

# 2022年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング (評価・総括)(案)

## (目 次)

○ 制度面における対応状況 .....	2
○ 今後の対応・取組の方向性等 .....	5

## (参考資料)

○ モニタリングの対象・方法 .....	12
○ 苦情等傾向分析 .....	14
○ 随時調査の実施状況 .....	18
○ 定期調査(実地調査)の結果 .....	20
○ 通信サービスのWEBでの契約に関する利用者アンケートの 主な結果 .....	25

# 制度面における対応状況

## 第1章 令和元年改正電気通信事業法(消費者保護ルール関係)の施行状況と評価

### (1) 電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化

- 事業者・販売代理店の勧誘の適正化についての制度改革は、通信市場全般の苦情等の動向を踏まえると一定の効果が出ているものと評価できるため、現時点において、直ちに追加の制度改革を講じる必要性は低い。
- しかしながら、一定数の苦情は未だに継続していることを踏まえると、引き続き、これらの不適切事例についての執行強化や事業者のさらなる自主的取組を促すことで法遵守の徹底を図るべき。
- 加えて、定期的なモニタリングを続け、事業者・販売代理店の勧誘の適正化等の苦情の動向、新たな苦情の動向を把握し、必要に応じて執行の工夫、追加の制度改革を検討するべき。

### (2) 販売代理店への届出制度の導入

- 総務省による販売代理店の情報等の把握及び法執行等の円滑化という観点から効果が出ていること、利用者による情報の把握に有効であることから、届出制度そのものを抜本的に見直す必要はない。
- 一方で、これまでに明らかになった課題(一部販売代理店のリテラシー不足、代理店起因の相当数の苦情、変更届出等の不徹底、行政の維持管理コストの増大)等を踏まえ、代理店指導監督義務のうち、代理店に必要な能力等や委託状況を把握するための措置についての具体化や届出情報の公表内容に例えば「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者」の情報を加える等、制度・運用面での改善を図る必要がある。

### (3) 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

- 省令による禁止行為の追加については、令和4年夏に関係省令が施行されたばかりであることを踏まえ、状況を注視すべき。
- 所要の額を超える金額を請求することを禁止する規定(施行規則第22条の2の13の2第2号)の既往契約への適用に係る特例について、実態を検証し、必要に応じて所要の措置を講じるべき。

## 第2章 2. 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」関係

### (1) MNOの販売代理店における業務の適正性の確保

- 総務省は、適合性の原則に反する、類似の違反行為を販売代理店が広汎に行っていることが認められる場合等については、携帯電話事業者各社の指導等措置義務(事例に応じた媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置を講じる等)が適切に講じられているかが問題になりうることをガイドライン等で明示すべき。
- 携帯電話事業者各社は、販売代理店の業務状況、利用者からの苦情等を定期的に把握して、実態の改善のために必要な対応を講じ、指導等措置義務が充足されているかを定期的に確認すべき。その他、携帯電話事業者各社と販売代理店間の実質的なコミュニケーション改善のために、携帯電話事業者各社は協議の仕組みの更なる改善(例:情報共有の更なる前倒し、携帯各社の施策に反映された意見の代理店等への共有、意見集約の仕組みのさらなる改善等)を検討すべき。
- 全携協は、業界団体として積極的な役割を果たす余地がないか検討すべき。
- 上記について、対応の状況を事後的に検証し、実態の改善状況、更なる深掘りの必要性について検討する。

### (2) 苦情相談の処理における体制の強化

- 各事業者団体において、「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」報告書を踏まえた検討会提言等に基本的に沿う形で検討等がなされており、まずは各事業者団体における取組の状況及び効果を注視し、今後、期待する効果が得られるか、中立的かつ透明なプロセスでの効果検証を行うことが今後必要である。更に、事例の蓄積と効果の検証を通じ、電気通信分野の苦情相談処理体制のあるべき姿を見出すことが期待される。

# 今後の対応・取組の方向性等

## 【MNOサービス】

1. MNOサービスに関する苦情相談の総件数(推定)は、2022年度は、前年度に比べ、減少(7.0%)しているが、これは苦情相談の総件数(推定)自体が減少した影響も大きいと考えられる。苦情相談総受付件数に占めるMNOサービスの比率(26.3%)は、他サービスに比べて契約数が多いこともあり、引き続き高い。
2. 苦情相談の発生チャネルの割合は、「店舗」が大きな割合を占めている(40.0%)。苦情相談の項目・観点の割合は、「勧められて事業者等を変更/新規に契約」(27.5%)、「通信料金の支払い(心当たりのない請求等)」(24.5%)の割合が増加しており、全体に占める割合はそれぞれ1番目、2番目となっている。また、2022年度下半期は「契約初期」(30.4%)に生じた苦情相談が最も高い割合を占めており、同年度上半期と比べて6.8%増加している。
3. 各事業者及び関係事業者団体においては、苦情相談総受付件数に占めるMNOサービスの比率が最も高いことを踏まえ、引き続き苦情相談の縮減に向け、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び利用者保護に資する自主的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時に見直しを行っていくことが必要である。また、実地調査で不十分であった点については十分に配慮して対応していくことが必要である。
4. 取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が高い傾向となっている点を踏まえた上で、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。

