

消費者保護ルール of 現状と課題

令和5年11月17日
事務局

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

指摘事項	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ● 一定数の苦情は未だに継続していることを踏まえると、総務省は、引き続き実態を注視し、不適切事例があれば執行強化を行うことや、電気通信事業者・販売代理店の更なる自主的取組を促すことを通じて法遵守の徹底を図るべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 引き続きモニタリングを継続、必要に応じて、不適切事例への適切な執行や制度改正等を検討。 ● オンライン専用プランの普及、オンライン契約の進展状況を踏まえ、オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況について確認・検証。 ● 円滑な執行を可能とする措置について検討。

2. 販売代理店への届出制度の導入

指摘事項	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ● 「媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者に当該媒介等業務が委託されるための措置」に、「電気通信役務に関する法令等や電気通信役務の契約に関する知識、媒介等業務の業務遂行能力に関して、媒介等業務の対象となる電気通信役務について料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力」及び「自らの媒介等業務の実施に当たっての消費者からの苦情相談等を電気通信事業者と連携して対応できる体制」を追記する等、必要な措置を取ることが適当である。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者に当該媒介等業務が委託されるための措置」を明確化するため、省令改正中。
<ul style="list-style-type: none"> ● 総務省お墨付き訴求が利用者に誤解を及ぼすことがないようにするため、必要な周知等を行うべきである。なお、連鎖販売取引業に関連する電気通信事業者の一部の販売代理店においてこのような訴求を行う勧誘が確認されているが、その他の場合も含め勧誘等に関して事業法に違反する勧誘等を行っている場合には、総務省において行政指導その他の適切な措置を取ることが適当である。 ● 届出情報の公表情報に「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、所要の措置を講じることが適当である。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「総務省お墨付き」等の勧誘は不適切である旨を明確化するため、届出事業者マニュアル及び届出事業者一覧を修正済み。 ● 円滑な執行を可能とする措置について検討。 ● 届出事項の公表情報の拡大のため、省令改正中。

2. 販売代理店への届出制度の導入（続き）

指摘事項	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ● 届出受理の際に、届出内容に変更等が生じた場合に変更届出等が必要である旨周知を徹底すること、代理店等指導監督義務に基づく措置の一つである「委託状況を把握するための措置」として、変更・廃止の届出が適切に行われているか確認を行うなど、代理店情報の現行化のために必要な措置を講じることを求めることが適当である。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 代理店情報の現行化のために必要な措置を講じることが求められる旨を明らかにするため、ガイドライン改正中。
<ul style="list-style-type: none"> ● 届出手続を電子届出のみに限定することは、書面及び電子システムの双方について利用可能な届出者の選択肢を狭めることになること、マイナンバー制度における情報連携等が未だなされていない現状においては届出者の負担軽減効果は限定的であること、及び事業法その他制度等のバランスに配慮し、本人確認に関する全体の制度改正の状況等を慎重に見極めつつ検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 本人確認に関する全体の制度改正の状況等を踏まえて検討。

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（省令委任）

指摘事項	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ● 遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止、契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止等について、モニタリングや事業者ヒアリング等を通じて、施行の状況や苦情の動向等の把握を続けるべきである。その上で、問題の端緒等を把握した場合には、必要に応じて執行の工夫、追加の制度改正を検討すべきである。 ● 改正規則の附則において、2022年7月1日時点で存在する既往契約、既往契約の範囲内での契約変更や軽微変更、既往契約を更新する契約については、当分の間、契約の解除に伴い、所要の額を超える金額を請求することを禁止する規定を適用しないことが定められている。このため、総務省では、既往契約等の実態についても、改正規則の施行後1年程度が経過することを踏まえて検証を行い、必要に応じて所要の措置を講じるべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 令和4年省令改正事項（電話勧誘時の書面説明、既往契約等に係る経過措置含む）の実施状況の確認・効果検証の実施。

第2章 「「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

指摘事項	対応方針
<ul style="list-style-type: none"> ● 総務省はガイドライン等において、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が適切に講じられているかが問題になりうることを明示し、継続的な実態把握を行うべきである。 ● 携帯電話事業者各社においては、指導等措置義務が課されていることを踏まえ、販売代理店の適正な営業の確保のために必要な対応を行うべきである。具体的には、総務省のガイドライン改正等を踏まえて、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である。 ● 加えて、携帯電話事業者各社は、販売代理店との間の実質的なコミュニケーション改善のために、協議の仕組みの更なる改善を検討すべきである。 ● また、販売代理店ヒアリングにおいて販売代理店・キャリア間のコミュニケーションが（少なくとも販売代理店から見れば）一方的という声があることを踏まえ、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である。 ● 上記について、本検討会は、総務省、携帯電話事業者各社、全携協において必要な対応が行われたかを事後的に検証し、実態が改善しているか、更なる深掘りの必要性があるか検討を行うこととする。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 販売代理店において適合性の原則に反する不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、委託元である電気通信事業者による指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得る旨を明らかにするため、ガイドライン改正中。 ● 携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認・効果検証の実施。

