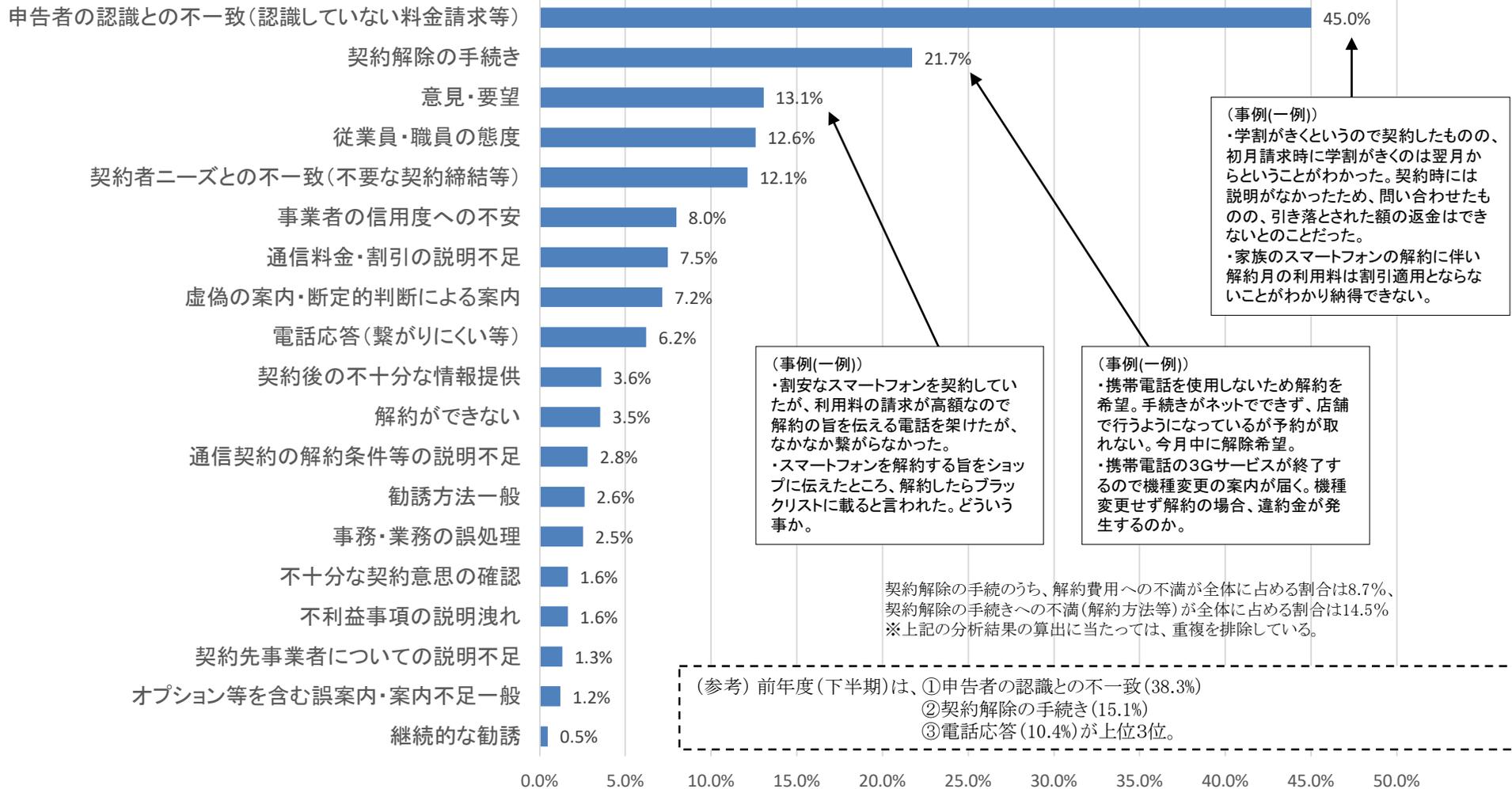
- 前年度下半期と同様、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」に関する苦情相談が最も多い。
- 「解約の条件・方法」は、前年度上半期と比較して、割合が増加し、「通信契約の加入・変更手続き」を上回った。



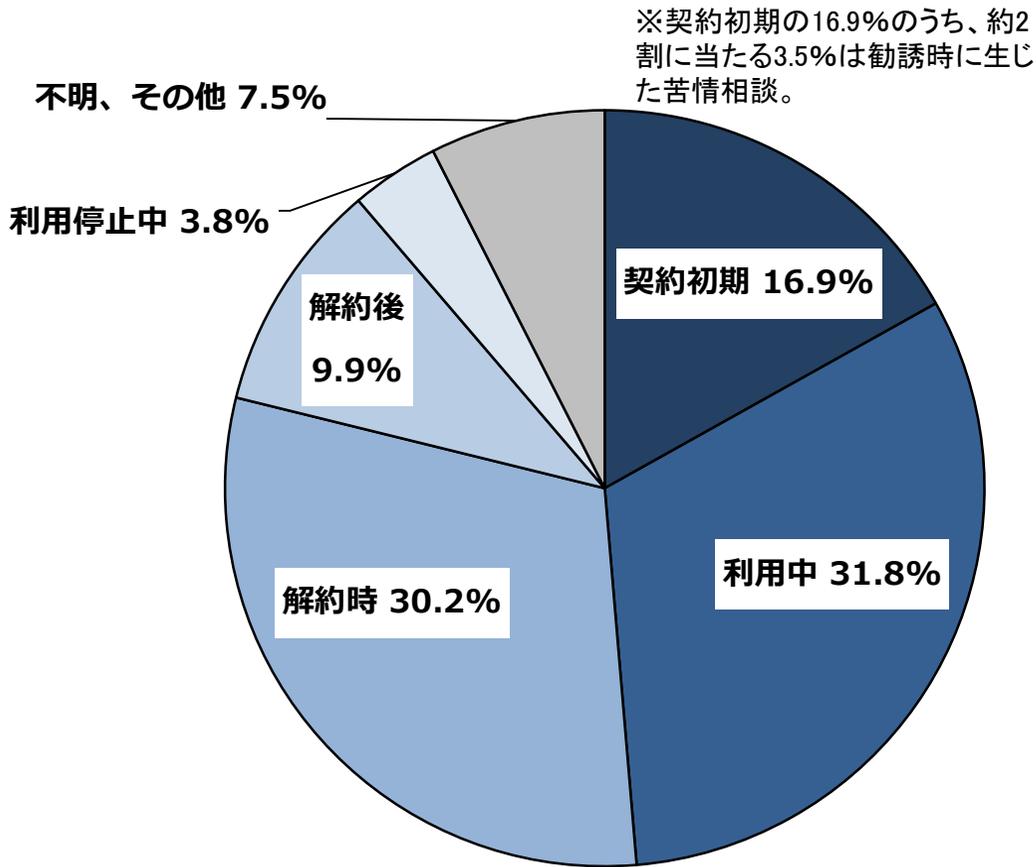
N = 2,573  
期間：2021.4～2021.9

※ 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。

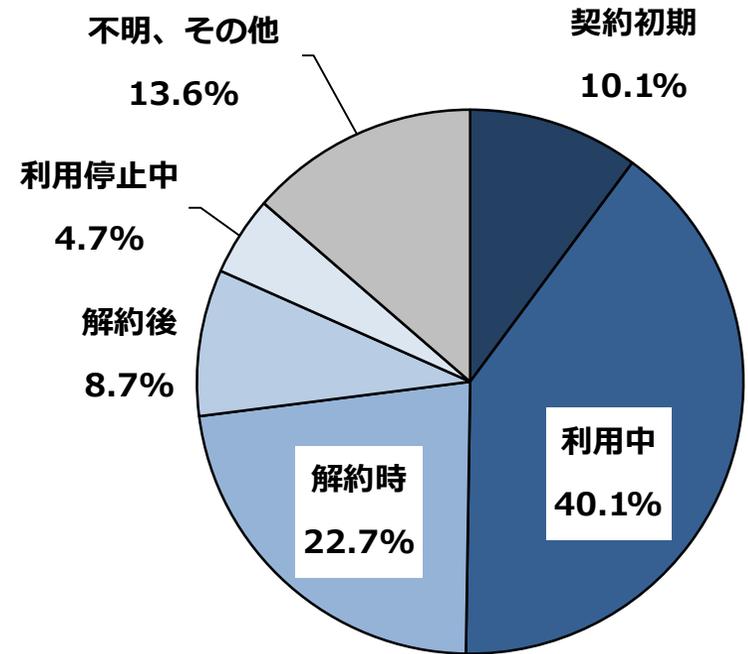
○ 前年度下半期と同様、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手続き」が続く。いずれも前年度下半期より割合が増加。



- 「利用中」に生じた苦情相談が最も多く、「解約時」、「契約初期」が続く。
- 前年度下半期と比較して、「解約時」「契約初期」に発生した苦情の割合が高くなっている。



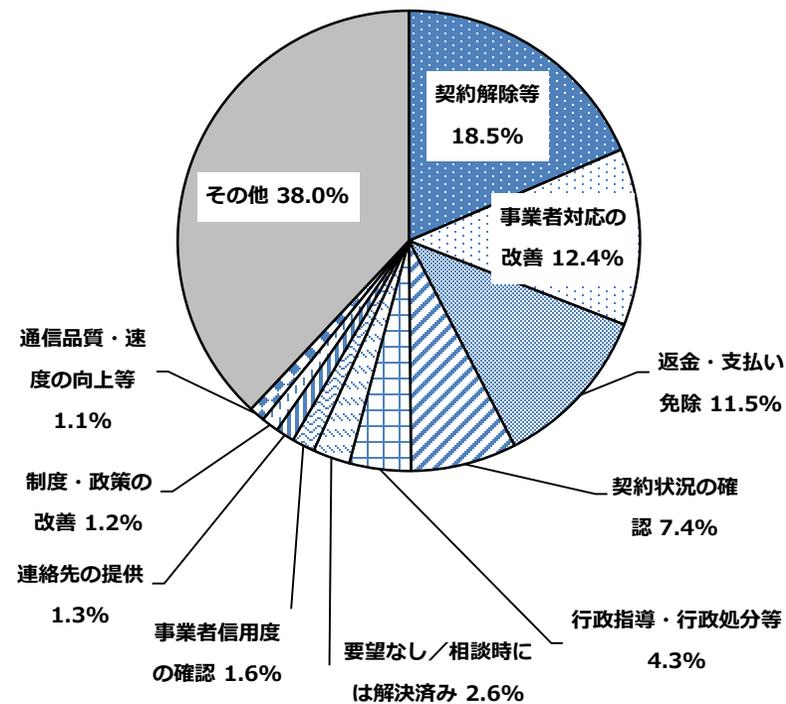
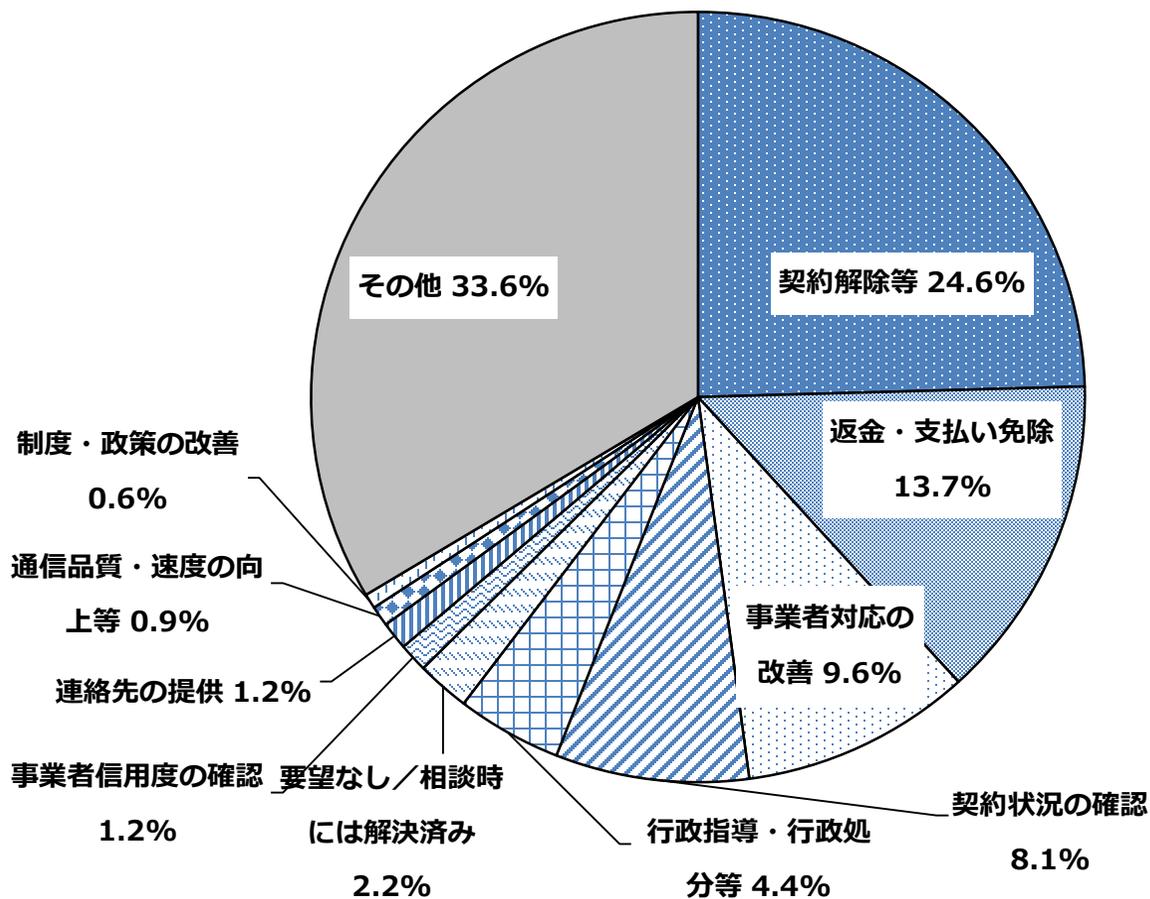
参考(前年度下半期)



N = 3,523  
期間：2020.10～2021.3

- 苦情相談の要望内容を見ると、「契約解除等」を希望する苦情相談が最も多く、その後に「返金・支払い免除」が続く。
- 前年度下半期と比較して、「契約解除等」の割合が6.1ポイント増加している。

参考(前年度下半期)



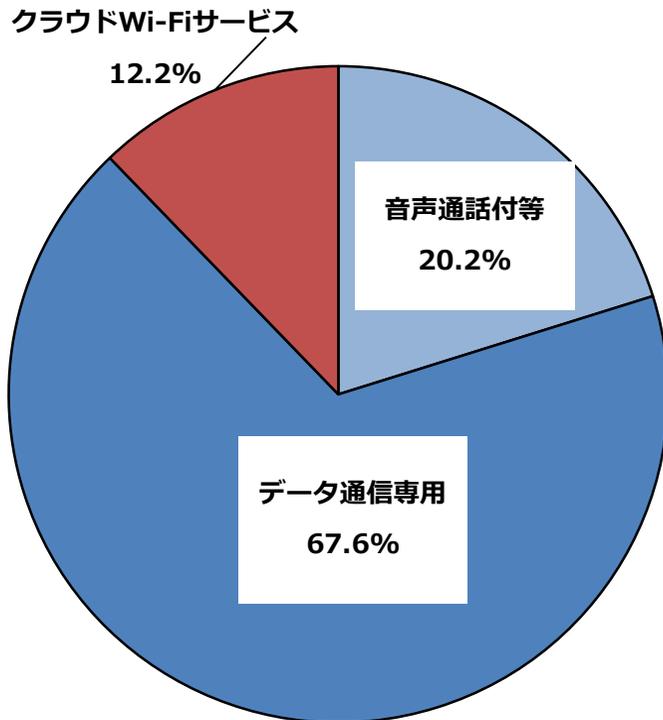
N = 3,523  
 期間：2020.10~2021.3

N = 2,573  
 期間：2021.4~2021.9

# MVNO（2021年度上半期）

○ 2021年度上半期においては、前年度下半期と比較して、全体的な苦情件数は減少(754件→615件)している。また、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、分析を開始した前々年度下半期から激減(71.5%→12.2%)しており、苦情内容についても、それ以外のMVNOサービスと傾向を異にする特色は見受けられない。よって今回の分析からは、「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」は分けずに、MVNOサービスに係る苦情として分析することとする。

## MVNOの苦情件数内訳



N=615  
期間：2021.4～2021.9

(参考) 2021年度上半期クラウドWi-Fiサービスの苦情内容(N=75)

### 【苦情相談の項目・観点】

2021年度上半期においては、「解約の条件・方法」(56.0%)、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(33.3%)、「通信契約の加入・変更手続き」(17.3%)等に関する苦情相談が多数生じている。

※前年度下半期(N=89)は、①「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(37.1%)  
②「通信契約の加入・変更手続き」(32.6%)  
③「解約の条件・方法」(30.3%)が上位3位。

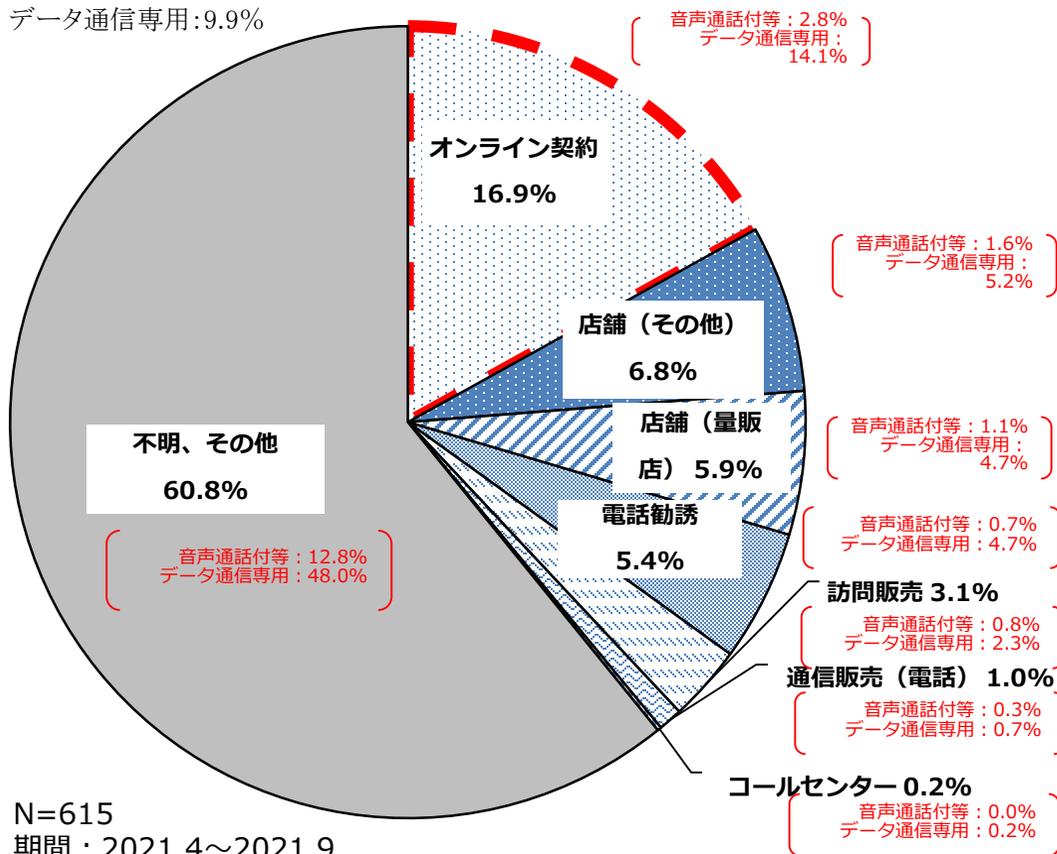
### 【要望内容】

2021年度上半期においては、「契約解除等」(50.7%)、「返金・支払い免除」(13.3%)、「行政指導・行政処分等」(8.0%)に関する苦情相談が多い。

※前年度下半期(N=89)は、①「返金・支払い免除」(20.2%)  
②「契約解除等」(18.0%)  
③「行政指導・行政処分等」(13.5%)が上位3位。

○ 前年度下半期の発生チャネルとしては、「通信販売(web)」の比率が最も高く、「電話勧誘」が続いていた。  
 2021年度上半期においては、「オンライン契約」の比率が最も高く、「店舗」、「電話勧誘」が続く。  
 ※前回まではオンライン専用プランでの契約は「その他」に含まれていたが、今回から「通信販売 (web)」を「オンライン契約」に変更している。

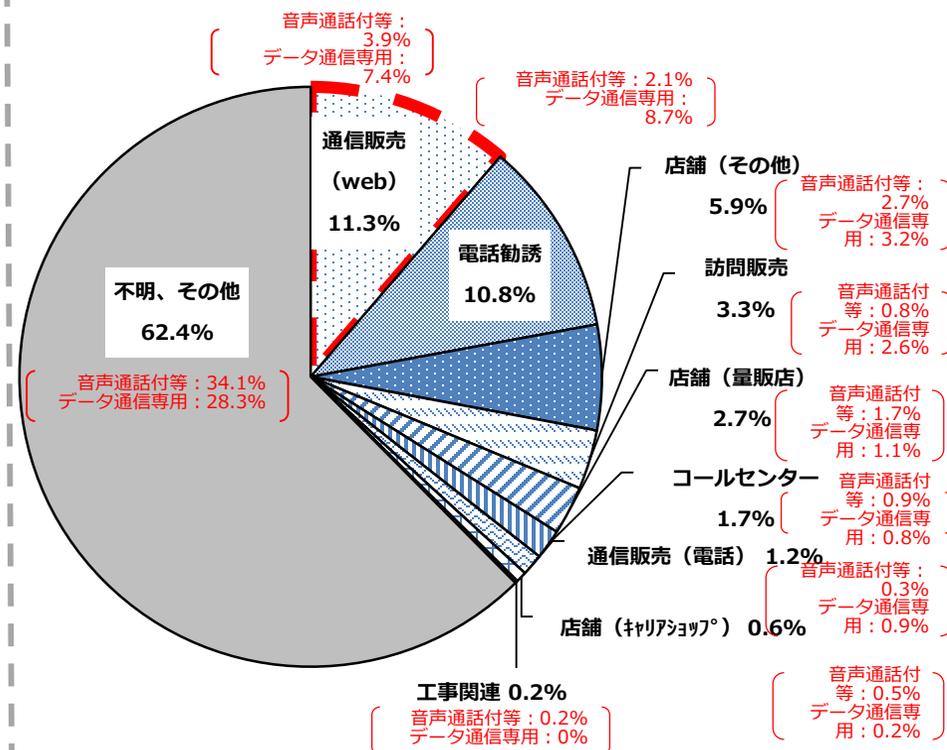
※「店舗」計:12.7%  
 音声通話付等:2.8%  
 データ通信専用:9.9%