## 【具体的な取組】

- ① 60代以上の高齢者からの苦情相談割合が相対的に高いことを踏まえ、MNO及び(一社)全国携帯電話販売代理店協会においては、現在も(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。
- ② 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・観点の苦情及び「契約初期」に生じた苦情の割合が増加傾向にあることを踏まえ、特に店舗における勧誘時・契約時の各種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。加えていわゆる出張販売については、乗換等に関する苦情の割合が特に高いことを踏まえ、より効果的な取組が求められる。
- ③ 「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。

## 【MVNOサービス】

1. MVNOの苦情相談の総件数(推定)は、2022年度は、2021年度に比べ増加(28.7%)している。また、2021年度と比較して、MVNOの苦情相談の総件数に占めるデータ通信専用サービスの割合は約20ポイント減少したが依然として全体の60%を占める。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での実地調査(覆面調査)や苦情等傾向分析の結果やその指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。
3. MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、「解約の条件・方法」(38.7%)、「勧められて事業者等を変更/新規に契約」(30.4%)、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(21.6%)などに関する苦情相談が引き続き多いことや、高齢者(70代以上)の苦情相談が急増したこと等を踏まえ、利用者への分かりやすい説明や更なる周知等丁寧な対応が必要である。また、実地調査で不十分であった点については十分に配慮して対応していくことが必要である。

### 【具体的な取組】

- ① (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、2023年2月21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。
- ② 通信速度に係る苦情相談の割合に改善が見られるものの、一定程度存在することも踏まえ、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。
- ③ 「青少年のICT活用のためのリテラシー向上に関するワーキンググループ」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。
- ④ (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2022年度において音声通話付サービスの苦情相談件数が増加したことや、高齢者(70代以上)の苦情相談が急増した状況を踏まえると、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等を行うことを通じて、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。



## 【FTTHサービス】

1. 苦情相談の総件数（推定）は、2022年度は、前年度に比べ、同程度の水準（4.7％減）で推移しており、2019年度以降減少しているものの、苦情相談総受付件数に占めるFTTHサービスの比率は依然として高い（24.7％）。
2. 苦情相談については、電話勧誘を発生チャネルとするものの割合は前年度と比べ低下する等、少なくとも2017年度以降減少傾向にあるが、依然として最も大きい割合（32.5％）を占める状況が続いている。今年度も昨年度に引き続き電話勧誘のみに加え、FTTH全体についての苦情分析も行ったが、苦情相談の内容に関する傾向に目立った変化は見られず、引き続き「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最も多い。電話勧誘に関しては、2022年7月以降の勧誘については、説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化する等の制度改正を行ったが、施行後一定の期間を経過した2023年度以降も引き続きその影響も含め動向を注視することが必要である。また、訪問販売を発生チャネルとするものが2022年度においても12.7％と一定の割合を占めており、内容も「勧められて事業者等を乗換/新規契約」に関するものが大部分を占めており、今後の動向を注視する必要がある。
3. 各事業者及び関係事業者団体においては、引き続き多数の苦情相談が寄せられていることを踏まえ、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び更なる利用者保護に向けた自主的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。また、実地調査で不十分であった点については十分に配慮して対応していくことが必要である。
4. 取組に当たっては、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。

### （具体的な取組）

- ① （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、加盟事業者において制度改正を踏まえた対応を実施済みとの報告があった。本取組は説明書面を交付した上で提供条件の説明を行うことの義務化に対応したものであり、高齢者以外に対しても電話勧誘が一定程度存在するため、（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徹底されるよう努めることが求められる。また、両団体において、訪問販売に関する苦情の縮減に向けた取組の検討が求められる。
- ② （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。

## 【分離型ISPサービス】

1. 苦情相談の総件数（推定）は、2022年度は、前年度に比べ減少（17.5％）している。各事業者及び事業者団体においては、利用者保護に向けた自主的な取組を引き続き実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。

### （具体的な取組）

利用者の「解約忘れ」に関して、分離型ISPサービスは、FTTHサービスとのセットで契約されることが多く、利用者がFTTHサービスを解約してもプロバイダの解約は忘れただまになるという苦情相談が一定数確認されることから、（一社）日本インターネットプロバイダー協会においては、「解約忘れ」を防ぐような取組を検討することが期待される。

## 【ケーブルテレビインターネットサービス】

1. 苦情相談の総件数（推定）は、2022年度は、前年度に比べ増加（44.2％）している。これまで苦情相談の要因となったチャネルとして高い割合を示していた訪問販売の割合は、前年度（上半期30.4％、下半期29.3％）に引き続き2～3割程度（上半期22.8％、下半期29.5％）を占める。これは新型コロナウイルス感染症拡大の影響による訪問販売の抑制が、元の状況に戻ったことが一因にあると考えられる。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での苦情等傾向分析の結果等を踏まえた取組を実施するとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。

