



令和元年改正電気通信事業法の検証 (消費者保護ルール関係部分)

令和 4 年 1 0 月
総務省
総合通信基盤局

令和元年改正の概要

- 電気通信事業の利用者を保護するための規律(利用者保護規律)としては、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)の平成15年改正において、事業の休廃止に係る周知、提供条件の説明及び苦情等の処理の義務を電気通信事業者に課す規定が設けられた。
- その後、社会情勢の変化等を踏まえて、順次規定の充実が図られてきた。

平成15年
(2003年)

提供条件の説明義務

苦情等の処理義務

事業の休廃止に関する周知義務

平成27年
(2015年)

契約書面の交付義務

初期契約解除制度

代理店への指導等措置義務

不実告知等の禁止

勧誘継続行為の禁止

提供条件の説明義務の強化

平成30年
(2018年)

業務の休廃止に関する事前届出制導入・周知義務の強化

令和元年電気通信事業法等改正(今回の検証の対象)

令和元年
(2019年)

自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止

利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為の禁止(省令委任)

代理店届出制度の導入

令和4年電気通信事業法施行規則等改正

令和4年
(2022年)

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ないことの禁止(省令)

解約時に請求できる金額の制限(省令)

- モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るために、電気通信事業法の一部を改正(令和元年10月施行)。 ※ 赤囲いの中が当検討会の検討対象。

モバイル市場の競争の促進

■ 事業者間の競争が不十分

- ☞ 大手3社による寡占(シェア9割)
- ☞ 端末代金と通信料金が一体化し、利用者に分かりにくく不公平。

■ 競争を促進するための基本的なルールを整備

- 通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた囲い込みの是正のための制度を整備。

事業者・販売代理店の勧誘の適正化等

■ モバイル・FTTH等の苦情・相談は高い割合で推移

- ☞ 分野別の相談件数(2017年度)で見ると、「インターネット接続回線(FTTH含)」は3.3万件(3位)、「移動通信サービス」は2.4万件(8位)
(出典:全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET))

■ 利用者の利益の保護のためのルールを強化

- 自己の名称等を告げずに勧誘する行為等を抑止することで、利用者利益の保護を強化。
- 禁止行為の省令委任。

販売代理店への届出制度の導入

■ 販売代理店への指導は一義的には事業者任せられ、行政の現状把握が不十分

■ 販売代理店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

- 販売代理店に届出制度を導入することで、販売代理店の不適切な業務の是正の実効性を担保。

同法では、「法律の施行後三年を経過した場合において、この法律による改正後の規定の施行状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする」とされている。

○ 電気通信事業法の一部を改正する法律(令和元年法律第五号)

(施行期日)

第一条 この法律は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する(※)。ただし、次条及び附則第五条の規定は、公布の日から施行する。

※ 令和元年10月1日から施行。

(検討)

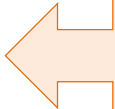
第六条 政府は、この法律の施行後三年を経過した場合において、この法律による改正後の規定の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

事業者・販売代理店の 勧誘の適正化等の経緯・概要

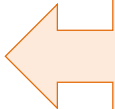
(電気通信事業者の禁止行為)

第二十七条の二 電気通信事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。

- 一 利用者に対し、第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約に関する事項であつて、利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為
- 二 第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立つて、その相手方(電気通信事業者である者を除く。)に対し、自己の氏名若しくは名称又は当該契約の締結の勧誘である旨を告げずに勧誘する行為(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとして総務省令で定めるものを除く。)
- 三 第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘を受けた者(電気通信事業者である者を除く。)が当該契約を締結しない旨の意思(当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。)を表示したにもかかわらず、当該勧誘を継続する行為(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとして総務省令で定めるものを除く。)
- 四 前三号に掲げるもののほか、利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるものとして総務省令で定める行為



自己の氏名等を告げずに
勧誘する行為の禁止



省令による禁止類型の
追加の可能性

1 電気通信事業者及び販売代理店に対する禁止行為

(1) 自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為(法第27条の2関係)①

- 令和元年改正により、電気通信事業者及び販売代理店は、電気通信役務の勧誘に先立って、①「自己の氏名又は名称」又は②「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為が禁止。

※ 販売代理店については、上記①、②又は③「当該勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称」を告げずに勧誘する行為が禁止。

背景

モバイル・FTTH分野に関する利用者からの苦情・相談が高い件数で推移してきた。

- 苦情・相談の要因には、既存の利用者保護規律で対応できない次のような行為がある。

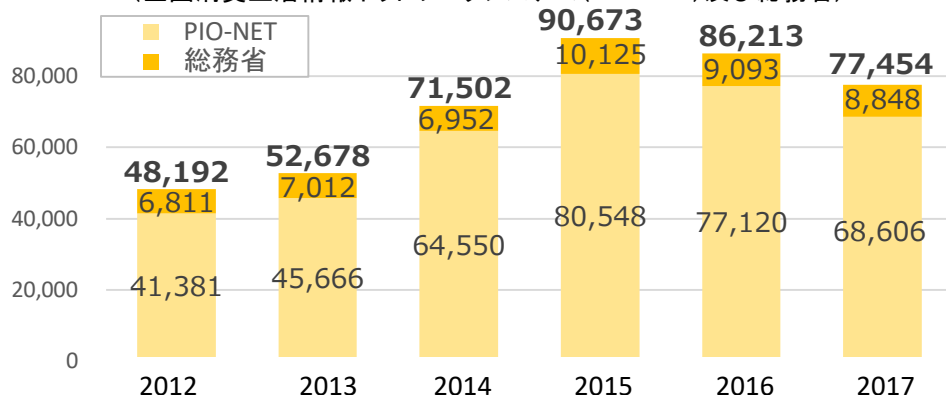
- ・ 勧誘主体等について誤解を与える勧誘
- ・ 勧誘目的であることを明示しない勧誘

【苦情の例】

「大手通信事業者からの電話だと思い契約したが、別の事業者だったので解約したい」「契約プランの変更と思ったら別会社との契約になっていた」

→ 利用者のニーズに応じたサービス選択を阻害

制度改正に至る電気通信サービスに係る苦情相談件数
(全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)及び総務省)



改正内容

利用者の利益の保護のためのルールを強化し、既存の利用者保護規律で対応できない課題に対処。

- 電気通信事業者又は販売代理店について、電気通信サービス※の勧誘に先立って「自己の氏名若しくは名称」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為を禁止。

➤ 違反した場合は業務改善命令の対象

利用者の誤解を招く不適切な勧誘の是正



※ 電気通信事業法第26条第1項各号の電気通信役務(携帯電話端末サービス、CATVアクセスサービス、FTTHアクセスサービス、ISPサービス、電話、PHS等)が対象

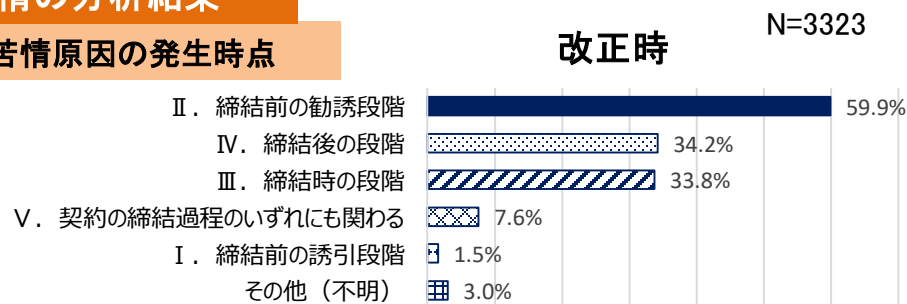
1 電気通信事業者及び販売代理店に対する禁止行為

(1) 自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為(法第27条の2関係)②

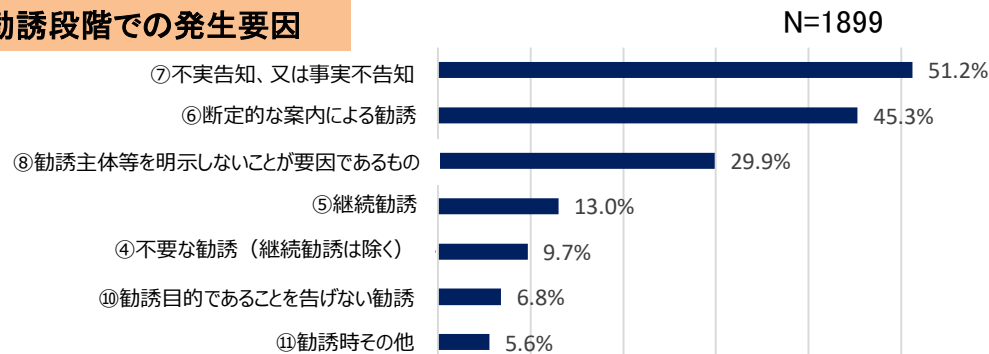
- 改正前後の苦情の分析結果を比較すると、発生時点、発生要因のいずれについても、令和元年改正で導入した勧誘行為規制に関連する苦情(締結前の勧誘段階での苦情、不実告知、又は事実不告知等)の割合が減少しており、制度改正は一定の効果が出ているものと評価できる。
- 平成29年時点で、サービス別内訳でもっとも苦情の多かったFTTH事業者における対応を見ると、改正法の施行を踏まえた取組を行っている。

苦情の分析結果

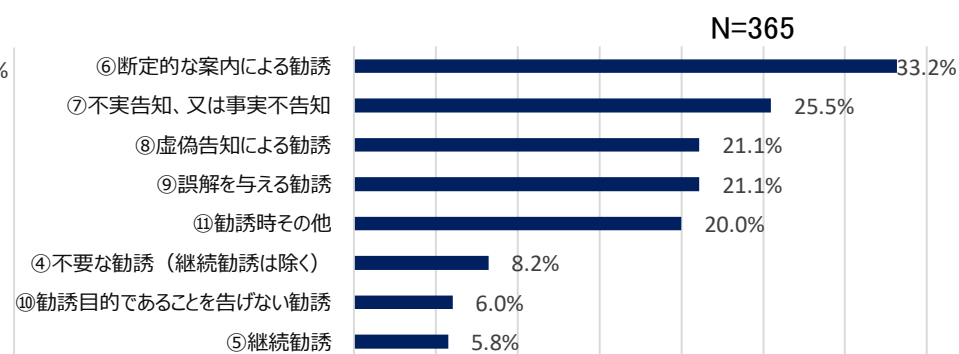
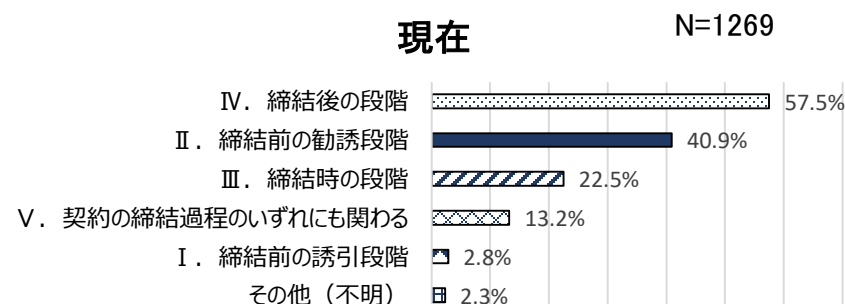
苦情原因の発生時点



勧誘段階での発生要因



現在



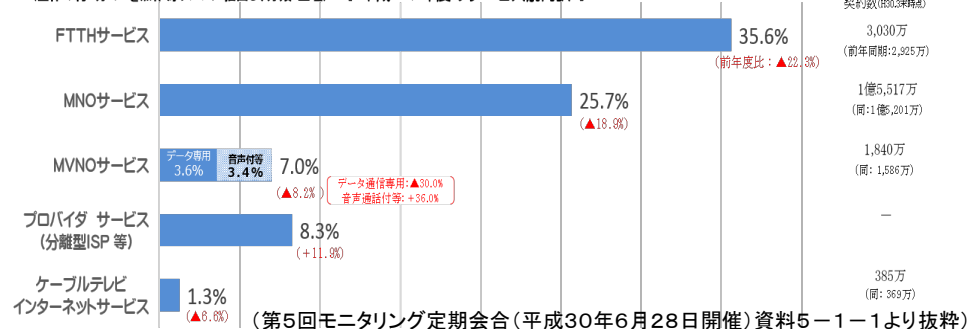
FTTH事業者における対応

○ 各事業者等(※)において、改正電気通信事業法の施行を踏まえ、改めて販売代理店等への再周知、トークスクリプト等の説明ツールへの記載の明確化等を実施。

○ 現場において勧誘時の音声を代理店に録音させた上で、定期的に事業者側で確認している事例も見られる。

※ 主要なFTTH事業者及び(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会

(全体の約3分の1を無作為サンプル抽出し、分類・整理) 【平成29年度のサービス別内訳】



背景

- モバイルFTTH分野を中心に利用者からの苦情・相談が高止まり。
- その他の分野でも一定の苦情が存在
- これまでに随時法改正によるルール整備をしてきたものの、苦情につながる不適切な行為が多様化。

改正内容

- 苦情につながる不適切な行為の状況等に応じて、機動的に制度的な対応を行うことができるよう、「利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるものとして総務省令で定める行為」を禁止することができるよう制度を創設。

- 令和4年7月施行の電気通信事業法施行規則において、下記の事項を禁止行為として追加。
 - ・ 遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないこと
 - ・ 契約の解除に伴い、所要の額を超える金額を請求すること

遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止の背景・内容

～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～

- 2020年度上半期から感染が拡大し始めた新型コロナウイルスは生活の様々な場面に影響を与えた。電気通信サービスに対する苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連する件数としては2020年4月、5月が多く、その後は右肩下がりの状況となっていた（35ページ参照）。
- 新型コロナに関連する苦情項目としては「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、その中でも「解約の方法（解約の申出方法等）」に関する苦情が多い。また、発生要因としては、「電話応答」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」、「申告者の認識との不一致」が続いており、感染拡大に伴う**事業者側の体制変更等が、解約に時間が掛かる等の苦情**に影響していたものと思われる（33ページ、34ページ参照）。

➡ 本年7月施行の規則改正において、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

改正前

特段の規定なし

改正後

- 特段の合理的な事情がある場合を除き、利用者が**遅滞なく解約**できるようにするための**適切な措置**を講じることを義務化。

<具体的な措置の例>

- (1) ウェブ解約
- (2) オペレーターを十分に配置して電話により遅滞なく解約

- (3) 解約の予約

<禁止される行為の例>

- (1) 契約手続と比較して解約手続の電話が繋がりにくい
- (2) 利用者が望まない引き止め

契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止の背景・内容

～解約に伴い請求できる金額の制限～

11

- 期間拘束契約に関しては、契約から離脱したいと考えても高額な違約金の存在により解約ができず、トラブルに至るといったケースが生じている。

※例えば、2020年度の苦情相談の件数では、「解約の条件（解約費用等）」の占める割合は、MVNOサービス（クラウドWi-Fiサービスを除く。）においては18.0%、MNOサービスにおいては9.3%、FTTHサービスにおいては12.0%等となっており、調査をした全てのサービスにおいて比較的高い割合となっていた。

➡ **本年7月施行の規則改正において、解約に伴い請求できる金額の制限を導入**

改正前

- **大手携帯会社等**が提供する主な移動電気通信サービス
→ 違約金等の**上限は1000円**（税抜）
- **それ以外**の事業者が提供する電気通信サービス
→ 違約金等の**規制なし**

改正後

- **全ての事業者**が提供する一般消費者向け電気通信サービス
→ 違約金等の**上限は月額利用料相当額**※
※ 大手携帯会社等が提供する主な移動電気通信サービスについては、現行規定も併存するため、1000円（税抜）と月額利用料相当額のどちらか低い方が上限となる。
- そのほか、解約時に請求できるもの
 - (1) サービスの**対価**（未払い利用料）
 - (2) 固定インターネットの**工事費等**
※ 利用期間に応じて低減した残存分。
→ 契約期間後は請求不可
 - (3) **利用者都合**により実施する工事等の費用（全額）
 - (4) **レンタル物品**の未払い使用料等
※ 壊された場合、返却されない場合
→ 物品ごとに再調達価額まで請求可

ただし、**当分の間**、次の契約については**適用除外**。

- ① 2022年6月30日までに締結された契約（**既往契約**）
- ② 既往契約の**更新契約**
- ③ 既往契約の**範囲内**で利用者の求めにより**変更**された契約
- ④ 既往契約を**軽微変更**した契約