N=615  
 期間：2021.4~2021.9

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている

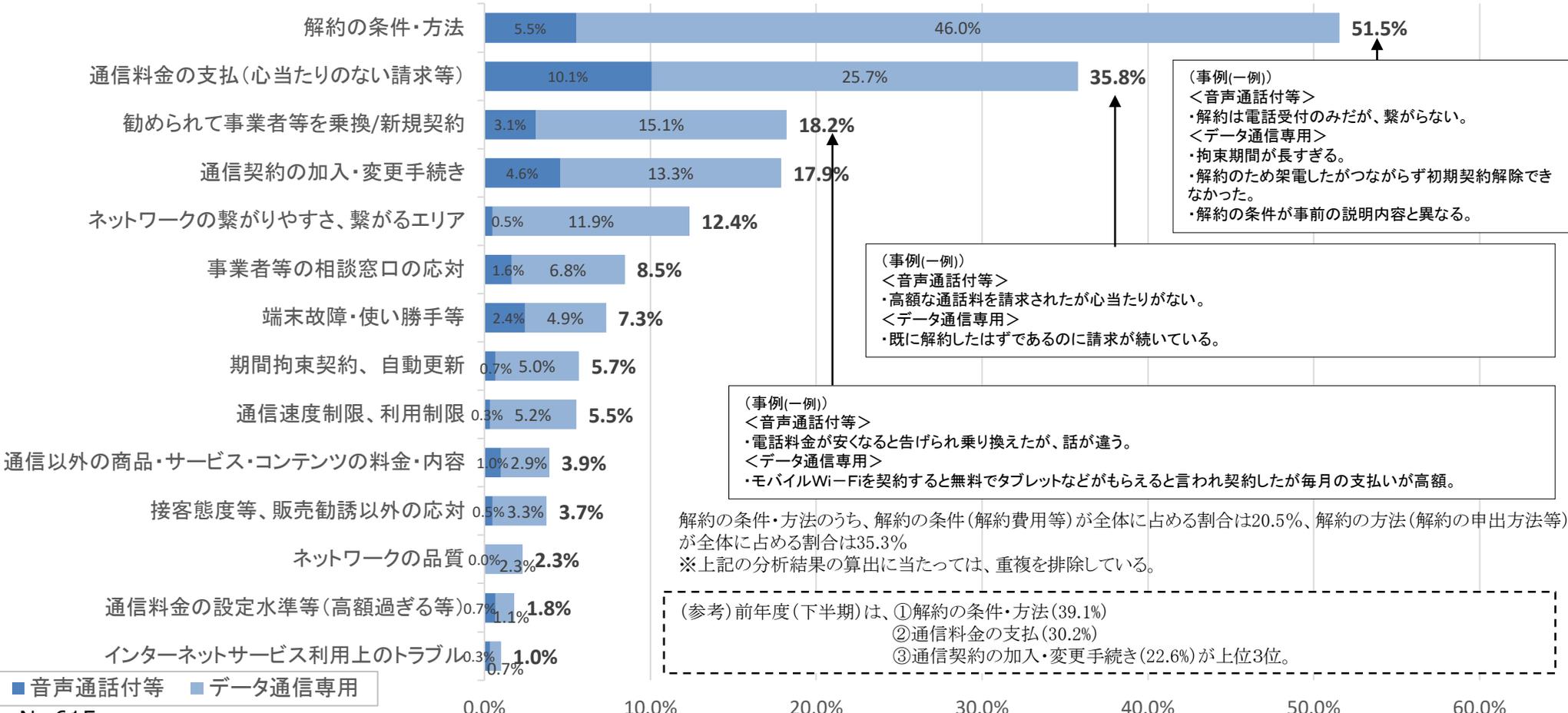
※「店舗」計:9.2%  
 音声通話付等:4.8%  
 データ通信専用:4.4%



(参考)前年度下半期

N=665  
 期間：2020.10~2021.3

- 前年度下半期と同様に「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」、「通信契約の加入・変更手続き」に関する苦情相談が続き、前年度下半期と比較して、「解約の条件・方法」、「通信料金の支払い(心当たりのない請求等)」の割合が増加している。
- データ通信専用については、前年度下半期と同様に「解約の条件・方法」の苦情相談が顕著に多い。



(事例(一例))  
 <音声通話付等>  
 ・解約は電話受付のみだが、繋がらない。  
 <データ通信専用>  
 ・拘束期間が長すぎる。  
 ・解約のため架電したがつながらず初期契約解除できなかった。  
 ・解約の条件が事前の説明内容と異なる。

(事例(一例))  
 <音声通話付等>  
 ・高額な通話料を請求されたが心当たりがない。  
 <データ通信専用>  
 ・既に解約したはずであるのに請求が続いている。

(事例(一例))  
 <音声通話付等>  
 ・電話料金が安くなると告知られ乗り換えたが、話が違う。  
 <データ通信専用>  
 ・モバイルWi-Fiを契約すると無料でタブレットなどがもらえると言われ契約したが毎月の支払いが高額。

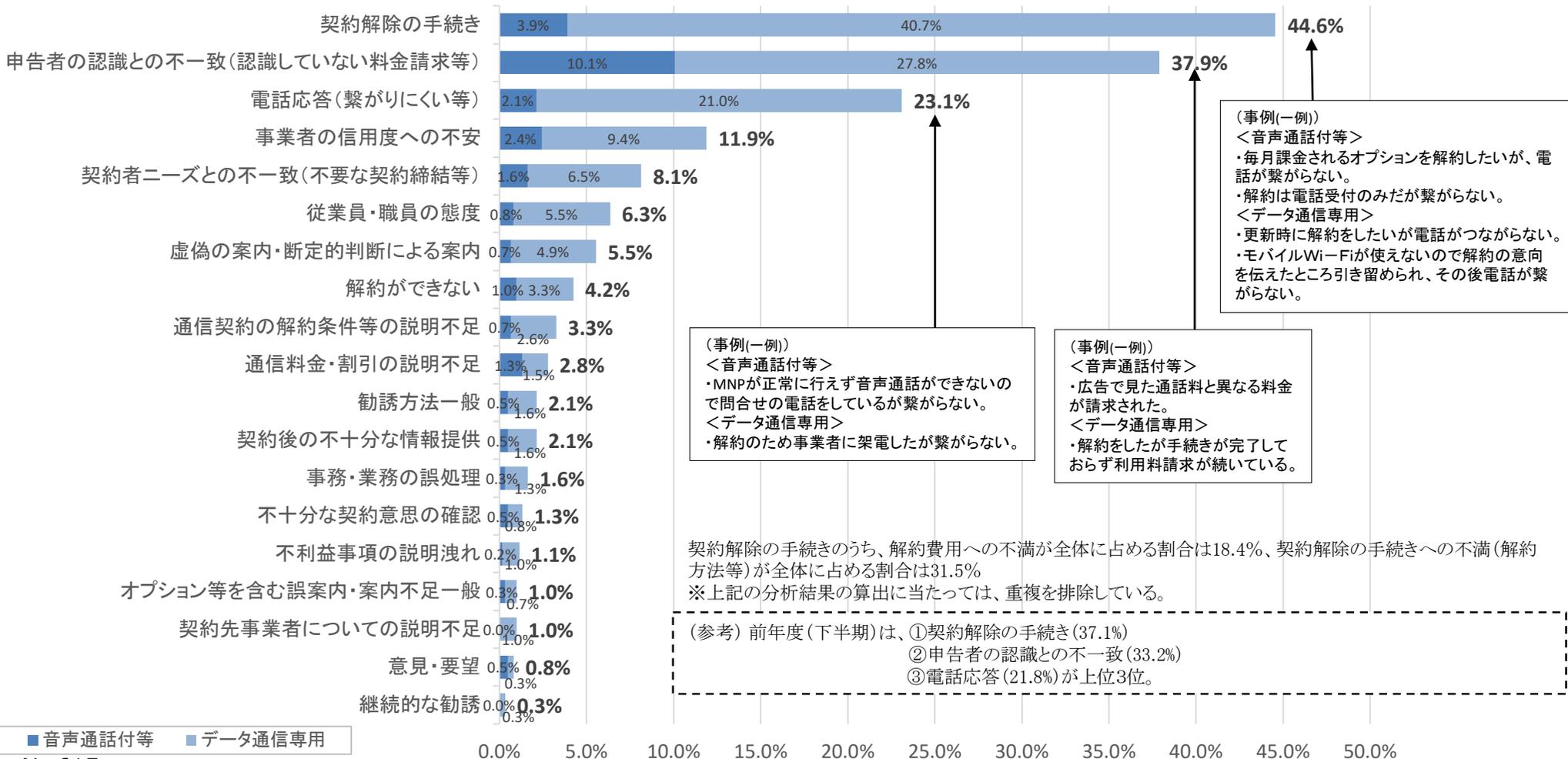
解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は20.5%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は35.3%  
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考)前年度(下半期)は、①解約の条件・方法(39.1%)  
 ②通信料金の支払(30.2%)  
 ③通信契約の加入・変更手続き(22.6%)が上位3位。

N=615  
 期間：2021.4~2021.9

※ 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。

- 前年度下半期と同様に、「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)」に起因する苦情相談が多い。
- データ通信専用については、前年度下半期と同様に「契約解除の手続き」に起因する苦情相談が顕著に多い。



(事例(一例))  
 <音声通話付等>  
 ・毎月課金されるオプションを解約したいが、電話が繋がらない。  
 ・解約は電話受付のみだが繋がらない。  
 <データ通信専用>  
 ・更新時に解約をしたいが電話が繋がらない。  
 ・モバイルWi-Fiが使えないので解約の意向を伝えたところ引き留められ、その後電話が繋がらない。

(事例(一例))  
 <音声通話付等>  
 ・MNPが正常に行えず音声通話ができないので問合せの電話をしているが繋がらない。  
 <データ通信専用>  
 ・解約のため事業者に架電したが繋がらない。

(事例(一例))  
 <音声通話付等>  
 ・広告で見た通話料と異なる料金が請求された。  
 <データ通信専用>  
 ・解約をしたが手続きが完了しておらず利用料請求が続いている。

契約解除の手続きのうち、解約費用への不満が全体に占める割合は18.4%、契約解除の手続きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は31.5%  
 ※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。

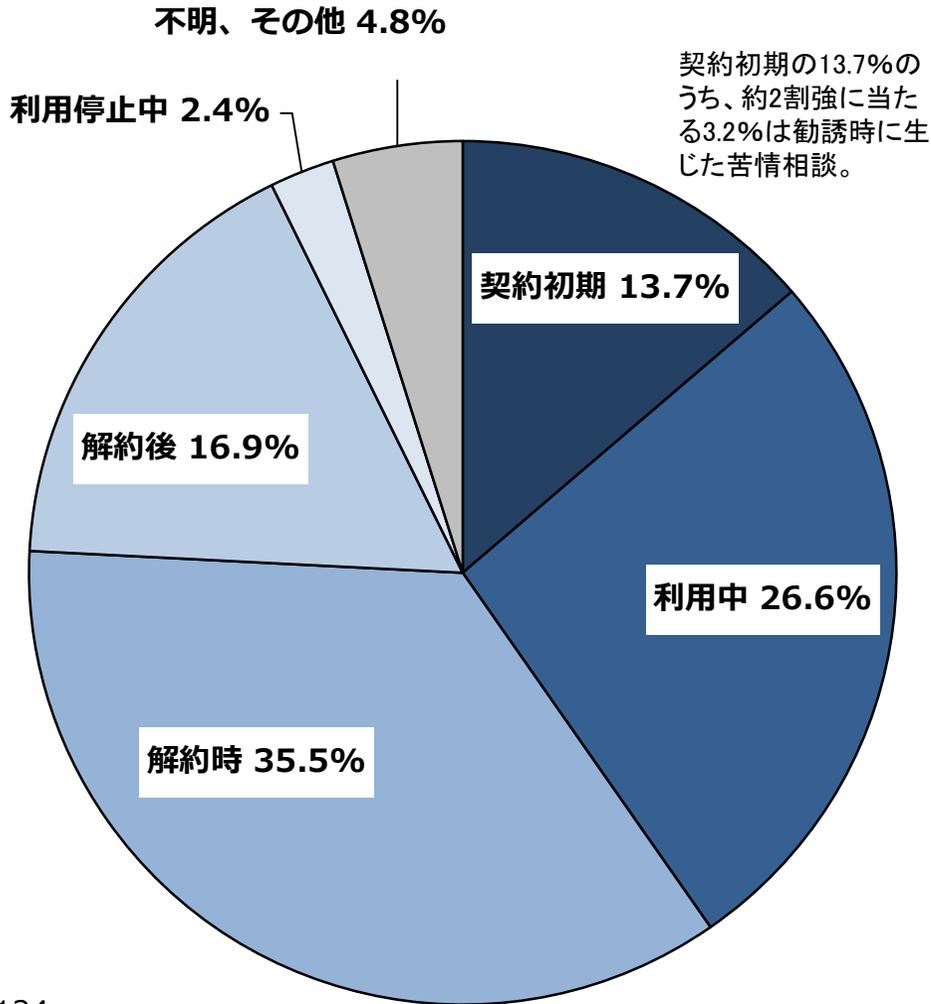
(参考) 前年度(下半期)は、①契約解除の手続き(37.1%)  
 ②申告者の認識との不一致(33.2%)  
 ③電話応答(21.8%)が上位3位。

N=615  
 期間：2021.4~2021.9

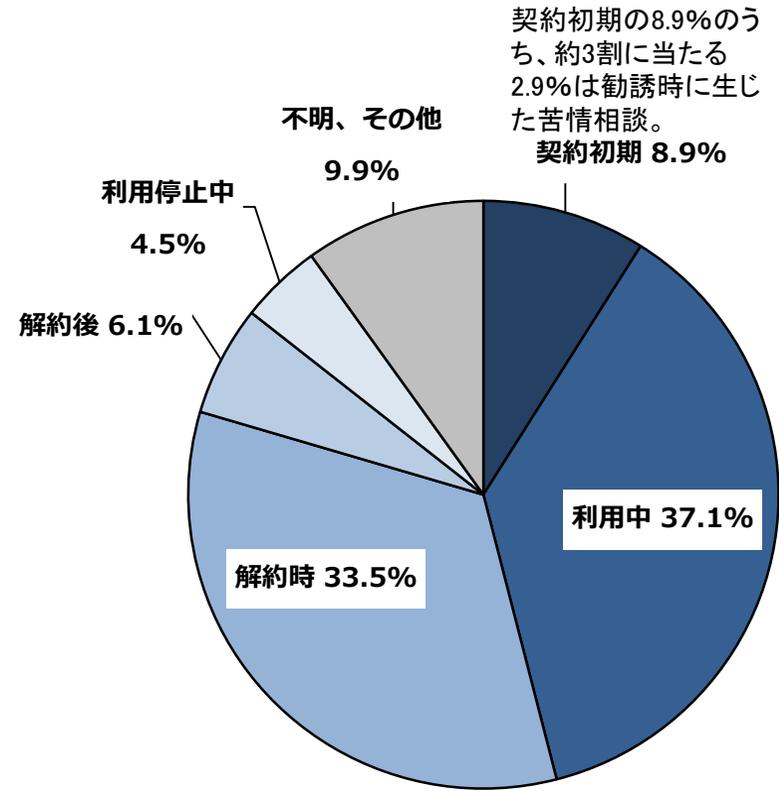
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 発生要因が不明なものはグラフから除外している。

# 発生時期等【MVNO(音声通話付等)】

○ 音声通話付等については、「解約時」に生じた苦情相談が最も多く、「利用中」が続く。



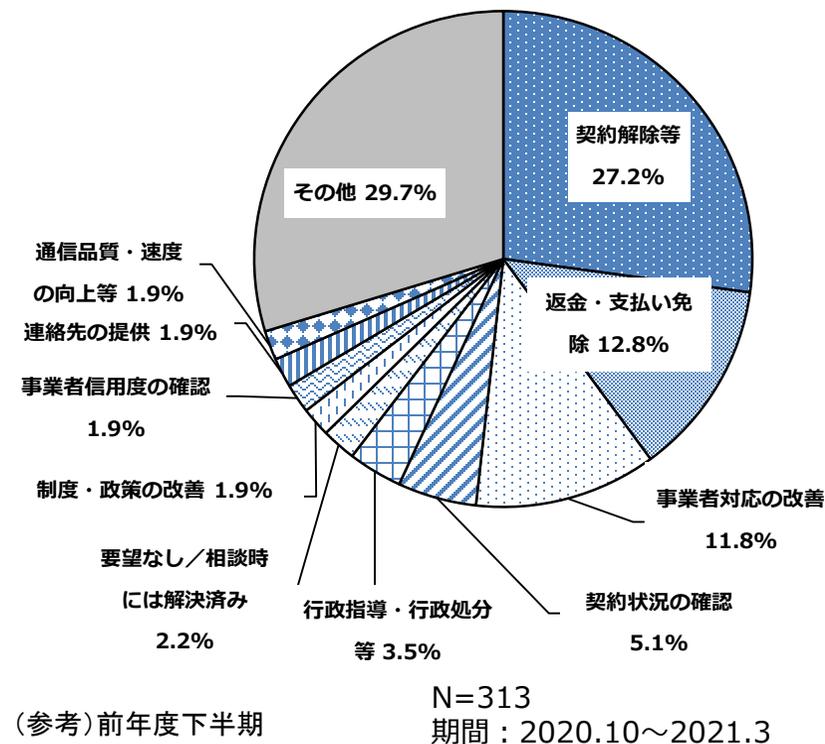
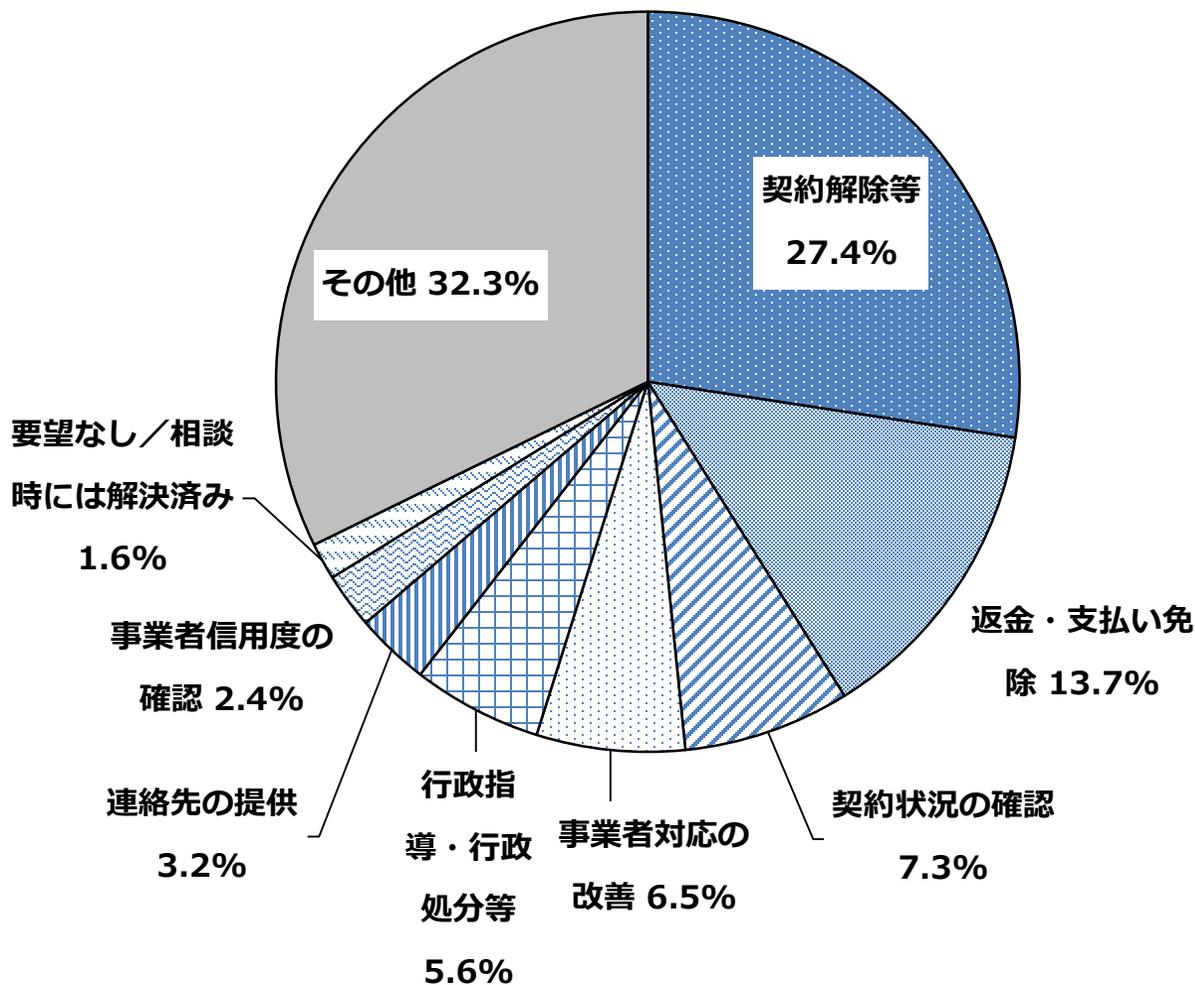
N=124  
期間：2021.4~2021.9



