

## これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）

# 1. MNOサービスについて

## (1) 実地調査(覆面調査)関係(4社)

⇒ 第12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、代理店への周知や研修実施等により、説明の徹底等を実施済み)

## (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苦情相談内容の分析も踏まえた改善策の検討・推進</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>【4社】 各社において、改善策の検討・推進を継続中。</p> <p>A社: 社内(フロント部門向け)研修の実施や情報共有を行っており、今後、詳細分析に資する対応記録項目の細分化や、発生傾向と改善方を社内へ情報発信することを予定。</p> <p>B社: 一部店舗で実施していた動画による重要事項説明について、全店で運用開始済。動画視聴後のスタッフによる説明省略の可否確認と、その他不明点のフォローは継続して実施。</p> <p>C社: 利用者からの問合せ・要望は適宜、社内ルールや運用体制等の改善に繋げている。改善した取組みについて、担当部門への迅速な展開、運用の徹底を図っている。今後も、既存の取組みを継続徹底し、適宜改善を検討。</p> <p>D社: 省令改正の「利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化」については、会員アプリからの解約に対応済。今後とも自社や、業界団体等あて苦情相談内容の分析も踏まえ、改善策の検討・推進を継続。</p> <p>【全携協】 過去7年間に亘り、キャリアショップにおける苦情(年2万件超)・現場からの改善提案(6千件超)を収集・分析し、各キャリアに定期的に改善提案を行い、キャリアと連携して苦情縮減活動を行っており、今後も継続。</p>

指摘事項	対応状況(概要)
<p>②各販売チャネルにおける利用者対応の継続的な改善の実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>【4社】各社において、各販売チャネルにおける利用者対応の継続的な改善を実施中。</p> <p>A社:(店頭) 重要説明事項等について、全スタッフへのWEBテスト、オペレーショントーク集の配備を実施。  (オンライン) WEB手続きサポートツールの作成、店頭配布を実施(改良も予定)。オンライン接客を今後、本格実施予定(トライアル実施済)。</p> <p>B社:(店頭) オンラインと連携して新規契約・機種変更ができる店舗を拡大。来店予約時のWEB重要事項説明(店頭で不明点を確認)の運用開始。自身での初期設定等が困難な利用者へのサポートサービス提供店舗の拡大。  (オンライン) 解約のWEB受付を開始(2022年3月)。</p> <p>C社:(店頭) 丁寧かつ正確な説明を徹底し、適合性の原則に配慮した説明ツール(フィルタリングガイド、料金シミュレーター等)を用意。  (オンライン) 店頭と同様に、お客さまが契約内容を正確に理解できるような導線を設計。</p> <p>D社:(店頭) 重要事項説明書・パンフレットを用いた丁寧な説明をするほか、疑問点・不安についてはその場で確認。  (オンライン) 間違いやすい項目について、利用者に誤認がないよう注意喚起の記載やポップアップ等を工夫する他、HPのFAQへの反映・見直しを実施。</p> <p>【全携協】 実地調査の結果を受け、徹底不十分だった点について動画研修教材を作成し、各キャリアのeラーニングシステムで展開。  これまでに作成した計18本の動画のうち昨年度分(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>

指摘事項	対応状況(概要)
<p>③高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>【4社】 各社において、(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継続実施中。</p> <p>【全携協】 第3回目「あんしんショップ大賞2021」(応募総数1,086店)を開催。高齢者接客の工夫を含め、消費者保護取組の優良事例を競い合い、事例の全会員展開を実施。ほか、高齢者含む利用者へのスマホ教室を開催。</p> <p>今後は、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」で指摘のあった、出張販売時における(一社)電気通信事業者協会の定める自主基準の徹底につき、各キャリアと連携して改善検討を進めたいと考える。</p>
<p>④WEB契約における説明の工夫やアフターケア体制の整備等の実施</p> <p>⇒ 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。</p> <p>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。</p>	<p>【4社】 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、電話、有人チャット等にて対応中。画面共有サービス(オペレーターが利用者と同じ画面を見ながら通話でオンライン手続きをサポート)を実施している事業者も見られた。</p> <p>なお、解約手続きについても4社がWEB対応済み。(2022年3月)</p>

## (1) 実地調査(覆面調査)関係(10社)

基本的に措置を実施済み。(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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•実地調査の対象となった事業者において、説明ツールの見直し、代理店への周知等により、説明の徹底等を実施済み。</li> <li>•実地調査(覆面調査)に関しては、第12回モニタリング定期会合で示された「実地調査の主な結果(MVNOサービス)」の内容を(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会消費者問題分科会にて、MVNO委員会メンバーへ共有済み。</li> <li>•「実地調査の主な結果(MVNOサービス)」による調査実施事業者の傾向を踏まえて、自社での状況について確認等を点検いただくよう依頼済み。</li> </ul>

基本的に措置を実施済み。(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

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。

### 対応状況(概要)

#### ① 苦情相談の縮減に向けた取組みについて

MVNOの苦情相談の推移に関し、音声通話付きは減少傾向となっているが、データ通信専用に関しては、2019年度より増加しており、2020年度より、データ通信専用での苦情相談の割合が音声通話付きを上回っている状況となっている。