届出制度の経緯・概要

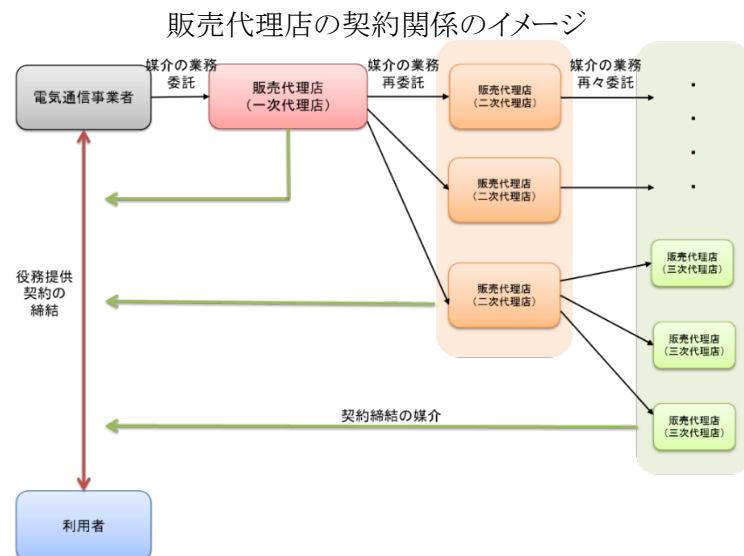
届出制度の経緯

- 通信サービスに係る苦情・相談は多いが、販売代理店への指導は一義的には通信事業者に委ねられ、行政の現状把握が不十分であった。
- 二次、三次販売代理店の存在等のため、通信事業者による指導も行き届かないものもあった。
- 販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、販売代理店についての事前届出制度を導入。

制度導入前

販売代理店への指導は一義的には事業者に委ねられており※、行政の現状把握が不十分。

- 行政が販売代理店を迅速・的確に把握する手段がない。(電気通信事業者(携帯電話サービス、FTTHサービス等を提供する者のうち契約者数1万以上の者)からの報告により一部のみ把握)



※ 電気通信事業法第27条の3(後の改正により現行は第27条の4)において、電気通信事業者は、委託先の販売代理店の業務の適正かつ確実な遂行を確保するため、指導等の措置を講じなければならない旨を規定。

制度導入後

販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、行政が販売代理店を直接把握するための制度を整備。

- 一定の通信サービス※の契約の締結の媒介等の業務を行う販売代理店について、総務大臣に対する事前届出制度を導入。

※ 携帯電話サービス、FTTHサービス、ISPサービス、電話サービス等の一般向けサービス

- 販売代理店の迅速・的確な把握により、消費者保護規律の適切な履行の監督及び当該規律の違反に係る業務改善命令の円滑な執行を担保。

- **媒介等業務受託者(販売代理店)**は、電気通信事業法第73条の2の規定に基づき、その業務を行う前に**総務大臣**に対して**届出を行う必要**がある。また、届出事項に変更があった場合の変更届出や承継・廃止届出についても同様に届出が必要。
- 届出事項は、**販売代理店の情報**以外に**委託元及び電気通信事業者の情報**、**取扱う役務の種類**、**販売方法**、**再委託の有無等**。

届出者を要する販売代理店の主な要件

- (1) 電気通信事業者又は販売代理店から**委託を受けていること**
- (2) **携帯電話、FTTH、ISP等の電気通信役務**(電気通信事業法第26条第1項各号に掲げる電気通信役務)を**取り扱っていること**
- (3) **契約の締結の媒介等の業務**(契約の締結の**勧誘**又は契約の**申込みの受領等**)を行っていること

届出を要する者の典型例

- | |
|--|
| ① 携帯電話端末サービス等のいわゆるキャリアショップを運営する者 |
| ② FTTHサービス等の電話勧誘を行う者 |
| ③ 携帯電話端末サービス、FTTHサービス等の勧誘や契約手续を行う家電量販店 |
| ④ CATVインターネットサービス等の訪問販売を行う者 |

届出を要する事項

- (1) **氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名**
- (2) **取り扱う電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称及び住所**
- (3) **委託者の氏名又は名称及び住所**
- (4) **取り扱う電気通信役務の種類**
- (5) **自社及び(2)(3)の者の法人番号、連絡先、再委託の有無、販売方法(店舗販売、訪問販売、電話勧誘販売、通信販売等)**

- 販売代理店のうち店舗販売又は再委託を行う者は、電気通信事業報告規則第4条の11の規定に基づき、以下の事項を**毎年度終了後2ヶ月以内**に総務大臣に対して報告する。
- ① 各年度末時点の営業所その他事業所で媒介等の業務(店舗販売)を行う者は当該**営業所その他の事業所の所在地及び名称**
- ② 各年度末時点で、当該媒介等の業務について再委託を行っている者は当該**業務の再委託先の販売代理店の名称等**

<媒介等の業務届出書の記入例と報告規則との関係>

様式第33(施行規則第39条第1項関係)

媒介等の業務届出書

令和〇〇年〇〇月〇〇日

総務大臣 殿

郵便番号 〇〇〇-〇〇〇〇

(ふりがな)

住 所 東京都千代田区霞が関〇〇

(ふりがな)

氏 名 株式会社〇〇 代表取締役 総務 太郎

法人番号 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

担当部署名 〇〇課

電話番号及び電子メールアドレス

03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

〇〇@〇〇.jp

電気通信事業法第73条の2第1項の規定により、媒介等の業務を行うので、次のとおり届け出ます。

1 媒介等の業務に係る電気通信役務	2 媒介等の業務に係る電気通信事業者	3 委託を受ける電気通信事業者又は媒介等業務受託者	4 委託に係る再委託の有無	5 媒介等の業務に係る電気通信役務の販売方法の別						
氏名又は名称	住所	法人番号	氏名又は名称	住所	法人番号	店舗販売等	訪問販売等	電話勧誘販売	通信販売等	
MNOの携帯電話増設サービス	株式会社☆	東京都千代田区霞が関〇〇	0000000000000000	株式会社●	東京都千代田区霞が関〇〇	0000000000000000	×	○		
FTTHアクセスサービス(足回り回線)	株式会社△	東京都千代田区霞が関〇〇	0000000000000000	株式会社×	東京都千代田区霞が関〇〇	0000000000000000	○		○	

電気通信事業法第26条第1項第1号又は第2号に掲げる電気通信役務

「媒介等の業務に係る電気通信役務」に記載の役務が、電気通信事業法第26条第1項第1号又は第2号に掲げる役務の場合は該当

店舗販売を行っているか

「媒介等の業務に係る電気通信役務の販売方法の別」のうち、「店舗販売」に「○」をつけている場合は該当

媒介等の業務について再委託を行っているか

「委託に係る再委託の有無」に「○」をつけている場合は該当

販売代理店に課せられる 消費者保護規律の経緯・概要

- 届出を行った販売代理店は、消費者保護等のために電気通信事業法が定めている**提供条件の説明義務、禁止行為等**の規律を遵守する必要がある。

規律事項	内容
①提供条件の説明義務	利用者と契約締結の媒介等をしようとするときは、料金その他の提供条件の概要について説明をしなければならない。 また、提供条件の説明に用いる書面に届出番号を記載することも必要。
②不実告知・事実不告知の禁止	契約に関する事項であって利用者の判断に影響を及ぼす重要なものについて、故意に事実を伝えないこと及び事実と異なる虚偽の説明を行うことを禁止。
③自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止	電気通信役務の勧誘に先立って ①自己の氏名又は名称 ②当該勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称 ③勧誘である旨 を告げずに勧誘する行為を禁止。
④勧誘継続行為の禁止	電気通信役務の契約を締結しない旨の意思あるいは勧誘を引き続き受けることを希望しない意思を表示した場合、勧誘をした販売代理店がその同一の電気通信役務の契約の締結の勧誘を継続することを禁止。
⑤通信料金と端末代金の完全分離及び行き過ぎた囲い込みの禁止	移動電気通信役務の媒介等の業務について、以下の行為を禁止 ・ 端末の購入等を条件とする通信料金の割引等の利益の提供を約し、又は第三者に約させること。 ・ 契約の解除を不当に妨げる提供条件を約し、又は他の届出を行った販売代理店に約させること。

※ これらの規律に違反した場合、業務改善命令の対象となる。(電気通信事業法第29条第2項第1号及び第73条の4)

- 電気通信事業者及び届出を行った販売代理店は、提供条件の説明等の消費者保護規律を遵守する必要がある。また、電気通信事業者による代理店に対する指導義務を踏まえ、代理店でも間接的に対応が求められる。

規律事項（※１）	電気通信事業者	販売代理店
①提供条件の説明義務（事業法第26条、第73条の3）	○	○
②書面交付義務（事業法第26条の2）	○	－（※2）
③初期契約解除（事業法第26条の3）	○	－
④苦情等の処理（事業法第27条）	○	－（※2）
⑤自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止（事業法第27条の2、第73条の3）	○	○
⑥勧誘継続行為の禁止（事業法第27条の2、第73条の3）	○	○
⑦通信料金と端末代金の完全分離及び行き過ぎた囲い込みの禁止（事業法第27条の3、第73条の3）	○	○
⑧代理店に対する指導（事業法第27条の4）	○	－（※2）

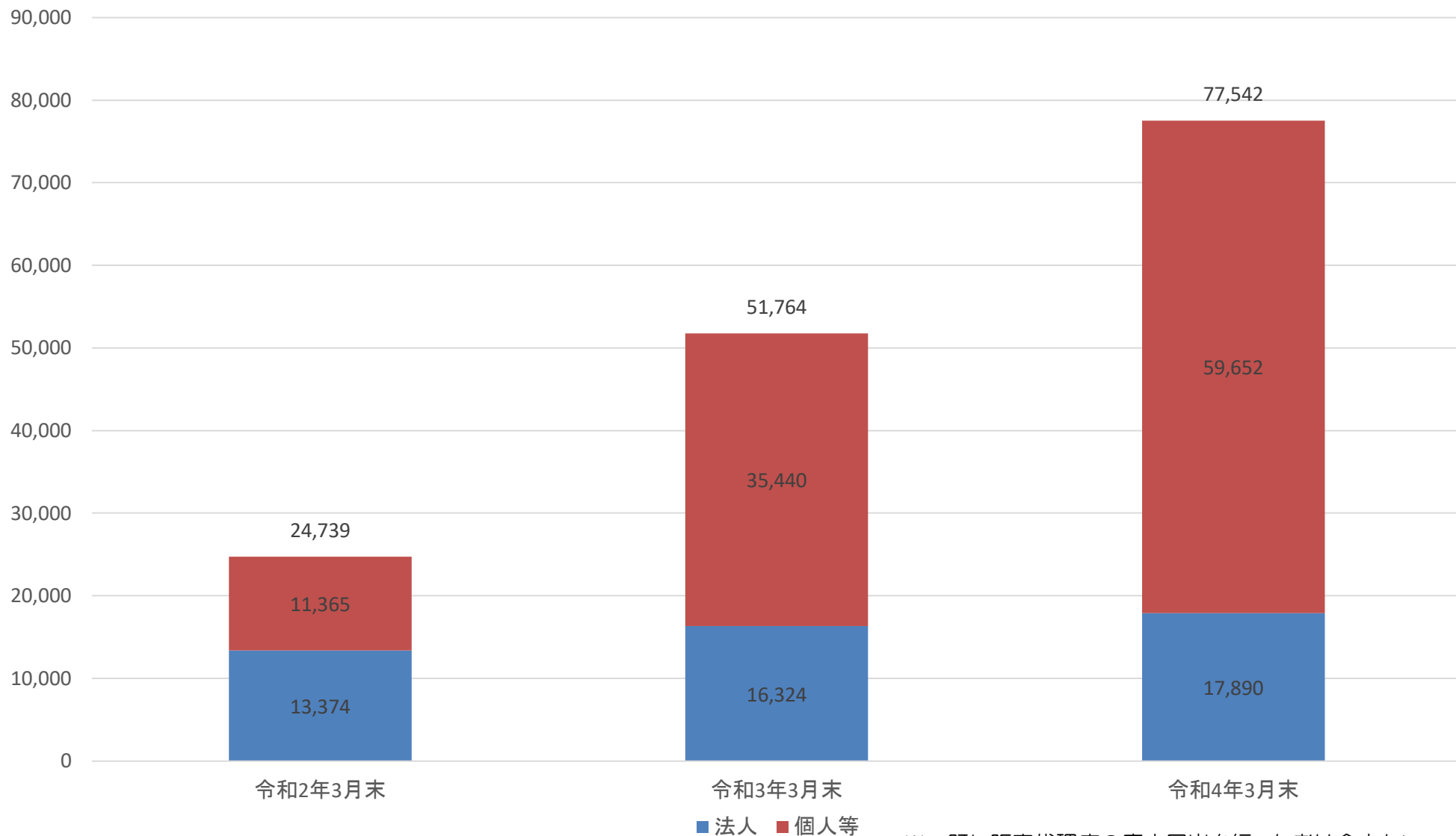
※1 違反した場合、業務改善命令の対象。（電気通信事業者は、法第29条第2項、販売代理店は第29条第2項第1号、第73条の4）

※2 販売代理店自体は書面交付義務、苦情等処理義務、代理店に対する指導監督義務の直接の対象ではないが、⑧代理店に対する指導の内容として、電気通信事業者が義務を履行するため、代理店による契約書面の利用者への交付について、手順等文書に記載することや、代理店業務に係る利用者からの苦情対応窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情案件処理手順等の策定等の苦情対応体制が整備されるための措置を講じなければならないこと、二次以降の下位代理店へも適切な措置が取られることを確保するための措置を講ずる等、間接的に対応が必要となっている。

販売代理店届出の現状

販売代理店届出者数の推移

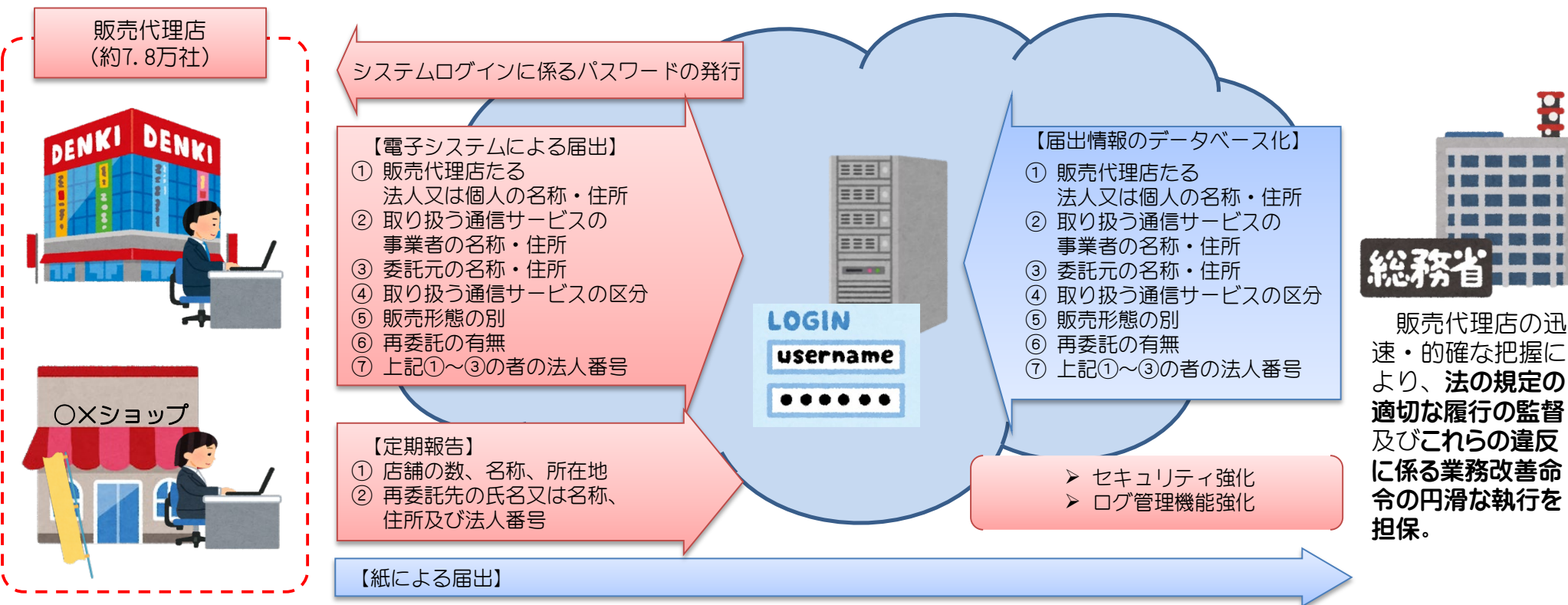
- 販売代理店の届出数は令和元年10月の制度導入後、右肩上がりに増加し、令和3年度末時点で77,542者。
- 特に**個人の販売代理店が急激に増加**。要因として、連鎖販売取引によるスキームを利用した一部の電気通信事業者による個人の販売代理店の勧誘が考えられる。



