

実地調査の主な結果(MNO・FTTHサービス)

(目次)

○ 実地調査(覆面調査)の対象・方法	2
○ MNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要	3
○ FTTHサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要	9
○ MNO・FTTHセット契約の実地調査(覆面調査)結果の概要	15
○ 参考資料(MNO)	23
○ 参考資料(FTTH)	34
○ 参考資料(MNO・FTTHセット契約)	44

【調査対象事業者数】

MNOサービスを提供する事業者……………4社

FTTHサービスを提供する事業者……………11社

(FTTHサービスの現地調査(覆面調査)対象事業者は、報告規則に基づく契約者数(R4.3末)に基づき、契約数の累積合計が市場の約80%になるように選定※した11社を対象としている。)

※ 法人契約等の説明義務等が適用されない契約や機器間通信を主体とするサービス(事業者)は除く。

【現地調査の方法等】 ※本公表資料で結果を報告する調査

契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場(キャリアショップ・量販店等)に派遣又は架電し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。

○MNOサービス

- ・店舗において、新規契約を前提として調査を実施(オプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まない)。
- ・各社6～49回の計166回の調査を実施(令和5年2月から3月まで調査を実施)。対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定。
- ・原則、販売員から説明を受け、契約締結の署名(サイン)を求められたとき(直前)にサインをせずに手続きを中断する方法により調査。その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
- ・今回、一部(57件)については、青少年フィルタリングの有効化措置義務が履行されているかを確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約締結まで実施。これらの調査のうち48件については、併せてFTTHサービスとのセット契約も実施。

○FTTHサービス

- ・店舗及び電話申込み(インバウンド)により、新規契約を前提とした調査を実施(光電話以外のオプションサービス・オプション商品は基本的に申し込まない)。
- ・各社10～60回の計270回を実施。(令和5年2月から3月まで調査を実施)対象となった店舗等は、販売実態をできる限り反映するよう、一定の条件を考慮しつつ無作為に選定したもの。
- ・原則、販売員から説明を受け、契約を締結(又は申込みを完了)した後に契約を解除する(又は申込みを取り消す)方法により調査。その際、販売現場では調査であった旨を明らかにしていない。
- ・今回、一部(48件)については、MNOサービスとのセット契約も実施(MNOサービスの調査方法に記載したものの再掲)。

○両サービスの調査結果については、調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提で結果を解釈することとする。

MNOサービスの実地調査(覆面調査) 結果の概要

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字(下線)**は実施できていない割合が50%以上の事項
- ・ **橙字(点線)**は実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ **緑字(波線)**は実施できていない割合が10%以下の事項
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：**5%**(昨年：7%) n=166
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：**1%**(昨年：0%) n=139
- ③ 利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された例：11% n=166

2. フィルタリング関係

- ④ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例：28% (昨年：16%) n=166
- ⑤ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、(実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に) フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：15% (昨年：27%) n=55
- ⑥ (実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合) 店頭にてフィルタリングを有効化してもらえなかった例：18% (昨年：20%) n=55

3. 通信利用制限

- ⑦ データ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限にかかること及び通常速度に戻す際の料金の有無や価格を適切に説明されなかった例：23%（昨年：20%）_{n=166}

※「サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった」（3%）及び「説明がなかった」（20%）例の合計割合

4. 通信料金等（月々の費用）

- ⑧ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について適切に説明がなかった例：10%（昨年：8%）_{n=166}

※「総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった」（5%）及び「総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった」（4%）及び「総額と内訳ともに説明がなかった」（1%）例の合計割合

- ⑨ 請求初月に発生する費用（事務手数料等）について説明がなかった例：7%（昨年：8%）_{n=146}

5. 解約時費用

- ⑩ (1) 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例：17%（昨年：20%）_{n=166}
(2) 端末割賦残債の支払いについて説明がなかった例：18%（昨年：31%）_{n=56}

6. 確認措置・初期契約解除

- ⑪ (1) 確認措置・初期契約解除について説明がなかった例：10% (昨年：11%) n=166
- (2) 確認措置・初期契約解除について説明があったもののうち、
- 契約を解除する場合の申出方法や申出期間についての説明がなかった例：6% (昨年：14%) n=150
 - 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：10% (昨年：29%) n=141

7. 端末追加購入

- ⑫ 追加でもう1台 (例：タブレット、キッズ携帯等) 購入するよう勧められ、関心を示した場合、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されなかった例：7% (昨年：3%) n=57

(参考) MNOサービスの実施調査(覆面調査)における端末代金・オプション及び待ち時間・契約手続き時間

- ⑬ (次回の機種変更を見込んだ) 機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラムについて、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件の説明が適切になされなかった例：4% (昨年：9%)
n=127
- ※「プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった」(2%) 及び「プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった」(2%) 例の合計割合
- ⑭ 店舗における接客前の待ち時間：15分未満 94%※(昨年：90%) n=166
- ⑮ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：
MNOサービスの契約のみ：30分未満：5% (昨年：5%)、30分以上1時間未満：48% (昨年：53%)、1時間以上1時間30分未満：19% (昨年：26%)、1時間30分以上：29% (昨年：17%) n=166
- ⑯ 重要事項説明がされなかった例：5% (昨年：8%) n=166
- ⑰ 説明の最後にチェックシート等により、必要な説明を実施したことや説明内容を理解していることについての確認が行われなかった例：17% (昨年：18%) n=166
- ※「チェックシート等による確認があったが、内容について理解していることの口頭確認はなく、スタッフによりチェックされた」(0%) 及び「チェックシート等による確認はなかった」(17%) 例の合計割合
- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために、調査対象の店舗で行われていた取組のうち、「安心して説明を受けることが出来た」と調査員が感じた主な取組
- ・アクリル板や自動検温システム、アルコール消毒を入口付近やテーブルに設置
 - ・従業員のマスク着用の徹底
 - ・説明を行うスタッフとのソーシャル・ディスタンスの確保
 - ・使用後の椅子やテーブルの消毒・清掃