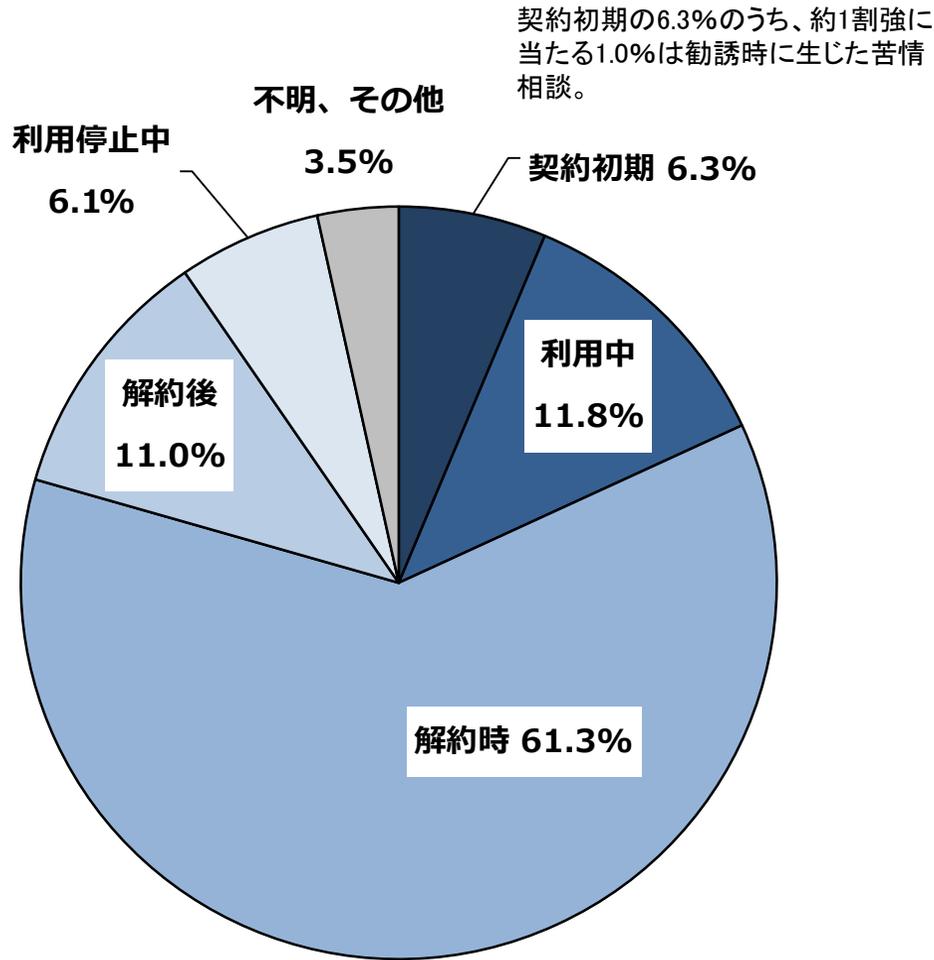
(参考)前年度下半期

N=313  
期間：2020.10~2021.3

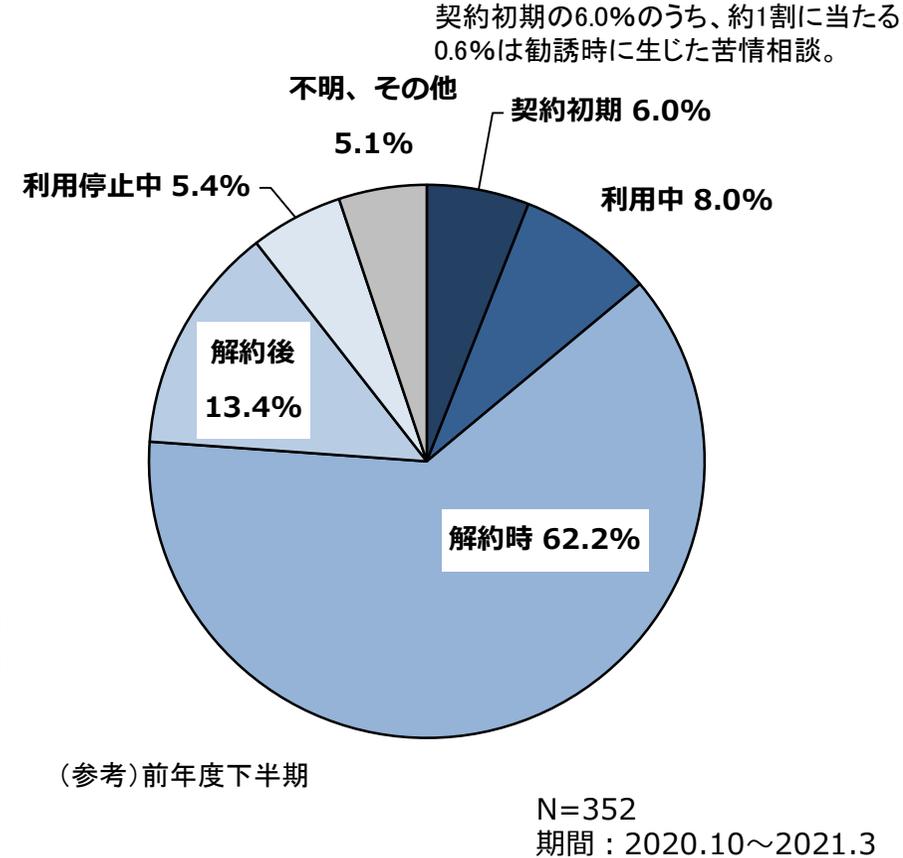
○ 音声通話付等については、前年度下半期と同様に「契約解除等」を求める苦情相談の比率が、最も高い。



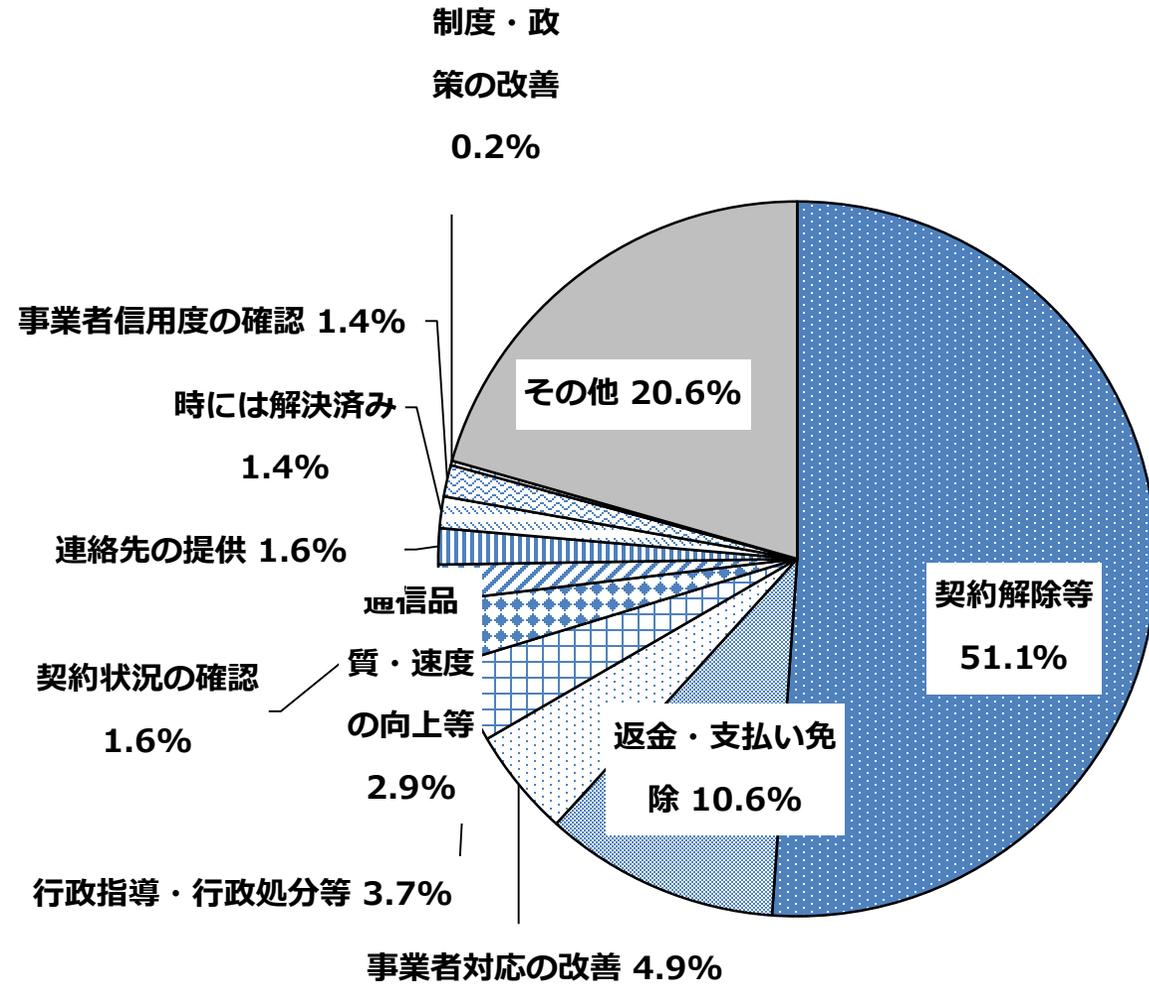
○ データ通信専用については、「解約時」に生じた苦情等が最も多く、「利用中」、「解約後」が続く。



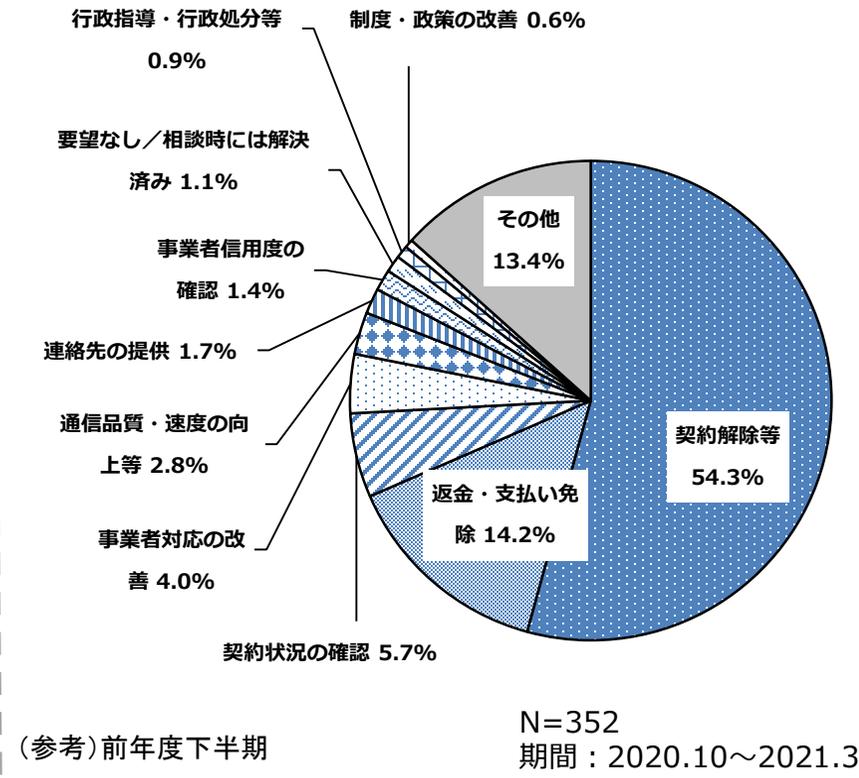
N=491  
期間：2021.4~2021.9



○ データ通信専用については、苦情相談の要望内容として、前年度下半期と同様に「契約解除等」が最も高い。



N=491  
期間：2021.4~2021.9

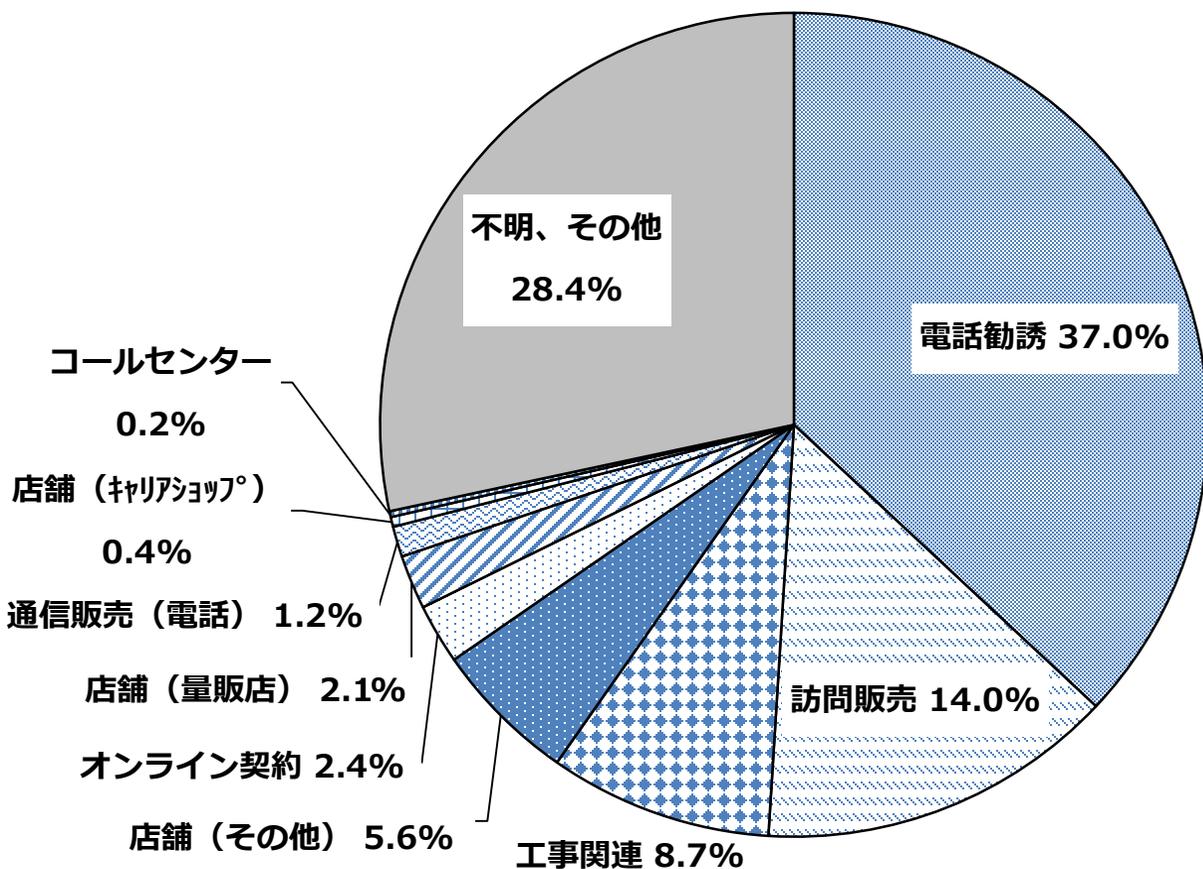


(参考)前年度下半期  
N=352  
期間：2020.10~2021.3

# **F T T H (2021年度上半期)**

## 苦情相談の要因となったチャネル【FTTH】

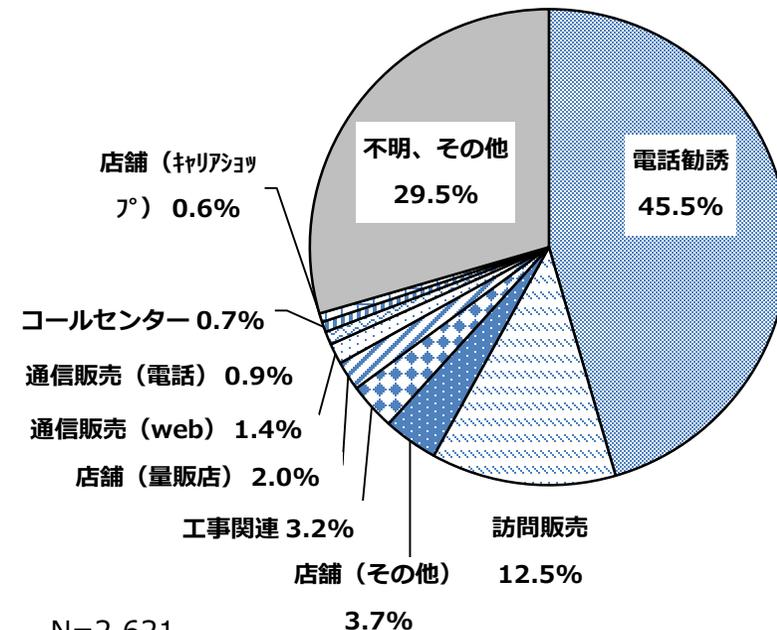
- 前年度下半期と比べると割合は低下しているが、引き続き「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 前年度下半期と比べると、「工事関連」に関する苦情が増加している。



N=2,591  
期間：2021.4~2021.9

※「店舗」計：8.1%

参考(前年度下半期)

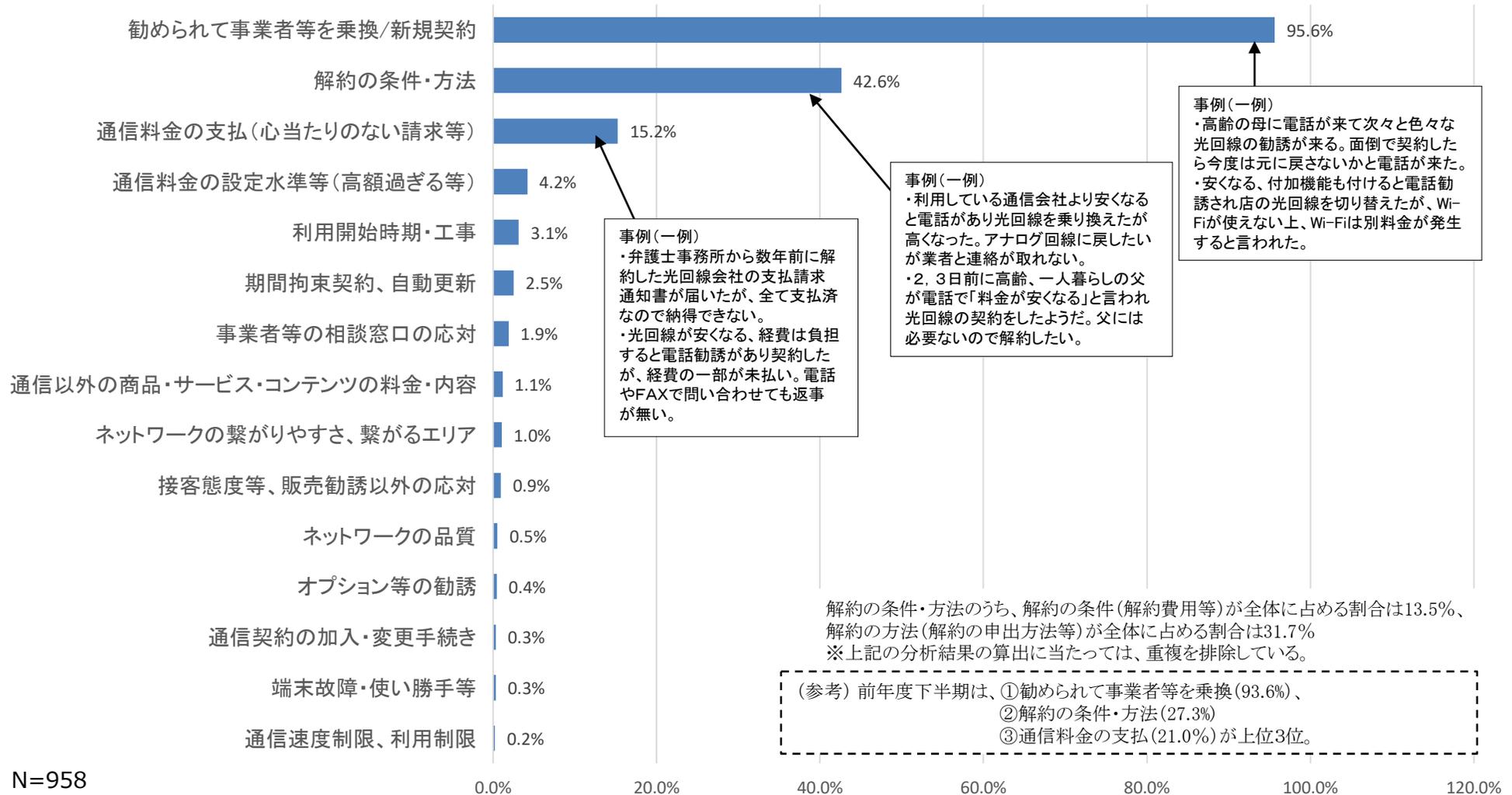


N=2,621  
期間：2020.10~2021.3

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

# 苦情相談の項目・観点【FTTH】〈電話勧誘〉

- 前年度下半期と同様、電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「勧められて事業者等に乗換／新規契約」に関する苦情相談が9割を超え、「解約の条件・方法」が続く。

