

## 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14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店舗等の販売現場における利用者への適切な案内等の徹底</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>・各社において、適合性の原則の遵守を含む研修等を実施済。その他、独自の覆面調査を実施し、説明不足が確認された店舗に対して個別の研修を実施。</p>
<p>②オンラインでの契約時における端的な説明や情報提供方法の工夫                      トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等の徹底</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>・各社において、お問合せの多い事項に関しては注意喚起を掲載するなど情報提供方法を端的かつ分かりやすいものとするための改善を継続して実施。その他、オンライン契約に関する相談に対応する有人チャットや電話を介して契約のサポートを行うオペレーターの設置等、独自の取組を実施。</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>⇒ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」を継続して実施。</li> <li>(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。</li> </ul>
<p>④出張販売における適合性の原則に則った利用者への適切な案内等の徹底</p> <p>⇒ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各社において、出張販売に携わるスタッフに対して、事前に説明会・研修等を実施済。その他、重要事項説明等はショップスタッフが行うことを徹底することで、店舗同様の体制を構築できる取組み等を実施。</li> </ul>

## (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>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。</p> <p>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。</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切と考えられる。</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、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を行った。</li> <li>• 「実地調査の主な結果(MVNOサービス)」での調査実施事業者の傾向を踏まえて、実地調査の実施がなかった事業者についても、自社での状況について確認等を点検するよう、MVNO委員会(親会)及び消費者問題分科会を通じて、MVNO委員会メンバーへ依頼を行った。</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	対応状況(概要)
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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。</li><li>• 消費者問題分科会にて、MVNO委員会加盟のMVNO各社へ、モニタリング定期会合での指摘事項を共有。 また、定期的にMVNO各社へ苦情相談等の発生状況や改善に向けた取組み状況に関するヒアリングを実施し、ヒアリング結果について、消費者問題分科会を通じて情報を共有。</li><li>• 定期的に解約手続きに関するヒアリングを実施しており、MVNO委員会加盟のMVNOにおいては、基本的にオンラインでの解約手続きを可能とし、「解約の条件・方法」に係る苦情の発生への対応を実施。</li><li>• MVNO委員会を通じて、2023年度も5月より参考速度ガイドライン及び自主ルールに基づき、参考速度計測の申請を開始。 昨年度の計測事業者は4社であるが、2023年度については、より多くのMVNOが速度計測に参加するよう、MVNO委員会(親会)及び消費者問題分科会にて、MVNO委員会メンバーへ依頼を行った。</li></ul>

### 3. FTTHサービスについて

#### (1) 実地調査(覆面調査)関係(12社)

⇒ 第14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  
また、一部事業者では、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) 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各事業者において、不意打ち姓の高い電話勧誘を行わない運用や、2022年7月施行の制度改正を踏まえた説明書面の送付後の説明、トークスクリプト等のマニュアルの改訂、定期的な電話勧誘ログの確認等を実施。</li> </ul>
<p>②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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。電話勧誘においても、契約前の親族等への架電による契約に係る承諾の取得や、契約後の意思確認等を架電にて実施。</li> <li>一部事業者では65歳以上の高齢者へは電話勧誘を行わない運用を実施。</li> </ul>
<p>③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と見られるが、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各事業者において、重要事項説明書にベストエフォートの旨記載し説明を実施、</li> <li>通信速度に関し、品質監視や必要に応じた設備変更・拡張等による品質維持に努める一方、苦情相談等の際には、適切な窓口において利用者の環境に応じた原因の切り分けや回線調査等の対応を実施。</li> </ul>
<p>④光卸等に関する苦情相談への対応について</p> <p>⇒ 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業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求められる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>光コラボ事業者等に対して、電気通信事業法関連の制度や事業者団体(テレコムサービス協会FVNO委員会)と連携し、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」)等を卸先事業者へ周知。卸先事業者による不適切営業の是正等のトラブル防止の取組を実施。</li> <li>FVNO委員会において2019年に上記マニュアル策定、光コラボ事業者及び関連の販売代理店に展開。また、禁止行為規制や高齢者への電話勧誘についても同勧誘を実施している委員会加盟事業者に対して展開。</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            (一社)日本インターネットプロバイダー協会においては、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。</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、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。</p>	<p>・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2022年4月に対応の検討をした事項、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 について対応状況を改めて確認。</p>

## 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、必要な取組の実施が期待される。</p>	<p>・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すると共に、会員間で好事例の横展開をするなどの取組を実施。</p> <p>・取組状況の確認・対応の状況についてはケーブルテレビ連盟内の会議体において取組状況の確認を実施。必要に応じて取組強化を実施する。</p>