◎ MNOサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括

- 全体傾向を見ると、他サービスと比較してそれぞれの項目について必要な説明等がされていないとする割合は低く、青少年フィルタリングの利用者確認、データ通信の容量超過時の速度制限等の説明以外については、説明がされていないとする割合はいずれも20%以下であった。

昨年の調査結果と比較しても、青少年フィルタリングの必要性の説明、端末残債についての説明、確認措置の申込方法等の説明、確認措置の申込方法等が契約書面に記載されている旨の説明、機種代金の支払額が軽減されるような割引プログラムに関心を示した場合の具体的条件の説明の項目について、説明がされていないとする割合が改善している。他方、青少年フィルタリングの利用者確認について説明がされていないとする割合が悪化した。

全体傾向から見ると説明の状況は改善傾向と評価でき、今後は、説明がされていないとする割合が相対的に高い項目、数値が悪化した項目について、重点的に改善を図っていくべきである。

- 個別の事業者ごとに見ると、説明がされていないとする割合の全体傾向と類似している項目が多いが、端末残債についての説明及び確認措置の説明の項目、追加でもう1台購入するよう勧められた場合通信料金が発生することの説明の項目が、他の事業者と比較して高くなっている事業者がある。これらの項目については、説明されないことにより、利用者側で想定していない請求を引き起こすことや、利用者が期限内に確認措置により契約解除することを妨げることになるため、十分に説明がされることが必要である。

そのため、このような項目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、説明の徹底に向けた改善を図っていく必要がある。

⇒ 本会合後、総務省から各事業者に対し、情報を提供し、対応を求める予定。

FTTHサービスの实地調査(覆面調査) 結果の概要

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- 赤字(下線)は実施できていない割合が50%以上の事項
- 橙字(点線)は実施できていない割合が30%以上の事項
- 緑字(波線)は実施できていない割合が10%以下の事項
- 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)
- 本件調査においては、店舗での調査を9社176回、電話(インバウンド)での調査を10社(11サービス)94回実施している。
- 調査対象となっている販売チャネルである「電話」とはあくまで「インバウンド(消費者が自ら電話でサービスの申込を行うもの)」のみを指しており、苦情相談の発生チャネルとして多くの割合を占める「アウトバウンド(サービス提供主体が消費者に架電の上、サービスの勧誘を行うもの)」は調査対象となっていない点に留意が必要である。

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：33% (昨年：37%) n=270
販売経路別：電話43% n=94 店舗28% n=176 (昨年：電話32% n=99 店舗39% n=182)
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：6% (昨年：7%) n=180
販売経路別：電話13% n=54 店舗3% n=126 (昨年：電話6% n=67 店舗8% n=111)
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介がなされなかった例：42% (昨年：49%) n=210
販売経路別：電話52% n=68 店舗37% n=142 (昨年：電話56% n=73 店舗46% n=145)

2. 通信速度

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨(記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等)の説明がなかった例：21% (昨年：23%) n=270
販売経路別：電話17% n=94 店舗23% n=176 (昨年：電話19% n=99 店舗26% n=182)

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 月額基本料金について説明がなかった例：3% (昨年：3%) n=270

販売経路別：電話2% n=94 店舗3% n=176 (昨年：電話2% n=99 店舗3% n=182)

- ⑥ 光電話の月額料金額について説明がなかった例：8% (昨年：9%) n=270

販売経路別：電話5% n=94 店舗9% n=176 (昨年：電話2% n=99 店舗12% n=182)

- ⑦ 請求初月に発生する費用※について説明がなかった例：5% (昨年：10%) n=270

※ 事務手数料、工事費

販売経路別：電話3% n=94 店舗6% n=176 (昨年：電話6% n=99 店舗12% n=182)

- ⑧ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳※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例：17% (昨年：19%) n=270

※「内訳」…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額等

販売経路別：電話17% n=94 店舗17% n=176 (昨年：電話21% n=90 店舗18% n=150)

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：9% (昨年：12%) n=270

販売経路別：電話9% n=94 店舗9% n=176 (昨年：電話13% n=99 店舗11% n=182)

- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：20% (昨年：21%) n=240

販売経路別：電話18% n=85 店舗21% n=155 (昨年：電話19% n=93 店舗22% n=166)

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及びの具体的金額について説明がなかった例：18%（昨年：21%）n=270

※「違約金の説明があったが、具体的な金額及び算定方法の説明はなかった」(10%)及び「違約金の説明がなかった」(8%)の合計

販売経路別：電話16% n=94 店舗19% n=176 （昨年：電話16% n=99 店舗24% n=182）

- ⑫ 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例：29%（昨年：34%）n=140

販売経路別：電話35% n=48 店舗26% n=92 （昨年：電話39% n=51 店舗32% n=94）

- ⑬ 解約に伴う工事費等の割賦残債等について説明がなかった例：29%（昨年：31%）n=270

販売経路別：電話26% n=94 店舗31% n=176 （昨年：電話29% n=93 店舗32% n=166）

- ⑭ 解約時にかかる費用※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例：29%（昨年：39%）n=140

※「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

販売経路別：電話33% n=48 店舗26% n=92 （昨年：電話51% n=51 店舗33% n=94）

6. 初期契約解除

⑮ 初期契約解除制度について説明がなかった例：16%（昨年：17%） n=270

販売経路別：電話14% n=94 店舗18% n=176 （昨年：電話18% n=99 店舗16% n=182）

⑯ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、

- ・ 初期契約解除が可能である期間（書面を受領してから8日間）の説明がなかった例：**5%**（昨年：1%） n=226

販売経路別：電話**4%** n=81 店舗**6%** n=145 （昨年：電話0% n=81 店舗2% n=152）

- ・ 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：17%（昨年：24%） n=226

販売経路別：電話25% n=81 店舗13% n=145 （昨年：電話19% n=81 店舗26% n=152）

7. 連絡先

⑰ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：18%（昨年：20%） n=270

※「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」(9%) 及び「説明がなかった」(10%) の合計