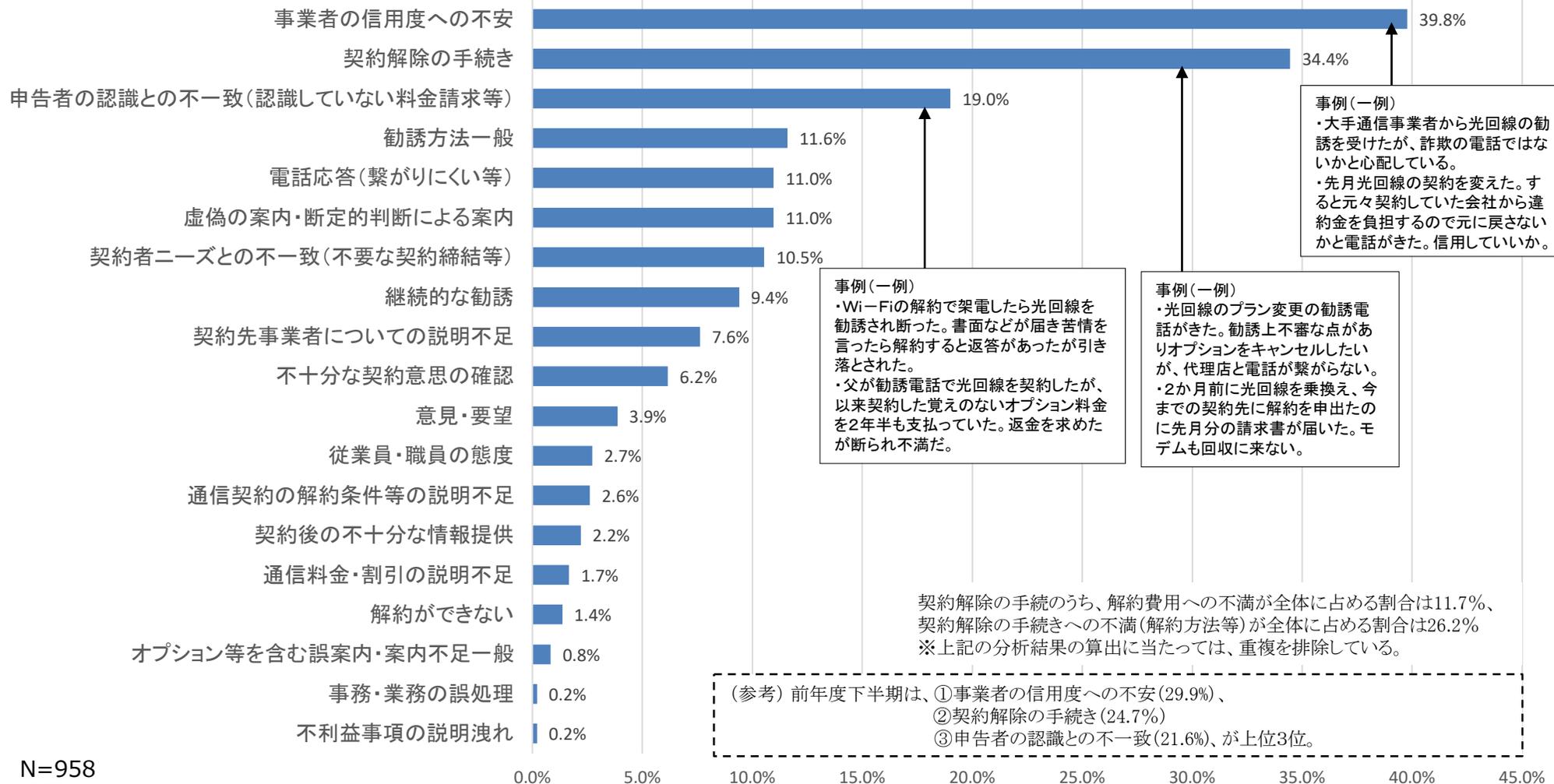


N=958  
 期間：2021.4~2021.9

※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。

# 発生要因(申告内容からの推測)【FTTH】〈電話勧誘〉

- 前年度下半期と同様、電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「事業者の信用度への不安」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「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）」に起因すると考えられるものが多い。

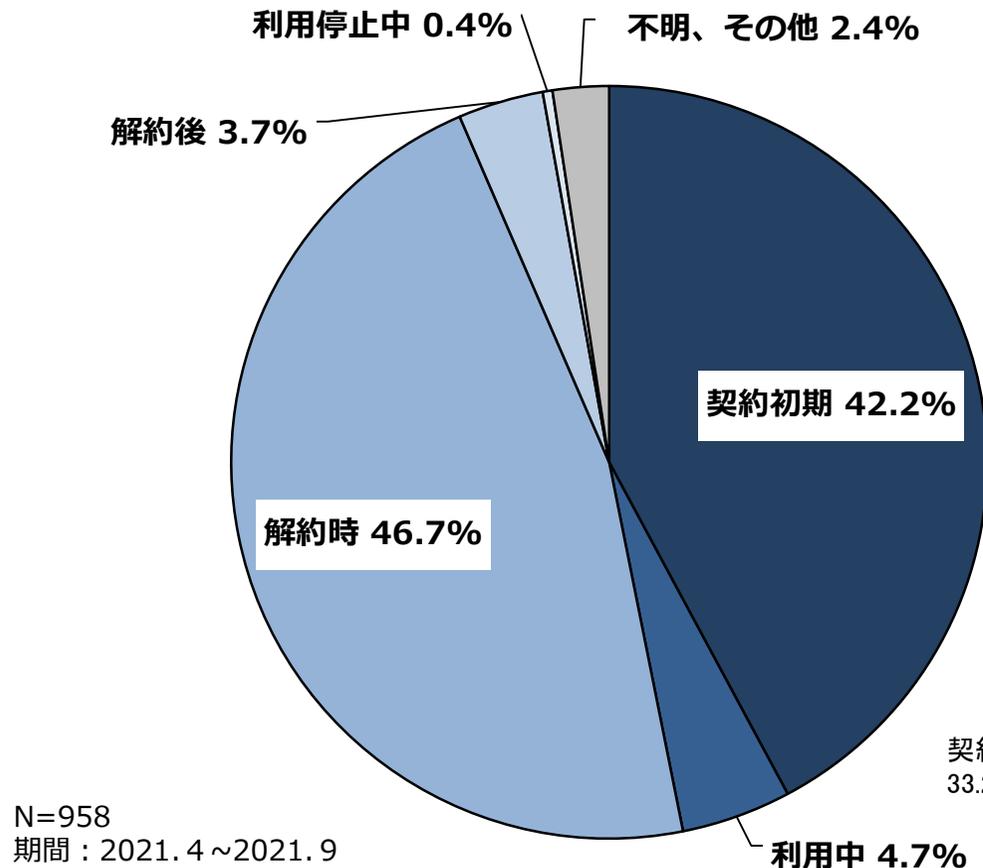


N=958  
 期間：2021.4~2021.10

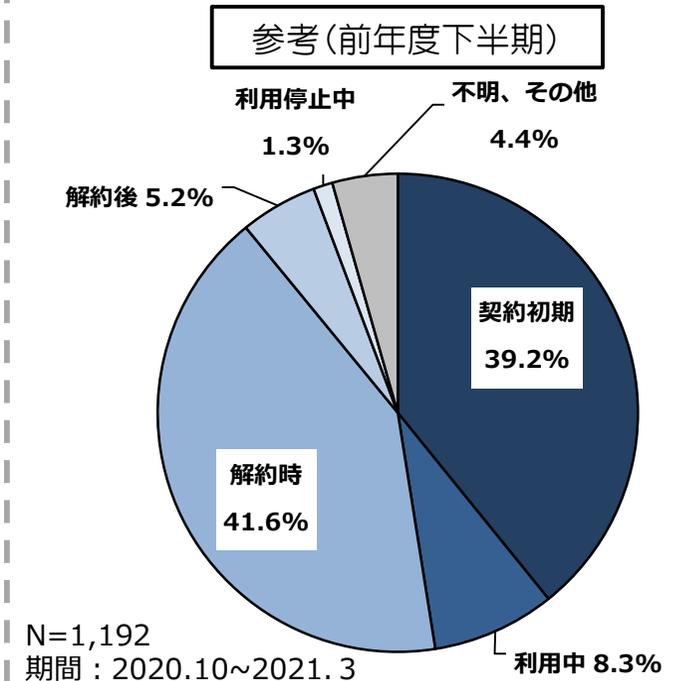
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

## 発生時期等【FTTH】＜電話勧誘＞

- 前年度下半期と同様、電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談では、「解約時」に生じたものが最も多く、「契約初期」に生じたものが続く。
- 「契約初期」に生じた苦情相談の割合は前年度下半期と比較して増加しており、契約初期に発生した苦情相談のうち多くは契約初期の中でも特に勧誘時に発生したものであることから、勧誘の時点で既に消費者トラブルが発生していることはこれまでと同様となっていることが分かる。

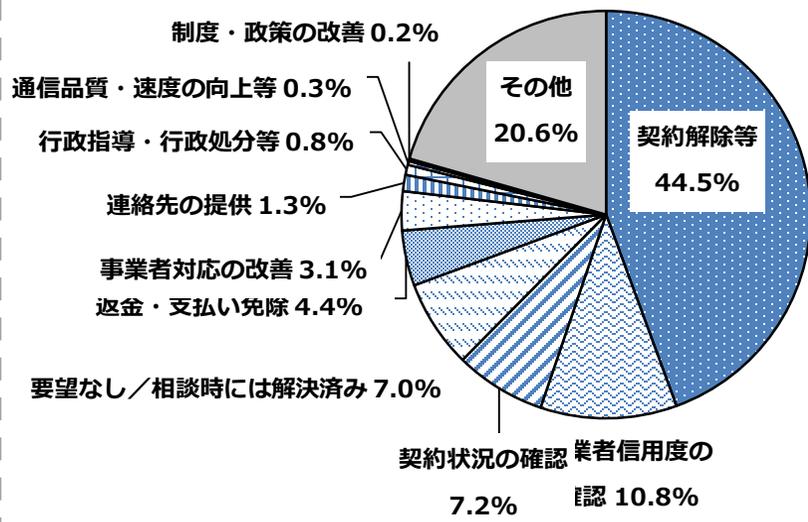
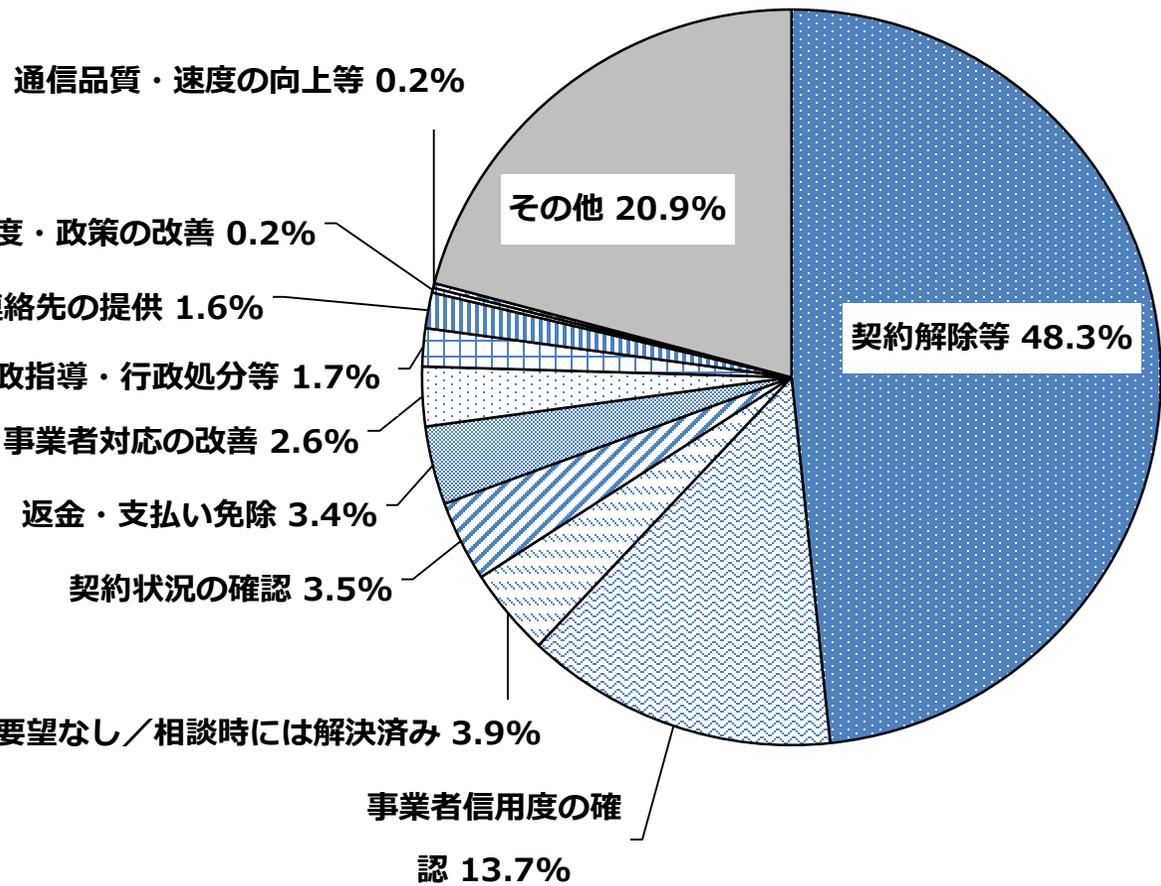


契約初期の42.2%のうち、約8割に当たる33.2%は勧誘時に生じた苦情相談。



○ 電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談における要望内容としては、「契約解除等」が最も多い。

参考(前年度下半期)

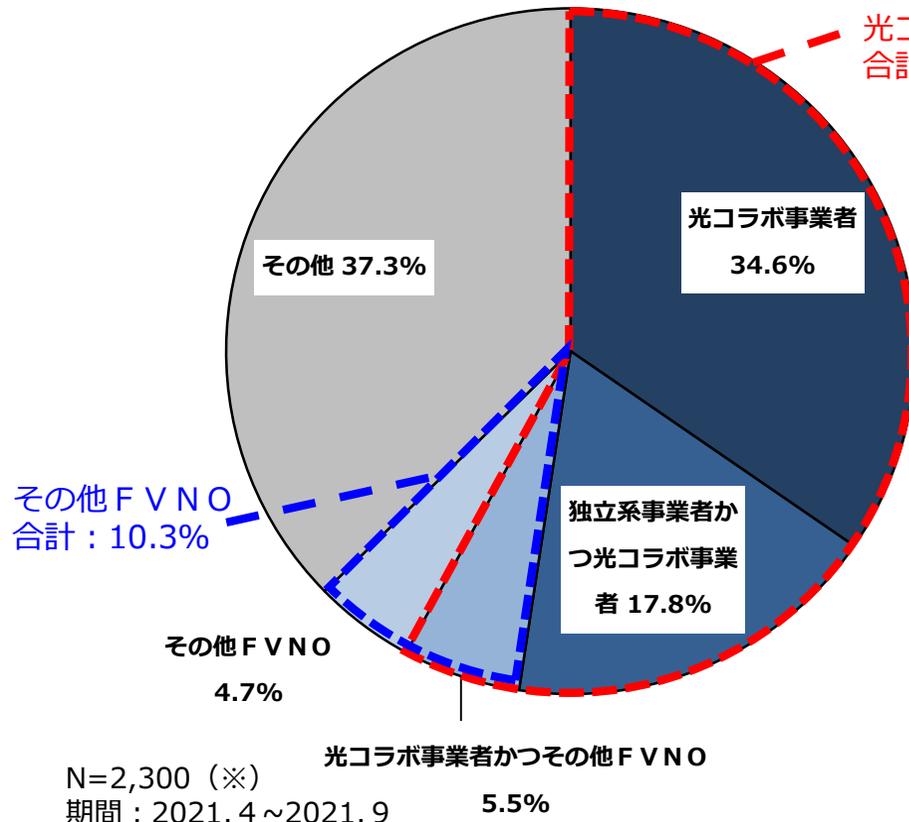


N=1,192  
期間：2020.10~2021.3

N=958  
期間：2021.4~2021.9

## (参考)光卸等に係る苦情相談

- 前年度下半期の分析同様、FTTHサービス全体の苦情相談のうち、光コラボ事業者に係る苦情は少なくとも半数程度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1割程度と決して少なくない割合を占めている。前年度上半期(8.3%)、前年度下半期(7.3%)と減少傾向であったが、2021年度上半期では増加している。



※・・・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。

### 光コラボ事業者 合計：57.9%

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。

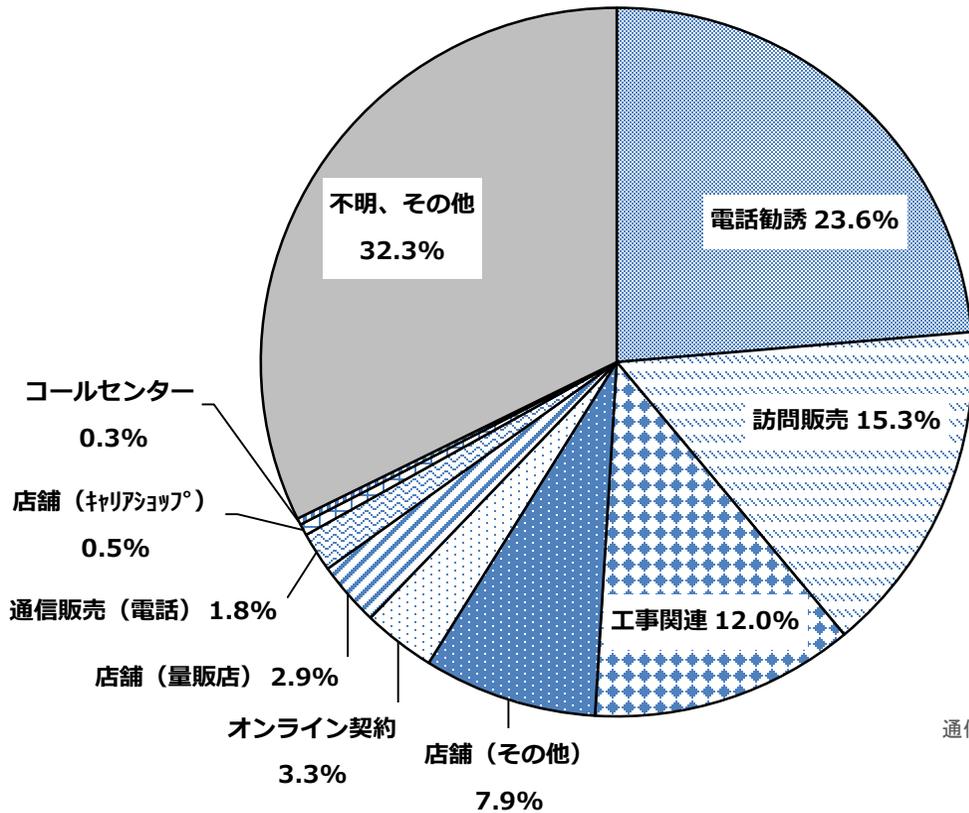
「自己設置」型:電気通信事業者が自ら設備を設置して、利用者にFTTHサービスを提供するもの。