### （具体的な取組）

新型コロナウイルス感染症の感染状況が収束してきている状況、訪問販売の再開による活発化が想定される。（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。

## 【その他総務省に求められる事項】

1. 総務省においては、各事業者団体等の取組促進のための助言等のほか、苦情等傾向分析結果等も踏まえて、各事業者等の消費者保護ルール<sup>（注）</sup>の運用状況を注視していくとともに、必要に応じた調査、指導等、個別の事案に対しても引き続き適切に対応していくことが必要である。
2. また、「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月改正省令等施行）後の消費者保護ルールの遵守状況等について注視し、必要に応じて電気通信事業者及び販売代理店への調査、指導等の対応を行うことで、制度の実効性の確保を図ることが必要である。
3. さらに、各サービス毎に苦情の発生時期として解約時、要望内容として契約解約等に関する要望が高い等、解約に当たっての苦情等が高い傾向が続いており、2022年の制度改正において解約に関するルール等が整備されたことから、解約の手續等に関する各社の取組状況を調査することが必要である。

## 1. 苦情等傾向分析 ※ 必要に応じ、分析方法等について整理を実施

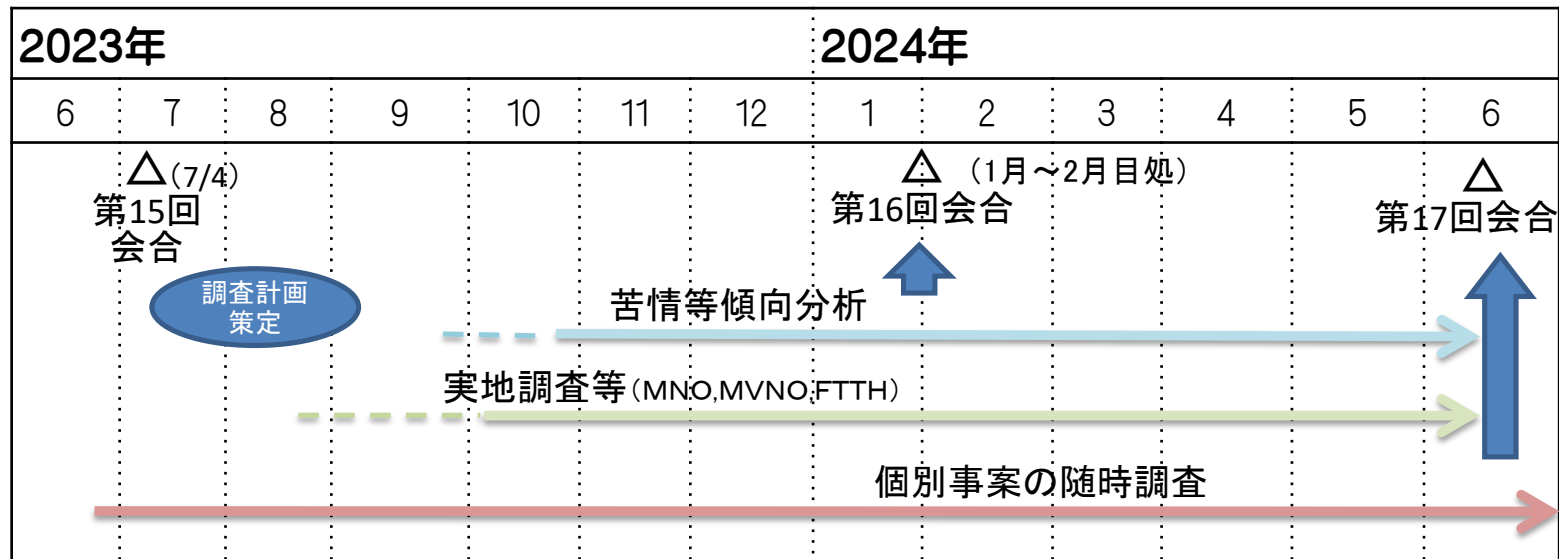
- ① 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施。
- ② 関係事業者団体に引き続き協力を依頼。

## 2. 実地調査等 ※ 必要に応じ、調査対象サービスや調査方法について追加等を実施

基本的には、引き続き、定点観測として実施。なお、実施に当たっては制度改正(2022年2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行。また、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」を踏まえ今後予定される制度改正等を含む。)後の消費者保護ルールも踏まえ、事業者へのヒアリング調査等を通じて消費者保護ルールの実施状況を把握することとする。

## 3. 2022年度モニタリングにおける指摘事項のフォローアップ等

指摘事項に係る事業者、事業団体における取組のフォローアップ、自主的改善提案とその対応状況等の把握。



**（参考資料）**

# モニタリングの対象・方法

# モニタリングの対象・方法

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング2022年度調査計画」(2022年9月7日策定・公表)に基づき、次の方法等により、調査・分析等を実施した。