※ 既に販売代理店の廃止届出を行った者は含まない

届出情報の管理・電子システムによる届出の実現 (販売代理店電子届出システム)

- 総務省では、受け付けた届出情報をDB化して管理している。
- 文書により管轄内の総合通信局に対して届け出る方法のほか、販売代理店が直接インターネットを介した電子システムによる届出(新規・変更・承継・廃止)も可能。この際、届出番号の払い出し等についてもシステム上で電子的に行っている。



届出事項の合理化

(他の手段で把握可能な軽微な変更の届出義務の緩和)

改正の経緯・概要

- 令和元年に導入された販売代理店の届出制度は、法律事項として、**販売代理店の委託元の事業者や上位の販売代理店の「氏名又は名称及び住所」の変更となった時に変更届出が必要**となっている。
- 一方、事業者によっては多数(数百～)の販売代理店を持つものも少なくないため、委託元の事業者や販売代理店の住所変更等の際に多数の届出を要する事態が生じている。
- **委託元の事業者や上位の販売代理店の「氏名又は名称及び住所」等の軽微な変更の情報については、電気通信事業者の変更届出等で把握が可能であるため、電気通信事業法の一部を改正する法律(令和4年法律第70号)において、総務省令で定める軽微な変更については変更届出を不要とする旨の改正を行い、併せて総務省令を改正。令和4年9月1日以降に生じた軽微な変更については届出不要**となった。

改正事項

条文

規定の趣旨

○電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号) (抄)

(媒介等の業務の届出等)

第39条 (略)

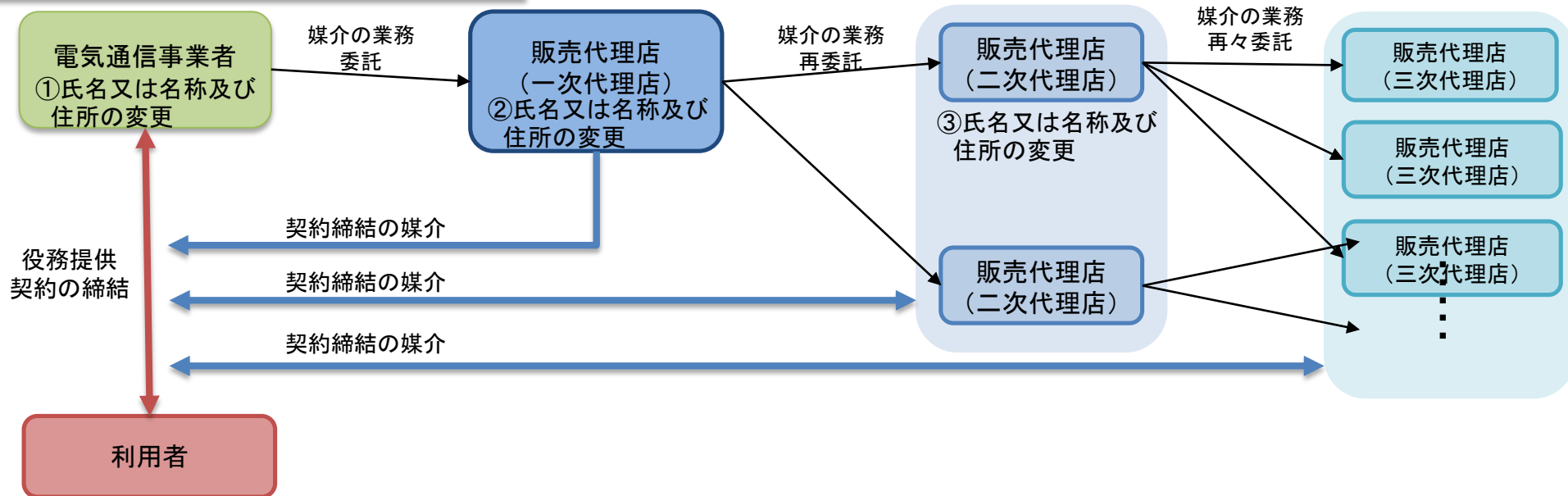
2～4 (略)

5 法第七十三条の二第二項ただし書の総務省令で定める軽微な変更は、同条第一項第二号又は第三号に定める事項のみの変更とする。

6～9 (略)

- 届出媒介等業務受託者と委託元電気通信事業者等との間の委託関係の変更を伴わない、当該委託元電気通信事業者等の氏名又は名称及び住所のみの変更等を想定。
- 本改正により、委託元電気通信事業者等の氏名又は名称及び住所の変更時に、同者から委託を受けた媒介等業務受託者の変更届出提出は不要。

販売代理店の契約関係のイメージ



変更届出要否(例)

改正前

	届出等の要否			
	電気通信事業者	一次販売代理店	二次販売代理店	三次販売代理店
①の場合	要(※1)	要	要(※2)	要(※2)
②の場合	不要	要(※3)	要	不要
③の場合	不要	不要	要(※3)	要

※1 電気通信事業法第13条第4項又は第16条第2項の変更届出

※2 電気通信事業法第73条の2第1項第3号の変更が生じた場合に限る

※3 電気通信事業法第73条の2第2項の変更届出

改正後

	届出等の要否			
	電気通信事業者	一次販売代理店	二次販売代理店	三次販売代理店
①の場合	要(※1)	不要	不要	不要
②の場合	不要	要(※3)	不要	不要
③の場合	不要	不要	要(※3)	不要

届出情報の活用

- 販売代理店の媒介等業務が電気通信事業法令に照らして不適切と思われる事案について、届出情報を活用して、随時、
- ・ 事実関係の確認
 - ・ 業務改善の要請
 - ・ 販売代理店への行政指導、電気通信事業者への代理店等指導監督義務違反による行政指導等を実施。

【令和2年4月以降の文書による行政指導の件数】

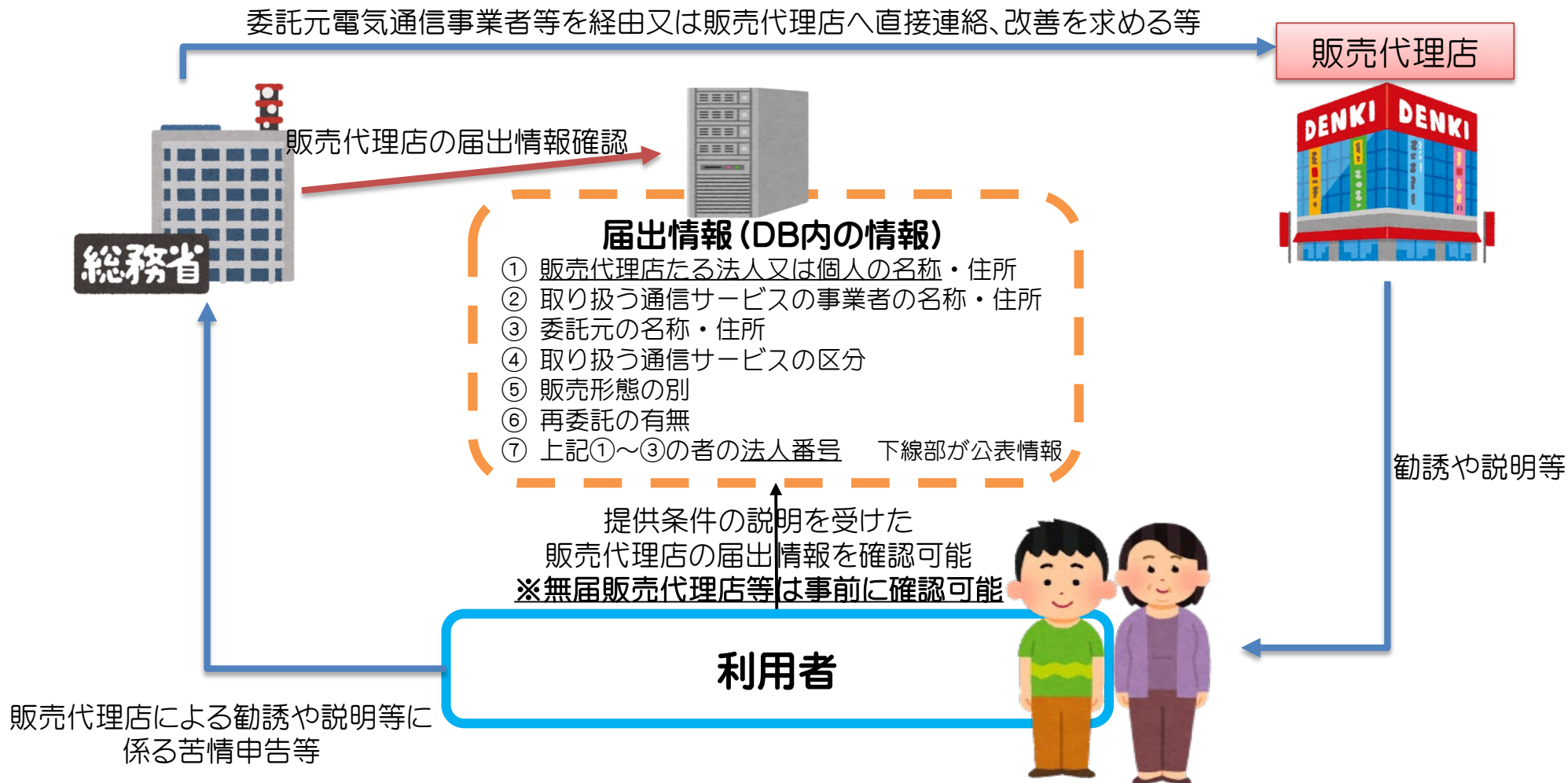
	販売代理店への行政指導	電気通信事業者への代理店等指導監督義務違反による行政指導 ^(※)
携帯電話(MNO)	0件	1件
携帯電話(MVNO)	0件	1件
FTTH(FVNO含む)	1件	3件
ISP	3件	3件

(※)電気通信事業者への代理店等指導監督義務違反による行政指導については、個別の販売代理店への指導は行わず、電気通信事業者に対して消費者保護規律の遵守を求め、代理店の営業活動等について改善を求める行政指導を行ったものを含む。

上記に加え、事実関係の確認、業務改善の要請は、寄せられた苦情等の情報を踏まえ、随時行っている(件数未集計)。

届出情報の公表

- 利用者等による販売代理店の情報の把握を容易にし、苦情・相談が発生した場合の円滑な処理に資すること等のため、総務省のホームページ上で、届出を行った販売代理店の(i)名称、(ii)届出番号、(iii)届出年月日、(iv)法人番号(届出を行った販売代理店が法人の場合)を公表している。



参考資料

- 電気通信サービスの料金の事前規制の原則廃止に伴い、2003年に消費者保護ルールを整備。
- サービスの多様化・複雑化を背景にして増加した苦情相談への対応や、消費者トラブルの防止のため、2015年以降累次にわたり消費者保護ルールを強化するとともに、事業者の取組状況についてモニタリングを実施。
- 2022年には、電話勧誘時の説明義務の厳格化、禁止行為規制の拡充（遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止、解約時に請求できる金額の制限）を実施（2022年7月1日施行）。

契 約 時

* 提供条件の説明義務

電話で意思表示をする場合は、利用者が求めない限り書面交付が必要(2022年7月施行)

* 契約書面の交付義務

・名称
・料金
・内容
・...

不実告知等の禁止

* 勧誘継続行為の禁止

× ウソ
× 事実を告げない

自己の名称等を告げない勧誘の禁止

× 冒頭に会社名や勧誘目的であることを告げない勧誘

× 断ったにも関わらず、執拗な勧誘

事前届出
定期報告

販売代理店に対する指導等の措置義務

契 約 後

* 初期契約解除制度

契約書面受領後
8日以内

事業者の合意なしに
解約可能

苦情等の処理義務



苦情・相談

トラブル

解 約 時

* 遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止 (2022年7月施行)

<「適切な措置」の例>

ウェブ解約、電話オペレータの十分な配置、解約予約

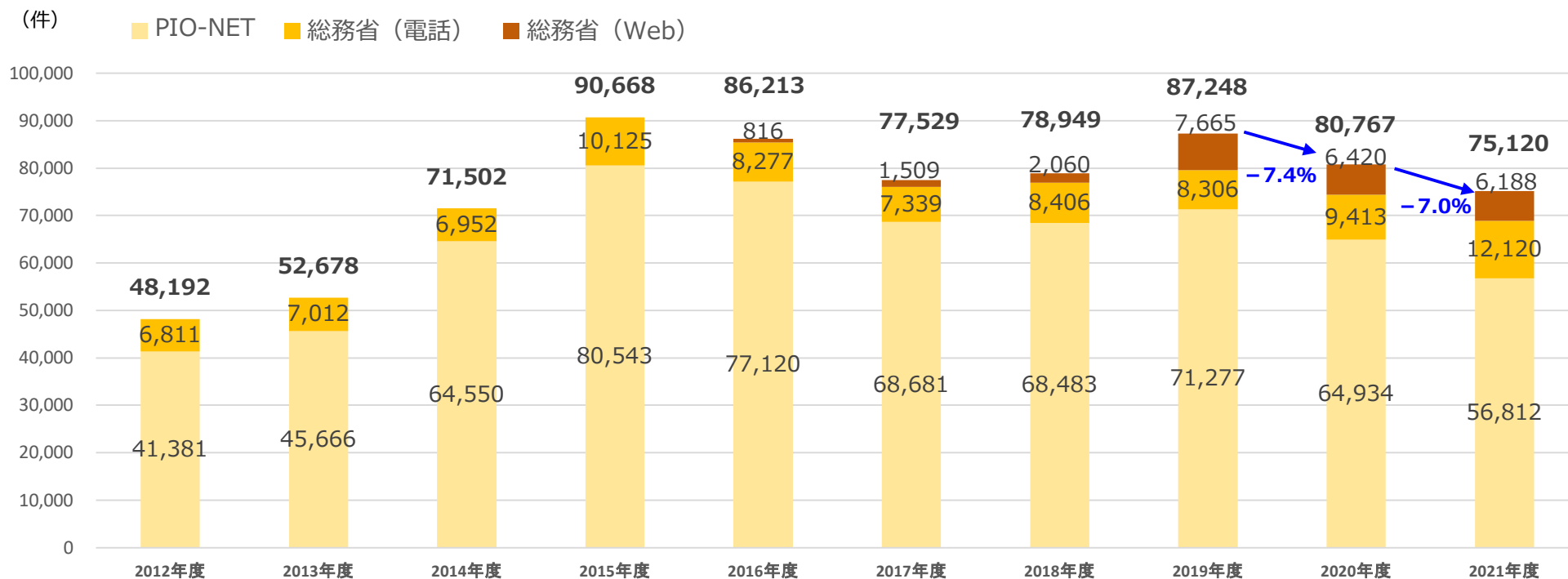
* 解約時に請求できる金額の制限 (2022年7月施行)

- × 月額利用料を超える違約金の請求
- × 契約期間満了後の工事費残債・撤去費の請求
- × 契約解除手数料の請求 など

※ 「*」記載のルールについて、法人契約(法人その他の団体である利用者とその営業(事業)のために又はその営業(事業)として締結する契約等)は、適用除外。

- 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、2020年度と比較して7.0%減少となり、前年度に引き続き減少傾向となっている。
- その一因として、2020年度から引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大等により消費生活センターの一部で苦情相談の受付け体制が変更となっていること、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が考えられることに留意する必要がある。

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^{※1※2}と
総務省における総受付件数^{※3}(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、2012～2020年度は、各翌年度4月30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 移動通信サービス」、「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。