「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。

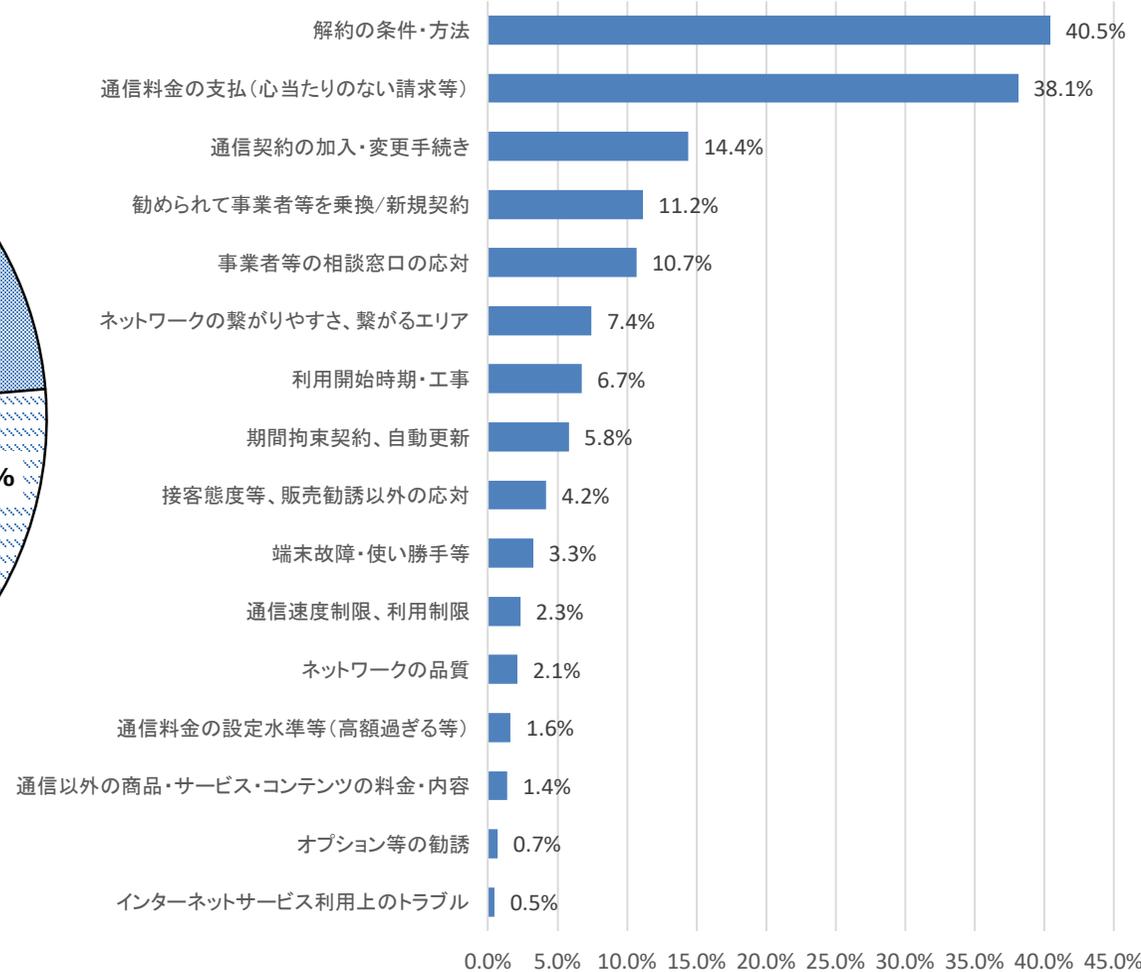
### その他FVNO

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。

＜苦情相談の要因となったチャネル＞



＜苦情相談の項目・観点＞

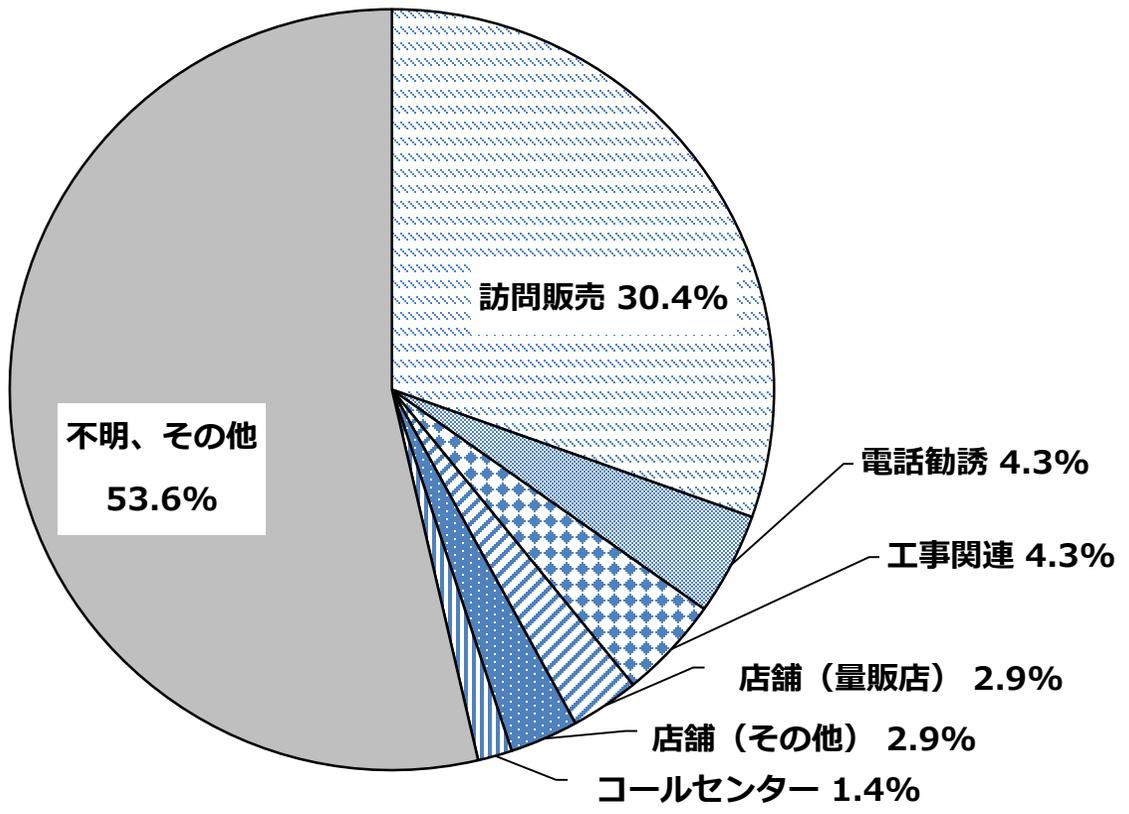


N=1,332  
期間：2021.4～2021.9

(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。

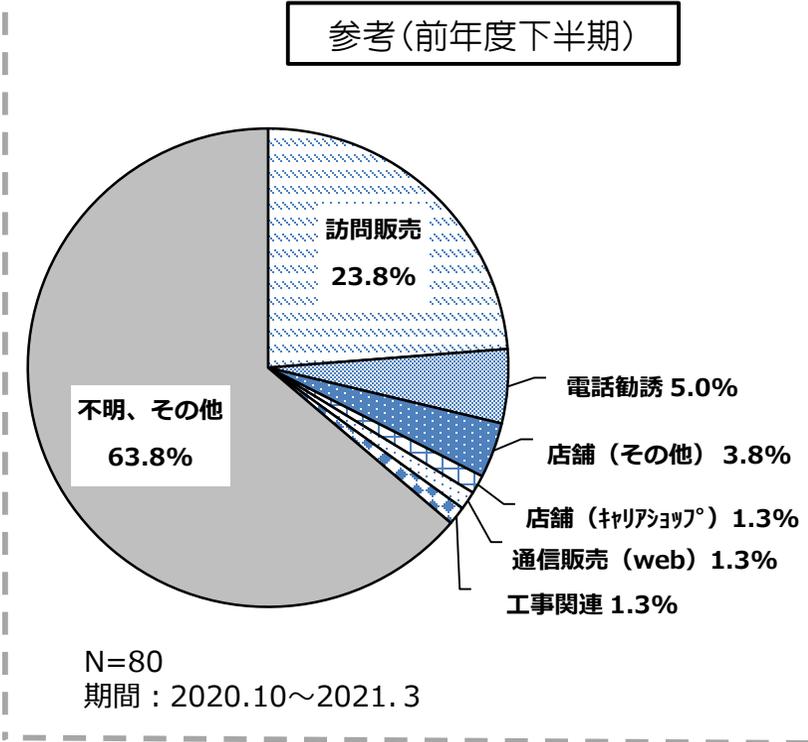
# ケーブルテレビインターネット (2021年度上半期)

○ 苦情相談の発生チャネルとしては、前年度下半期と同様、「訪問販売」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。これは、前年度上半期は新型コロナウイルスの影響で訪問販売が抑制されたものの、徐々に訪問販売を再開し始めたことが一因にあると考えられる。



N=69  
期間：2021.4～2021.9

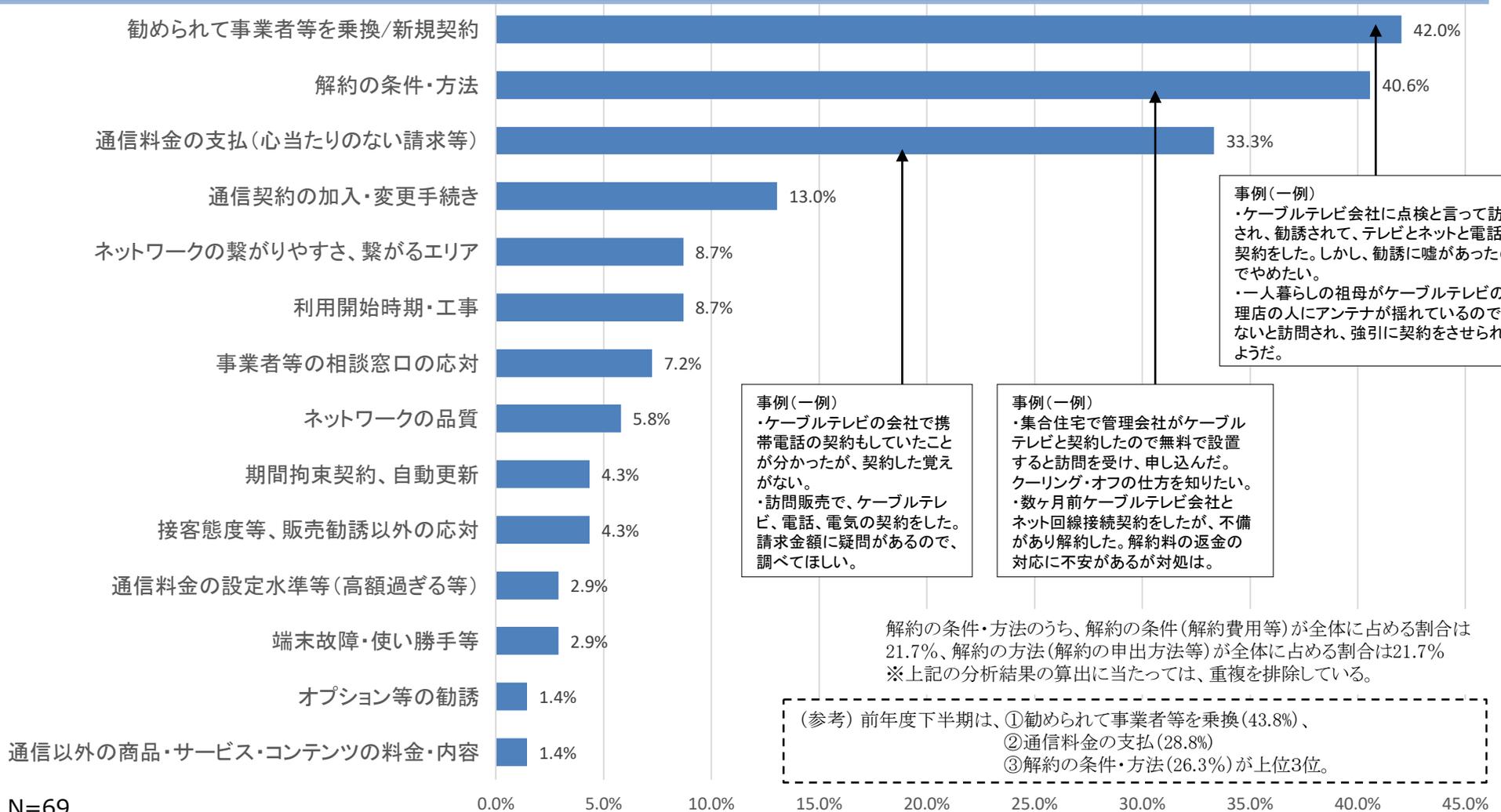
(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている



※「店舗」計:5.8%

# 苦情相談の項目・観点【ケーブルテレビインターネット】

- 「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い。
- 次いで「解約の条件・方法」に関する苦情相談が多く、前年度下半期と比較して14.3ポイント増加している。



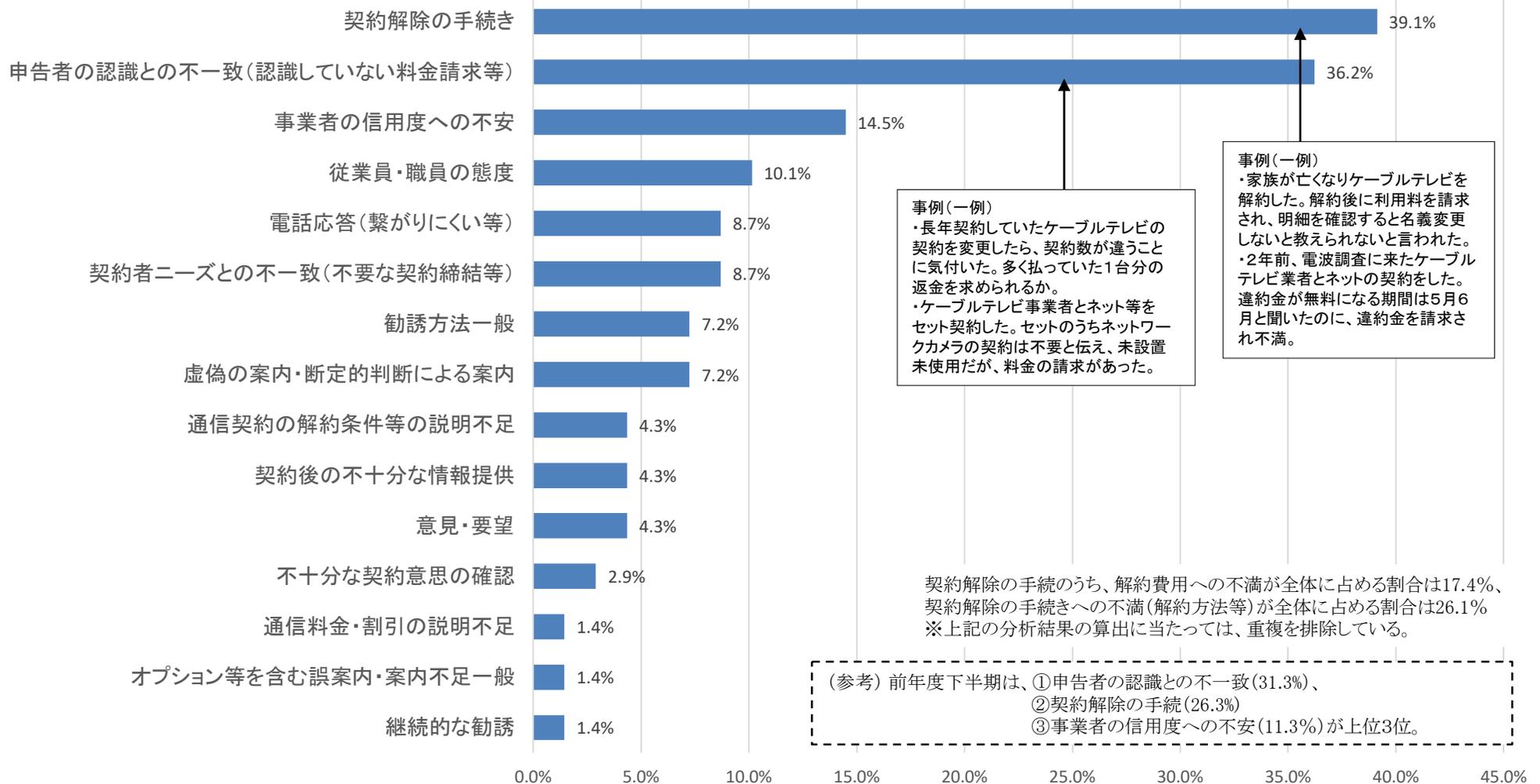
N=69

期間：2021.4～2021.9

※ 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。不明やその他はグラフから除外している。

# 発生要因(申告内容からの推測)【ケーブルテレビインターネット】

- 「契約解除の手續」に起因すると考えられるものが最も多く、前年度下半期と比較して12.8ポイント増加している。続いて「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられるものが多い。

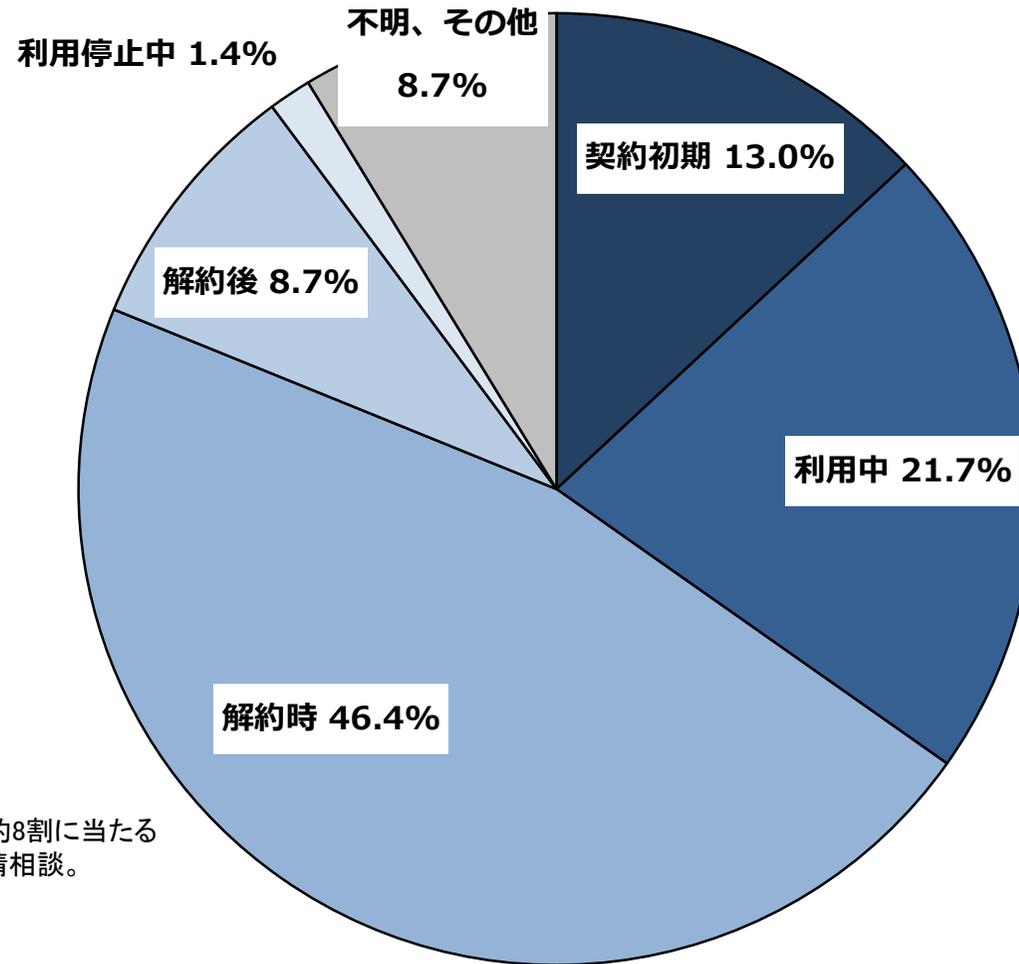


N=69

期間：2021.4～2021.9

※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。  
 「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

- 「解約時」に生じた苦情相談が最も多く、「利用中」、「契約初期」が続く。

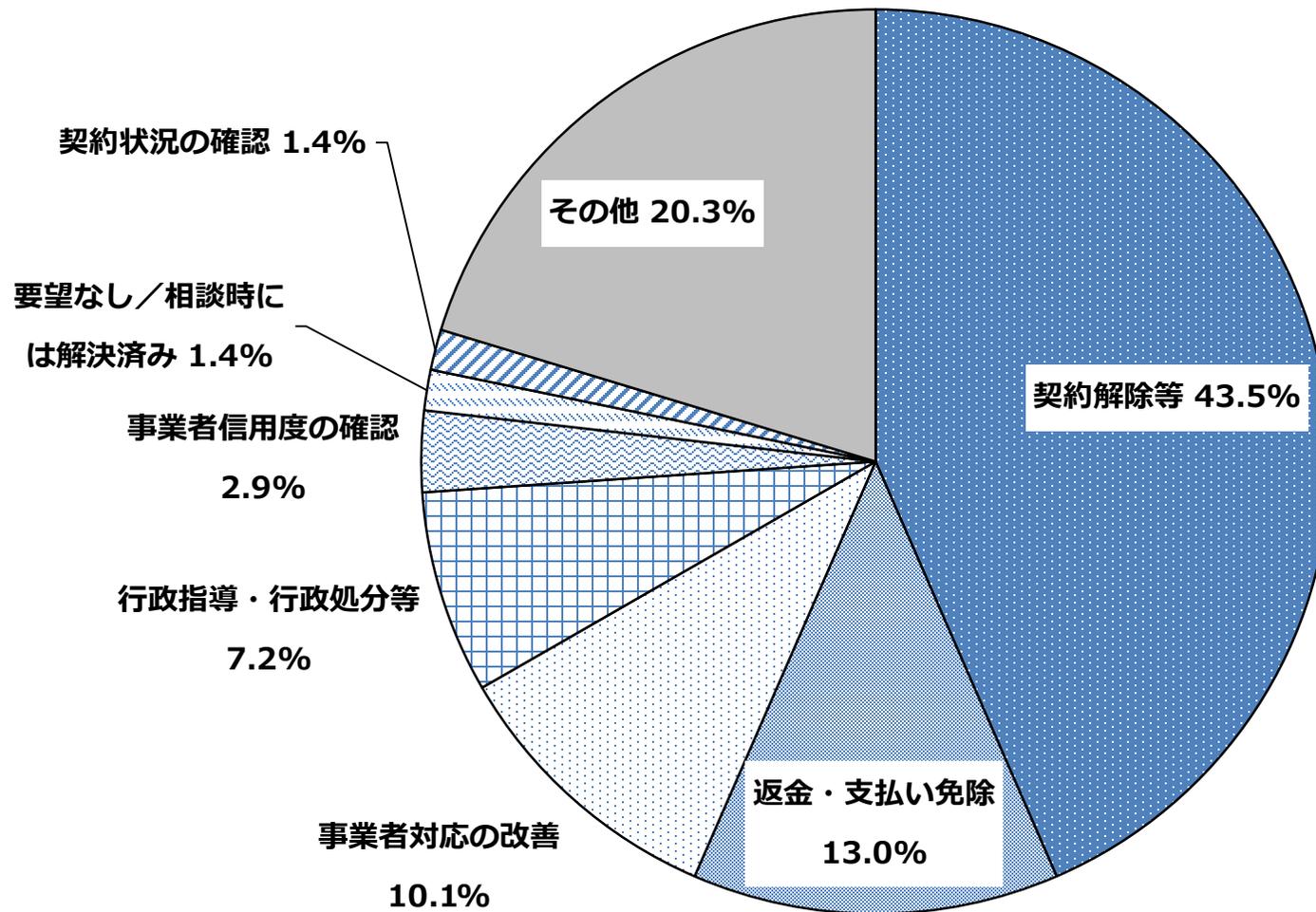


契約初期の13.0%のうち、約8割に当たる8.7%は勧誘時に生じた苦情相談。

N=69  
期間：2021.9～2021.4

(注) 今回の苦情分析においては、サービスの解約を求める苦情の増加等を踏まえ、「解約を検討している」苦情については基本的に「解約時」の苦情としているため、前年度以前の分析と比較して「解約時」の苦情が増加している。