## 1. 苦情等傾向分析

- 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービスに係る苦情相談の総件数を把握するほか、その内容の記録を総務省において設定した共通の分類項目により分類・整理。
- 具体的には、サービス種類(MNOかFTTHか等)、発生チャネル(店舗か電話勧誘か等)、発生要因(通信料金・割引の説明不足かどうか等)、発生時期(契約初期かどうか等)などの項目を設定。

※苦情相談等の状況を踏まえた総務省による個別事案の随時調査の状況も踏まえて検討を実施。

## 2. 定期調査(計18社<sup>※1</sup>の電気通信事業者が対象<sup>※2</sup>)

サービス種類	主な調査手法	選定の基準等	対象事業者
①MNOサービス	・サービス提供形態等をヒアリングにより把握 ・説明義務の履行状況等を実地調査により把握	全国的な事業者全て	4社
②MVNOサービス		契約数の多い事業者から、契約数の累積合計が市場の約60%になるように選定	10社
③FTTHサービス		契約数の累積合計が市場の約80%になるように選定の上、調査が可能な事業者 <sup>※3</sup> を選定	11社

※1：サービス種類間で重複があるため各サービス種類の単純合計とはならない。

※2：説明義務が適用されない法人契約等を主体とするサービス(事業者)は除く。

※3：店舗や、電話(インバウンド)での申込みが可能な事業者。

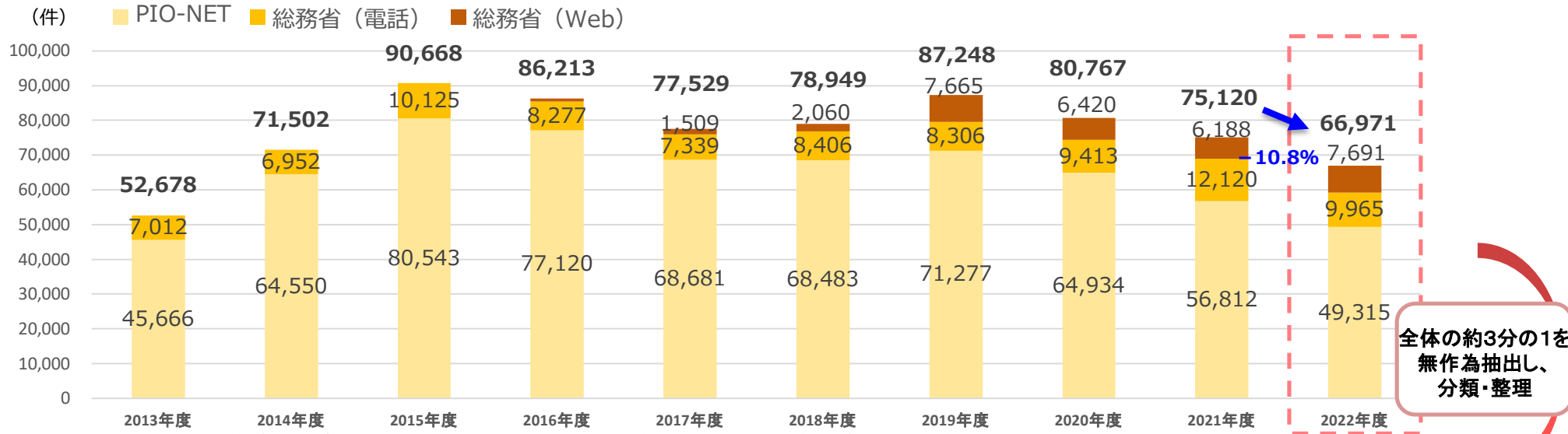
# 苦情等傾向分析



# 電気通信サービスに係る苦情相談件数等

15

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



全体の約3分の1を  
無作為抽出し、  
分類・整理

※1 PIO-NET受付分については、各年度とも翌年度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あり)

※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 移动通信サービス」、「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。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうちの事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを集計対象としている。

※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。

※4 2021年度と同様の基準で集計した場合、PIO-NETに寄せられた苦情は47,747件。

<参考>

契約数(2023.3末時点)

MNOサービス

前年度件数比  
(▲4.7%)

26.3%

1億8,068万  
(前年同期:1億7,687万)

FTTHサービス

(▲7.0%)

24.7%

3,807万  
(前年同期:3,691万)

MVNOサービス

(▲28.7%)

データ専用  
4.2%

音声付等  
3.0%

7.6%

3,016万  
(同:2,654万)

データ通信専用:▲1.3%  
音声通話付等:148.9%

プロバイダサービス

(▲17.5%)

2.6%

—

ケーブルテレビイン  
ターネットサービス

(▲44.2%)

0.9%

457万  
(同:454万)