販売経路別：電話21% n=94 店舗17% n=176 （昨年：電話15% n=99 店舗23% n=182）

(参考) FTTHサービスの実地調査(覆面調査)における待ち時間及び契約手続時間

⑱ 店舗における接客前の待ち時間：15分未満 90% n=176

⑲ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：

FTTHサービスの契約のみ：15分以上30分未満20%、30分以上1時間未満32%、1時間以上1時間30分未満20% n=270

○新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために、調査対象の店舗で行われていた取組のうち、「安心して説明を受けることが出来た」と調査員が感じた主な取組

- ・ アクリル板や消毒スプレー、自動検温システムの設置、従業員のマスク着用の徹底、使用後の椅子やテーブルの消毒・清掃など
- ・ 説明を行うスタッフとのソーシャル・ディスタンスの確保

○その他、重要事項の説明を全く行わずに契約手続を進める、という事案も確認された。

◎ FTTHサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括

- 全体傾向を見ると、昨年調査とは調査対象事業者が完全には一致しないものの、昨年の調査結果と比較すると、殆どの項目(解約時にかかる種類を明示した書面の交付、期間拘束なしプラン等の紹介など)で実地調査を行った説明の実施状況が良化している一方、依然として説明状況が不十分であるものが一定数ある(料金プランの説明)等、説明状況が十分とは言いがたい事項がある。

また、販売チャネル別に見た場合、店舗における結果は、初期契約解除の詳細は書面に記載されている旨の説明、利用実態や要望の説明など、多くの項目で説明等がされていないとする割合の改善が見られる。電話(インバウンド)における結果は、多くの項目で昨年調査と同等の結果となっており、店舗における結果と比較すると、期間拘束なしプランの紹介、解約月は日割りがない旨の説明などの項目については、説明等がされていないとする割合が相当に高くなっている。これは、電話における契約の際には、利用者が積極的に説明を求める項目や、利用者が一般的に最も気にすると考えられる直近の通信料金等の項目を重点的に説明することにも一因があるものと考えられる。

- 上記のとおり、全体的にはこれまでの取組の効果が一定出ていると考えられるものの、依然として、期間拘束なしプラン等の紹介、利用実態や要望の説明、設備の撤去工事費の説明など、全体的に説明等がされていないとする割合が高い項目の割合を低下させること、電話において店舗と比較して説明等がされていないとする割合が高い項目について改善を図る必要がある。

- 個別の事業者ごとに見ると、説明等がされていないとする割合が50%以上となっている項目(解約月は日割り無しの説明、解約時費用の種類を明示した書面の交付等など)がある事業者、説明等がされていないとする割合は50%未満ではあるものの全体平均の倍以上となっている項目がある事業者が散見される。前者においては当該項目の説明等が徹底されていない可能性があること、後者においては当該項目の説明等の方法について工夫の余地がある可能性があることから、それぞれ改善に向けた対応を図る必要がある。その他、各調査対象事業者においては、説明の実施状況が悪かった事項等を踏まえ、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を更に進めることが必要と考えられる。

⇒ 本会合後、総務省から各事業者に対し、情報を提供し、対応を求める予定。

MNO・FTTHセット契約の実地調査（覆面調査） 結果の概要

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字(下線)**は実施できていない割合が50%以上の事項
- ・ **橙字(点線)**は実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ **緑字(波線)**は実施できていない割合が10%以下の事項
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)

【MNOサービスの設問】

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：**4%** (昨年：14%) n=48
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：**2%** (昨年：0%) n=46
- ③ 利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された例：15% n=48

2. フィルタリング関係

- ④ 実際に使用する者が申込者自身であるかどうかの確認がなかった例：27% (昨年：16%) n=48
- ⑤ 使用する者が申込者自身であるかどうかの確認があったもののうち、(実際に使用する者が子どもであることを伝えた場合に) フィルタリングの必要性・内容の説明がなかった例：
17% (昨年：19%) n=48
- ⑥ (実際に使用する者が子どもであることを伝えた上で店頭で端末購入までいった場合) **店頭にてフィルタリングを有効化してもらえなかった例：21%** (昨年：12%) n=48

3. 通信利用制限

- ⑦ データ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限にかかること及び通常速度に戻す際の料金の有無や価格を適切に説明されなかった例：27%（昨年：25%）_{n=48}

※「サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった」（4%）及び「説明がなかった」（23%）例の合計割合

4. 通信料金等（月々の費用）

- ⑧ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について適切に説明がなかった例：15%（昨年：16%）_{n=48}

※「総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった」（4%）及び「総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった」（8%）及び「総額と内訳ともに説明がなかった」（2%）例の合計割合

- ⑨ 請求初月に発生する費用（事務手数料 等）について説明がなかった例：4%（昨年：7%）_{n=48}

5. 解約時費用

- ⑩ 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例：2%（昨年：16%）_{n=48}

6. 確認措置

- ⑪ 確認措置について説明がなかった例：8% (昨年：9%) n=48
- ⑫ 確認措置について説明があったもののうち、
 - 契約を解除する場合の申出方法や申し出ることの期間についての説明がなかった例：9% (昨年：13%) n=44
 - 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：0% (昨年：28%) n=40

7. 端末追加購入

- ⑬ 追加でもう1台 (例：タブレット、キッズ携帯等) 購入するよう勧められ、関心を示した場合、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されなかった例：8% (昨年：0%) n=48

◎ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において求められる事項について

- ・ **赤字(下線)**は実施できていない割合が50%以上の事項
- ・ **橙字(点線)**は実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ **緑字(波線)**は実施できていない割合が10%以下の事項
- ・ 数値は各項目に掲げる事例に該当した調査件数の割合(サービス内容等が事業者によって異なるため、項目ごとに母数が異なる)