上述と同様に苦情相談の個別項目もデータ通信専用が増加傾向となっているため、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会メンバーに対して、「音声通話付き」と「データ通信専用」に切り分けた上で、苦情の状況についてヒアリングを実施し、発生要因の検討及び分析を実施予定。

さらに、その検討結果を踏まえた課題を整理し、各社へ共有する。

#### ② 通信速度に係る苦情相談の縮減に向けた取組みについて

5月9日に2022年度参考速度計測に関する案内をテレサ協事務局より、MVNO各社へ案内済み。

また、5月16日に開催されたMVNO委員会にて、参考速度計測に関し、各社へ依頼を実施済み。

昨年は5社が計測を実施し、内3社が自社のメディアで公表済み。本年は昨年以上に実施事業者が拡大するよう、申請状況の進捗確認を行うとともに、毎月の消費者問題分科会でMVNO各社へ直接依頼を行う。

### 3. FTTHサービスについて

#### (1) 実地調査(覆面調査)関係(16社)

⇒ 第12回会合にて報告済み

(各事業者において、代理店への再周知や研修の実施、説明ツールの見直し等により、説明の徹底等を実施済み)

#### (2) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。(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電話勧誘における説明の工夫の実施</p> <p>⇒ 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、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>・各事業者においては、書面による後確認、トークスクリプトの作成、定期的な音声サンプル調査、資料やwebページを利用者に確認してもらいながらの説明等の取組を実施。アウトバウンドの電話勧誘を停止している事業者も見られた。</p>
<p>②制度改正を踏まえた対応の実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>・各事業者においては、具体的な運用方法について整理して対応するよう準備中であり、案内スクリプトの改善、販売現場への周知等の取組を6月末までに実施予定。</p>
<p>③(特に電話勧誘において)高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>・各事業者においては、契約に当たって親族の同席や確認を求める、専用のチェックシートによる確認、言葉選びや話し方の工夫等の取組を実施。高齢者への電話勧誘を行っていない事業者や、高齢者に対しては口頭ではなく書面による申込みを必須としている事業者も見られた。</p>
<p>④法人からの苦情相談に関する課題の認識及び適切な取組の実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>・法人営業を行っている各事業者においては、法人であっても消費者と同じく「電気通信事業法の消費者保護ルールのガイドライン」にのっとった対応を行う等の取組を実施済み。法人向けサポート窓口を設置している事業者も見られた。</p>

指摘事項	対応状況(概要)
<p>⑤通信速度に係る苦情相談への適切な対応</p> <p>⇒ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(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は、以下の取組を実施済み。</li> <li>●IPoEの推奨およびPPPoEでも10G対応プランを導入するなど、品質向上を実施。</li> <li>●輻輳が発生している地域において設備増強するなどの対応を継続して実施。</li> <li>●通常1Gbpsに加え、10Gbps(XG)プランも提供可能としており、お客様要望に応じたプランを用意。また、ISP起因の速度遅延はコース変更等で対応を実施。(実施年月:2020年8月 ※10Gbps(XG))</li> <li>●以前から2事業者から卸提供を受け、速度不満があれば、IPv4からIPv4への切替、またはIPv4からIPv6への切り替えが可能。さらに9月頃にはIPv6からIPv6への切替も可能となる予定。</li> <li>●エリアごとにトラフィック状況を管理し、必要に応じて計画的に設備増設を実施。</li> </ul>
<p>⑥WEB契約における説明の工夫やアフターケア体制の整備等の実施</p> <p>⇒ 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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・WEBでの契約時における取組みとしては、各事業者において、画像や動画を使った説明の工夫、重要な事項には同意確認のチェック欄を設ける、口頭による説明の実施等の対応を実施済み。</li> <li>・アフターケア体制としては、各事業者において、問い合わせ窓口の明示、電話・メール・チャット等の複数チャネルによる対応等の対応を実施済み。</li> </ul>

## 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"> <li>•協会内の会員事業者に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」の記載内容の周知と実施可能かつ効果的な措置を要請するとともに、各社の対応状況についてアンケートを実施し、その対応状況について共有した。(2月)</li> <li>•前回のモニタリング定期会合および3月開催の消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第38回)の内容も踏まえて、会員事業者に対し「解約忘れ」の実施可能かつ効果的な対応策として、①光コラボレーションでのISP解約のご案内、②更新や変更時等での契約情報の通知、③解約時のオプション確認 について対応検討を依頼した。(4月)</li> </ul>

## 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•消費者を訪問する際には、自己の名称等又は勧誘である旨を告げない勧誘の禁止事項を遵守し、口頭のみならず書面等で訪問目的を通知するなどトラブルの未然防止方策を講ずるよう周知している。</li> <li>•利用者の受け止めについては、毎年2～3月にかけて開催している説明会等で禁止行為の周知および勧誘の際の留意事項の周知と共に、利用者の受け止め方について十分な配慮するよう働きかけを行っている。</li> </ul>