第2章 「「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

2. 苦情 相談 の 処理 における 体制 の 強化

指摘事項	対応方針
<ul style="list-style-type: none">● 苦情相談の処理における体制の強化については、各事業者団体において、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することが適当である。● その上で、タスクフォース報告書でも挙げられたとおり、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。	<ul style="list-style-type: none">● 各事業者団体における苦情相談の処理における体制の強化に関する取組状況の確認の実施。

第3章 その他の検討事項

指摘事項	対応方針
<ul style="list-style-type: none">● MNOの販売代理店において、MNOの運用方針等の事実関係に基づかずに「短期解約を行うと、ブラックリストに入る」等の不正確な案内等を行うことは、法第27条の2第1号で禁止されている不実告知にも該当する場合があります、法第29条第2項第1号に規定する業務改善命令の対象となり得る。そのため、MNOは運用方針を販売代理店に説明した上で、法第27条の4に定める指導措置義務を適切に履行する必要がある。● このため、総務省はその旨をガイドライン等において明示するとともに、適切に執行を図るべきである。	<ul style="list-style-type: none">● 「短期解約するとブラックリストに入る」等、委託元の電気通信事業者の運用方針に反する虚偽の説明をすることを不実告知の禁止における「不適切な事例」とするため、ガイドライン改正中。

電気通信事業法施行規則の改正（案）

- 適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に媒介等業務が委託されるための措置の明確化及び媒介等業務受託者に関する公表情報の拡大
- その他関連規定の整備

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の改正（案）

- 電気通信事業法施行規則の改正に伴う記載の追加・修正
- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」においてガイドラインにおいて明示すべきとされた事項等への対応
 - ①販売代理店の変更・廃止届出が適切に行われるよう、電気通信事業者による代理店情報の現行化のために必要な措置を講じること等が求められる旨の明示
 - ②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について、電気通信事業者の指導等措置義務が適切に講じられているかが問題になり得る旨の明示
 - ③「短期解約を行うと、ブラックリストに入る」等の虚偽の説明を行うことは、法第27条の2第1号で禁止されている不実告知に該当する旨の明示
- その他関連規定の整備

施行日：いずれの改正も令和6年1月から施行を予定。

今後の検討事項

- ① **オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認**
- ② **令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認(利用者の利益の保護のために講じた措置の検証)**
- ③ **携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認**
- ④ **その他対応状況の確認**

今後の検討事項

- ① **オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認**
- ② 令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認(利用者の利益の保護のために講じた措置の検証)
- ③ 携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認
- ④ その他対応状況の確認

- NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクは、それぞれオンライン専用プランを2021年3月から提供開始。
- 手続きや問合せチャンネルをオンラインに限定することで安価な価格設定となっている。
- 問合せ等の方法は、チャットが基本となっている。