自己の氏名等を告げずに勧誘する行為が適用除外されるケース

- 電気通信役務の提供に関する契約の締結の『勧誘』に先立って「自己の氏名若しくは名称」又は当該契約の締結の「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為の禁止について、総務省令において定める適用除外は、販売形態ごとにそれぞれ次のとおり。
- ・ **店舗販売の場合：**
「自己の氏名又は名称」については明らかであるため告げる必要はない。
※ 「店舗」には、商業施設内の一部等に出店する仮設の販売ブースなどの一時的な店舗も含む。
※ 「勧誘である旨」については、利用者が認識できているか明らかでない場合もあるため、告げる必要がある。
 - ・ **電話勧誘、訪問販売及び通信販売の場合：**
別件（他の勧誘や修理申込み等）に引き続いて勧誘を行う場合で、既に「自己の氏名又は名称」を告げており、利用者が既に認識できている場合には、改めて告げる必要はない。
※ これ以外の場合は「自己の氏名又は名称」について告げる必要がある。
※ 「勧誘である旨」については、利用者が認識できているか明らかでない場合もあるため、告げる必要がある。
- （注） 法人契約は適用除外ではない。

	初回の電気通信役務の勧誘		別件に続く電気通信役務の勧誘	
	①自己の氏名又は名称	②勧誘である旨 ③当該勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称（販売代理店の場合）	①自己の氏名又は名称	②勧誘である旨 ③当該勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称（販売代理店の場合）
店舗販売	×	○	×	○
	【総務省令による適用除外】		【総務省令による適用除外】	
電話勧誘 訪問販売 通信販売	○	○	×	○
			【総務省令による適用除外】	

※ 利用者の希望に応じた対応を行う場合は「勧誘」に当たらないため、解釈上当然に本規定の適用対象外となる。また、オンラインのキャンペーン等で、特定の利用者に対して契約の締結に向けた働きかけを行わないものについても「勧誘」に該当しないため、解釈上当然に本規定の適用対象外となる。

苦情の分析結果の概要及び発生起因の比較

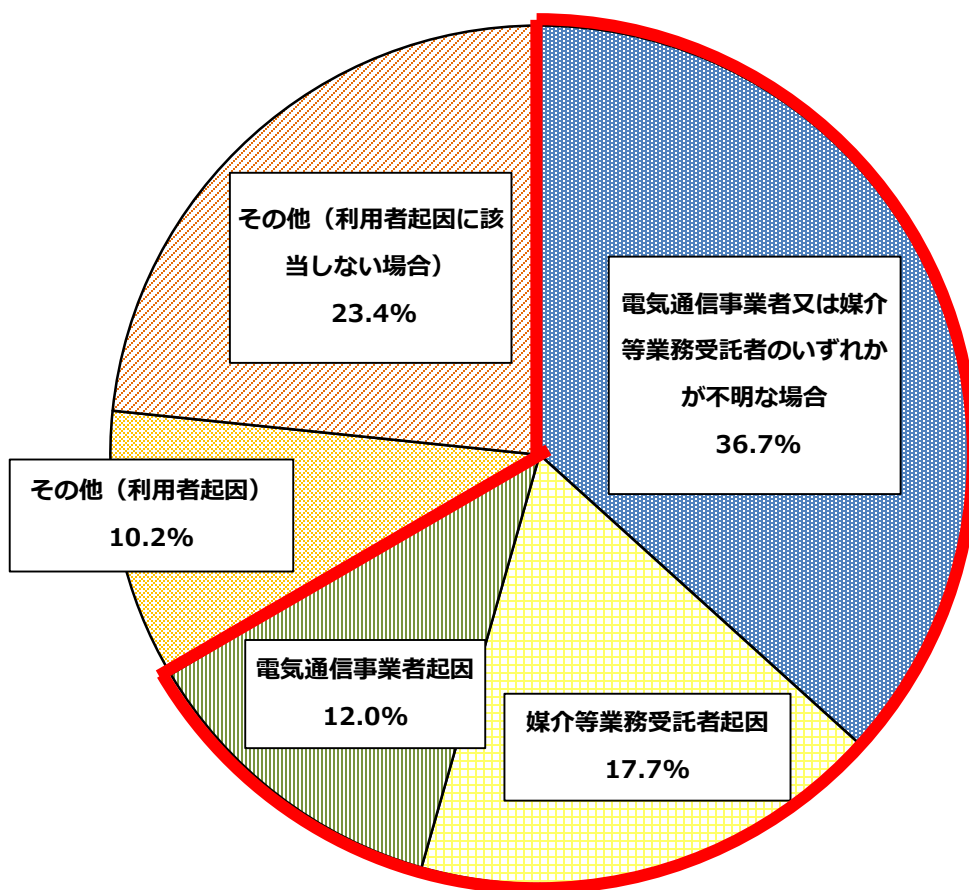
概要

○H29年度 …全体のうち、66.4%が電気通信事業者又は媒介等業務受託者起因の苦情であり、媒介等業務受託者起因(17.7%)による苦情が最も多く見られた。
 ○R3年度 …全体のうち、63.6%が電気通信事業者又は媒介等業務受託者起因の苦情であり、電気通信事業者起因(36.8%)による苦情が最も多く見られた。

発生起因の比較

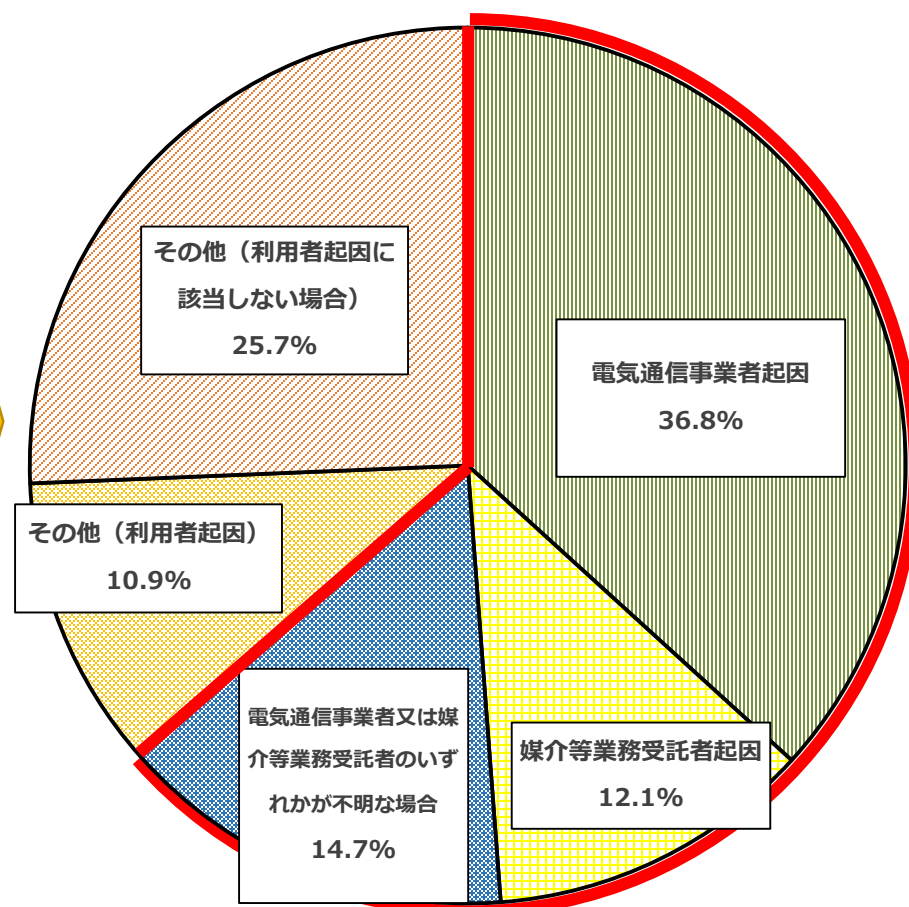
N=5000

期間：H29年度（H29.4～H30.3）



N=2000

期間：R3年度（R3.4～R4.3）



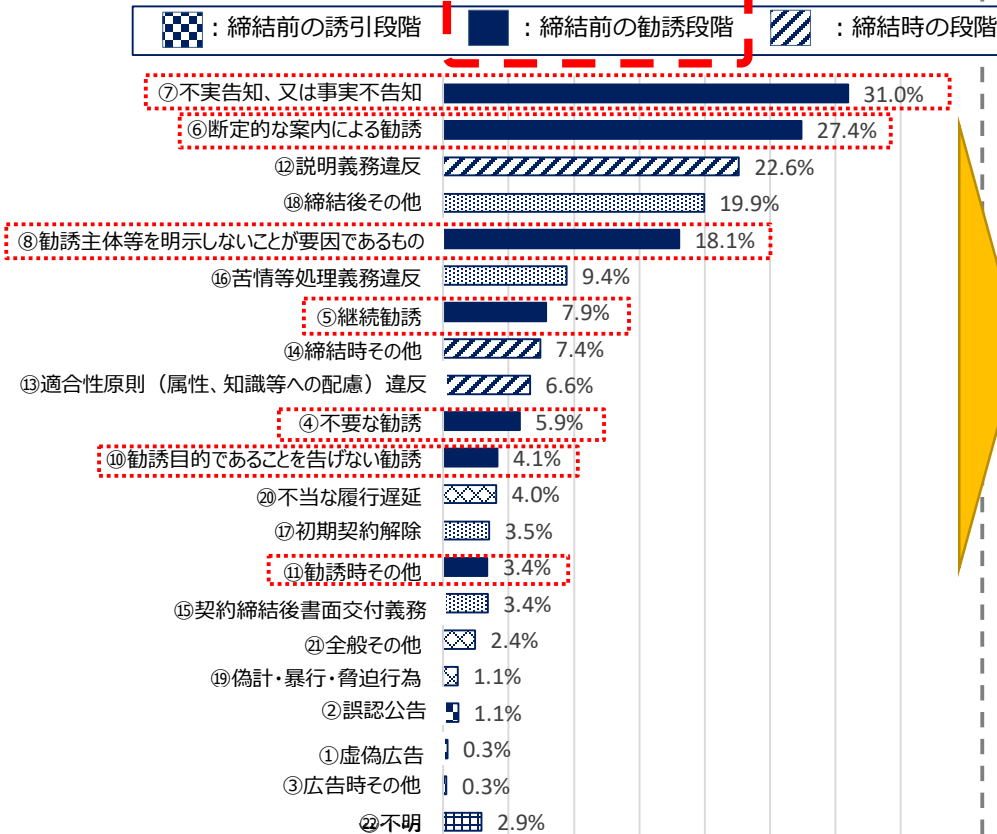
苦情要因の比較(不実告知又は事実不告知、説明義務違反等)

概要

改正前後の苦情要因を分析すると、令和元年改正で導入した勧誘行為規制に関連する苦情(締結前の勧誘段階での苦情:■)の割合が減少しており、制度改正は一定の効果が出ているものと評価できる。

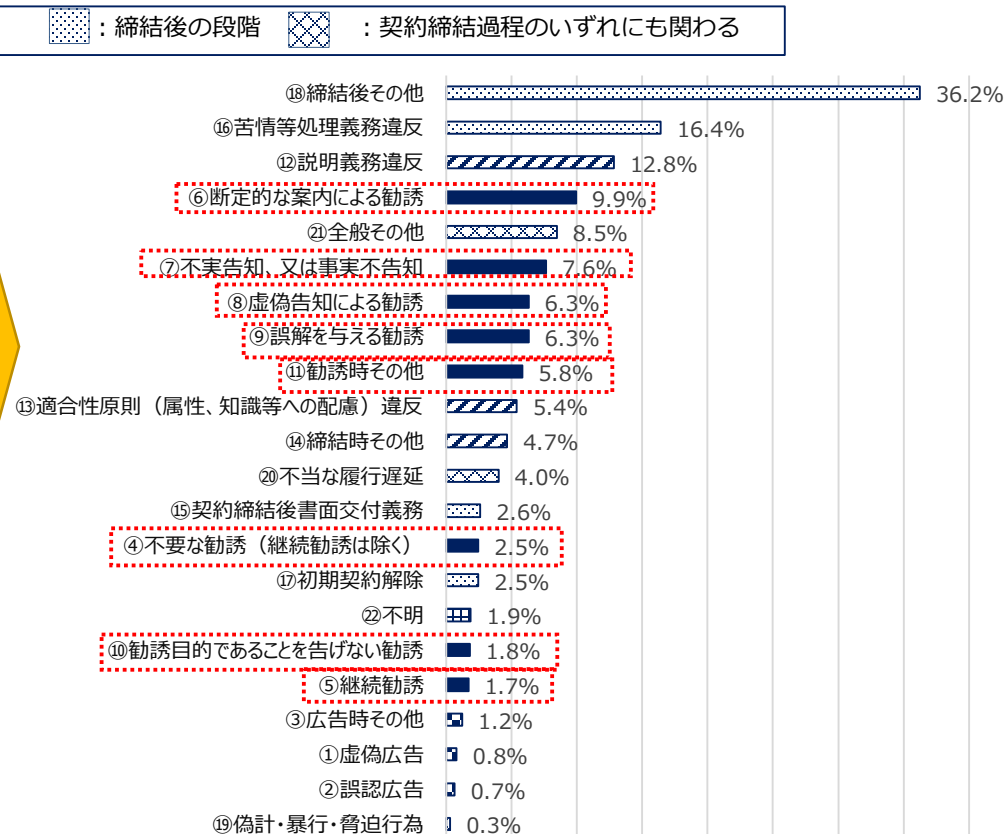
N=3139※ 期間：H29年度（H29.4～H30.3）

※ 分類総数（5000件）から、発生起因の「その他（利用者起因）」（509件）、「その他（利用者起因に該当しない場合）」（1168件）及び苦情対象の「その他」（185件）を除いた数



N=1217※ 期間：R3年度（R3.4～R4.3）

※ 分類総数（2000件）から、発生起因の「その他（利用者起因）」（218件）、「その他（利用者起因に該当しない場合）」（518件）及び苦情対象の「その他」（52件）を除いた数

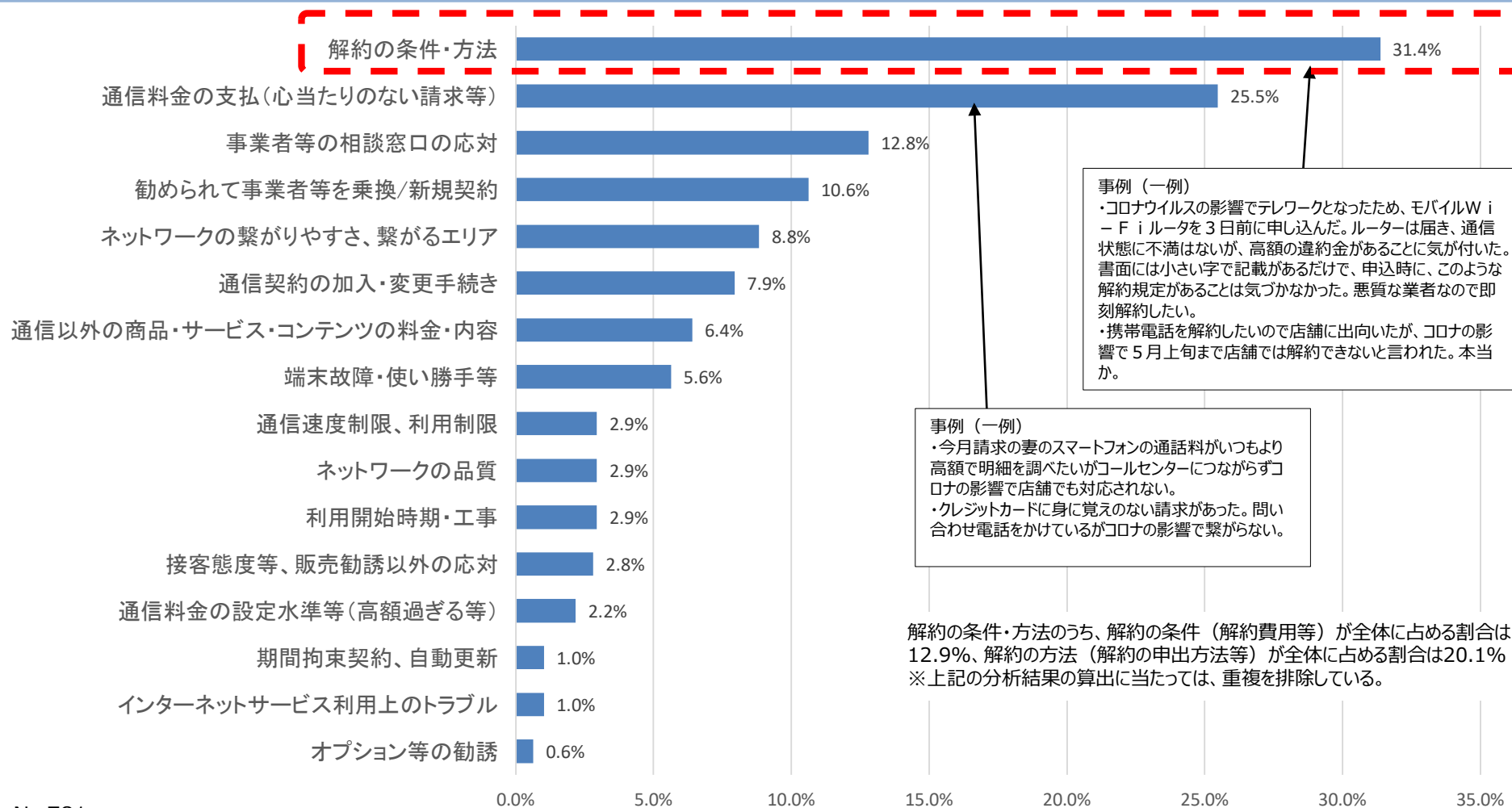


0.0% 5.0% 10.0% 15.0% 20.0% 25.0% 30.0% 35.0%

0.0% 5.0% 10.0% 15.0% 20.0% 25.0% 30.0% 35.0% 40.0%

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。

- 「**解約の条件・方法**」に関する苦情相談が最も多く、その中でも「**解約の方法（解約の申出方法等）**」に関する苦情が多い。その後、「通信料金の支払」、「事業者等の相談窓口の対応」が続く。コロナウイルス禍における事業者側の業務体制の変更が分析結果に影響していると考えられる。