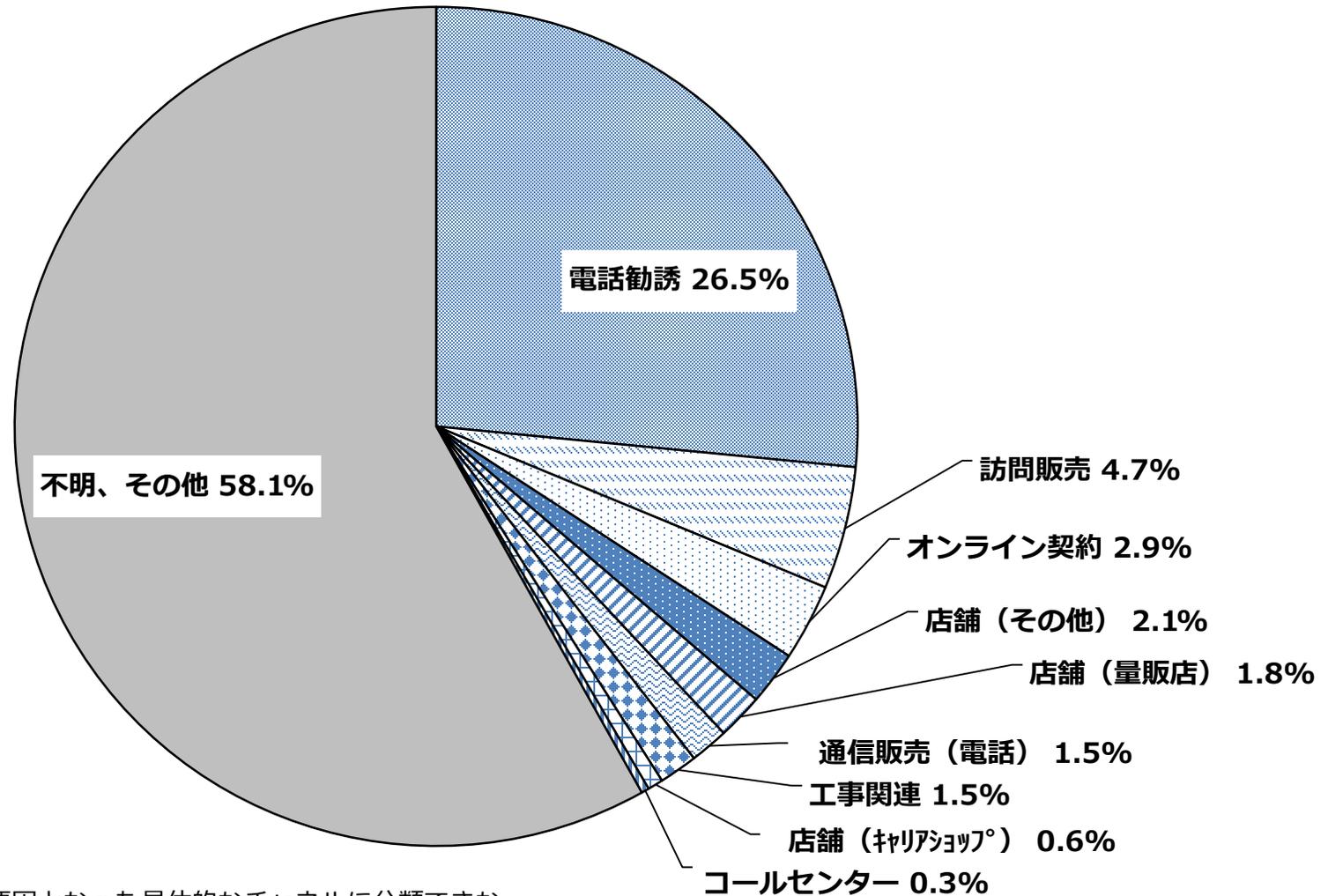
○ 苦情相談の要望内容を見ると、「契約解除等」が最も多い。



N=69  
期間：2021.4～2021.9

# **I S P (2021年度上半期)**

- 苦情相談の発生チャネルとして、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が最も多くなっている。

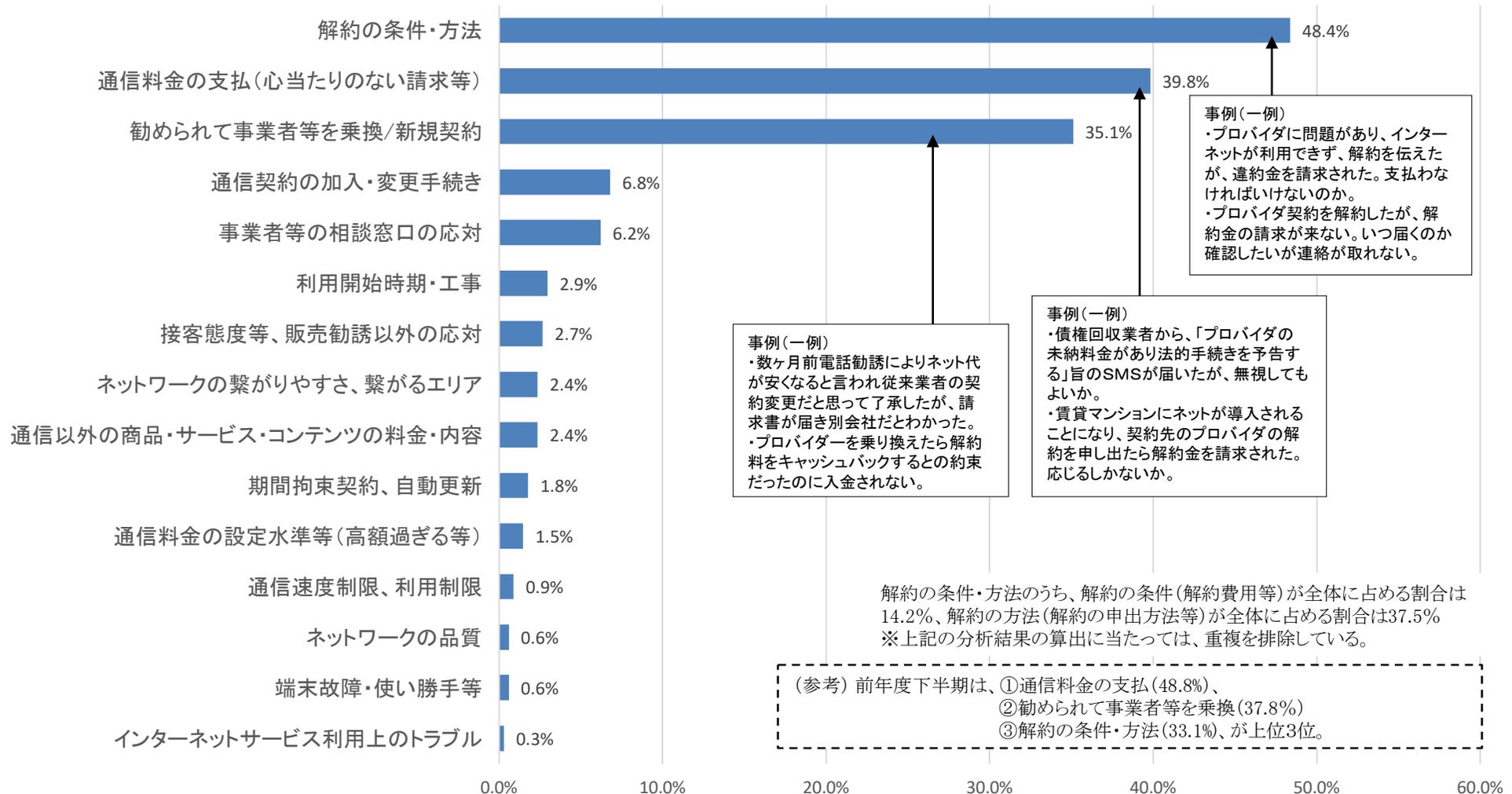


N=339  
期間：2021.4～2022.9

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

※「店舗」計:4.4%

○ 「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(心当たりのない請求等)」、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」が続く。

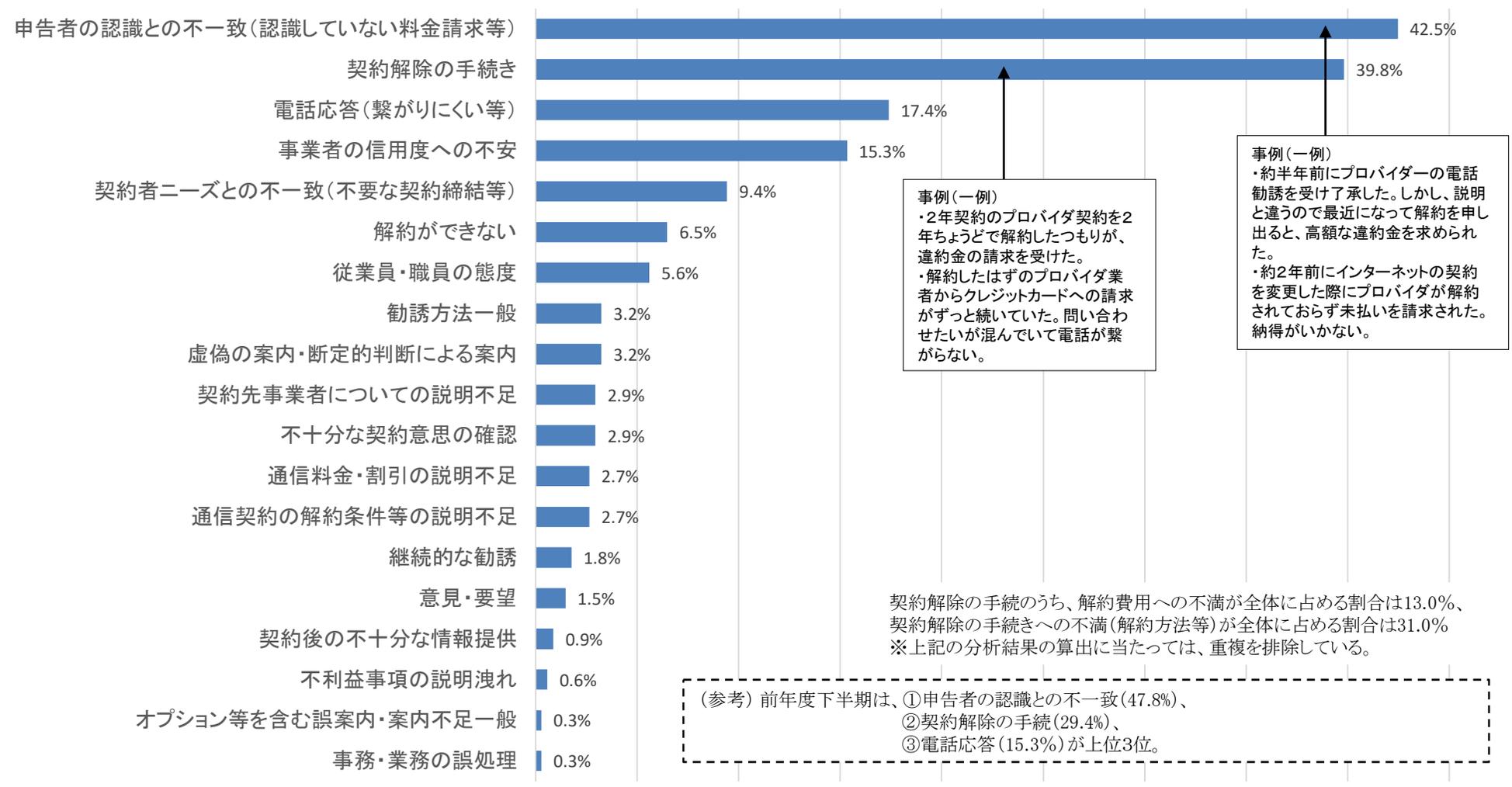


N=339  
 期間：2021.4～2021.9

※ 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。  
 不明やその他はグラフから除外している。

# 発生要因(申告内容からの推測)【ISP】

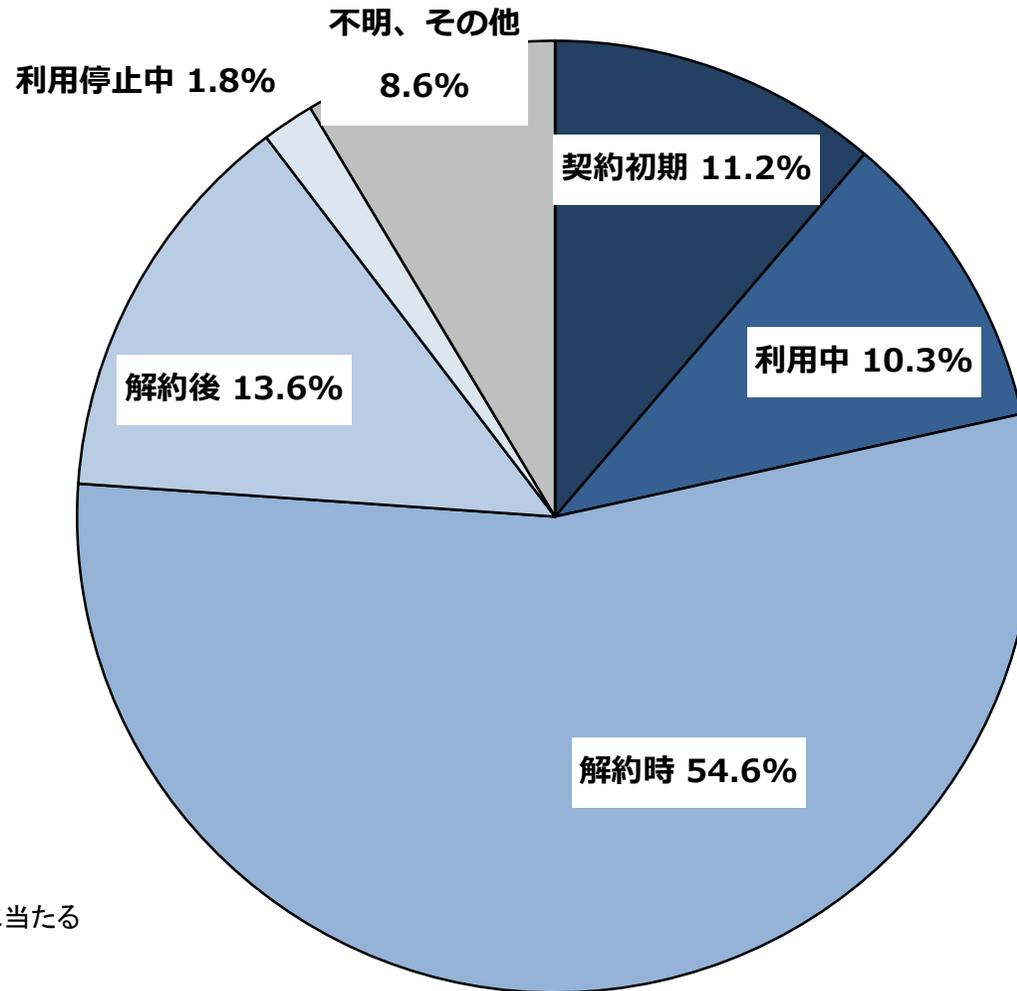
○ 前年度下半期と同様、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられるものが最も多く、続いて「契約解除の手續」に起因すると考えられるものが多い。



N=339  
期間：2021.4～2021.9

※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。  
「その他意見・要望」は、単一選択の場合のみ計上。不明やその他はグラフから除外している。

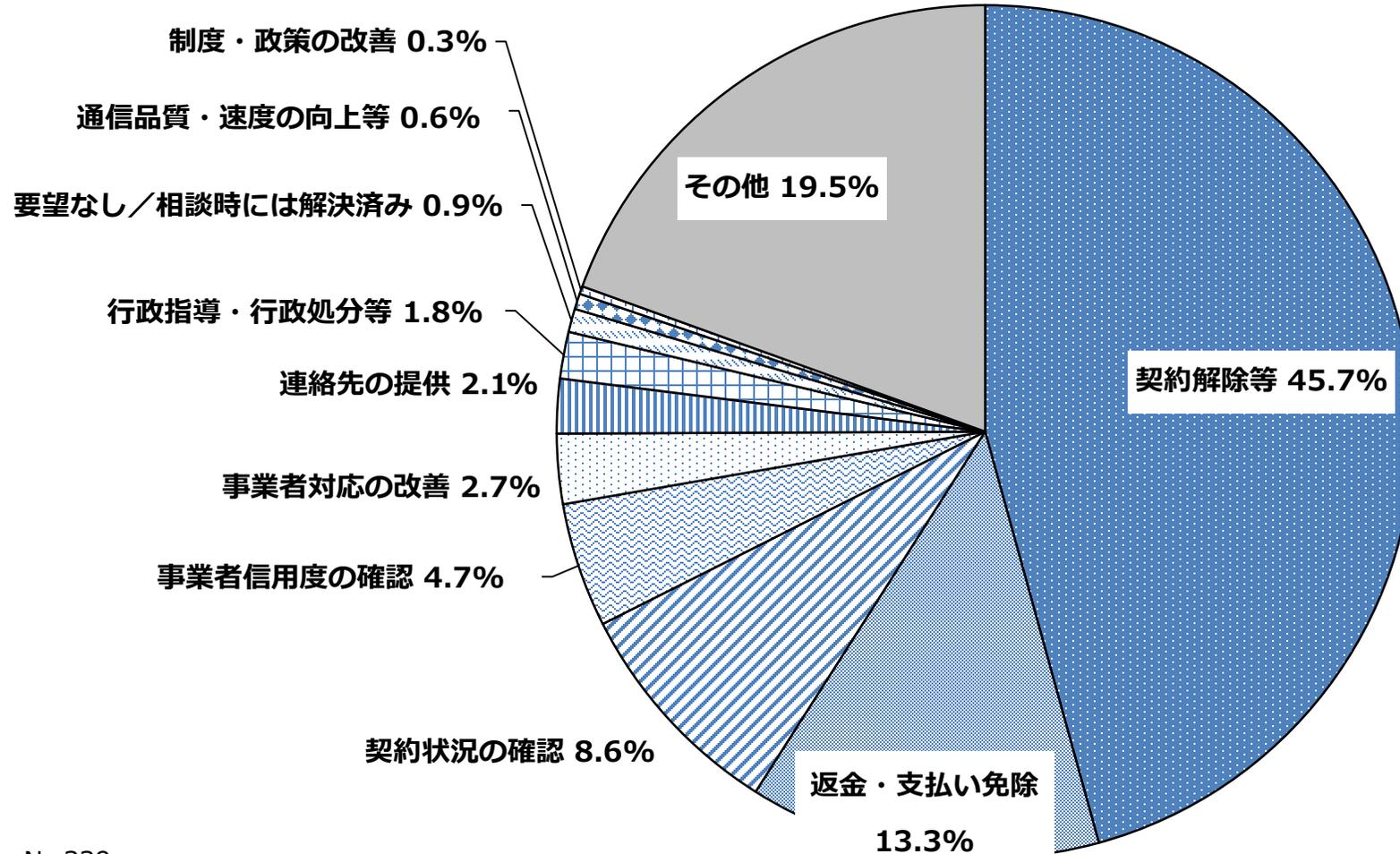
- 「解約時」に生じた苦情相談が半数以上を占める。



契約初期の11.2%のうち、約6割に当たる6.5%は勧誘時に生じた苦情相談。

N=339  
期間：2021.4～2021.9

○ 「契約解除等」を希望する苦情相談が最も多く、その後に「返金・支払い免除」が続く。



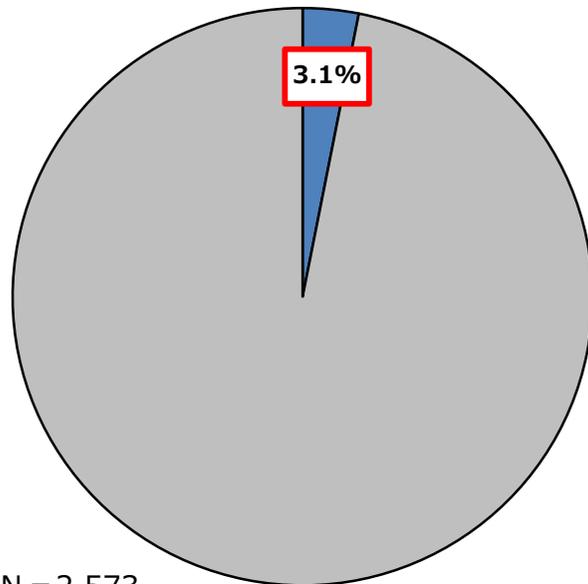
N=339  
 期間：2021.4～2021.9

# 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<sup>(※)</sup>は各サービスともに前年度同期と比較すると減少傾向にある。一方、MVNOとFTTHにおいては前年度下半期と比較すると割合が増加若しくは概ね横ばいとなっている。
- この分析結果は、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。

