

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

- 事業者において共通して実施していないと見られる事項はなかった。
- 他方、事業者ごとに見た場合、事業者によっては、通信速度関係の利用制限の説明、通信料金等の月々の費用の説明等、実施率が低い事項のある事業者があるほか、前回調査に比べて実施状況が悪化した事項(例:通信速度関係のデータ専用)がある。そのため、こうした事項のある事業者においては、実地調査の結果を踏まえ、その背景・理由等を分析し、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、全体傾向からみると、通信速度に関する説明、解約時費用に関する説明、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化等は、相対的に実施率が低いことから、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対し、情報を提供し、改善等を求める予定。

※ 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

- MVNOは相対的にWEBでの契約が多いところ、2022年度上半期は「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」を発生要因とする苦情が前年度下半期から増加した(約10ポイント増)ほか、「事業者の信用度への不安」、「申告者の認識との不一致(認識していない料金請求等)」も引き続き上位を占めている。また、総務省が行ったアンケートの結果によれば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あった。そのため、各事業者においては、WEB契約に関して、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。
- データ通信サービスについては、「解約の条件・方法」に係る相談が特に多く、発生要因でも「契約解除の手続き」「電話応答(繋がりにくい等)」も引き続き上位を占めている。そのため、各事業者及び関係事業者団体においては、省令・ガイドラインの改正(2022年7月施行)を踏まえながら、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。
- 通信速度に係る苦情相談の割合については、前年度下半期は減少傾向にあったものの、本年度上半期にも相当程度存在する。そのため、各事業者においては、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、計測及び情報提供を進めていくことが期待される。
⇒ 本会合後、あらためて総務省から関係事業者団体に対し、情報を提供し、対応等を求める予定。

II MNOサービス

- 2022年度上半期は、前年度下半期同様に、「契約者ニーズとの不一致(不要な契約締結等)」を発生要因とする苦情相談が最も多くを占めており(39.6%)、前回時から12.1ポイントの増加となっている。また、苦情相談の項目・観点では、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談(28.6%)が、前回時から6.7ポイントの増加となっており、前年度下半期に引き続き最も多い。同要因・観点の苦情内容からは、不要なオプション等の強引な勧誘や、消費者の利用実態を踏まえずに特定のプランへ契約を案内するといった、いわゆる「適合性の原則」に違反すると考えられる事案も散見されることから、各事業者においては、特に店舗等の販売現場における利用者への適切な案内等を徹底することが求められる。
- 発生チャネル別では、「店舗」の割合(37.8%)が減少する中で「オンライン契約」の割合(10.1%)が増加しており、新型コロナウイルス感染症による影響が長期化している一方、各事業者が提供するオンライン専用プランやオンラインでの契約手続き等が普及していることが考えられる。各事業者は、特にオンラインについて、より一層、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。
- 60代以上の高齢者からの苦情相談の割合は前回時と比べて減少しているものの、個別課題に関する分析によれば依然として高い水準にあることから、各事業者及び関係事業者団体においては、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。
- 出張販売に関する苦情相談は「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関する苦情相談の割合がMNO全体の苦情に比べて2倍以上であるなど、一定の特徴がある。そのため、各事業者においては、出張販売について、「適合性の原則」に関する違反がないよう、こうした特徴に応じた対応を行うことが求められる。

⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者及び関係事業者団体に対し、情報を提供し、対応等を求める予定。

Ⅲ FTTHサービス

- 2022年度上半期も、電話勧誘に係る苦情相談が減少傾向にあるものの依然として高い比率（FTTHの苦情相談件数の30.5%）を占めている。各事業者及び関係事業者団体においては苦情相談の縮減に向け様々な取組を検討及び実施しているが、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が求められる。加えて、これら苦情は関係事業者団体に属していない者によるものが相当数含まれており、総務省において、2022年7月の電話勧誘に関する制度改正を踏まえ、引き続き法執行等の厳格な実施が求められる。
- 高齢者からの苦情相談は前回時と比べて減少しているものの依然高い水準にあり、電話勧誘では特にその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体においては、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。
- 通信速度に係る苦情相談は、前年度下半期から増加傾向である。この要因は特定事業者における事象の影響が大きい。今後も通信需要の高まり等を受け、同様の苦情相談は一定数発生すると考えられる。そのため、総務省、各事業者及び各事業者団体においては、苦情動向について注視し、適切な取組の実施が必要である。
- 光卸等に関する苦情相談は、光コラボ事業者に関する苦情が66.4%、その他FVNO事業者に関する苦情が15.0%とFTTH全体の苦情に占める割合は高い。そのため、光コラボ事業者への卸提供事業者であるNTT東西において「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」における望ましいとされる措置の実施及びその他の卸提供事業者もそれに準じた措置の実施が期待される。総務省においては、光卸等に関する苦情を注視し、引き続き法執行等を厳格に進めて行くことが求められる。
⇒ 本会合後、あらためて総務省から関係事業者団体に対し、情報を提供し、対応等を求める予定。

IV その他のサービス

- 分離型ISPサービスは、前述のサービス等に比べ苦情相談件数も少ないが、契約解除に関するものが多く、また、他サービスと異なり、FTTHサービスとのセットで契約後、FTTHサービスを解約時にプロバイダの解約は忘れたままという、いわゆる「解約忘れ」が一定数確認される。(一社)日本インターネットプロバイダ協会においては、FTTHサービスに関する関係団体と連携するなど、引き続き「解約忘れ」を防ぐような取組の検討・実施が期待される。
- ケーブルテレビインターネットサービスは、分離型ISPサービスと同様、苦情相談件数も少ないが、引き続き「訪問販売」を発生チャネルとして、事業者等の乗換や新規契約等に関する苦情として「点検」をきっかけと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、引き続き必要な取組の実施が期待される。
 - ⇒ 本会合後、あらためて総務省から事業者団体に対し、情報を提供し、対応等を求める予定。