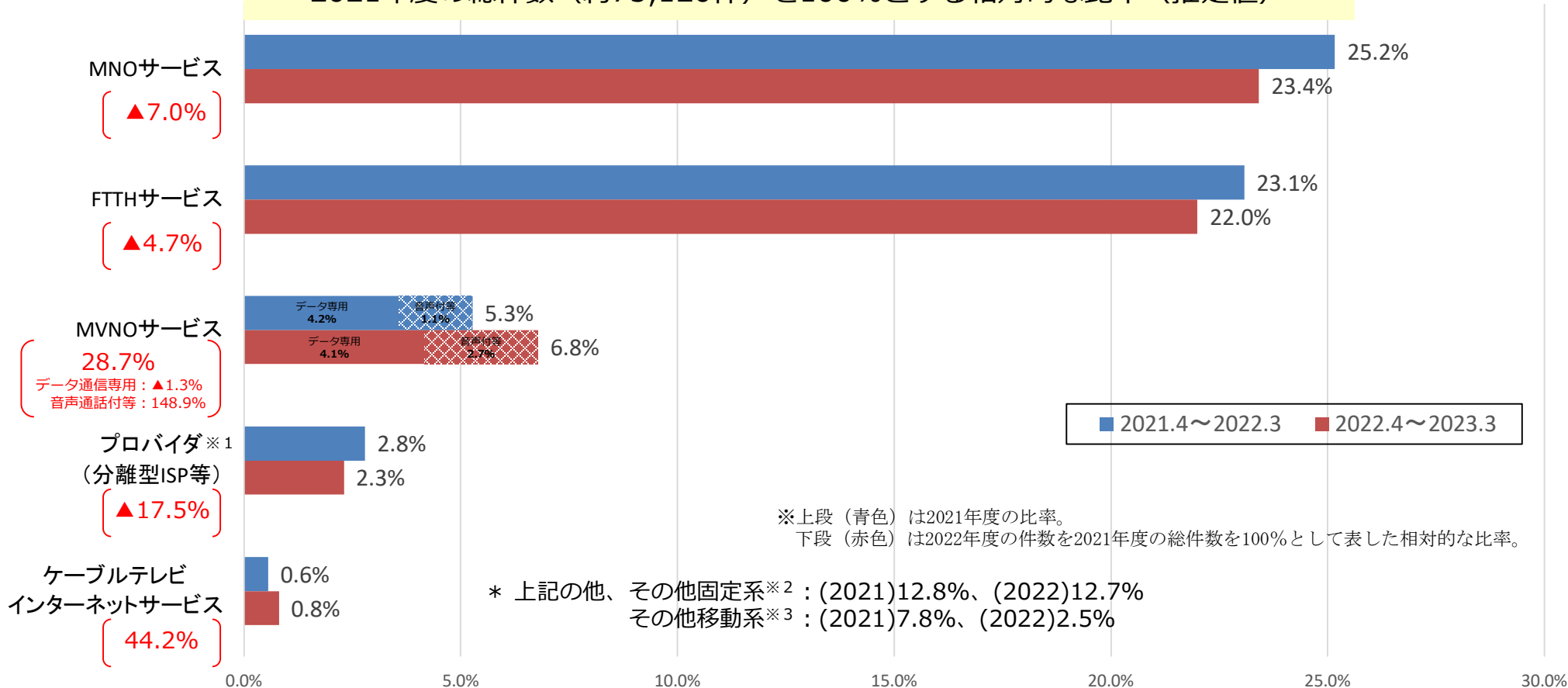


# サービス種類別 2021・2022年度総量 比較

16

- 2022年度は、前年度と比較して、全体的に減少傾向にあるが、苦情件数の多いMNOやFTTHが微減する一方、MVNO（音声通話付き）やケーブルテレビインターネットサービスが増加している。

2021年度の総件数（約75,120件）を100%とする相対的な比率（推定値）



注1: 複数選択（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）のため、合計は必ずしも100%にならない。

注2: 苦情件数にはPIO-NETに寄せられた苦情相談が含まれているが、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。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを集計対象としている。

※1: 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。

※2: 「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。

※3: 「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。(スマホアプリ等に関するものは「その他」として分類している。)