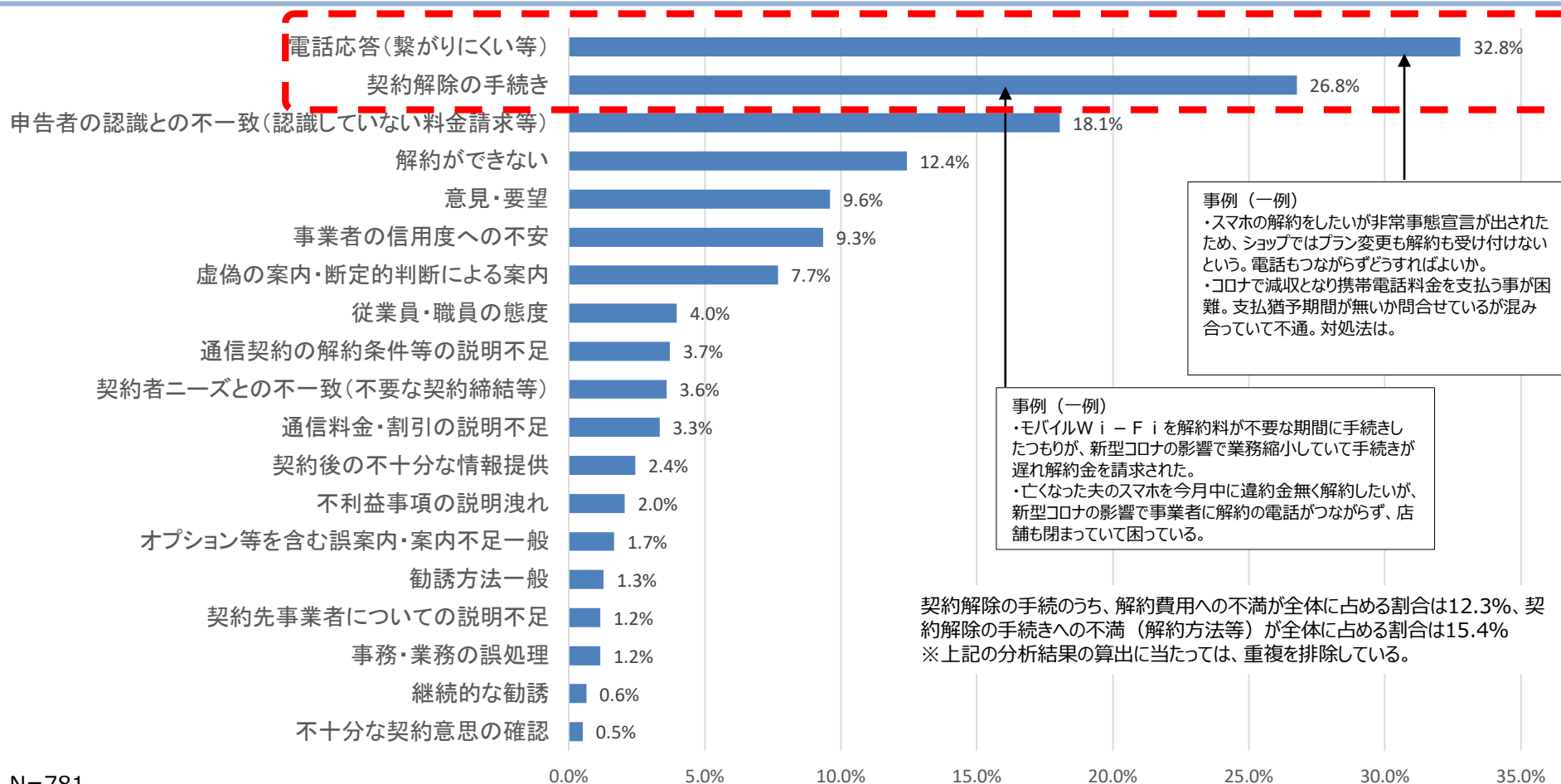


N=781

期間：2020.4～2020.9

※ 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・観点が不明なものは、グラフから除外している。

- 「電話応答」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手續」、「申告者の認識との不一致」が続く。これまでの分析同様、コロナウイルス禍における事業者側の業務体制の変更により、利用者からの事業者等に対する連絡をこれまで同様に行うことが難しくなり、結果として解約の手續等でトラブルが起こっていると考えられる。



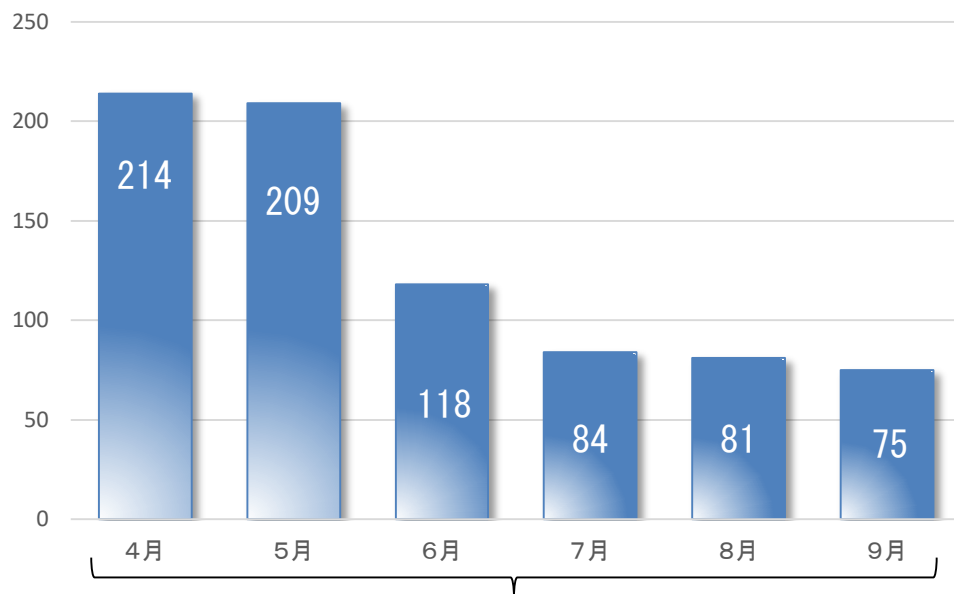
N=781

期間：2020.4～2020.9

※ 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。

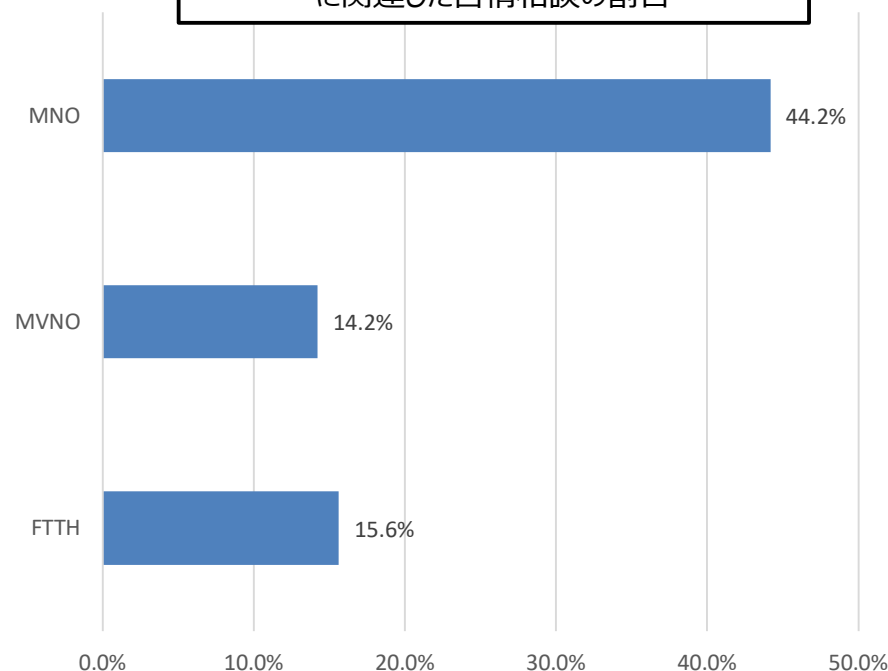
- 2020年度上半期から感染が拡大し始めた新型コロナウイルスは生活の様々な場面に影響を与えた。本分析では、新型コロナウイルスが電気通信サービスにどのような影響を与えたかを確認するために、電気通信サービスに対する苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連したものを分析した。
- 苦情相談の件数としては4月、5月が多く、その後は右肩下がりとなっている。また、サービス別に見ると、新型コロナウイルスに関連した苦情相談はMNOサービスに対して多く寄せられていることが分かる。

コロナウイルスに関連した苦情相談件数
(2020年度上半期)



合計781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=781
期間：2020.4～2020.9

苦情相談の傾向分析の方法等(2018年度分)

対象期間等

平成30年4月～平成31年3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:75,644件^{※1} (このうち、約1/3の25,161件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:PIO-^{※2}NET(全国の消費生活センター等で受付):65,178件 (このうち21,679件について分類・整理を実施)

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):8,406件 (このうち2,791件について分類・整理を実施)

総務省(Web受付):2,060件 (このうち691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-^{※2}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。

平成30年4月～9月の期間→同年11月1日まで。平成30年10月～平成31年1月の期間→同年3月1日まで。平成31年2月～3月の期間→令和元年5月6日まで。

※2 パイオネット(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^{※1}、MVNO^{※1}、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^{※2} ○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、事業者等の乗換え 等)

●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)

○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)

○発生時期(契約初期^{※3}、利用中、解約時、解約後 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。

苦情相談の傾向分析の方法等(2021年度分)

対象期間等

2021年4月～2022年3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:67,693件^{※1} (このうち、約1/3の22,533件を無作為抽出し、分類・整理を実施)

内訳:①PIO-NET^{※2}(パイオネット:全国の消費生活センター等で受付):49,385件 (このうち16,466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):12,120件 (このうち4,001件について分類・整理を実施)

③総務省(Web受付):6,188件 (このうち2,066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→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。2021年10月→同年12月1日まで。2021年11月→2022年1月1日まで。2021年12月→2022年2月1日まで。2022年1月→同年3月1日まで。2022年2月→同年4月1日まで。2022年3月→同年4月20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^{※1}、MVNO^{※1}、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^{※2} ○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

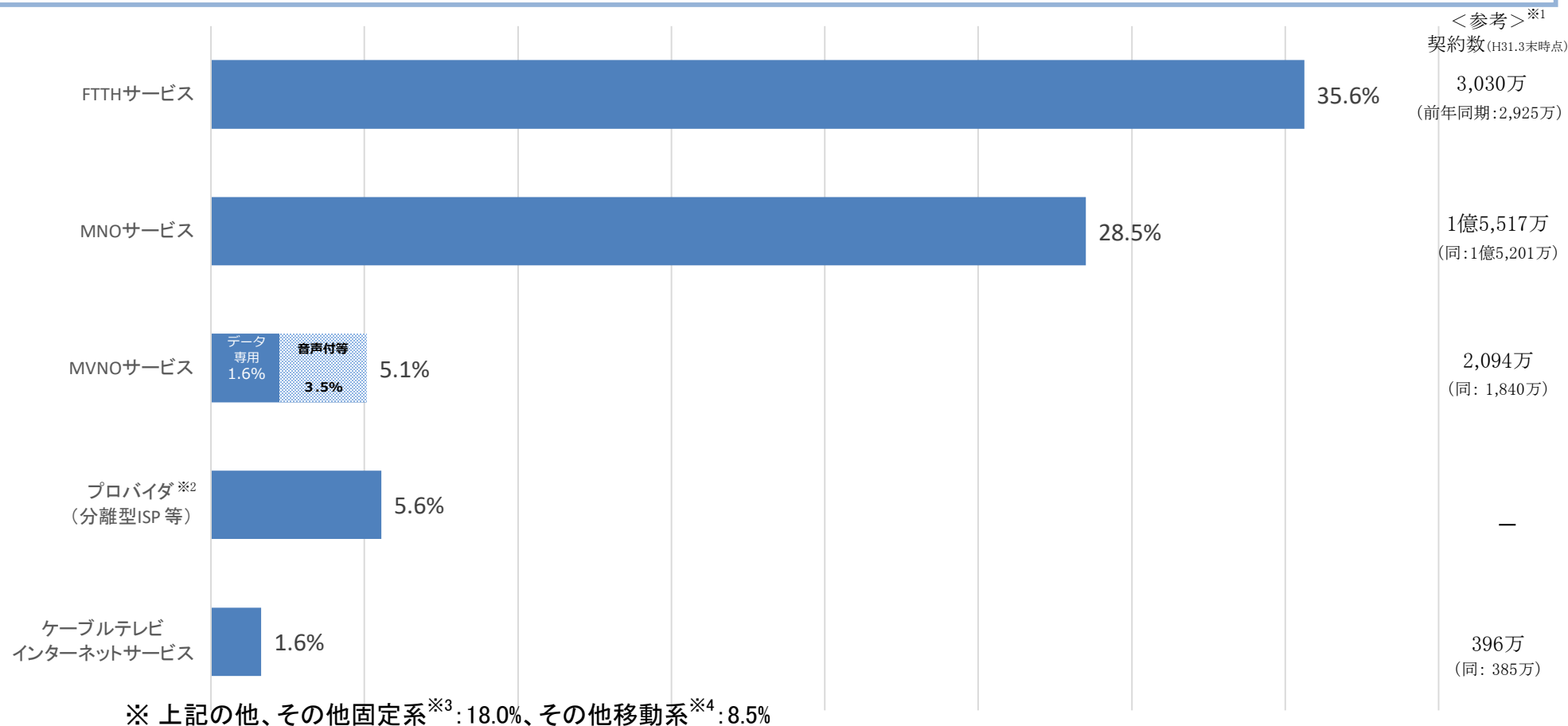
○発生時期(契約初期^{※3}、利用中、解約時、解約後、勧誘時(検討時) 等)

○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。

2018年度 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・整理を行った場合の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=25,161 期間: H30. 4～H31. 3月

※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(平成30年度第4四半期(3月末))」(R1.6.21)より、引用。

平成31年3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の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。