2023年10月末時点

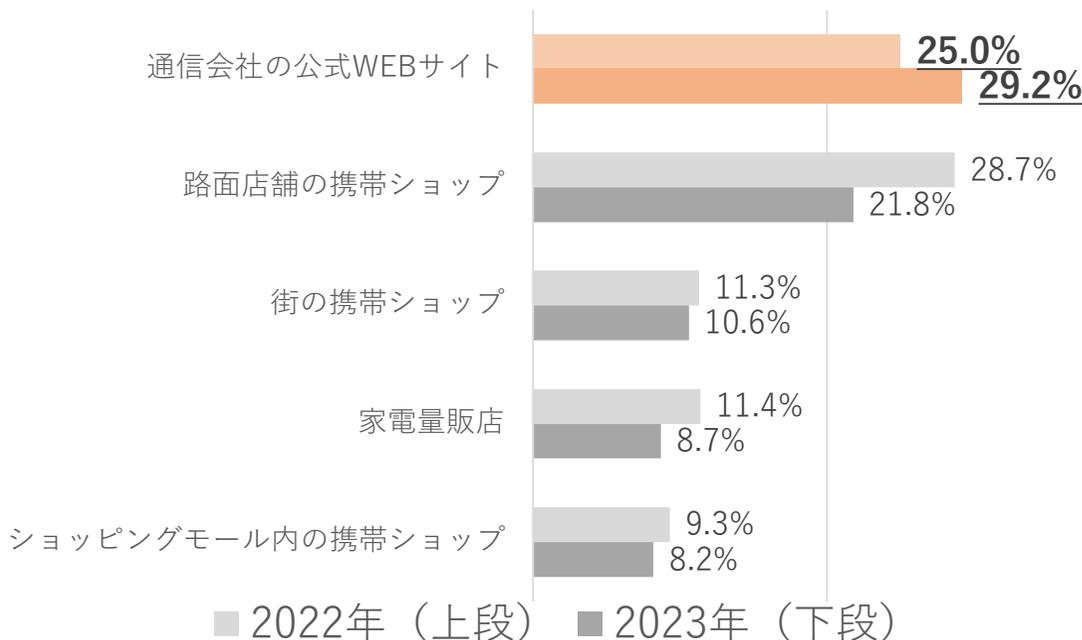
	NTTドコモ (ahamo)	KDDI (povo2.0)	ソフトバンク (LINEMO)
提供開始日	2021年3月26日	2021年3月23日※ ¹	2021年3月17日
料金 (月額 (税込))	20GB 2,970円 100GB 4,950円	基本料0円 データ追加 例：3GB 990円・20GB 2,700円 (利用可能期間30日間) ※ ²	3GB 990円 20GB 2,728円
契約チャンネル	オンライン	オンライン (専用アプリが必要)	オンライン
契約時のサポート	チャット (ボット、有人)、 ビデオ通話	チャット (ボット、有人)	チャット (ボット、有人)
問合せ等の方法	チャット	チャット	チャット
ショップでの 問合せ等の可否	一部可 ※新規、変更時のみ手続きを 有料でサポート (3,300円 (税込) /回)	不可	不可

注：楽天モバイルについては、オンライン専用プランの提供なし。

※¹：povo1.0の提供開始日。 ※²：povo2.0では、容量や利用可能期間の異なるデータオプションを提供。

- 民間事業者による調査によれば、2023年7月、**メイン利用の通信会社を契約した場所**について「**通信会社の公式WEBサイト**」が**29.2%**と最も多く、次いで「路面店舗の携帯ショップ」（21.8%）、「街の携帯ショップ」（10.6%）となっている。また、2022年7月との比較では、「**通信会社の公式WEBサイト**」が**25.0%**から**29.2%**へと増加している。
- 「通信会社の公式WEBサイト」を選んだユーザーが、店舗等を選ばなかった理由は、「来店が面倒」、「自分で手続きした方が楽」、「（店舗での）待ち時間が長い」等となっている。

【メイン利用の通信会社を契約した場所（単数回答）】



【メイン利用通信会社と契約した際に他の契約場所を選ばなかった理由（複数回答）】

通信会社の公式WEBサイトを選んだユーザーの理由	
来店するのが面倒だったから	29.4%
自分で手続きした方が楽だったから	27.0%
待ち時間が長すぎるから	17.0%
店舗で来店予約をするのが面倒だったから	15.6%
自分のペースで検討ができないから	14.4%

- 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りうる。
- この事情を踏まえ、2022年12月、総務省において通信サービスのWEBでの契約に関して、WEB以外のチャン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。
- WEBでMNO、MVNOの契約を行った利用者の3割超が料金プランや契約期間等の説明事項について「どの事項も確認していない」と回答した。