【FTTHサービスの設問】

1. 料金プラン

- ① 利用実態や要望についての確認がなかった例：21% (昨年：39%) $n=48$
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例：**0%** (昨年：7%) $n=38$
- ③ 期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介がなされなかった例：**48%** (昨年：55%) $n=48$

2. 通信速度

- ④ 通信速度についてベストエフォートである旨(記載されている速度の数値より実際の速度は低下する等)の説明がなかった例：23% (昨年：23%) $n=48$

3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 月額基本料金について説明がなかった例：**4%** (昨年：7%) $n=48$
- ⑥ 光電話の月額料金額について説明がなかった例：17% (昨年：23%) $n=48$
- ⑦ 請求初月に発生する費用※について説明がなかった例：**10%** (昨年：18%) $n=48$
※ 事務手数料、工事費
- ⑧ 毎回請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳※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例：21% (昨年：19%) $n=48$

※「内訳」…月額基本料、光電話の月額料金額及び工事費割賦支払額等

4. 期間拘束・自動更新

- ⑨ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：10% (昨年：18%) n=48
- ⑩ 自動更新について説明がなかった例：21% (昨年：27%) n=48

5. 解約時費用

- ⑪ 解約の際に発生する違約金の説明及びの具体的金額について説明がなかった例：23% (昨年：25%)
n=48
- ※「違約金の説明があったが、具体的な金額及び算定方法の説明はなかった」(10%)及び「違約金の説明がなかった」(13%)の合計
- ⑫ 解約月の基本料金は日割りされない旨の説明がなかった例：0% (昨年：16%) n=18
- ⑬ 解約に伴う工事費等の割賦残債について説明がなかった例：21% (昨年：30%) n=48
- ⑭ 設備の撤去工事費について説明がなかった例：該当なし n=0
- ⑮ 解約時にかかる費用※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例：11% (昨年：37%) n=18

※「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

6. 初期契約解除

- ⑯ 初期契約解除制度について説明がなかった例：15% (昨年：20%) n=48
- ⑰ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- ・ 初期契約解除が可能である期間（書面を受領してから8日間）の説明がなかった例：5% (昨年：3%) n=41
 - ・ 詳細は契約書面に記載されている旨の説明がなかった例：12% (昨年：26%) n=41

7. 連絡先

- ⑱ 契約解除の申込み等を行うための連絡先及び方法について説明がなかった例：12%（昨年：30%）n=48

※「受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった」(4%)及び「説明がなかった」(8%)の合計

(参考) MNO・FTTH同時実施の実地調査(覆面調査)における待ち時間及び契約手続時間

- ⑲ 店舗における接客前の待ち時間：15分未満 94% n=48
- ⑳ 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間：30分以上1時間未満2%、1時間以上1時間30分未満13%、1時間30分以上2時間未満42%、2時間以上2時間30分未満25% n=48

◎ MNO・FTTHサービスセット契約の実地調査(覆面調査)の評価・総括

昨年の調査結果と比較すると、全ての項目で実地調査を行った説明の実施状況が良化又は昨年同様の結果となっているが、依然として説明状況が不十分であるものが一定数あるもの(料金プランについて、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介がなされなかった)等、説明状況が十分とは言いがたい事項がある。

なお、MNO単独及びFTTH単独とセット契約の場合を比較した場合、全ての項目について、各サービス単独の場合とセット契約の場合で有意な差は認められなかった。

各サービス単独の場合とセット契約において結果に差は認められなかった一方で、項目によっては説明状況が十分とは言いがたい事項があることを踏まえ、各調査対象事業者においては、MNO、FTTHそれぞれの評価・総括を踏まえ適切に対応することが必要と考えられる。

参考資料 (MNO)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[料金プラン]

		全体
①【料金プラン選択(適合性原則①)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1.はい	95%
	2.いいえ	5%
	N	166
②【料金プラン選択(適合性原則②)】 (楽天モバイル以外の場合)(Q1で料金プランについて、利用実態や要望について確認があった場合) 料金プランについて、利用実態や要望に応じたデータ通信容量のプランが勧められましたか。 (可能であれば、データ通信を含めてなるべく安く利用したいと表明してください)。	1.利用実態等に応じたプランの案内があった	96%
	2.利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	1%
	3.特定のプランを明示的に案内されなかった(例、プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)	2%
	N	139
③【料金プラン選択(適合性原則③)】利用実態や要望に応じたオプション等の案内がされましたか。	1 利用実態等に応じたオプション等の案内があった	82%
	2 利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された	11%
	3 オプション等の案内はされなかった	7%
	N	166

(注)・数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

・表中の灰色箇所は、

- 質問項目が該当しないもの(例:条件を満たすような利用制限がなされないため、説明不要なもの等)である。

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[フィルタリング関係]

		全体
④【青少年フィルタリング(利用者確認)】 携帯電話の利用者について確認がありましたか。 (端末購入をする場合以外は、利用者確認があった際、(青少年ではない)「自身が利用する」とお伝えください) 「口頭での確認があった」及び「口頭以外での確認があった」の自由記載部分には、具体的にどのような確認があったか記載してください。 ※1,2(択一)	1. 口頭での確認があった(自由記載)	63%
	2. 口頭以外での確認(書面、タブレット、動画、音声ガイダンス等)があった(自由記載)	9%
	3. 確認はなかった	28%
	N	166
⑤【青少年フィルタリング(説明義務)】 (端末購入者に利用者確認があった場合)利用者(青少年)が青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容の説明がありましたか。	1. あった	85%
	2. なかった	15%
	N	55
⑥【青少年フィルタリング(有効化措置義務)】 あなたはフィルタリングサービスを使える状態にしてもらえましたか。	1. はい(無償)	78%
	2. はい(有償)	4%
	3. いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)	15%
	4. いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)	4%
	5. いいえ(自由記載)	0%
	N	55

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[通信速度制限]