# 苦情相談の内容(2022年度の分析結果)(概要)

17

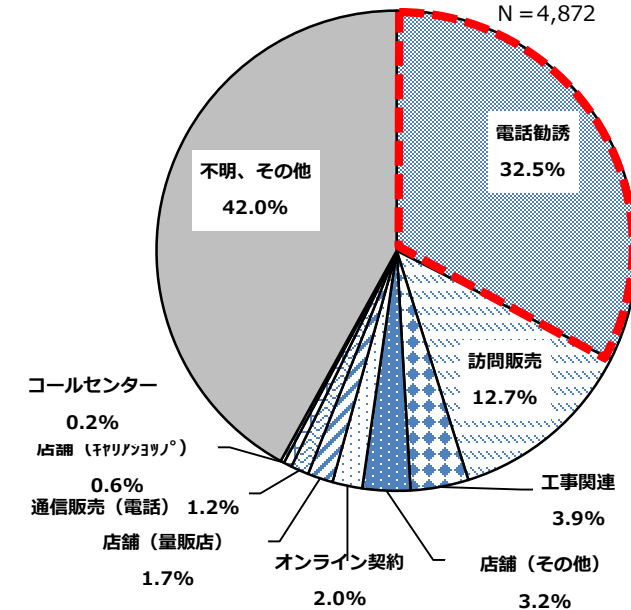
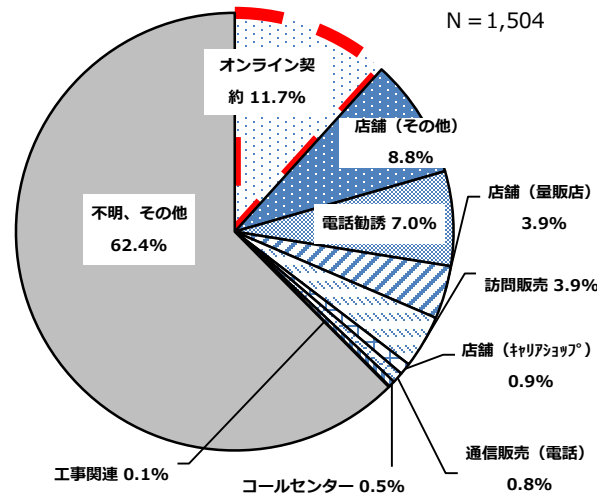
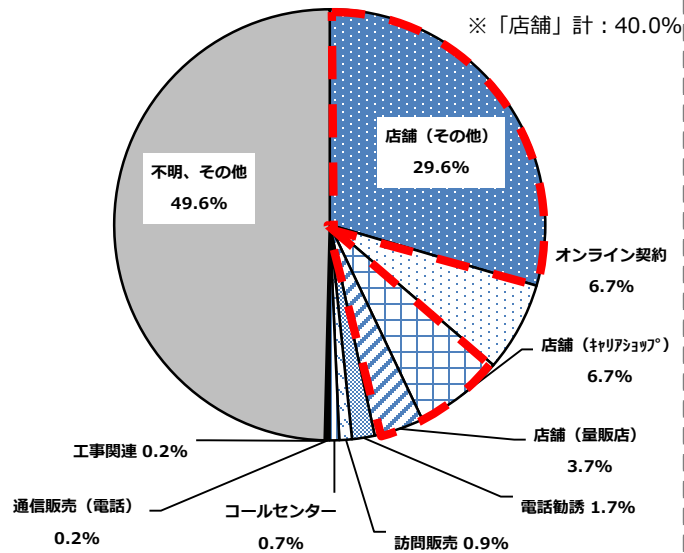
## (1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(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

(MNOサービス) N = 5,187

(MVNOサービス) N = 1,504

(FTTHサービス) N = 4,872



## (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. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 27.5%

### 1. 解約の条件・方法 38.7%

### 1. 勧められて事業者等を乗換え 51.4%

例)・出張販売で料金が今より安くなると試算され携帯電話会社を乗り換えしたが、販売員の強引な勧誘があり納得できない。  
・母と一緒に携帯ショップに出向き母のスマホを契約した。2台持ちをすると安くなるといわれたが安くならない。説明不足だ。

例)・解約するために連絡しようとしたところ、電話が繋がらず連絡が取れない。(データ通信専用)  
・乗り換えのため解約を申し出たところ、高額な違約金を請求された。明細を希望したところ、高額な発行手数料を請求された。(音声通話付)

例)・5月に電話後、訪問されネット回線契約を乗換え先月開通。説明額より高額で業者は消費税の差と言う。最初の説明額にしてほしい。  
・2年前に料金が安くなるので光回線を乗換えないかと電話勧誘され契約。最近料金が安くなっていないことに気が付いた。不満。

### 2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 24.5%

### 2. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 30.4%

### 2. 解約の条件・方法(解約料等) 30.7%

例)・スマホの請求金額が高額で愕然。携帯会社に問い合わせしたら、海外に発信していることが判明したが心当たりがない。  
・4ヶ月前に携帯の契約を別会社へ変更したが、変更前の会社から心当たりの無い請求が来ている。どうしたらよいか。

例)・契約時に説明書面を交付されなかった。(データ通信専用)  
・他社から乗り換えると安くなると言われ契約したが、説明と異なる金額を請求された。(音声通話付)

例)・光回線の解約を申し出た。事前に電話で確認した以上の費用を請求され納得できない。  
・先月中旬に光卸の解約を申し出て受理してもらったのに関わらず、解約をしてもらえなかったことが不満

### 3. 事業者等の相談窓口の対応 14.7%

### 3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 21.6%

### 3. ネットワークの品質 16.0%

例)・携帯電話ショップにずっと電話をかけているが繋がらない。来店予約をしたいのに困っている。  
・7ヶ月前に解約したスマホに関わる代金請求が未だ続いている。通信会社に電話を掛けてもらい回収されるはずだ。

例)・申し込んでいないサービスの利用料まで請求された。(データ通信専用)  
・月額約2千円程度という説明を受けて、格安スマホを契約したが、4千円近い金額の請求が来ている。(音声通話付)