【結果の主なポイント】

<今後の傾向>

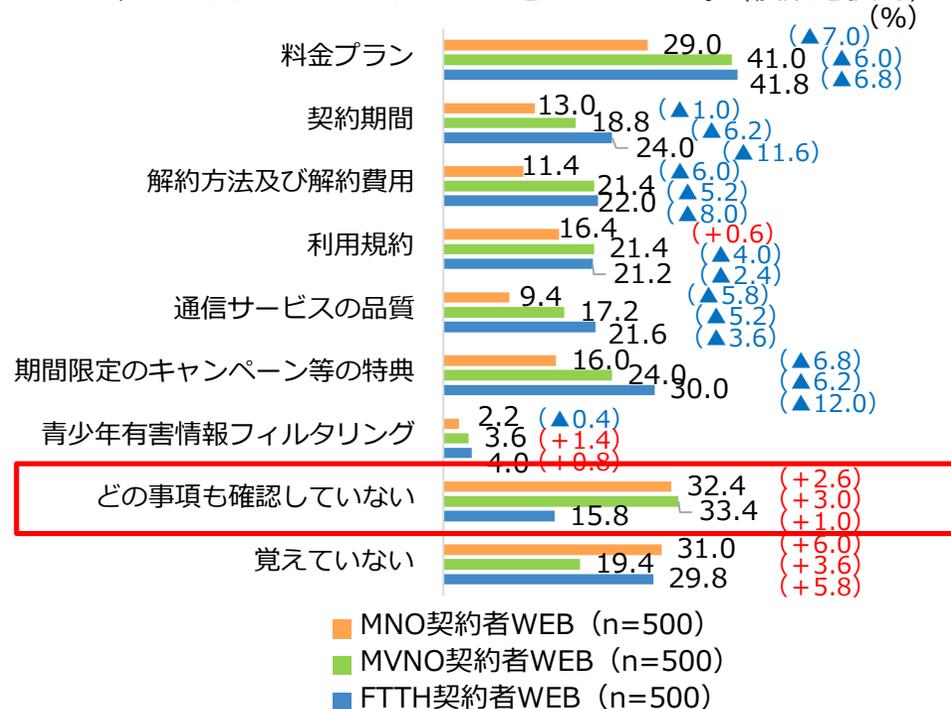
- 今回の調査において、MNOをWEBで契約した対象者のうち約5割が2021年3月から大手3キャリアで開始された低価格のオンライン専用プランだった。また、WEBで契約を行った人のうち約9割は今後もWEB契約を利用したいと回答しており、今後もオンライン契約へのシフトは継続していくと考えられる。

<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。

WEB契約者の説明を受けた（確認した）内容

設問：WEB上で契約した場合は、あなたが記載を確認した項目として、あてはまるものをすべてお選びください。（複数選択可）



<WEBでの契約の留意点(続き)>

- 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しての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。**

(参考)調査設計等

○設問内容(概要):

- WEBでの契約の利用状況
- 契約申込み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見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^(※)

※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。

(検討課題例)

- オンライン契約の進展を踏まえて、オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況の確認、検証を行う必要があるのではないか。
- 例えば、オンラインでの重要事項説明の在り方（オフラインでの説明とのバランス含む）やオンライン契約ゆえに生じる問題（ダークパターン）等について検討することが必要ではないか。

今後の検討事項

- ① オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認
- ② **令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認(利用者の利益の保護のために講じた措置の検証)**
- ③ 携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認
- ④ その他対応状況の確認

- 電気通信事業の利用者を保護するための規律（利用者保護規律）としては、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）の平成15年改正において、提供条件の説明、苦情等の処理及び事業の休廃止に係る周知義務を電気通信事業者に課す規定が設けられた。
- その後、社会情勢の変化等を踏まえて、順次規定の充実が図られてきた。

平成15年
(2003年)

提供条件の説明義務

苦情等の処理義務

事業の休廃止に関する周知義務

平成27年
(2015年)

契約書面の交付義務

初期契約解除制度

代理店への指導等措置義務

不実告知等の禁止

勧誘継続行為の禁止

提供条件の説明義務の強化

平成30年
(2018年)

業務の休廃止に関する事前届出制導入・周知義務の強化

令和元年
(2019年)

自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止

代理店届出制度の導入

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(省令委任)

令和4年
(2022年)

電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化(省令)

遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止(省令)

契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止(省令)

改正前

- 原則書面を交付して、提供条件の概要説明をしなければならない。
- ただし、利用者の「了解」があれば、代替的な説明方法によることができる。

【代替的な説明方法】

- 電子メールの送信
- ウェブページへの掲載
- CD-ROM等の記録媒体の交付
- ダイレクトメール等広告への表示
- 電話

改正内容

- 利用者が電話で意思表示をする場合は、利用者の「求め」がない限り、書面の交付を必要とする。
- 利用者の求める理由が次の場合は不可。
 - ① 「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付を求めないことを条件とした利益供与
 - ② 電話による方法の利点のみ説明するといった電気通信事業者等の誘導に起因するもの

電話勧誘における契約までの流れ(典型例として想定されるもの)

- (1) 電話勧誘によりサービス内容を口頭で説明。
- ▼
- (2) 利用者が関心を示した場合、利用者の了解を得て利用者宅に書面を送付。
- ▼
- (3) 利用者のもとに書面が到着後、改めて電話をかけ、利用者が書面を見ていることを確認しつつサービスの提供条件の概要を説明。
- ▼
- (4) 利用者がその提供条件に納得した場合、契約。