		全体
⑦【通信利用制限】 データ通信について、一定期間で一定容量を超える使用を行った利用者に対して速度制限等を実施するなどサービス利用の制限を行っていること及びその内容の説明がありましたか。 ＊楽天の場合は、「パートナー回線エリア」での通信利用制限について、説明があったかを回答してください。	1. サービス利用の制限を行っていること及びその内容について説明があった	77%
	2. サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった	3%
	3. 説明がなかった	20%
	N	166

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[通信料金等 (月々の費用)]

		全体
⑧【月々の料金】 基本使用料に加えてデータ通信料など全てを含めた月々の支払額がどのように説明されましたか。	1. 総額と内訳の説明があった	90%
	2. 総額についての説明はなかったが個々の料金額・代金の説明はあった	5%
	3. 総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった	4%
	4. 総額と内訳ともに説明がなかった	1%
	N	166
⑨【請求初月の費用】 (楽天以外の場合)請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明がありましたか。	1. 説明があった	93%
	2. 説明がなかった	7%
	N	146

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[解約時費用]

					全体
⑩【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、日割りされない月額基本料金、端末残債についての説明はありましたか？	1-1 日割りされない月額基本料金について説明があった				83%
	1-2 日割りされない月額基本料金について説明がなかった				17%
	N				166
	2-1 端末残債について説明があった				82%
	2-2 端末残債について説明がなかった				18%
	N				56

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[確認措置・初期契約解除]

		全体
<p>⑩【確認措置・初期契約解除】</p> <p>1. (楽天モバイル以外の場合) 自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できること(確認措置)の説明がありましたか。 (楽天モバイルの場合) 契約書面の受領日を初日とする8日が経過するまでの間は、相手方である電気通信事業者の合意無く、利用者の都合のみにより契約解除できることの説明はありましたか。</p> <p>2. 【楽天モバイル以外の場合】確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明はありましたか。 【楽天モバイルの場合】初期契約解除により契約を解除する場合の場合の申出方法や申し出る期間についての説明はありましたか。</p> <p>3. 確認措置・初期契約解除について、契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間等の詳細は契約書面にも記載されている旨の説明はありましたか。</p>	1-1.説明があった	90%
	1-2.説明はなかった	10%
	N	166
	2-1 説明があった	94%
	2-2 説明はなかった	6%
	N	150
	3-1 説明があった	90%
	3-2 説明はなかった	10%
	N	141

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[端末追加購入]

				全体
⑫【端末追加購入(料金説明)】 追加でもう1台(例:タブレット、キッズ携帯等)購入するよう勧められた場合、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されましたか。	1.説明された			4%
	2.説明されなかった			7%
	3.端末の追加購入を勧められることがなかった			90%
	N			57

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[端末代金・オプション]

		全体		
<p>⑬【端末代金・オプション】 【以下3社の場合】 以下、各社が提供する端末提供プログラムに関する説明についてお答え下さい。 【NTTドコモの場合】「いつでもカエドキプログラム」「スマホおかせしプログラム」等(機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(旧機種を回収すること)の説明がありましたか。 【KDDIの場合】「スマホトクするプログラム」等(機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(旧機種を回収すること)の説明がありましたか。 【ソフトバンクの場合】「新トクするサポート」((次の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(機種変更時に旧機種を回収すること、指定の機種にのみ変更可能であること等)の説明がありましたか。</p>	1.(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件の全ての説明があった			28%
	2.(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった			2%
	3.(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった			2%
	4.プログラムを勧められることがなかった			69%
	N			127

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[接客時間]

		全体
⑭【待機時間(待ち時間)】 受付から販売員との接触(説明開始)までのおおよその時間を教えてください。	1.15分未満	94%
	2.15分以上30分未満	5%
	3.30分以上1時間未満	1%
	4.1時間以上1時間30分未満	0%
	5.1時間30分以上2時間未満	1%
	6.2時間以上2時間30分未満	0%
	7.2時間30分以上3時間未満	0%
	8.3時間以上	0%
	N	166
⑮【接客時間(説明時間)】 (MNO契約のみ)販売員との接触(説明開始)から手続終了までのおおよその時間を教えてください。 ※販売員と接触し、商品案内を聞く、利用実態のヒアリングを受けるといった時点から調査終了までの時間をお答えください。	1.15分未満	0%
	2.15分以上30分未満	5%
	3.30分以上1時間未満	48%
	4.1時間以上1時間30分未満	19%
	5.1時間30分以上2時間未満	14%
	6.2時間以上2時間30分未満	8%
	7.2時間30分以上3時間未満	5%
	8.3時間以上	2%
N	166	

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[重要事項説明]

		全体			
⑩【重要事項説明】 重要事項説明はありましたか。	1. 説明があった				95%
	2. 説明はなかった				5%
	N				166

[チェックシートによる確認]

		全体			
⑪【チェックシート】 説明の最後にチェックシート等により、必要な説明を実施したことや説明内容を理解していることについての確認がありましたか。	1. チェックシート等による確認があり、内容を確認した上で自分で直接チェックをした				80%
	2. チェックシート等による確認があり、内容について理解していることの口頭確認があった上でスタッフが代わりにチェックした				4%
	3. チェックシート等による確認があったが、内容について理解していることの口頭確認はなく、スタッフによりチェックされた				0%
	4. チェックシート等による確認はなかった				17%
	N				166

参考資料 (FTTH)

[料金プラン]

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
①【料金プラン選択(適合性原則)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1.はい	67%
	2.いいえ	33%
	N	270
②【料金プラン選択(適合性原則2)】 利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	1.利用実態等に応じたプランの案内があった	89%
	2.利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	6%
	3.特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)	4%
	N	180
③【料金プラン選択(縛りなし)】 期間拘束がないまたは自動更新のない料金プランの紹介がありましたか。	1.あった	58%
	2.なかった	42%
	N	210

(注)・数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

・表中の灰色箇所は、

- 質問項目が該当しないもの(例:条件を満たすような利用制限がなされないため、説明不要なもの 等)である。

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[通信速度]