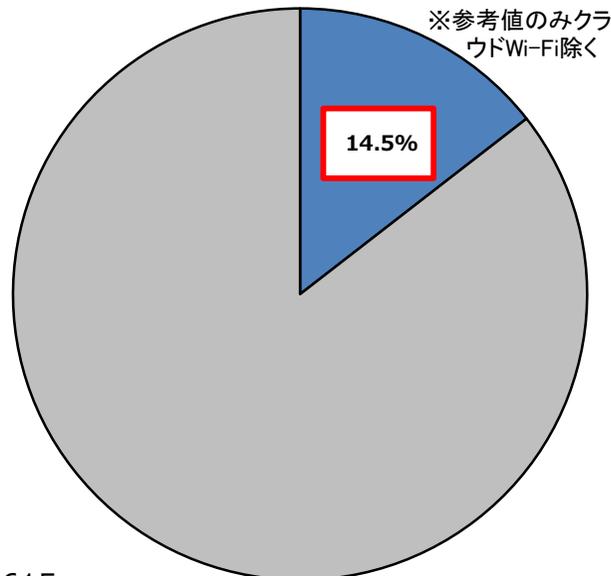
MNO



N = 2,573  
期間：2021.4～2021.9

(参考) 2019.10～2020.3では7.0%  
2020.4～2020.9では5.6%  
2020.10～2021.3では4.7%

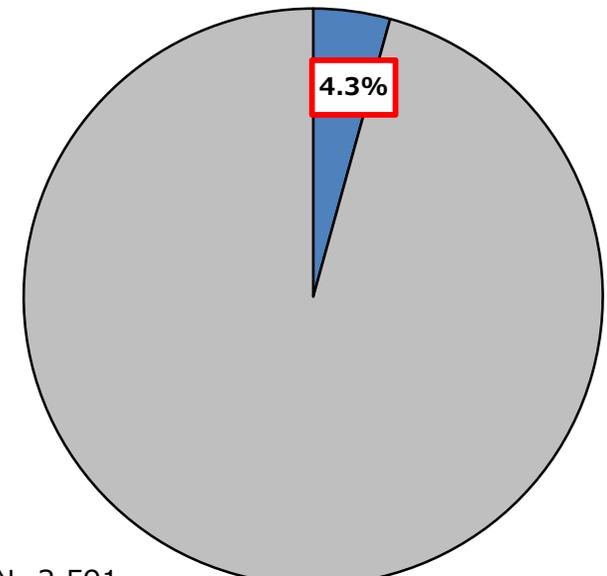
MVNO



N=615  
期間：2021.4～2021.9

(参考) 2019.10～2020.3では8.0%  
2020.4～2020.9では19.2%  
2020.10～2021.3では13.5%

FTTH



N=2,591  
期間：2021.4～2021.9

(参考) 2019.10～2020.3では2.2%  
2020.4～2020.9では5.1%  
2020.10～2021.3では4.2%

※2021年度下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のやすさ、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、MVNOサービスと比較すると、MNOサービスとFTTHサービスについて70代以上の年代における苦情相談の比率が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=2,591 (3,572)

	<FTTH <sup>注1</sup> > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	62.9% (64.7%)	46.9% (51.8%)
60代	20.5% (19.9%)	15.5% (19.8%)
70代	11.7% (10.6%)	14.2% (20.3%)
80代以上	4.9% (4.9%)	5.5% (8.2%)

※括弧内のみクラウドWi-Fi除く  
N=521 (721)

N=2,573 (3193)

	<携帯電話 <sup>注1</sup> > 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	65.8% (66.3%)	54.2% (63.0%)	82.3% (78.1%)
60代	16.0% (16.1%)	15.9% (15.0%)	9.8% (11.7%)
70代	13.1% (12.3%)	21.7% (15.5%)	4.6% (7.2%)
80代以上	5.2% (5.2%)	8.1% (5.8%)	3.1% (2.4%)

※ 括弧内は、前年同期の件数・比率

注1: 通信利用の状況(年代別)での比率は、総務省「令和2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

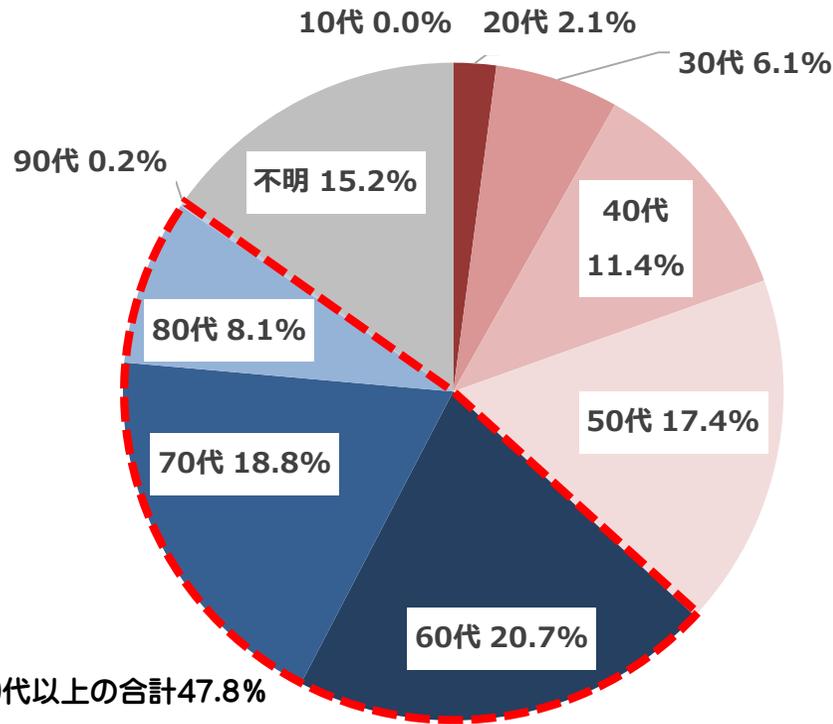
FTTH: 自宅でパソコン等から光ファイバー回線によりインターネットを利用する世帯の世帯主

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0.4%である。(いずれも20代以上の総数を100%とした場合)

# 年代別苦情割合【FTTH】<電話勧誘>

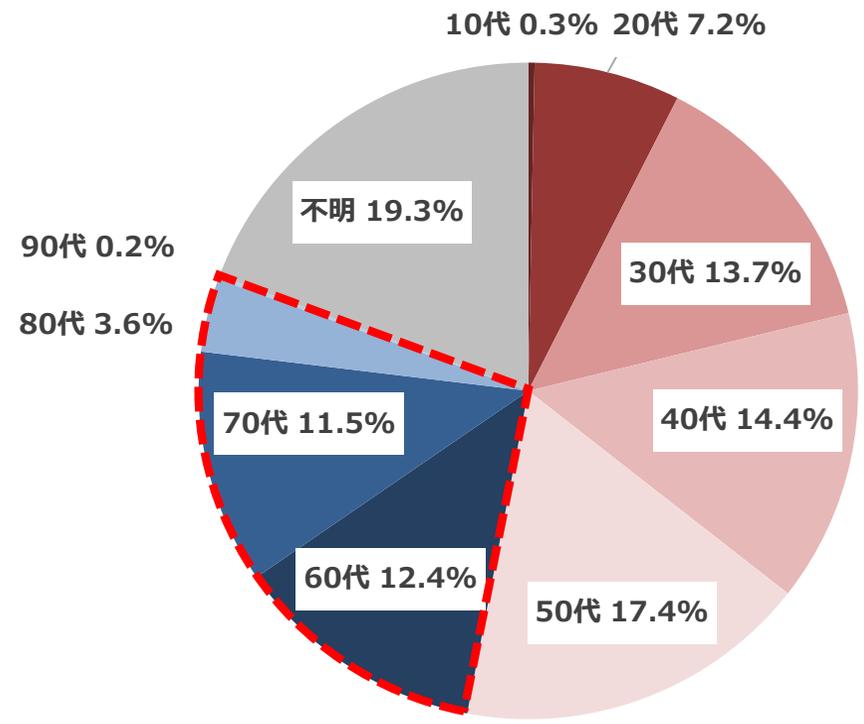
- FTTHサービスの「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談の約半数(47.8%)を、60代以上の苦情が占める。
- FTTHサービスの「電話勧誘以外」を発生チャネルとする60代以上の苦情相談の割合は27.7%であり、電話勧誘に係る苦情相談における60代以上の割合は顕著に高い状況にある。

### 電話勧誘



※60代以上の合計47.8%

### 電話勧誘以外



※60代以上の合計27.7%

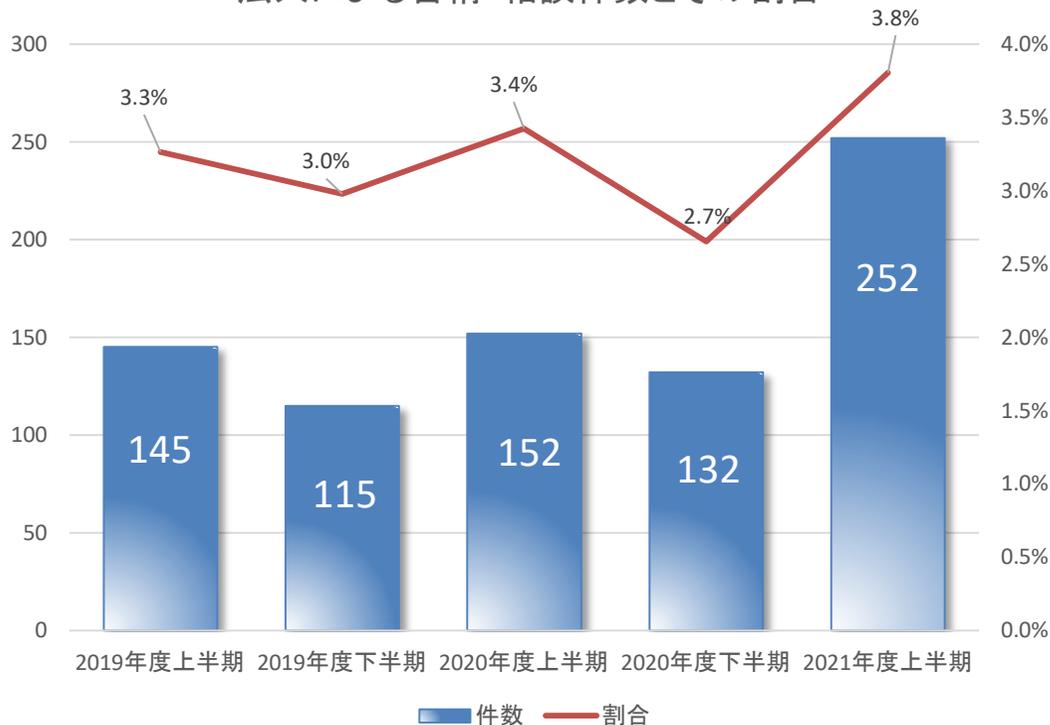
## (3) 法人契約に関する苦情相談

(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。

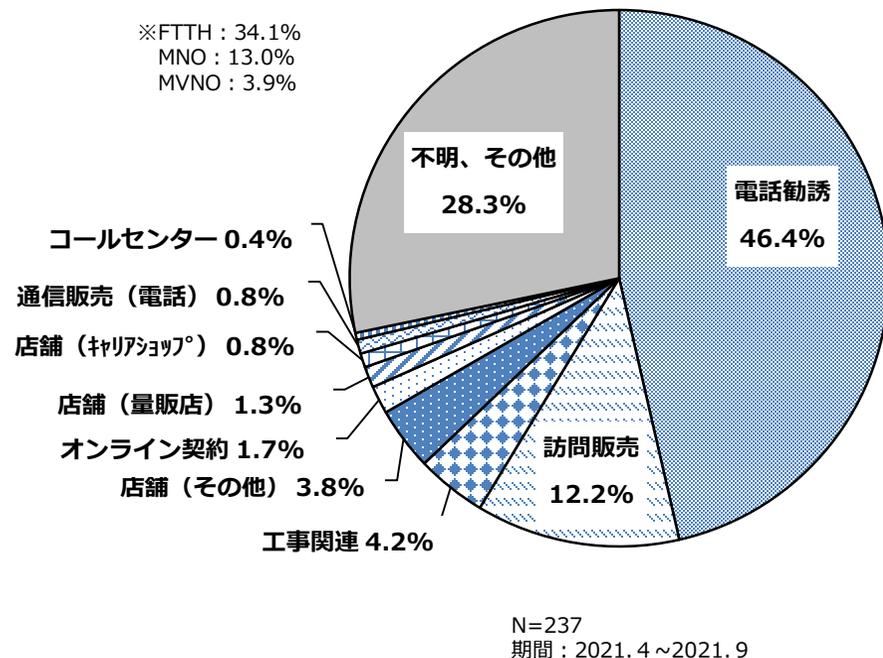
(注2) 「法人契約」については、P I O-N E Tにおいては、「契約当事者の職業等」が「自営・自由業」、「企業・団体」となっているものを「法人契約」に係る苦情相談として計上し、総務省受付分においては、苦情相談の申告者が法人であるものを「法人契約」に係る苦情相談として計上。

- 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(2021年4月～2021年9月)は、252件で同センターの苦情相談全件数(6,623件)の3.8%。 ※2020年10月～2021年3月は132件で全件数(4,977件)の2.7%
- 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34.1%と最も多く(次いでMNOが13.0%)、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

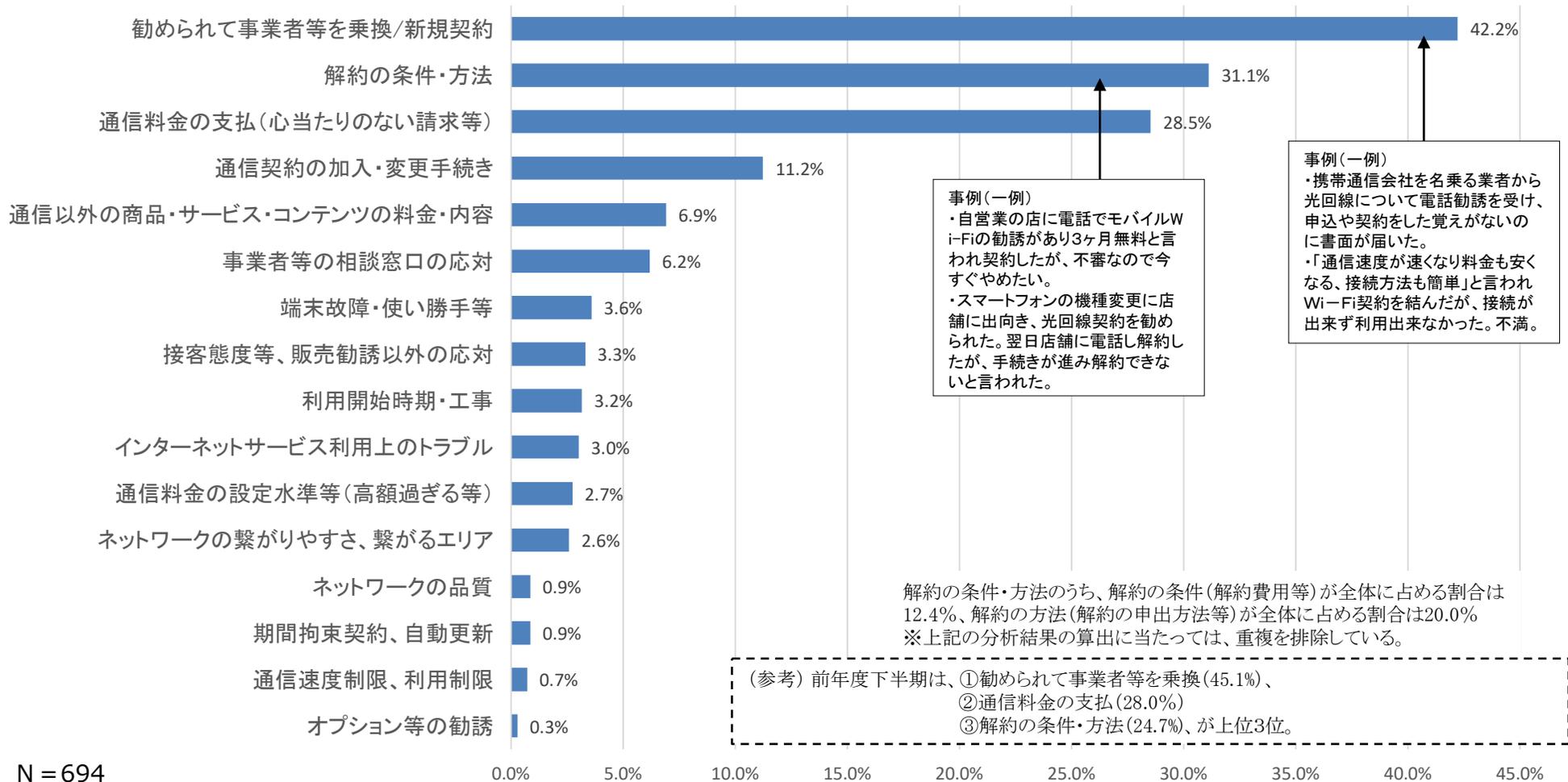


法人からの苦情相談の発生チャネル【FTTH】



(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(心当たりのない請求等)」が続く。FTTHサービスにおける苦情相談全体の傾向と類似しており、法人契約に特徴的な傾向は見受けられない。



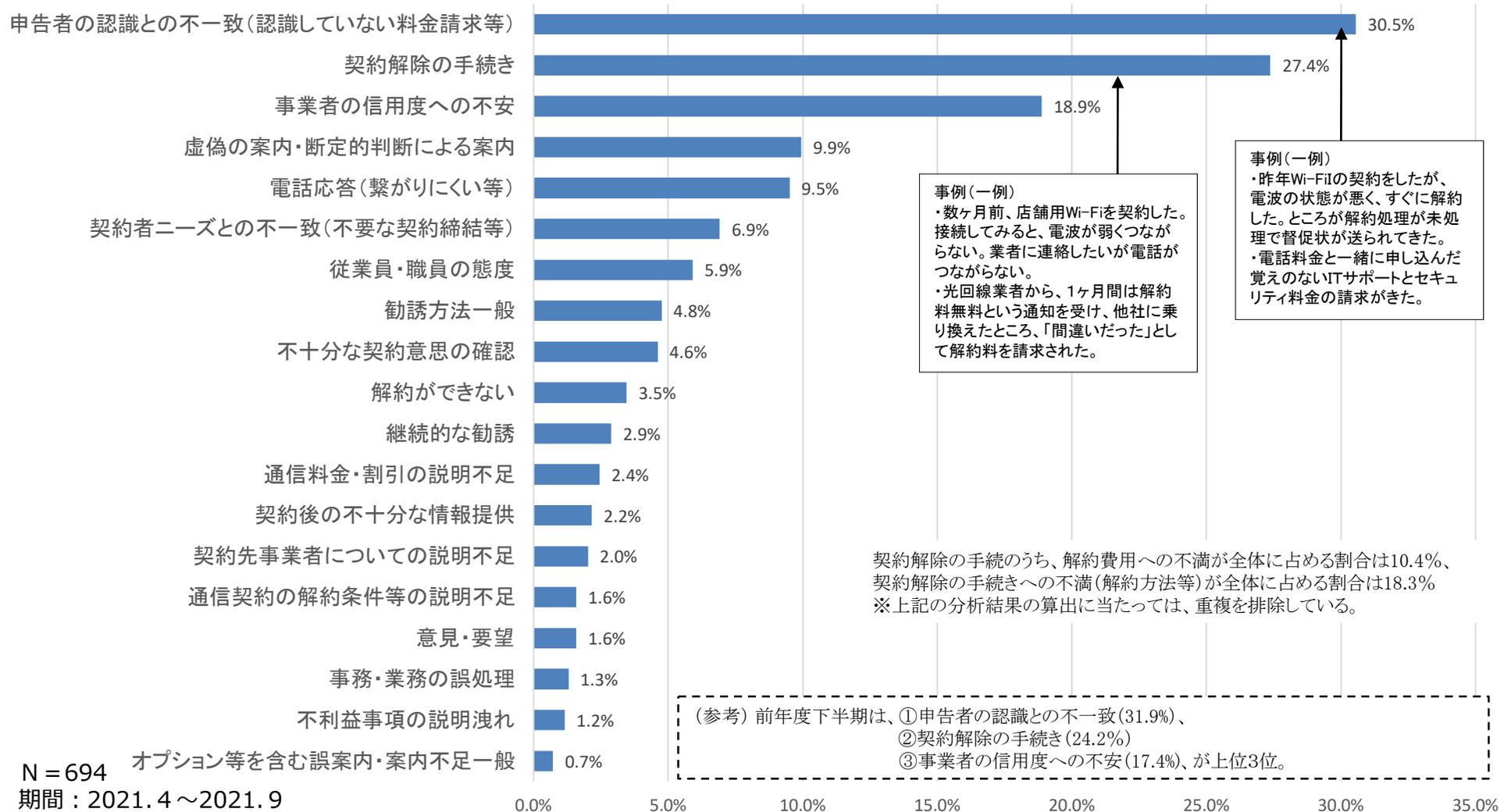
N = 694

期間：2021.4～2021.9

※ 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。

# 発生要因(申告内容からの推測)【法人契約】

- 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手続」、「事業者の信用度への不安」が続く。



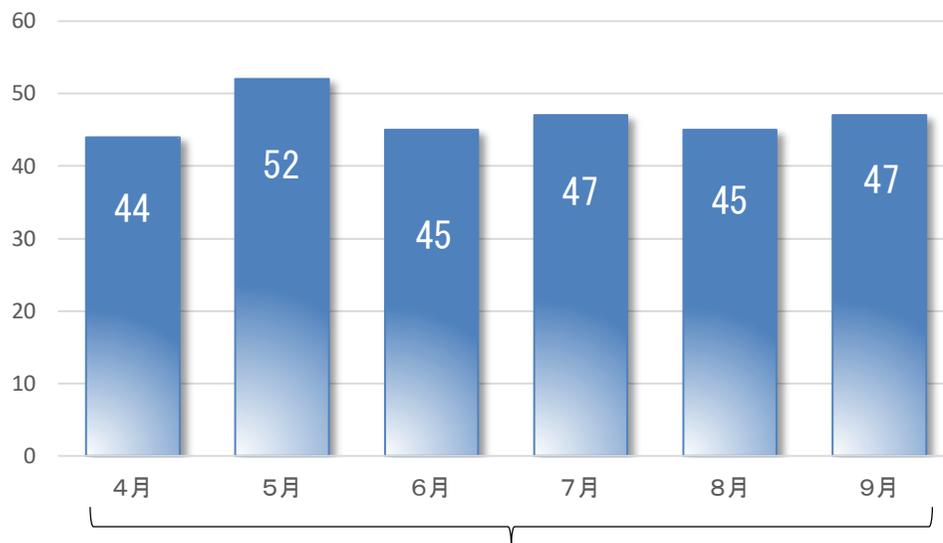
※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。  
 発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