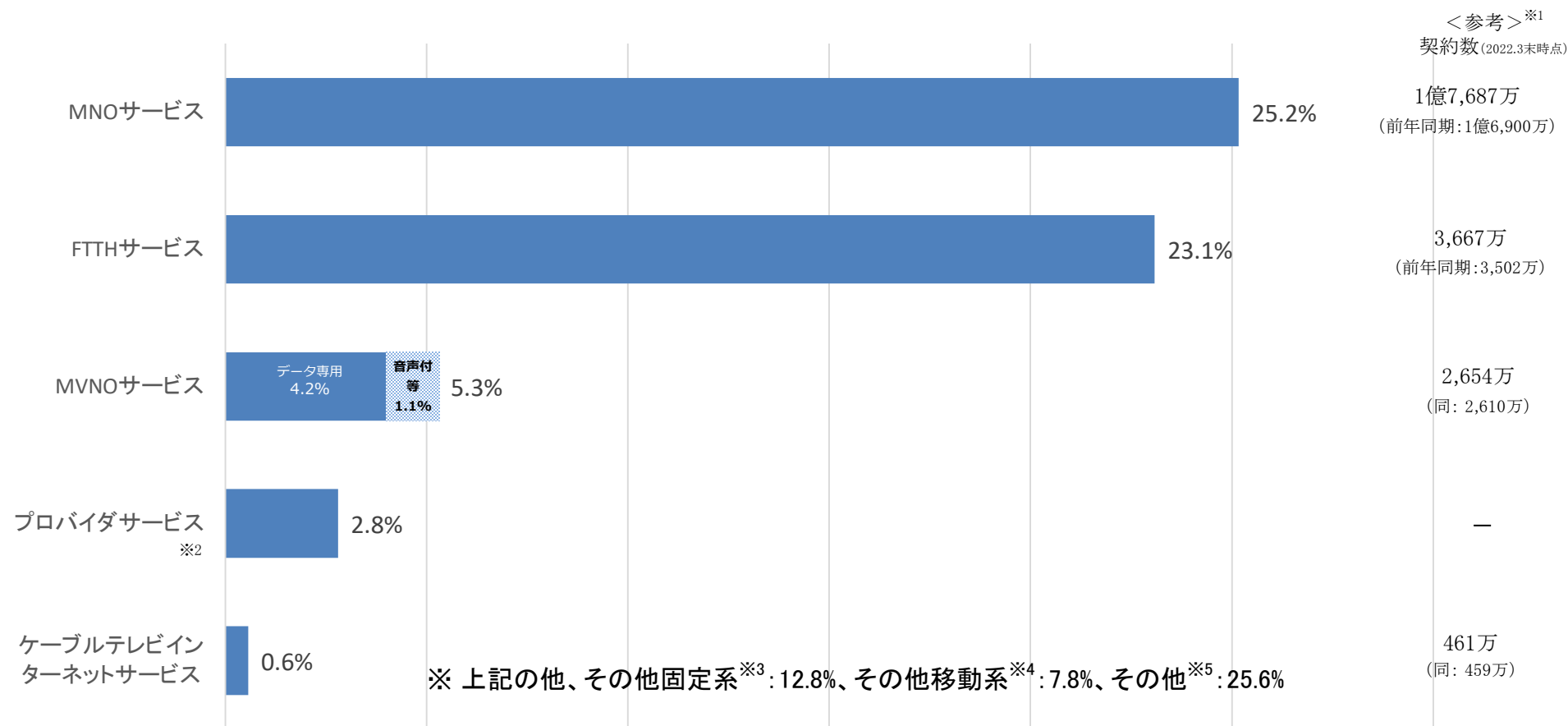
※2: 「プロバイダ」には、アクセス回線と一体的に提供されるサービスを「プロバイダ」と表現したため計上されている事例が多く含まれている。

※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)、PCの保守管理等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动通信サービスやスマホアプリ等に関するものが含まれている。

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



N=22,533 期間:2021.4~2022.3

※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4四半期(3月末))」(2022.6.17)より、引用。

2022年3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の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。

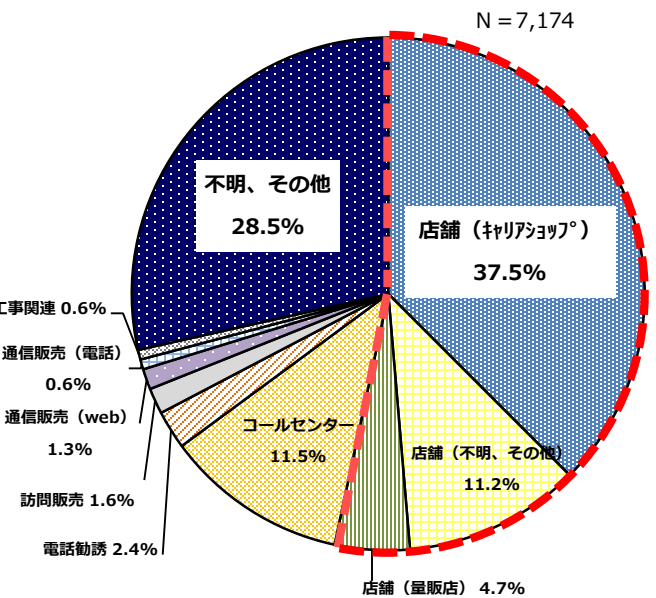
※3:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)に関するもの等が含まれている。

※4:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移动通信サービス等に関するもの等が含まれている。

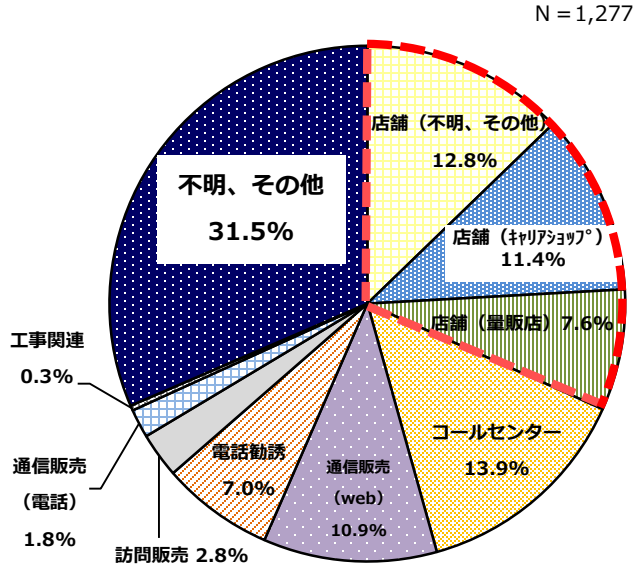
※5:「その他」には、スマホアプリ、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。

(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は応対場所等について

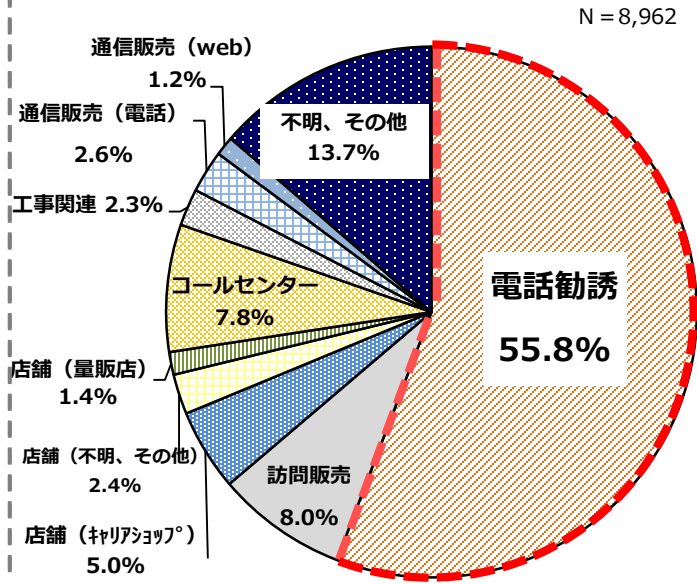
(MNOサービス)



(MVNOサービス)



(FTTHサービス)



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

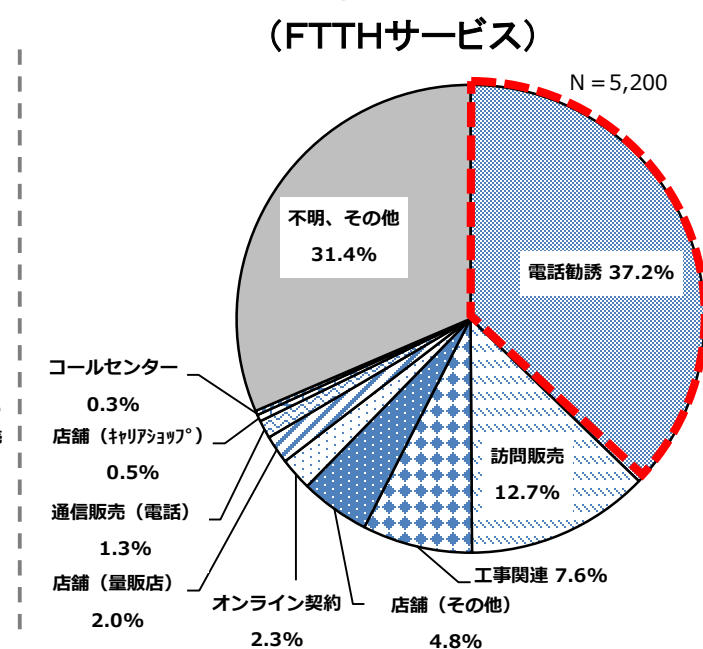
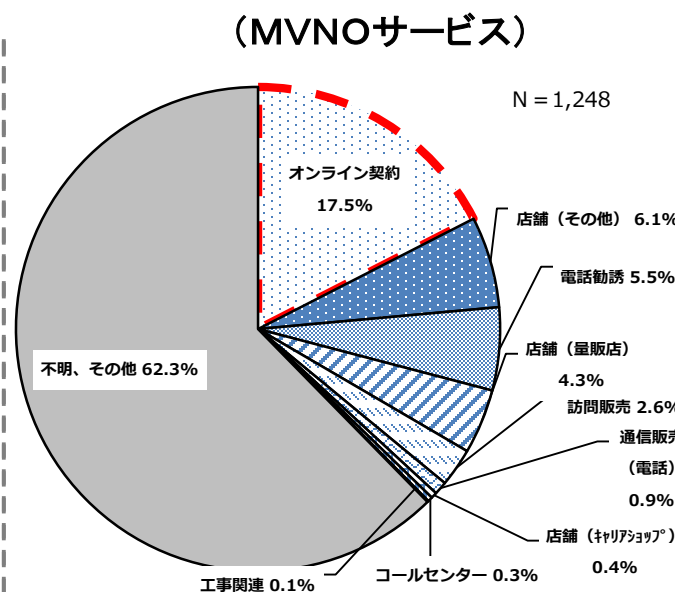
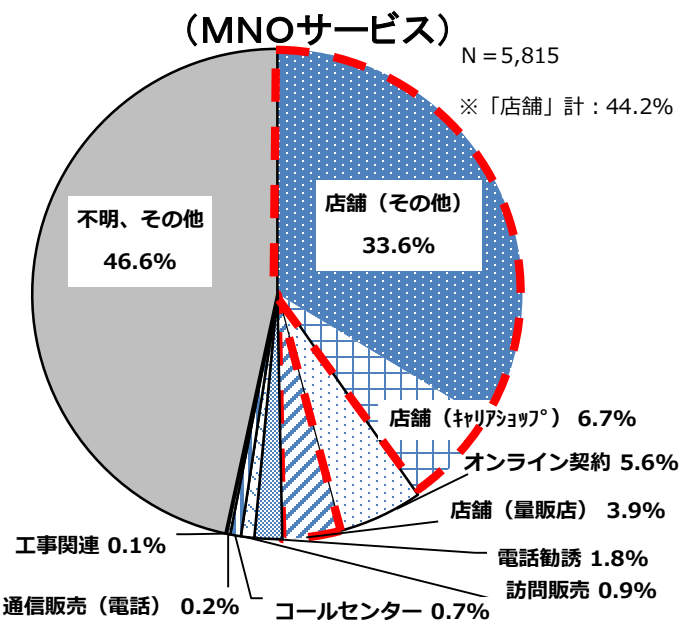
1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 22.3%
例)・高額な利用料を請求されたが、なぜそうになっているのかわからない。
・通信料金の請求額が説明を受けた額と違う。
2. 解約の条件・方法(解約料等) 19.3%
例)・Wi-Fiを勧められて契約したが、不要なので解約したい。
・解約するには高額な違約金の支払いが必要と言われたが、納得できない。
3. 通信契約の加入・変更手続き 13.6%
例)・契約の際、不要な高額プランやセット契約を勧められて契約してしまった。
・契約をしようとしたが、審査に通らないと言われ、その理由も教えてもらえない。

1. 解約の条件・方法(解約料等) 27.3%
例)・通信速度が遅く使いづらいので、解約したい。
違約金の負担なく解約可能か。(データ通信専用)
・期待したほど料金が安くないので、解約したが、違約金を請求され不満。(音声通話付)
2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 21.8%
例)・解約したはずの料金が請求され続けている。(データ通信専用)
・専用アプリを通していなかったため、高額な通話料金を請求された。不納得。(音声通話付)
3. 通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容 12.1%
例)・キャッシュバックを受け取れるはずだったが、受け取れなかった。

- [電話勧誘について]
1. 勧められて事業者等を乗換え 47.6%
例)・「通信料が安くなる」との電話があり、言われるままに契約手続きをしてしまったが、高額となり不満。
・現在利用中の事業者からのプラン変更の電話だと思い契約を承諾してしまったら、別の事業者だった。
2. 解約の条件・方法(解約料等) 23.8%
例)・現在利用中の事業者からの電話だと思い契約を承諾したが、別の事業者だった。解約したいが電話がつかまらない。
・「通信料が安くなる」との電話があり契約したが、実際には高額となった。違約金等の負担なく解約したい。
3. 通信契約の手続き 14.3%
例)・契約申込みを行っていないのに書面が届いた。
・契約先や内容等が理解できないまま契約してしまったが、元の契約に戻したい。

(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(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



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 32.1%

- 例)・携帯電話料金の請求に覚えが無い番号の請求が長年含まれていたことが分かった。
- ・高額なスマホ通話料の明細表が届いた。3時間もの通話をしたことになっているが身に覚えなし。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 20.4%

- 例)・契約したスマホをA業者からB業者に乗り換えた時に1回線が解約されずに毎月請求が続いていた。
- ・解約時に解約金発生を初めて認識。責任者から解約金はないとの説明は違っていた。返金希望。

3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 19.8%

- 例)・高額なプランを勧められ断れず契約した。安いプランへの変更を拒否され納得できない。
- ・解約できず、不要な機器をセットで買わされ不満。

1. 解約の条件・方法 55.7%

- 例)・契約を解除したいが、事業者と連絡が取れない。(データ通信専用)
- ・解約の際に高額な違約金を請求された。(音声通話付)

2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 27.2%

- 例)・身に覚えのない料金プランで利用料を請求される。(データ通信専用)
- ・解約した後も利用料を請求される。(音声通話付)

3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 24.5%

- 例)・キャッシュバックで実質無料と言われ契約したが、返金分が振り込まれない。(データ通信専用)
- ・端末代金無料と聞き契約したが、解約時に端末代の残債を請求された。(音声通話付)

1. 勧められて事業者等を乗換え 56.6%

- 例)・携帯通信会社を名乗る業者から光回線の電話勧誘を受け、申込や契約をした覚えがないのに書面が届いた。
- ・電話勧誘を受けて断ったが、個人情報を伝えてしまったため不安だ。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 37.6%

- 例)・電話勧誘を受けて契約した。しかしその後の対応が悪く、信用できないため解約しようとしたところ、違約金を請求された。
- ・安くなると電話勧誘を受けて契約したが、高くなった。元に戻したいがどうすればよいのか。

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 16.2%

- 例)・電話勧誘を受けて契約したが、契約内容の書面を見ると心当たりのないオプションが付いていた。
- ・電話勧誘を受けて申し込んでしまったが、翌日キャンセルの旨を伝えた。しかし請求書が届いた。