													全体
④【品質(ベストエフォート)】 伝送速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する場 合がある旨の説明がありましたか。 ※ベストエフォート:インターネット 接続サービスにおいて、最も通信 状態が良好な時の通信速度や品 質のことであり、速度や品質の保 証がないサービス形態のこと。	1.あった												79%
	2.なかった												21%
	N												270

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[通信料金等(月々の費用)]

		全体
⑤～⑦【通信料金等(月々の費用)】月々の通信料金の支払額に加え、付加サービスの料金などそれぞれの月々の支払額がどのように説明されましたか。	1-1.月額基本料金額の説明があった	97%
	1-2.月額基本料金額の説明がなかった	3%
	N	270
	2-1.光電話の月額料金額の説明があった	92%
	2-2.光電話の月額料金額の説明がなかった	8%
	N	270
	3-1.請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料、工事費)について説明があった	95%
	3-2.請求初月のみに発生する費用について説明がなかった	5%
	N	270
	⑧【通信料金等(月々の費用の説明方法)】先ほどお答えいただいた月々の費用(月額基本料額、光電話の月額料金額、請求初月のみに発生する事務手数料や工事費用など)について、請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	1.それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があり、その後、更に、支払総額とその内訳について一括して説明があった。
	2.それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があったが、支払総額とその内訳について一括した説明はなかった。	17%
	N	270

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[契約解除]

		全体
⑨【契約解除(更新月)】 通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間(例:2年等)についての説明がありましたか。	1.期間拘束及びその期間について説明があった	88%
	2.期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった。	3%
	3.説明がなかった	9%
	N	270
⑩【契約解除(自動更新)】 通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1.あった	80%
	2.なかった	20%
	N	240

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[解約時費用1]

		全体
⑪～⑬【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、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についてどのように説明がありましたか。	1-1.違約金があることについて説明があり、その具体的な金額又は算定方法の説明があった	82%
	1-2.違約金の説明があったが、具体的な金額の説明及び算定方法の説明はなかった	10%
	1-3.違約金の説明がなかった	8%
	N	270
	2-1.日割りされない月額基本料金について説明があった	71%
	2-2.日割りされない月額基本料金について説明がなかった	29%
	N	140
	3-1.工事費等の割賦残債等についての説明があった	71%
	3-2.工事費等の割賦残債等についての説明がなかった	29%
	N	270

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[解約時費用2]

											全体
⑭【契約解除(解約時費用の説明方法)】先ほどお答え頂いた契約解除をした場合にかかる費用<違約金><日割りされない月額料金><工事費の割賦残債><撤去工事費>等に関して、集中的に一括してこれらの種類を明示し、これを記載した説明書面等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	1.説明された(または資料を提示された)										71%
	2.説明されなかった(資料も提示されなかった)										29%
	N										140

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[初期契約解除]

		全体									
⑮～⑯【初期契約解除】 契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明はどのように行われましたか。	1-1.初期契約解除が可能である旨の説明があった	84%									
	1-2.初期契約解除が可能である旨の説明はなかった	16%									
	N	270									
	上記で1-1を選択した場合										
	2-1.初期契約解除が可能である期間(契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間)の説明があった	95%									
	2-2.初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった	5%									
	N	226									
	上記で1-1を選択した場合										
	3-1.詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった	83%									
	3-2.詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった	17%									
	N	226									

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[待ち時間及び説明時間]

		全体										
⑩【接客時間(待ち時間)】受付から販売員との接触(説明開始)までのおおよその時間を教えてください。	1.15分未満	90%										
	2.15分以上30分未満	7%										
	3.30分以上1時間未満	3%										
	4.1時間以上1時間30分未満	1%										
	5.1時間30分以上2時間未満	0%										
	6.2時間以上2時間30分未満	0%										
	7.2時間30分以上3時間未満	0%										
	8.3時間以上	0%										
	N	176										
⑪【接客時間(説明時間)】販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間を教えてください。 *販売員と接触し、商品案内を聞く、利用実態のヒアリングを受けるといった時点から調査終了までの時間をお答えください。	1.15分未満	3%										
	2.15分以上30分未満	20%										
	3.30分以上1時間未満	32%										
	4.1時間以上1時間30分未満	20%										
	5.1時間30分以上2時間未満	15%										
	6.2時間以上2時間30分未満	6%										
	7.2時間30分以上3時間未満	3%										
	8.3時間以上	2%										
	N	270										

参考資料 (MNO・FTTH)

※調査においては、MNOの説明を受けた後に、FTTHの説明を受けている。

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[料金プラン]

		全体
①【料金プラン選択(適合性原則①)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1.はい	96%
	2.いいえ	4%
	N	48
②【料金プラン選択(適合性原則②)】 (楽天モバイル以外の場合)(Q1で料金プランについて、利用実態や要望について確認があった場合) 料金プランについて、利用実態や要望に応じたデータ通信容量のプランが勧められましたか。 (可能であれば、データ通信を含めてなるべく安く利用したいと表明してください)。	1.利用実態等に応じたプランの案内があった	94%
	2.利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	2%
	3.特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶように案内された)	4%
	N	46
③【料金プラン選択(適合性原則③)】利用実態や要望に応じたオプション等の案内がされましたか。	1 利用実態等に応じたオプション等の案内があった	79%
	2 利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された	15%
	3 オプション等の案内はされなかった	6%
	N	48

(注)・数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

・表中の灰色箇所は、

- 質問項目が該当しないもの(例:条件を満たすような利用制限がなされないため、説明不要なもの等)である。

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[フィルタリング関係]

