

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)

基本的に措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
解約の際に発生する<日割りされない月額基本料>、<端末残債>の説明については、説明がなされていない場合が多いため、一層の徹底が必要。	・各社において、全販売店に対して本指摘事項を踏まえ、説明の徹底をするよう周知済。その他、スタッフ向け研修、覆面調査の実施や、代理店の指導強化等を目的とする部署の新設等、各社独自の取組みも実施。

(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)
①制度改正を踏まえた対応 ⇒ 各事業者においては、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正(2022年2月ガイドライン改正、同年7月改正省令施行)後の消費者保護ルールを遵守することが求められる。	・各社において、2022年7月改正の省令改正を踏まえ、電話勧誘時の契約フローや料金プランの見直し等、新ルールを遵守するにあたって必要な措置を実施。
②店舗での販売における利用者対応の改善の実施 ⇒ 苦情相談の発生チャネルは、引き続き「店舗」が大きな割合を占めること、また「勧められて事業者等を乗換/新規契約等」に関する項目・観点の苦情が増していることを踏まえ、特に店舗において手続き方法、契約内容等に関する説明が利用者の理解に配慮したものとなるような工夫を引き続き検討していくことが求められる。	・各社において、動画を用いて重要事項説明を行うなど、各種ツールを活用した工夫を実施。動画通信契約受付時において、手続の内容を契約者と相互確認するための「相互チェックシート」の活用や、ショップ・量販店スタッフを対象としたWeb研修・習熟テストの実施等、各社独自の取組みを実施。 ・(一社)全国携帯電話販売代理店協会において、特に適合性の原則に則った適正な出張販売の実現、並びに端末単体販売の価格併記など公正競争の促進等をテーマとした動画研修教材を4本作成。作成した4本の教材は2023年2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予定。

指摘事項	対応状況(概要)
③高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施 ⇒ 70代以上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においては、(一社)電気通信事業者協会の定める自主基準に基づく取組み等を継続実施中ではあるが、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していくことが求められる。	・各社において、(一社)電気通信事業者協会が定める自主基準に基づき、引き続き、「①65歳以上の高齢者への丁寧な対応」、「②80歳以上の高齢者への、契約時の家族同伴推奨及び家族あて架電による意向確認」を継続実施。 ・(一社)全国携帯電話販売代理店協会において、「あんしんショップ大賞2022」(応募総数973店舗)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、事例の全会員あて展開を実施。ほか、高齢者含む利用者へのスマホ教室を開催。 ・各キャリアショップにおいて、2022年7月からマイナンバーカード申請サポート事業を実施。
④青少年のフィルタリング利用促進に係る取組 ⇒ 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」の議論も踏まえ、青少年のフィルタリング利用促進に係る取組を引き続き実施することが求められる。	・各社において、インターネットの危険性とフィルタリングの有効性の更なる理解促進のため、利用者への説明項目や内容を調整しカタログ及びHPへ掲載。その他、保護者の方向け有効化促進のご案内メールの配信等、各社独自の取組みも実施。

2. MVNOサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(10社)

⇒ 第13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、代理店スタッフへの周知等により、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)
① 制度改正を踏まえた対応について ⇒ 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正(2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行)後の消費者保護ルールを遵守することが求められる。	- 消費者保護に関する各種問題等についての情報共有や業界全体として議論を行う場として、(一社)テレコムサービス協会 MVNO委員会 消費者問題分科会を毎月開催。 - MVNO委員会を通じて、MVNO各社へ制度改正等についての案内を行うとともに、遵守状況についても定期的にヒアリングを実施している。
② 利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」 ⇒ (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会において、MVNOサービスの利用を考えている利用者への注意事項等をまとめたチェックポイント「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」(2017年公表、2022年2月15日最終改訂)の周知及び市場環境の変化を踏まえた内容更新の検討が求められる。	- 市場環境の変化や制度改正並びにモニタリング定期会合での指摘内容を踏まえ、(一社)テレコムサービス協会のホームページで公開している「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」(チェックポイント)を適宜更新する。 - 以下の項目に関し、追加予定として検討 ①解約手続き及び解約金の事前確認 ②eSIM利用に関する注意事項 ③保護者のスマートフォンを青少年に貸し出す場合の注意事項
③ 実効速度の広告表示 ⇒ 通信速度に係る苦情相談の割合が減少傾向にはあるものの、消費者トラブル防止の観点からは、実効速度の広告表示については、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」に基づき、各事業者において引き続き計測の拡大及び速度計測の結果の活用を進めていくことが求められる。	2020年3月に制定されたMVNO参考速度に関するガイドラインおよび自主運用ルールに基づき、2022年度は、以下の通り計測及び公表が実施された。2023年度も4月より計測に向けた準備を開始する。 ■2022年度状況 ①計測事業者:4社(2020年度:2社、2021年度:5社) ②内結果公表:2社(2020年度:1社、2021年度:3社) ※2022年12月21日現在 - 参考速度計測に参加する事業者拡大を図るため、四半期ごとに開催しているMVNO委員会を通じて、MVNO各社へ参考速度計測への参加に関して依頼するとともに、毎月開催している消費者問題分科会にて、計測参加の申請状況や計測状況をMVNO各社へ共有している。