2018年度 苦情相談の要因となったチャネルと苦情相談の項目・観点【MNO】

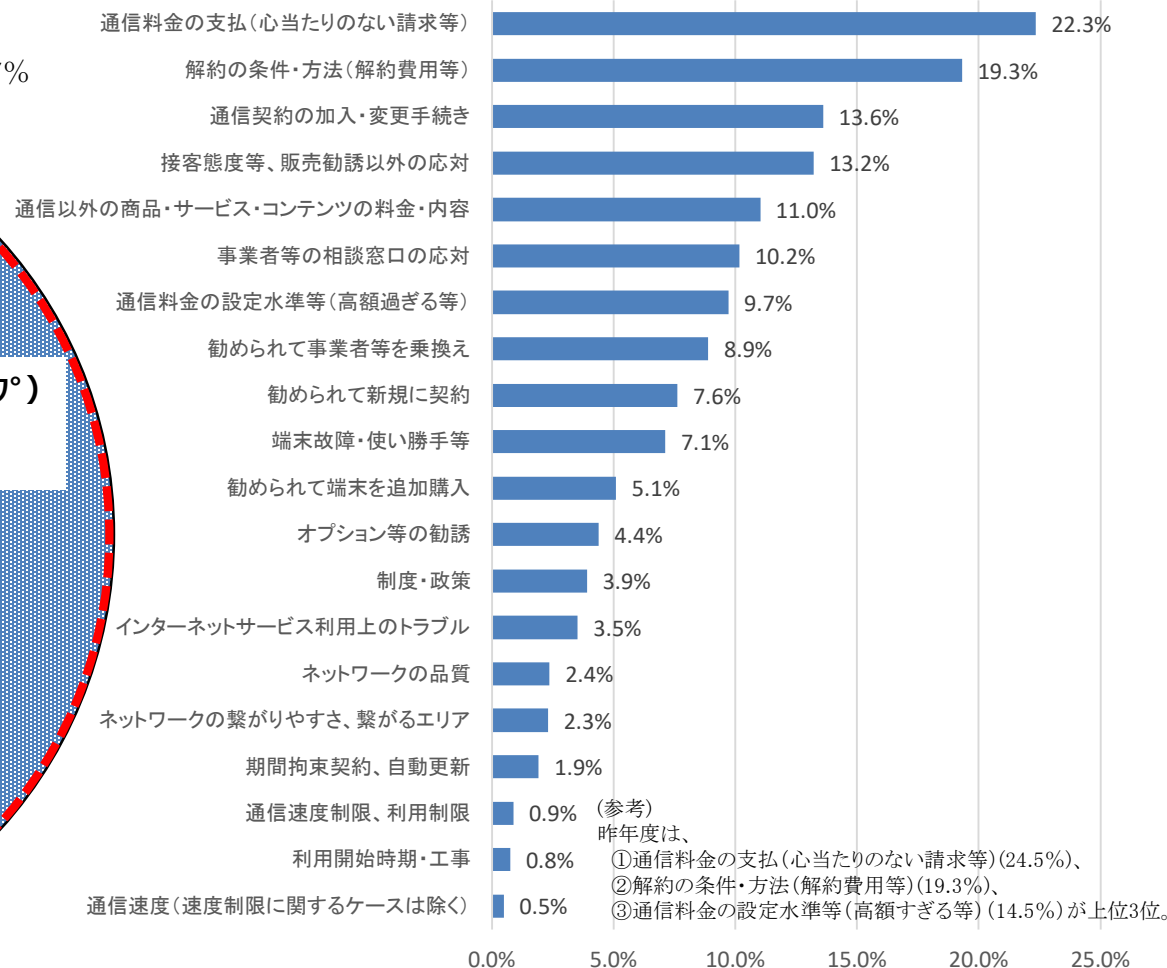
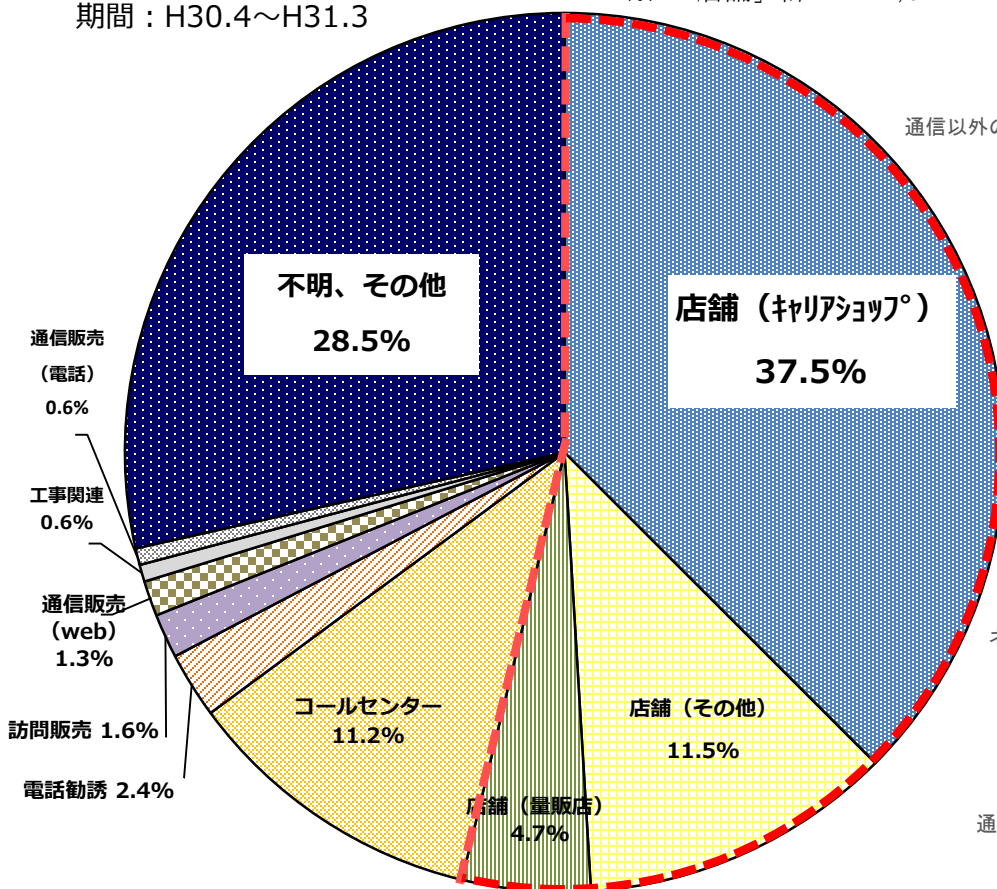
○ 主な発生元は、キャリアショップ等の「店舗」であり、「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多い。

＜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 = 7,174
期間：H30.4～H31.3

※ 「店舗」計：53.7%



※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。

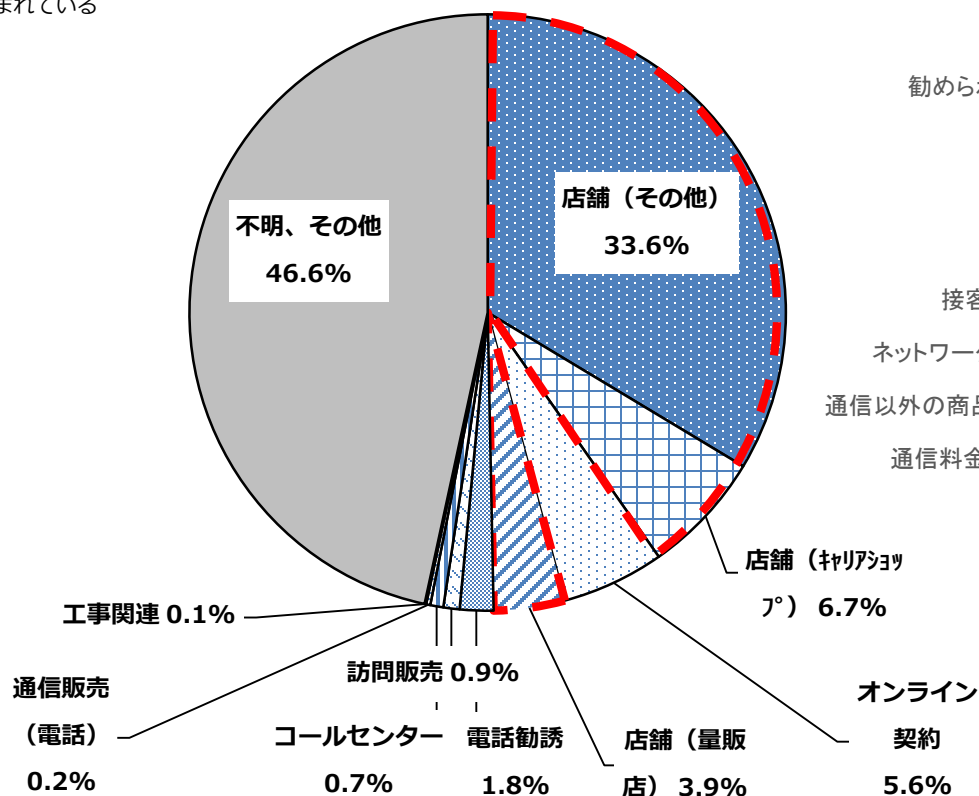
2021年度 苦情相談の要因となったチャネルと苦情相談の項目・観点【MNO】

- 「店舗」を発生チャネルとする割合が前年度から18.0%増加し、44.2%となっている。このことから、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伺える。
- 項目・観点としては、前年度同様、「通信料金の支払」に関する苦情相談が最も多い。

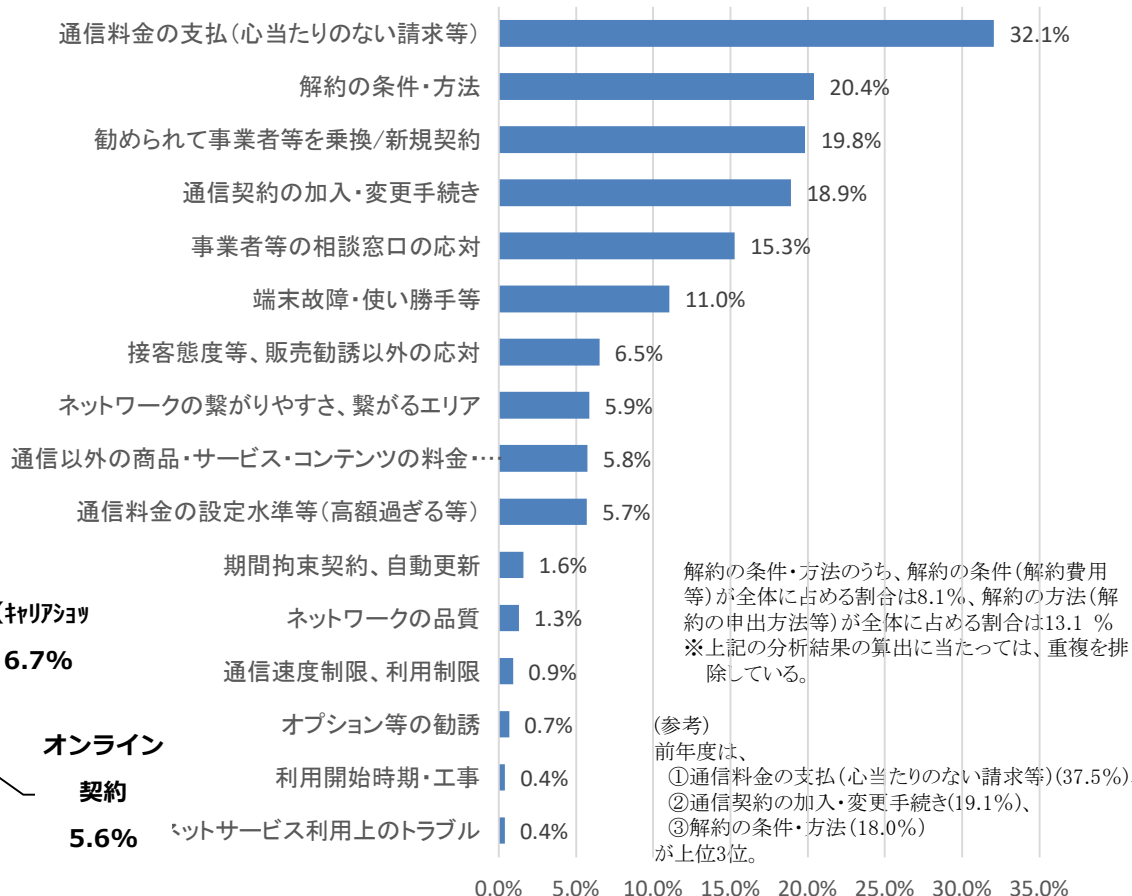
< 苦情相談の要因となったチャネル >

(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：44.2%



< 苦情相談の項目・観点 >



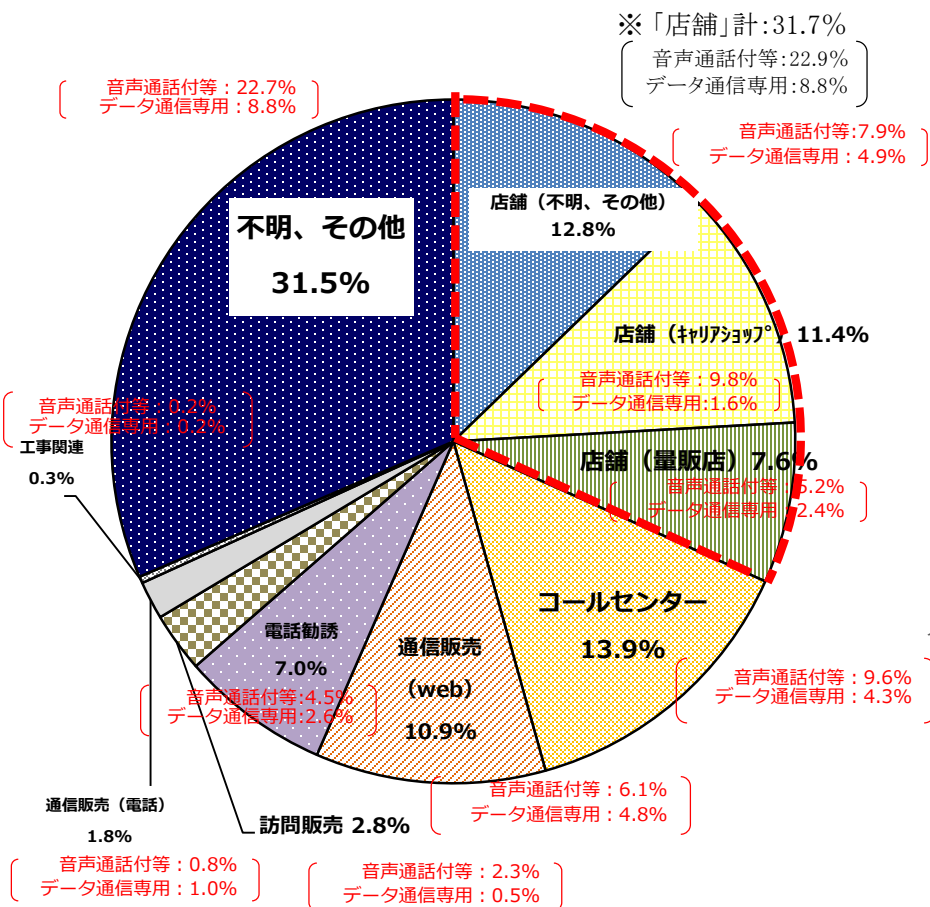
N = 5,815
期間：2021.4～2022.3

※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。

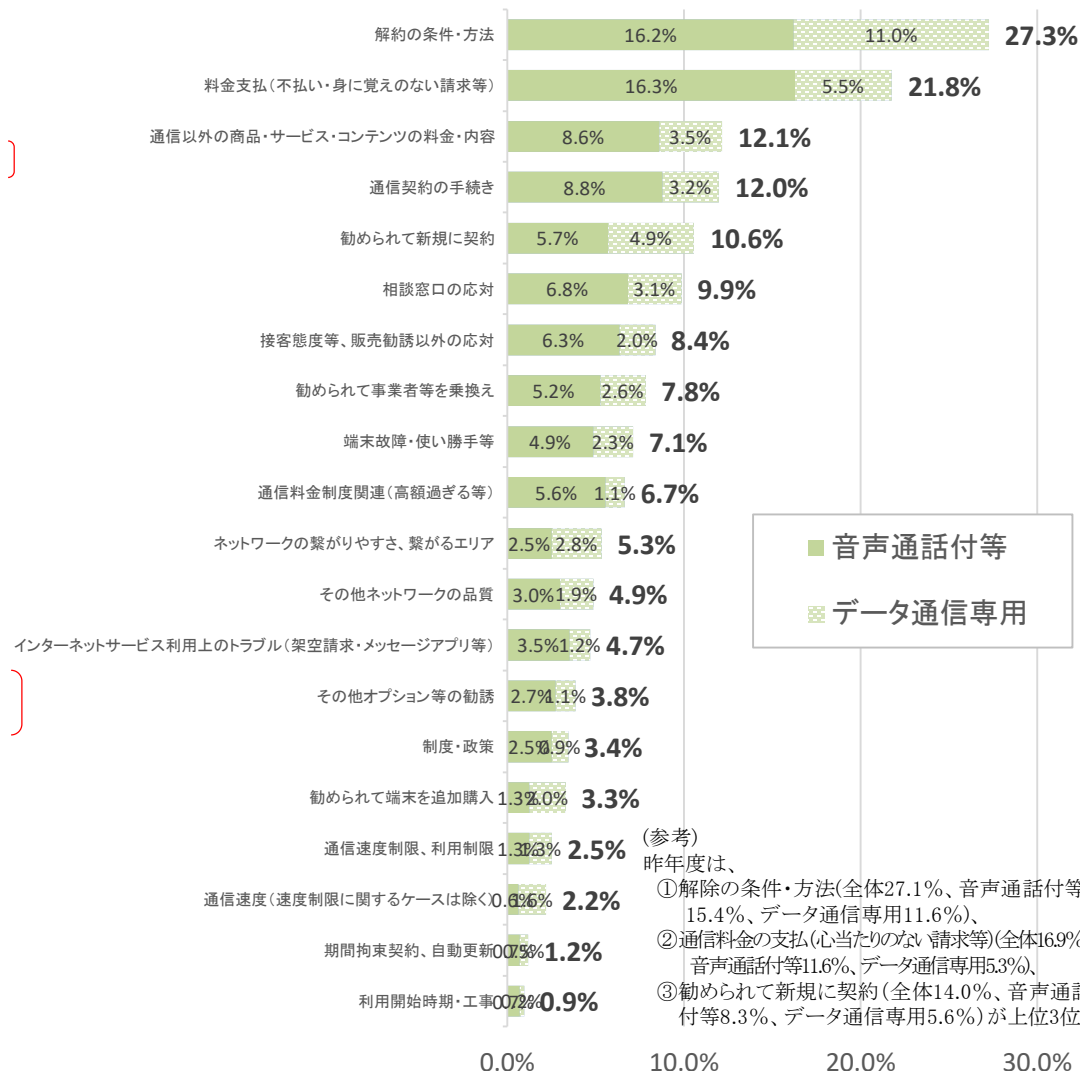
2018年度 苦情相談の要因となったチャネルと苦情相談の項目・観点【MVNO】

- 主な発生元は、「店舗」であり、「コールセンター」が続く。「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。