		全体
④【青少年フィルタリング(利用者確認)】 携帯電話の利用者について確認がありましたか。 (端末購入をする場合以外は、利用者確認があった際、(青少年ではない)「自身が利用する」とお伝えください) 「口頭での確認があった」及び「口頭以外での確認があった」の自由記載部分には、具体的にどのような確認があったか記載してください。	1. 口頭での確認があった	69%
	2. 口頭以外での確認(書面、タブレット、動画、音声ガイダンス等)があった	4%
	3. 確認はなかった	27%
	N	48
⑤【青少年フィルタリング(説明義務)】 利用者(青少年)が青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容(店頭において特段の手続等無しに、フィルタリングサービスが自動有効化される場合はその旨も含む)の説明がありましたか。	1. あった	83%
	2. なかった	17%
	N	48
⑥【青少年フィルタリング(有効化措置義務)】 あなたはフィルタリングサービスを使える状態にしてもらえましたか。	1. はい(無償)	79%
	2. はい(有償)	0%
	3. いいえ(自分で設定するように言われ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)	17%
	4. いいえ(自分で設定するように言われ、それ以上の説明はなかった)	4%
	5. いいえ(自由記載)	0%
N	48	

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[通信速度制限]

		全体
<p>⑦【通信利用制限】 データ通信について、一定期間で一定容量を超える使用を行った利用者に対して速度制限等を実施するなどサービス利用の制限を行っていること及びその内容の説明がありましたか。 *楽天の場合は、「パートナー回線エリア」での通信利用制限について、説明があったかを回答してください。</p>	1. サービス利用の制限を行っていること及びその内容について説明があった	73%
	2. サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった	4%
	3. 説明がなかった	23%
	N	48

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[通信料金等 (月々の費用)]

		全体	
<p>⑧【月々の料金】 基本使用料に加えてデータ通信料など全てを含めた月々の支払額がどのように説明されましたか。</p>	1.総額と内訳の説明があった		85%
	2.総額についての説明はなかったが、個々の料金額・代金の説明はあった		4%
	3.総額についての説明はあったが、個々の料金額・代金の説明はなかった		8%
	4.総額と内訳ともに説明がなかった		2%
	N		48
<p>⑨【請求初月の費用】 (楽天以外の場合)請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料等)について説明がありましたか。</p>	1. 説明があった		96%
	2. 説明がなかった		4%
	N		48

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[解約時費用]

		全体	
⑩【契約解除(解約時費用)】 契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、日割りされない月額基本料金、端末残債についての説明はありましたか？	1-1 日割りされない月額基本料金について説明があった	98%	
	1-2 日割りされない月額基本料金について説明がなかった	2%	
	N	48	

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[確認措置・初期契約解除]

		全体
①【確認措置】 1.(楽天モバイル以外の場合)自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できることの説明はありましたか。 (楽天モバイルの場合)契約書面の受領日を初日とする8日(※)が経過するまでの間は、相手方である電気通信事業者の合意無く、利用者の都合のみにより契約解除できることの説明はありましたか。 2.【楽天モバイル以外の場合】確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明はありましたか。 【楽天モバイルの場合】初期契約解除により契約を解除する場合の場合の申出方法や申し出る期間についての説明はありましたか。 3.確認措置・初期契約解除について、契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間等の詳細は契約書面にも記載されている旨の説明はありましたか。	1-1.説明があった	92%
	1-2.説明はなかった	8%
	N	48
	2-1 説明があった	91%
	2-2 説明はなかった	9%
	N	44
	3-1 説明があった	100%
	3-2 説明はなかった	0%
	N	40

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[端末追加購入]

		全体
⑫【端末追加購入(料金説明)】 追加でもう1台(例:タブレット、キッズ携帯等)購入するよう勧められ、関心を示した場合に、その端末の購入に伴い通信料金が発生することが説明されましたか。	1.説明された	4%
	2.説明されなかった	8%
	3.端末の追加購入を勧められることがなかった	88%
	N	48

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[端末代金・オプション]

		全体
<p>⑬【端末代金・オプション】</p> <p>【NTTドコモの場合】「いつでもカエドキプログラム」「スマホおかせしプログラム」等(機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(旧機種を回収すること)の説明がありましたか。</p> <p>【KDDIの場合】「スマホトクするプログラム」等(機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(旧機種を回収すること)の説明がありましたか。</p> <p>【ソフトバンクの場合】「新トクするサポート」((次回の機種変更を見込んだ)機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム)について、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件(機種変更時に旧機種を回収すること、指定の機種にのみ変更可能であること等)の説明がありましたか。</p>	1.(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件の全ての説明があった	15%
	2.(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった	2%
	3.(プログラムを勧められた場合)プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった	2%
	4.プログラムを勧められることがなかった	81%
	N	48

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[重要事項説明]

		全体	
⑭【重要事項説明】 重要事項説明はありましたか。	1. 説明があった		92%
	2. 説明はなかった		8%
	N		48

[チェックシートによる確認]

		全体	
⑮【チェックシート】 説明の最後にチェックシート等により、必要な説明を実施したことや説明内容を理解していることについての確認がありましたか。	1. チェックシート等による確認があり、内容を確認した上で自分で直接チェックをした		85%
	2. チェックシート等による確認があり、内容について理解していることの口頭確認があった上でスタッフが代わりにチェックした		4%
	3. チェックシート等による確認があったが内容について理解していることの口頭確認はなく、スタッフによりチェックされた		0%
	4. チェックシート等による確認はなかった		10%
	N		48

◎ 実施状況が、全体的に特に悪かった事項又は(特に悪かったとは言えないが)各事業者においては特に留意すべき事項

[料金プラン]

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体	
①【料金プラン選択(適合性原則)】 料金プランについて、利用実態や要望について確認がありましたか。	1.はい		79%
	2.いいえ		21%
	N		48
②【料金プラン選択(適合性原則②)】 利用実態や要望に応じた料金プランの案内がありましたか。	1.利用実態等に応じたプランの案内があった		97%
	2.利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された		0%
	3.特定のプランを明示的に案内されなかった(例:プラン表が提示され、この中から希望のものを選ぶようにと案内された)		3%
N		38	
③【料金プラン選択(縛りなし)】 期間拘束がないまたは自動更新のない料金プランの紹介がありましたか。	1.あった		52%
	2.なかった		48%
	N		48