指摘事項	対応状況(概要)
④ フィルタリング等 ⇒ 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」の議論も踏まえ、青少年フィルタリングの利用促進に向けて、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会の「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」(2021年8月最終改訂)の徹底や更なる内容更新の検討を行うなど、フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、業界全体としてより一層取り組むことが求められる。	2021年8月25日に更新した「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針」に関してのMVNO各社の履行状況について、定期的にヒアリングを実施し、独自ガイドラインへの順守について徹底を図っている。 - 独自ガイドラインに基づき、四半期ごとにMVNO各社のフィルタリング申込率及び有効化措置率について、MVNO委員会にて取りまとめを行い、その結果をMVNO各社へ共有している。
⑤ 業界内の課題や対応に関する実態把握 ⇒ (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、アンケートやヒアリング等を通じて、業界内の課題や対応に関する実態把握に努め、それらを通じて、ベストプラクティスの共有、ガイドラインやチェックポイントの内容更新及び実施の徹底、利用者への周知、他の機関との連携等に引き続き取り組むことが求められる。特に2019年度より、データ通信専用サービスの苦情相談件数が増加傾向にある状況を踏まえると、引き続き音声通話付サービスとデータ通信専用サービスに切り分けた上で、苦情状況に関するヒアリングを行うこと等を通じて、各サービスの状況に応じた苦情の縮減策を提案することが求められる。	- モニタリング定期会合にて指摘いただいたMVNO業界の課題に関し、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会メンバーの状況を把握するためにMVNO委員会を通じて、適宜ヒアリングを実施。 - ヒアリング結果に関し、MVNO委員会にて取りまとめを行い、MVNO委員会や毎月開催している消費者問題分科会を通じて、MVNO各社への共有を実施。 - 引き続き、ヒアリングを通じて、業界全体の課題整理を行い、また、問題改善に向けた議論や情報共有を実施していく。

3. FTTHサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(12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)
①利用実態や要望についての確認がなかった。	- 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の取組みを実施済み。 - 一部の事業者では、調査対象となった代理店への個別指導、実施状況についての抜き打ち調査等、不適切な対応が見られた代理店への是正に関する取組みも実施。
②期間拘束がない又は自動更新のない料金プラン(当初から縛りのないプラン又は2年後フリーのプラン)が紹介されなかった。	
③解約時にかかる費用(違約金、日割りされない月額基本料金、工事費等の割賦残債、撤去工事費)について一括して種類を明示し、これらを記載した説明書面等の交付等がなかった。	
④電話(インバウンド)における実施状況が比較的不十分であったことに鑑み、各調査対象事業者においては、説明時に利用者にメモをとらせる等、利用者の理解を促すための工夫をより一層行うことが必要。	

3. FTTHサービスについて

(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)
①制度改正を踏まえた対応について ⇒ 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正(2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行)後の消費者保護ルールを遵守することが求められる。	各事業者において、制度改正を踏まえたサービス仕様の見直し、マニュアルの改訂、研修の実施、改正内容の周知等の取組みを実施済み。
②利用者の理解度が高まるような説明の工夫について ⇒ 特に、高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっている点を踏まえた上で、事業者及び事業者団体において、より利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行うことが必要である。	- 各事業者において、高齢者への説明に当たって、親族への確認や同席依頼、書類送付後の後確認、より丁寧な説明の実施等の取組みを実施済み。 - 一部の事業者では定期監査を通じた運用の徹底の確認も実施。
③FVNO委員会作成の消費者保護マニュアル(「高齢者における電話対応の考え方」及び「理解度チェックシート」)の活用について ⇒ (一社)テレコムサービス協会FVNO委員会は、FTTHサービスの電話勧誘時の課題等を改善するため、協会加盟事業者以外の事業者も含め、コラボ事業者に消費者保護マニュアル(「高齢者における電話対応の考え方」及び「理解度チェックシート」)を配布することとしている。各事業者は本マニュアルに基づく適切な説明の実施徹底及び販売代理店への周知徹底が求められる。	各事業者において、自社マニュアルへの反映、代理店への周知等の取組みを実施済み。
④高齢者に対する電話勧誘における後確認の実施について ⇒ (一社)電気通信事業者協会からは、販売代理店が行う高齢者に対する電話勧誘において、説明書面送付後の後確認(説明)を実施するという取組について該当の営業活動を行う全事業者において実施中との報告があった。また、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会からは、加盟事業者のうち一部において実施済みとの報告があった。本取組は電話勧誘における口頭合意を補足するものであることから、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会においては、加盟事業者において本取組が浸透するよう努めることが求められる。	電話勧誘を実施しているテレコムサービス協会FVNO委員会加盟の7社すべての事業者において、「説明書面送付後の後確認(説明)の実施」の取組みを実施済み。

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)
①制度改正後の対応について ⇒ (一社)日本インターネットプロバイダー協会において、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正(2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行)後の消費者保護ルールが、加盟事業者において適切に遵守されるように取り組むことが求められる。	・制度改正内容を加盟事業者へ周知するとともに、毎月開催しているインターネットユーザー部会にて法改正に伴う内容確認等を行っている。省令・ガイドライン施行後においても、実施状況について共有を行っている。 ・消費者団体とも、毎年勉強会を開催するとともに課題点などを討議、情報共有を行っている。 ・JAIPA加盟事業者にヒアリングを実施(10社、2022年11月)したところ、省令改正に対し適正に対応していることを確認した。

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。(一部は措置を実施予定)

指摘事項	対応状況(概要)
①訪問販売に関する取組の実施について ⇒ (一社)日本ケーブルテレビ連盟において、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求められる。	・訪問販売における利用者の受け止めについては、訪問時の説明内容の検証等を適時実施し、会員間で共有するなどの取組を実施済。 ・取組状況の確認・対応の状況については2023年2月～3月に実施予定の会員事業者向け説明会時に浸透状況のヒアリング等を実施した上で、必要に応じて取組強化を実施予定。