例)・ゴールデンタイムにインターネット回線速度が著しく落ちるのが半年ほど続いている  
・毎日決まった時刻から急激な速度低下が発生する

# 随時調査の実施状況

# 随時調査の実施状況

- 総務省では電気通信消費者相談センター、各総合通信局等や全国の消費生活センターに寄せられた苦情相談を踏まえ、**随時調査(※1)を実施し、電気通信事業者等の利用者保護規律への違反に対し行政指導等を実施。**
- 2022年10月から2023年3月までに電気通信事業法の利用者保護規律への違反に係る**文書による行政指導を行った事案は2件(※2)**。随時調査を踏まえ電気通信事業者等が改善を行った事案は121件(2022年10月～2023年3月)。

※1:随時調査とは、電気通信事業法の利用者保護規律への違反行為の是正を通じ、個々の電気通信事業者等の事業活動の適正性を確保することを目的とし、利用者から直接又は間接に情報を得ることで収集した事業者による利用者保護規律違反の疑い事案に対し、総務省が調査を行い、必要に応じ、その調査結果に基づいた措置(行政指導等)を執ることをいう。(電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針(R5.1.4))

※2:非公表のものを含み、一つの事案で電気通信事業者及びその販売代理店に行政指導を行った場合でも、これらをまとめて1件と計上している。

## 文書による行政指導を行った主な事案(2022年10月～2023年3月)

指導事案	概要
1. 株式会社Grandeur に対する行政指導 (2023年2月27日)	同事業者が提供するFTTHサービス「ファミリーギガ」について、代理店である株式会社メディアLINKの勧誘において不適切な勧誘があったとの苦情相談が総務省に寄せられたことを受け、事業者に事実確認を行ったところ、同代理店において <b>電気通信事業法第26条の提供条件の説明義務に従った勧誘がなされていないことが確認された。</b> また、同事業者において同代理店との連絡が取れない状況にあることが認められた。 これらは電気通信事業法第27条の4に規定する媒介等業務受託者に対する指導義務に違反すると認められることから、同事業者に対し、同法の遵守を徹底すること等について指導を実施した。
2. 株式会社ARATA 及び株式会社 ニューフロンティア に対する行政指導 (2023年3月20日)	株式会社ARATAが提供する「ARATA光」について、同社の代理店である株式会社ニューフロンティアの勧誘において、 <b>①勧誘の相手方が高齢者であることが声からも推測され、勧誘の相手方が説明を理解できていないことが返答から十分に推測されるにもかかわらず、相手の属性の確認等をせず、また、それ以上の説明をしていなかった、②提供条件の説明に当たり、事前に発行した説明書面に基づく説明の形跡が認められなかった、との不適切な勧誘が確認された。</b> これらは電気通信事業法第26条に規定する提供条件の説明義務及び同報第27条の4に規定する媒介等業務受託者に対する指導義務に違反すると認められることから、両社に対し、同法の遵守を徹底すること等について指導を実施した。

## 電気通信事業者等による改善等の件数(2022年10月～2023年3月)

	申し入れ	結了				
			(改善)	(改善検討)	(説明)	(その他)
電気通信事業者	205	190	106	1	79	4
代理店	30	27	15	0	12	0
計	235	217	121	1	91	4

【申し入れに対する改善の主な内容】

○通信料金や料金割引等、提供条件の説明で消費者の理解を得られていない電気通信事業者等へ改善を申し入れ(21件)

○代理店名称やサービスを提供する電気通信事業者の名称等を告げずに勧誘を行う電気通信事業者等に改善を申し入れ...(14件).....等

# 定期調査（実地調査）の結果

# 定期調査（実地調査）の概要

## 1. 実地調査（覆面調査）について

	(1) MVNOサービス	(2) MNOサービス	(3) FTTHサービス
調査対象事業者数	10社(音声:7社 データ:3社)	4社	11社
調査時期	2022年12月～2023年1月	2023年2月～3月	2023年2月～3月
調査実施件数	計225件(各社10～68件)	計166件(各社6～49件)	計270件(各社10～60件)
調査方法等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 店舗において、通信サービス(音声通話付又はデータ通信専用)の新規契約及び端末の一括購入(一部は通信サービスのみ)を前提。</li> <li>・ 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。</li> <li>・ 一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 店舗において、通信サービスの新規契約を前提。</li> <li>・ 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。</li> <li>・ 一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。</li> <li>・ 加えて、一部については、FTTHサービスとのセット契約も実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 店舗及び電話申込み(インバウンド)により、集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約を前提。</li> <li>・ 契約締結し、その後に契約を解除する方法</li> <li>・ 一部については、MNOサービスとのセット契約も実施。</li> </ul>

## 2. 実地調査の結果概要

第14回及び第15回モニタリング定期会合資料を参照。

## 3. 実地調査の結果を踏まえた対応

・ MVNOサービス ⇒ 第14回会合(2023年2月3日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