(注)・数値は、小数点第1位を四捨五入した数値のため、内訳の合計が100パーセントにならないことがある。

・表中の灰色箇所は、

- 質問項目が該当しないもの(例:条件を満たすような利用制限がなされないため、説明不要なもの等)である。

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[通信速度]

		全体	
④【品質(ベストエフォート)】 伝送速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する場合がある旨の説明がありましたか。※ベストエフォート:インターネット接続サービスにおいて、最も通信状態が良好な時の通信速度や品質のことであり、速度や品質の保証がないサービス形態のこと。	1.あった		77%
	2.なかった		23%
	N		48

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[通信料金等(月々の費用)]

		全体
⑤～⑦【通信料金等(月々の費用)】 月々の通信料金の支払額に加え、付加サービスの料金などそれぞれの月々の支払額がどのように説明されましたか。	1-1.月額基本料金額の説明があった	96%
	1-2.月額基本料金額の説明がなかった	4%
	N	48
	2-1.光電話の月額料金額の説明があった	83%
	2-2.光電話の月額料金額の説明がなかった	17%
	N	48
	3-1.請求初月のみに発生する費用(例:事務手数料、工事費)について説明があった	90%
	3-2.請求初月のみに発生する費用について説明がなかった	10%
	N	48
⑧【通信料金等(月々の費用の説明方法)】 先ほどお答えいただいた月々の費用(月額基本料額、光電話の月額料金額、請求初月のみに発生する事務手数料や工事費用など)について、請求されることが見込まれる総支払額及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	1.それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があり、その後、更に、支払総額とその内訳について一括して説明があった。	79%
	2.それぞれの費用についてそれに応じた項目説明の際に説明があったが、支払総額とその内訳について一括した説明はなかった。	21%
	N	48

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[契約解除]

		全体		
⑨【契約解除(更新月)】 通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間(例:2年等)についての説明がありましたか。	1.期間拘束及びその期間について説明があった			88%
	2.期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった。			0%
	3.説明がなかった			10%
	N			48
⑩【契約解除(自動更新)】 通信料金プランについて、一定の契約期間(例:2年等)後には、申し出ない限り自動で契約が更新されることの説明がありましたか。	1.あった			79%
	2.なかった			21%
	N			48

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[解約時費用1]

		全体
<p>⑪～⑭【契約解除(解約時費用)】</p> <p>契約解除をした場合に支払いを要する可能性のある、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についてどのように説明がありましたか。</p>	1-1.違約金があることについて説明があり、その具体的な金額又は算定方法の説明があった	77%
	1-2.違約金の説明があったが、具体的な金額の説明及び算定方法の説明はなかった	10%
	1-3.違約金の説明がなかった	13%
	N	48
	2-1.日割りされない月額基本料金について説明があった	100%
	2-2.日割りされない月額基本料金について説明がなかった	0%
	N	18
	3-1.工事費等の割賦残債についての説明があった	79%
	3-2.工事費等の割賦残債についての説明がなかった	21%
	N	48
	4-1.(3とは別途)撤去工事費についての説明があった	
	4-2.撤去工事費についての説明がなかった	
	N	

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[解約時費用2]

					全体
⑮【契約解除(解約時費用の説明方法)】先ほどお答え頂いた契約解除をした場合にかかる費用<違約金><日割りされない月額料金><工事費の割賦残債><撤去工事費>等に関して、集中的に一括してこれらの種類を明示し、これを記載した説明書面等を交付する(メモをとらせる等を含む)等の説明が行われましたか。	1.説明された(または資料を提示された)				89%
	2.説明されなかった(資料も提示されなかった)				11%
	N				

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[初期契約解除]

		全体	
⑩～⑰【初期契約解除】 契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができること(初期契約解除)の説明はどのように行われましたか。	1-1.初期契約解除が可能である旨の説明があった		85%
	1-2.初期契約解除が可能である旨の説明はなかった		15%
	N		48
	上記で1-1を選択した場合		
	2-1.初期契約解除が可能である期間(契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間)の説明があった		95%
	2-2.初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった		5%
	N		41
	上記で1-1を選択した場合		
	3-1.詳細は契約書面に記載されている旨の説明があった		88%
	3-2.詳細は契約書面に記載されている旨の説明はなかった		12%
	N		41

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[連絡先]

		全体	
⑱【連絡先】 契約申込みの取消し、 契約解除の申込みや問い合わせ、苦 情を伝えるための連絡先について、ど のように説明がありましたか。	1.受付方法(電話、メール等)及びそ の具体的連絡先(電話番号、メールア ドレス等)についての説明(書面等の 記載部分を具体的に示しここに記載 がある旨の説明を行うことを含む)が あった		88%
	2.受付方法について説明があつたが、 具体的連絡先についての説明はな かった		4%
	3.説明がなかった		8%
	N		48

※ 調査対象事業者名は構成員限り

[待ち時間及び説明時間]

		全体	
⑱【接客時間(待ち時間)】 受付から販売員との接触(説明開始)までのおおよその時間を教えてください。	1.15分未満		94%
	2.15分以上30分未満		6%
	3.30分以上1時間未満		0%
	4.1時間以上1時間30分未満		0%
	5.1時間30分以上2時間未満		0%
	6.2時間以上2時間30分未満		0%
	7.2時間30分以上3時間未満		0%
	8.3時間以上		0%
	N		48
⑳【接客時間(説明時間)】 販売員との接触から手続き終了までのおおよその時間を教えてください。 ＊販売員と接触し、商品案内を聞く、利用実態のヒアリングを受けるといった時点から調査終了までの時間をお答えください。	1.15分未満		0%
	2.15分以上30分未満		0%
	3.30分以上1時間未満		2%
	4.1時間以上1時間30分未満		13%
	5.1時間30分以上2時間未満		42%
	6.2時間以上2時間30分未満		25%
	7.2時間30分以上3時間未満		15%
	8.3時間以上		4%
	N		48