## (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。

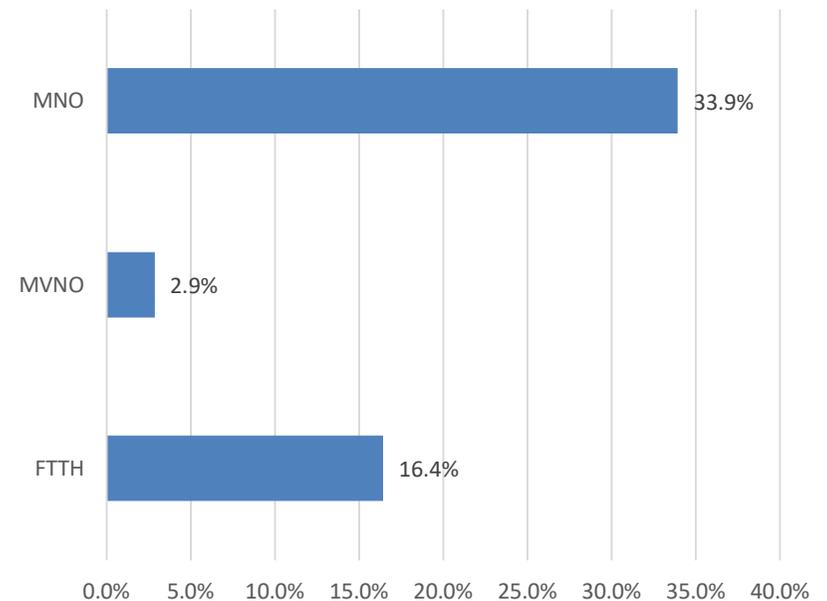
- 新型コロナウイルスに関連した苦情相談の件数としては、2021年度上半期は280件となっており、前年度と比べほぼ横ばいとなっており、月別の苦情件数を見ても、同様である。
- サービス別に見ると、新型コロナウイルスに関連した苦情相談はMNOサービスに対して多く寄せられている傾向は前年度下半期と変わらない。

コロナウイルスに関連した苦情相談件数  
(2021年度上半期)



合計280件

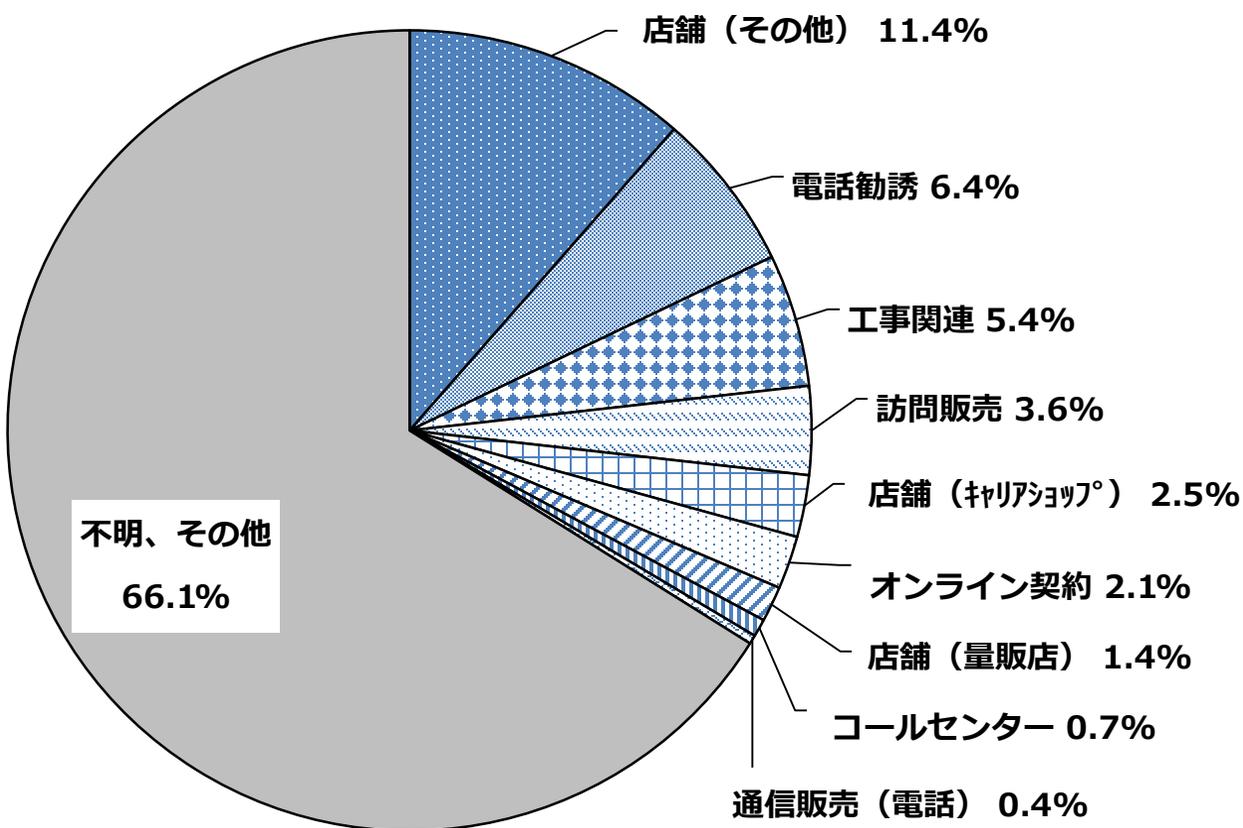
サービス別の新型コロナウイルス  
に関連した苦情相談の割合



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=280  
期間：2021.4~2021.9

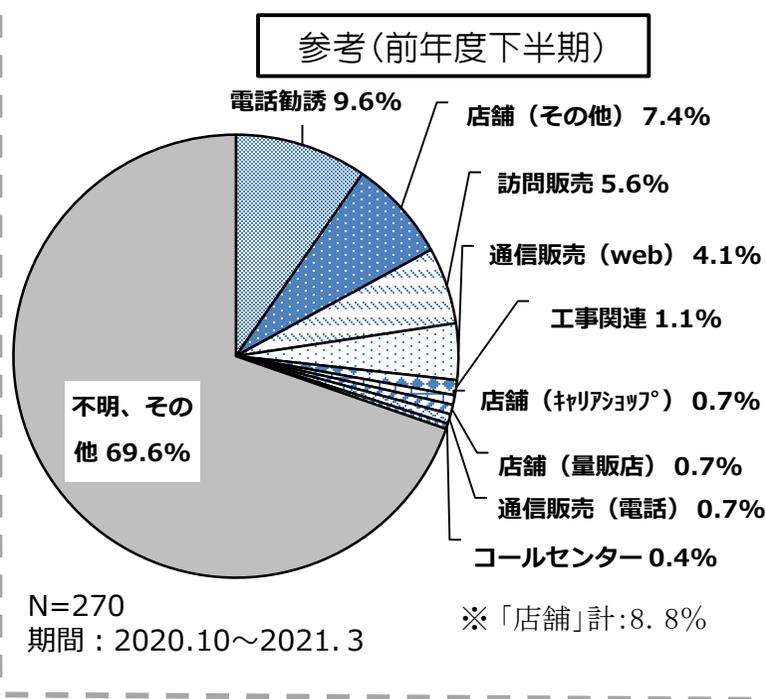
- 発生チャネルとして、「店舗(その他)」を発生チャネルとする苦情相談が最も多い。
- 前年度下半期に比べると「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が増加しており、新型コロナウイルス感染防止対策が浸透してきたことで、店舗で手続を行う利用者が増加していると考えられる。



N=280  
期間：2021.4~2021.9

※「店舗」計:15.4%

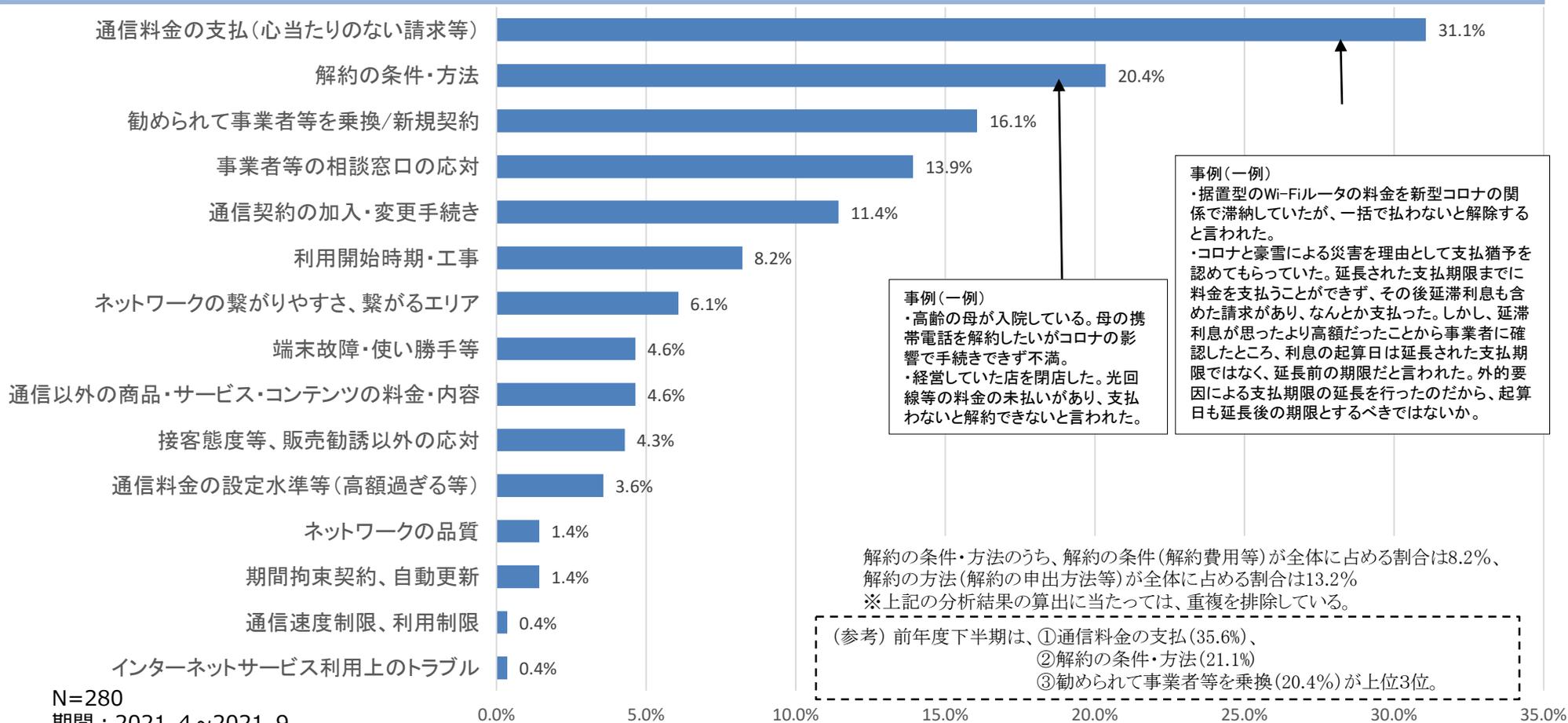
(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている



N=270  
期間：2020.10~2021.3

※「店舗」計:8.8%

- 前年度下半期と同様、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」に関する苦情相談が最も多く、「解約の条件・方法」が続くなど、コロナ禍における支払い猶予や解約希望に関するトラブルが生じている。
- コロナ禍においてはより柔軟な支払いや解約の形を利用者が求める傾向にあり、それに対して事業者がこれまでどおりの手続に基づく対応を行った場合に消費者トラブルに繋がっていることが見受けられる。



**事例(一例)**  
 ・高齢の母が入院している。母の携帯電話を解約したいがコロナの影響で手続きできず不満。  
 ・経営していた店を閉店した。光回線等の料金の未払いがあり、支払わないと解約できないと言われた。

**事例(一例)**  
 ・据置型のWi-Fiルータの料金を新型コロナの関係で滞納していたが、一括で払わないと解除すると言われた。  
 ・コロナと豪雪による災害を理由として支払猶予を認められていた。延長された支払期限までに料金を支払うことができず、その後延滞利息も含めた請求があり、なんとか支払った。しかし、延滞利息が思ったより高額だったことから事業者に確認したところ、利息の起算日は延長された支払期限ではなく、延長前の期限だと言われた。外的要因による支払期限の延長を行ったのだから、起算日も延長後の期限とするべきではないか。

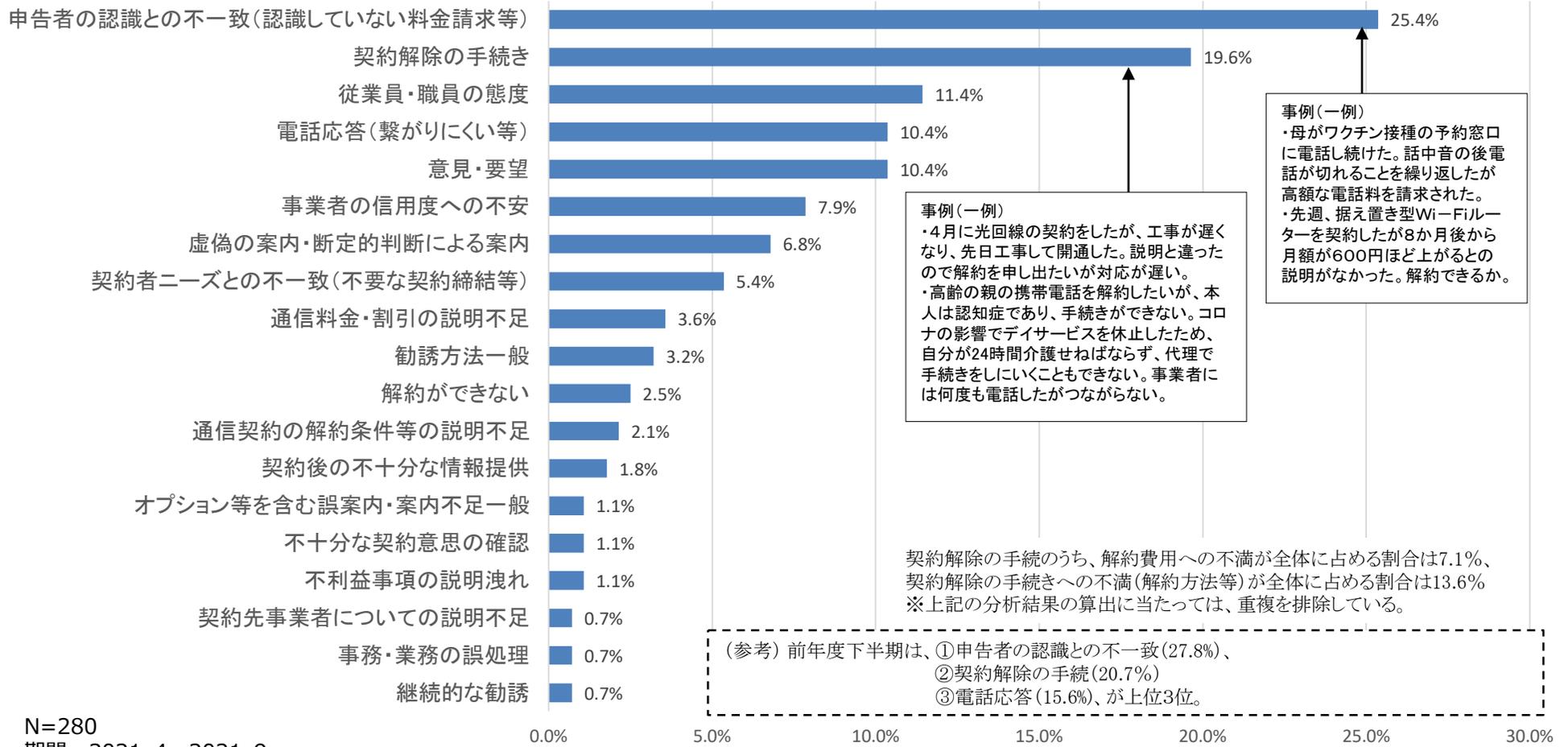
解約の条件・方法のうち、解約の条件(解約費用等)が全体に占める割合は8.2%、解約の方法(解約の申出方法等)が全体に占める割合は13.2%  
 ※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 前年度下半期は、①通信料金の支払(35.6%)、②解約の条件・方法(21.1%)、③勧められて事業者等を乗換(20.4%)が上位3位。

N=280  
 期間：2021.4~2021.9

※ 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。

○ 「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手続き」が続く。不慣れな利用者による利用機会が増えたことによるトラブルや、前年度下半期同様に業務体制の変更により、利用者からの連絡をこれまで同様に受け付けることが難しくなっている事業者がいることが、解約の手續等における消費者トラブルに繋がっていると考えられる。



事例(一例)  
 ・4月に光回線の契約をしたが、工事が遅くなり、先日工事して開通した。説明と違ったので解約を申し出たいが対応が遅い。  
 ・高齢の親の携帯電話を解約したいが、本人は認知症であり、手続きができない。コロナの影響でデイサービスを休止したため、自分が24時間介護せねばならず、代理で手続きをしにくいこともできない。事業者には何度も電話したがつながらない。

事例(一例)  
 ・母がワクチン接種の予約窓口に電話し続けた。話中音の後電話が切れることを繰り返したが高額な電話料を請求された。  
 ・先週、据え置き型Wi-Fiルーターを契約したが8か月後から月額が600円ほど上がるとの説明がなかった。解約できるか。

契約解除の手續のうち、解約費用への不満が全体に占める割合は7.1%、契約解除の手續きへの不満(解約方法等)が全体に占める割合は13.6%  
 ※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。

(参考) 前年度下半期は、①申告者の認識との不一致(27.8%)、②契約解除の手續(20.7%)、③電話応答(15.6%)、が上位3位。

N=280  
 期間：2021.4~2021.9

※ 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。

# 随時調査の結果について (2021年度上半期)

## 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。
- 2021年4月から2021年9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文書による行政指導を行った事案は2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))

### 文書による行政指導を行った主な事案(2021年4月～2021年9月)

指導事案	概要
<p>1. ゆーの株式会社に対する行政指導 (2021年7月1日)</p>	<p>同社が提供するMVNOサービス「ノーモバイル」について、大手の電気通信事業者又はその販売代理店であるかのように告げ、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、従量制料金や自動更新契約に関する適切な説明を行っていない、本件サービスの契約を利用者が現在利用しているサービスからのプラン変更であるかのように説明する等の不適切な勧誘が認められた。このことから、電気通信事業法第26条第1項(提供条件の説明義務)、第27条の2第1号(不実告知等の禁止)及び第2号(勧誘である旨等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>これらのことを受け、同社に対し、同法の遵守を徹底することなどについて指導した。</p>

指導事案	概要
<p><b>2. ビッグロープ株式会社に対する行政指導</b> (2021年8月20日)</p>	<p>同社が提供する「ビッグロープ光電話」の料金請求において、「1ギガ対応無線LANルータ」をレンタルした利用者には不要な「ひかり電話対応機器」の使用料を誤請求していたことが判明した。</p> <p>このことを受け、同社に対し、<b>再発防止措置の実施</b>と誤請求をした利用者に対する適切な対応の実施を求める指導を実施した。</p>
(参考) 注意喚起実施事案	概要
<p><b>1. 光回線契約を締結している利用者に対するアナログ電話への移行勧誘に関する注意喚起</b> (2021年11月1日)</p>	<p>光回線契約を結んでいる利用者に対するアナログ電話への移行(いわゆる「アナログ戻し」)に関する電話勧誘についての苦情相談が寄せられていることを受け、そのような電話勧誘があった場合の注意喚起を総務省HPに掲載した。</p>

## 実地調査の主な結果(MVNOサービス)

# 調査方法

## 【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(R3.3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11~50回の計225回の調査を実施。(令和3年12月上旬から令和4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。

- 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。

# 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

---

- 昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響等もあり、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**の需要は高まっていると考えられる。2020年4月に新規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が、2021年3月から契約申込を含めた各種手続をWEBで受け付ける「ahamo」等の低価格プランが大手MNO3社から提供開始となる等、事業者のWEBでの契約についての取組は引き続き進展している。
- 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ろう**。
- 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。

## ○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生じている消費者トラブルの状況 等

○設問数:38問(別途、スクリーニングの設問が12問)

○回答方式:選択式(一部、記述式)

○回答件数:3000件<sub>(※)</sub>

※MNO、MVNO、FTTHサービスのそれぞれについて、①直近6ヶ月(2021年6月~12月)のオンラインでの契約申込者を500件②直近6ヶ月(2021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500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。

- 今回の調査において、MNOをWEBで契約した対象者のうち約4割が2021年3月から大手3キャリアで開始された低価格のオンライン専用プランだった。WEBで契約を行った人のうち約9割は今後もWEB契約を利用したいと回答しており、今後もオンライン契約へのシフトは拡大し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。
- WEB以外で申込みを行った人の約半数が、WEBで申込みができることを知っているが、WEBでの申込みを検討した人は3～4割と半数に満たない。
- 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、WEBでの申込み自体ではなく通信サービス及びその利用に関して理解できない等の不安があると考えられる。
- また、事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを、WEBで契約した人の約4割、WEB以外で契約した人の約6割が知らないまま契約を締結していた。
- WEBでMNO、MVNOの契約を行った利用者は、WEB以外で契約を行った利用者と比べ、分かりにくい項目はなかったと回答した割合は高く、トラブルや不明点が生じたと回答した割合も低かったが、約3割の利用者は基本的な説明事項を全く確認していなかった。
- これらを踏まえ、WEBでの契約方式の拡大に当たって、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。

## 要改善・検討事項(案)

---

## 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。