・ MNOサービス

・ FTTHサービス

⇒ 改めて、各調査対象事業者に改善指導を実施。



## ◎ MVNOサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括 ※第14回モニタリング会合 要改善・検討事項より再掲。

- 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・理由等进行分析し、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。

※ 第14回会合(2023年2月3日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

## ◎ 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・理由等进行分析し、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。

# **通信サービスのWEBでの契約に関する 利用者アンケートの主な結果**

- 昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、店舗に赴かず通信サービスの契約が可能である**WEBでの契約**の需要は高まっていると考えられる。2020年4月に新規参入した楽天モバイルはWEBでの契約を主として推し進めているが、2021年3月から契約申込を含めた各種手続をWEBで受付ける「ahamo」等の低価格プランが大手MNO3社から提供開始となる等、事業者のWEBでの契約についての取組は引き続き進展している。
- WEBでの契約は、様々な利便性がある一方、利用者が記載をよく確認しないまま契約する可能性があるといったことや、トラブルに関する問い合わせ先が店舗での契約時と異なること等から、**特有の利用者トラブルが起こりうる**。
- これらの事情を踏まえ、通信サービスのWEBでの契約に関して、WEB以外のチャネルでの契約とも比較できる形で**利用者アンケートを実施**した。

## ○設問内容(概要):

WEBでの契約の利用状況

契約申込みににおける利用者の意識(WEBページの説明を確認しようとしているか等)

契約申込みににおける説明に関する理解の状況

オンラインの契約申込みを行った利用者に生じている消費者トラブルの状況 等

## ○設問数:38問(別途、スクリーニングの設問が12問)

## ○回答方式:選択式(一部、記述式)

## ○回答件数:3000件<sub>(※)</sub>

※MNO、MVNO、FTTHサービスのそれぞれについて、①直近6ヶ月(2022年7月～12月)のオンラインでの契約申込者を500件②直近6ヶ月(2022年7月～12月)のオフライン(店舗、電話勧誘及び訪問販売等)での契約申込みを500件

※複数サービスの契約をした者は、どれか1つの割付としてカウントするのではなく、サービス毎にカウントしている

- 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ところ、こうしたデータの不完全性を前提とした上で結果を解釈することとする。

## <今後の傾向>

- 今回の調査において、MNOをWEBで契約した対象者のうち約5割が2021年3月から大手3キャリアで開始された低価格の**オンライン専用プラン**だった。また、WEBで契約を行った人のうち約9割は今後もWEB契約を利用したいと回答しており、今後もオンライン契約へのシフトは継続していくと考えられる。

## <WEBでの契約の留意点>

- **消費者トラブル**の観点で回答結果を見ると、契約を申込んだ後、トラブル・不明点が生じた割合はWEB以外で契約した利用者よりもWEBで契約した利用者の方が低く、トラブル等が解決した割合も高いという結果が昨年に引き続き出ている。
- しかしながら、昨年同様、WEBでMNO、MVNOの契約を行った利用者は、WEB以外で契約を行った利用者とは比べ、「分かりにくい項目はなかった」割合は高く、「契約申込後、トラブルや不明点が生じた」割合も低かったが、約3割の利用者は「基本的な説明事項を全く確認していない」状況であった。
- 昨年同様、WEB以外で申込みを行った人の約5～6割が、WEB申込み可能と知っていたが、実際にWEB申込みを検討した人は3～4割である。WEBで申込みしなかった理由は「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」が多く、WEB以外での契約者のトラブル等の際の問合せ先に「近隣店舗」があることから、**WEBでの申込み自体ではなくサービス及びその利用に対する理解及び店舗でサポートを受けられないのではないかと不安がある**と考えられる。
- 昨年同様、事業者の周波数帯により利用不可の端末があることを、WEBで契約した人の約4割、WEB以外で契約した人の約6割が知らないまま契約を締結していた。
- これらを踏まえ、**WEB限定のプランを含むWEBでの契約方式の拡大に当たっては、前回調査結果と同様、事業者において、WEB以外での契約者はWEB契約等への理解度が低いと考えられるため、単にWEBへの転換を促すのではなく、基本的な説明事項も含めより消費者が理解しやすく、かつ丁寧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、理解度向上と移行しやすい環境作りへの取組が今後も必要**である。また、周波数帯により利用不可の端末があること等、利用者の認知度を向上する取組も継続して必要である。

## <WEB以外での契約の留意点>

- 他方、上述のとおり、WEB以外での申込み者の約5～6割がWEB申込み可能と知っているが、実際にWEB申込みを検討した人は3～4割であり、WEBで申込みしなかった理由は「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」といった回答が多いこと、WEBでの契約を行った人のうち今後は利用しないとする人が依然として1割程度あること等から見ると、**今後もWEB以外での契約チャンネルについても一定程度、需要がある**ことが分かる。
- そのため、実店舗においては期待に十分に沿うことができるよう、引き続き**利用者のニーズに沿った十分な説明及びアフターケア等の適切な対応を行う**ことが求められる。