< 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=1,277 期間：H30年度

※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。

2021年度 苦情相談の要因となったチャネルと苦情相談の項目・観点【MVNO】

○ 主な発生チャネルは「オンライン契約」であり、「店舗（その他）」が続く。「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多い。

＜苦情相談の要因となったチャネル＞

※「店舗」計:11.6%

音声通話付等:2.8%
データ通信専用:8.8%音声通話付等:2.2%
データ通信専用:15.3%オンライン契約
17.5%

店舗（その他） 6.1%

通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容

音声通話付等:0.6%
データ通信専用:4.9%

電話勧誘 5.5%

音声通話付等:1.0%
データ通信専用:3.3%

店舗（量販店） 4.3%

音声通話付等:0.8%
データ通信専用:1.8%

訪問販売 2.6%

通信販売（電話） 0.9%

音声通話付等:0.2%
データ通信専用:0.7%

店舗（キャリアショップ） 0.4%

音声通話付等:0.2%
データ通信専用:0.2%

工事関連 0.1%

音声通話付等:0.1%
データ通信専用:0.0%

コールセンター 0.3%

音声通話付等:0.1%
データ通信専用:0.2%

N=1,248

期間：2021.4～2022.3

＜苦情相談の項目・観点＞

解約の条件・方法

6.3% 49.4% 55.7%

通信料金の支払（心当たりのない請求等）

7.3% 20.0% 27.2%

勧められて事業者等を変更/新規に契約

4.6% 20.0% 24.5%

通信契約の加入・変更手続き

3.5% 8.7% 12.3%

ネットワークの繋がりがやすさ、繋がるエリア

0.6% 8.6% 9.2%

事業者等の相談窓口の対応

1.8% 6.0% 7.9%

端末故障・使い勝手等

2.6% 4.6% 7.2%

通信以外の商品・サービス・コンテンツの料金・内容

1.4% 3% 4.6%

期間拘束契約、自動更新

0.3% 3% 4.3%

通信速度制限、利用制限

0.4% 4% 4.2%

ネットワークの品質

0.3% 4% 3.4%

接客態度等、販売勧誘以外の対応

0.2% 2% 2.5%

通信料金の設定水準等（高額過ぎる等）

0.1% 2% 2.1%

インターネットサービス利用上のトラブル

0.1% 0% 0.6%

利用開始時期・工事

0.2% 0% 0.5%

オプション等の勧誘

0.0% 0% 0.1%

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21.7%、解約の方法（解約の申出方法等）が全体に占める割合は34.2%
※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)

前年度は、

①解除の条件・方法(全体38.6%、音声通話付等7.6%、データ通信専用31%)、

②通信料金の支払(心当たりのない請求等)(全体29.4%、音声通話付等12.5%、データ通信専用16.9%)、

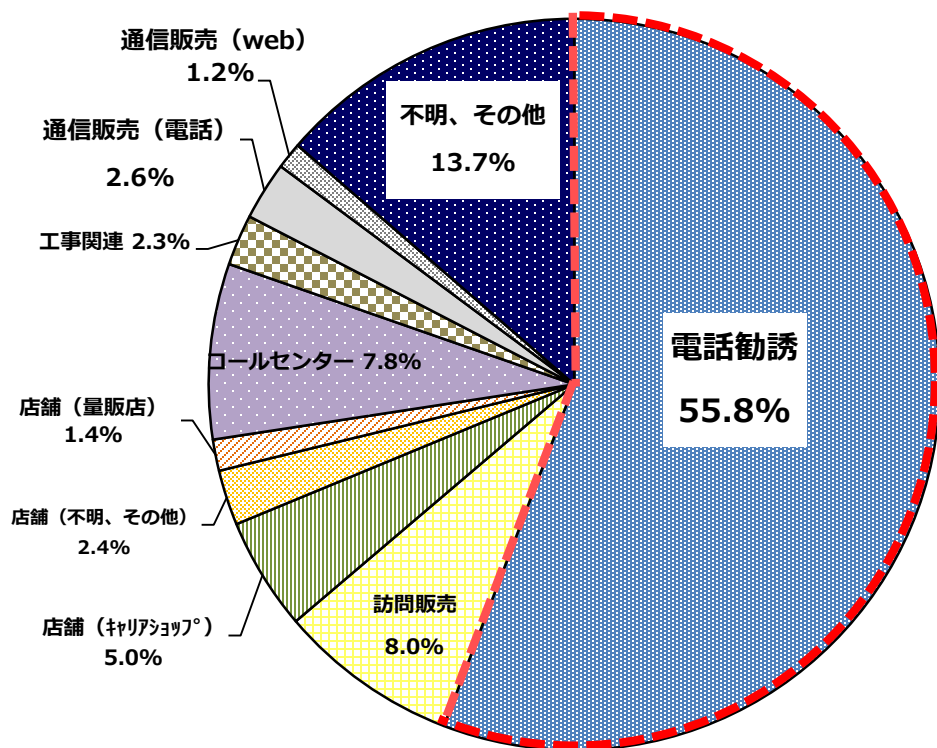
③勧められて事業者等を乗換/新規契約(全体17.8%、音声通話付等2.7%、データ通信専用15.1%)が上位3位。

※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。

2018年度 苦情相談の要因となったチャネルと苦情相談の項目・観点【FTTH】

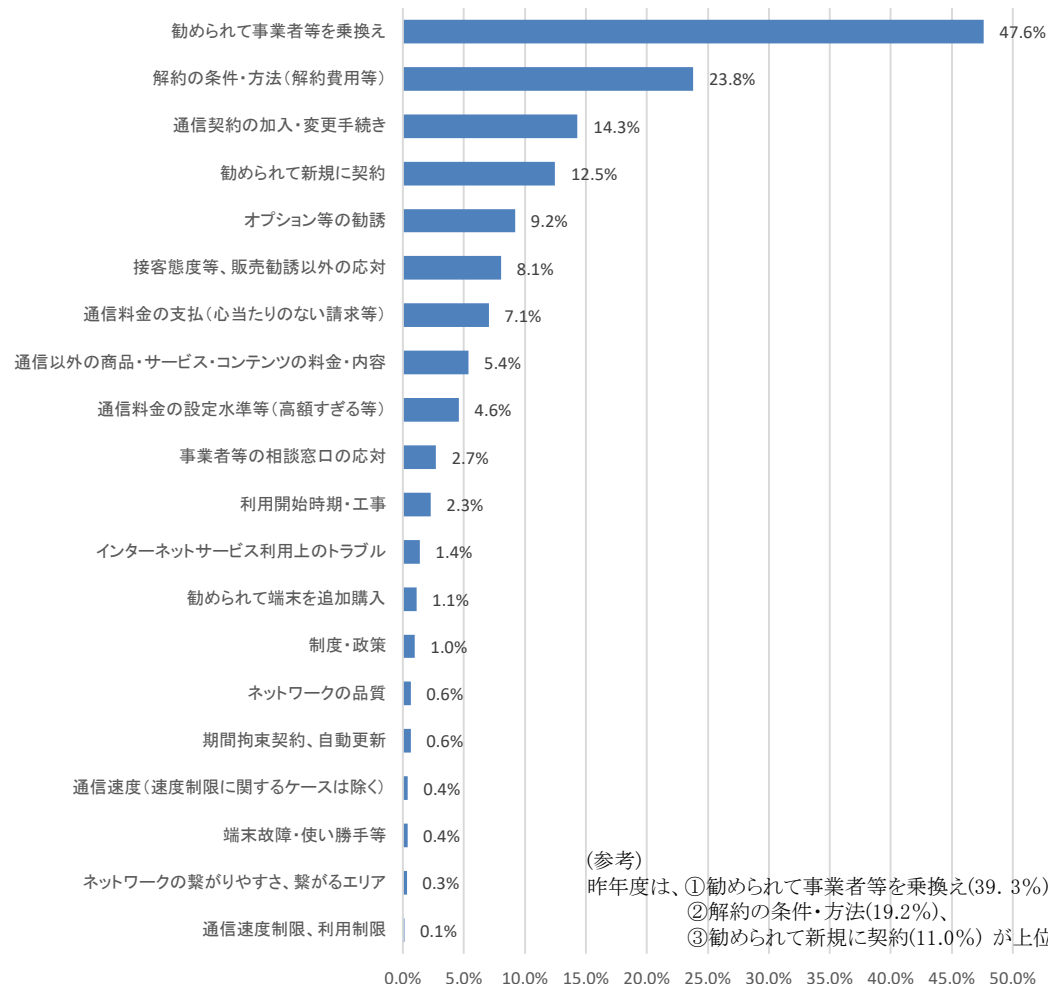
○ 「電話勧誘」を発生元とする苦情相談が過半を占め、そのうち、約半数が「勧められて事業者等に乗換え」に関する苦情相談である。

< 苦情相談の要因となったチャネル >



N=8,962 期間：H30年度（H30.4～H31.3）

< 苦情相談の項目・観点【電話勧誘】 >



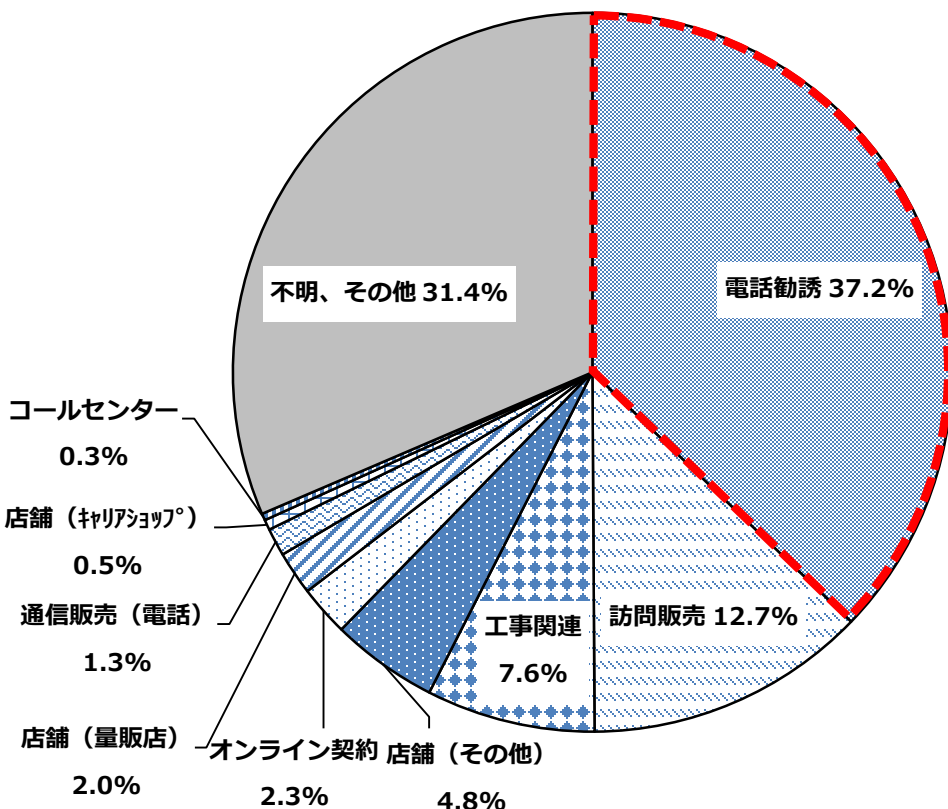
N=5,001
期間：H30年度（H30.4～H31.3）

※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。

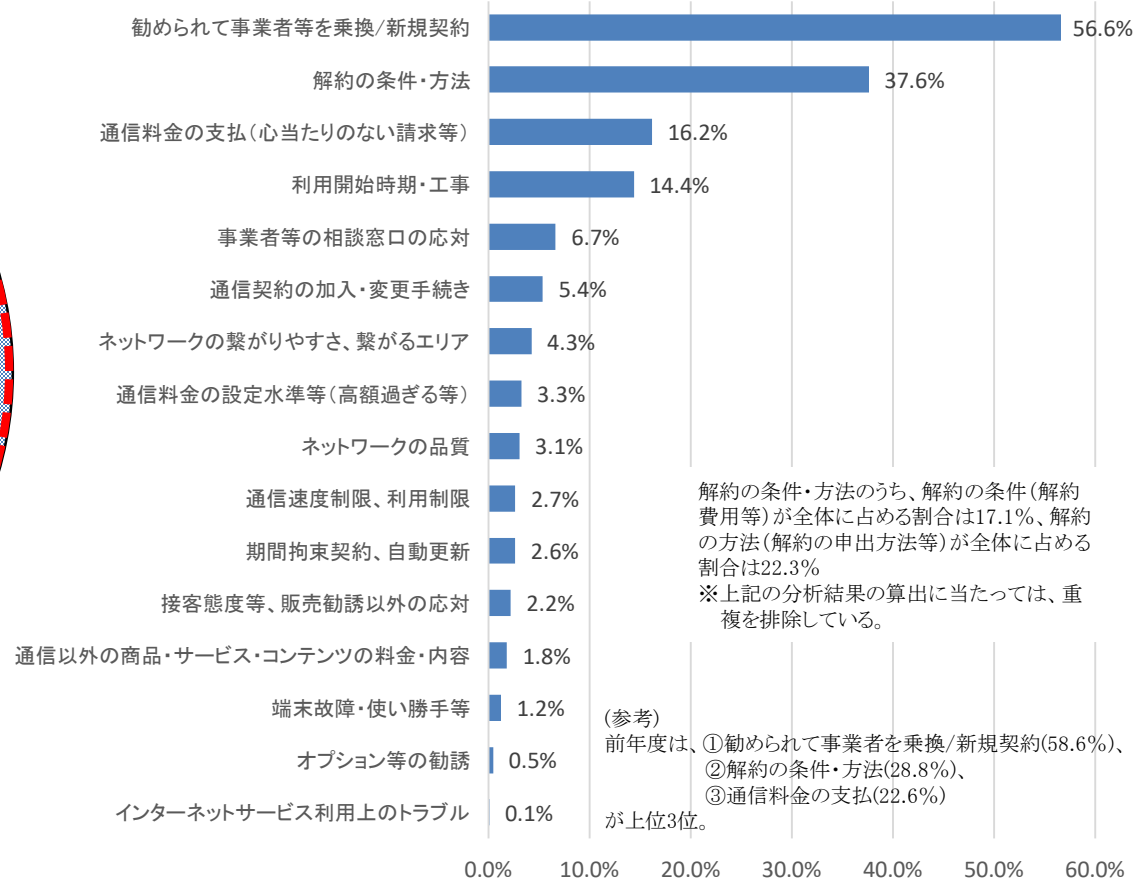
2021年度 苦情相談の要因となったチャネルと苦情相談の項目・観点【FTTH】

- 「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が約4割を占め、「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約半数を占める。

< 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 = 5,200
期間：2021.4～2022.3

※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。