- 2020年度上半期から感染が拡大し始めた新型コロナウイルスは生活の様々な場面に影響を与えた。電気通信サービスに対する苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連する件数としては2020年4月、5月が多く、その後は右肩下がりの状況となっていた。
- 新型コロナに関連する苦情項目としては「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最も多く、その中でも「解約の方法（解約の申出方法等）」に関する苦情が多い。また、発生要因としては、「電話応答」に起因すると考えられる苦情相談が最も多く、「契約解除の手続」、「申告者の認識との不一致」が続いており、感染拡大に伴う事業者側の体制変更等が、解約に時間が掛かる等の苦情に影響していたものと思われる。

➡ 令和4年7月施行の規則改正において、利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることを義務化

改正前

特段の規定なし

改正後

- 特段の合理的な事情がある場合を除き、利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じることを義務化。

<具体的な措置の例>

- (1) ウェブ解約
- (2) オペレーターを十分に配置して電話により遅滞なく解約

- (3) 解約の予約

<禁止される行為の例>

- (1) 契約手続と比較して解約手続の電話が繋がりにくい
- (2) 利用者が望まない引き止め

- 期間拘束契約に関しては、契約から離脱したいと考えても **高額な違約金の存在により解約ができず**、トラブルに至るといったケースが生じている。

※例えば、2020年度の苦情相談の件数では、「解約の条件（解約費用等）」の占める割合は、MVNOサービス（クラウドWi-Fiサービスを除く。）においては18.0%、MNOサービスにおいては9.3%、FTTHサービスにおいては12.0%等となっており、調査をした全てのサービスにおいて比較的高い割合となっていた。

➡ **令和4年7月施行の規則改正において、解約に伴い請求できる金額の制限を導入**

改正前

- **大手携帯会社等**が提供する主な移動電気通信サービス
→ 違約金等の **上限は1000円**（税抜）
- **それ以外の事業者**が提供する電気通信サービス
→ 違約金等の **規制なし**

改正後

- **全ての事業者**が提供する一般消費者向け電気通信サービス
→ 違約金等の **上限は月額利用料相当額**※
※ 大手携帯会社等が提供する主な移動電気通信サービスについては、現行規定も併存するため、1000円（税抜）と月額利用料相当額のどちらか低い方が上限となる。
- そのほか、解約時に請求できるもの
 - (1) サービスの **対価**（未払い利用料）
 - (2) 固定インターネットの **工事費等**
※ 利用期間に応じて低減した残存分。
→ 契約期間後は請求不可
 - (3) **利用者都合**により実施する工事等の費用（全額）
 - (4) **レンタル物品**の未払い使用料等
※ 壊された場合、返却されない場合
→ 物品ごとに再調達価額まで請求可

ただし、**当分の間**、次の契約については**適用除外**。

- ① 2022年6月30日までに締結された契約（**既往契約**）
- ② 既往契約の**更新契約**
- ③ 既往契約の**範囲内**で利用者の求めにより**変更**された契約
- ④ 既往契約を**軽微変更**した契約

●電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和4年総務省令第6号）

附 則

（施行期日）

- 1 この省令は、令和四年七月一日から施行する。

（利用者保護に関する規定の適用に関する特例）

- 2 この省令の施行の日（以下「施行日」という。）の前日において現に締結されている電気通信役務（法第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務に限る。）の提供に関する契約及び当該契約の一部の変更（施行日の前日における当該契約の提供条件において利用者からの申出により変更することができることとされている範囲内で利用者からの申出により行うもの又は利用者の住所の変更その他これに準ずる軽微な変更であつて利用者の利益の保護のため支障を生ずることがないものに限る。）又は更新（当該変更を内容とする契約の更新を含む。）を内容とする契約については、当分の間、この省令による改正後の電気通信事業法施行規則第二十二條の二の十三の二第二号の規定は、適用しない。
- 3 前項の規定は、届出媒介等業務受託者について準用する。この場合において、前項中「の締結」とあるのは「の締結の媒介等」と、「第二十二條の二の十三の二第二号」とあるのは「第四十条第五項において準用する同令第二十二條の二の十三の二第二号」と読み替えるものとする。

(検討課題例)

- 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止、契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止については、施行後1年が経過したことを踏まえて、その対応状況の確認が必要ではないか。
- 既往契約等の経過措置については、その廃止期限の明確化を検討することが必要ではないか。

今後の検討事項

- ① オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認
- ② 令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認(利用者の利益の保護のために講じた措置の検証)
- ③ 携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認**
- ④ その他対応状況の確認

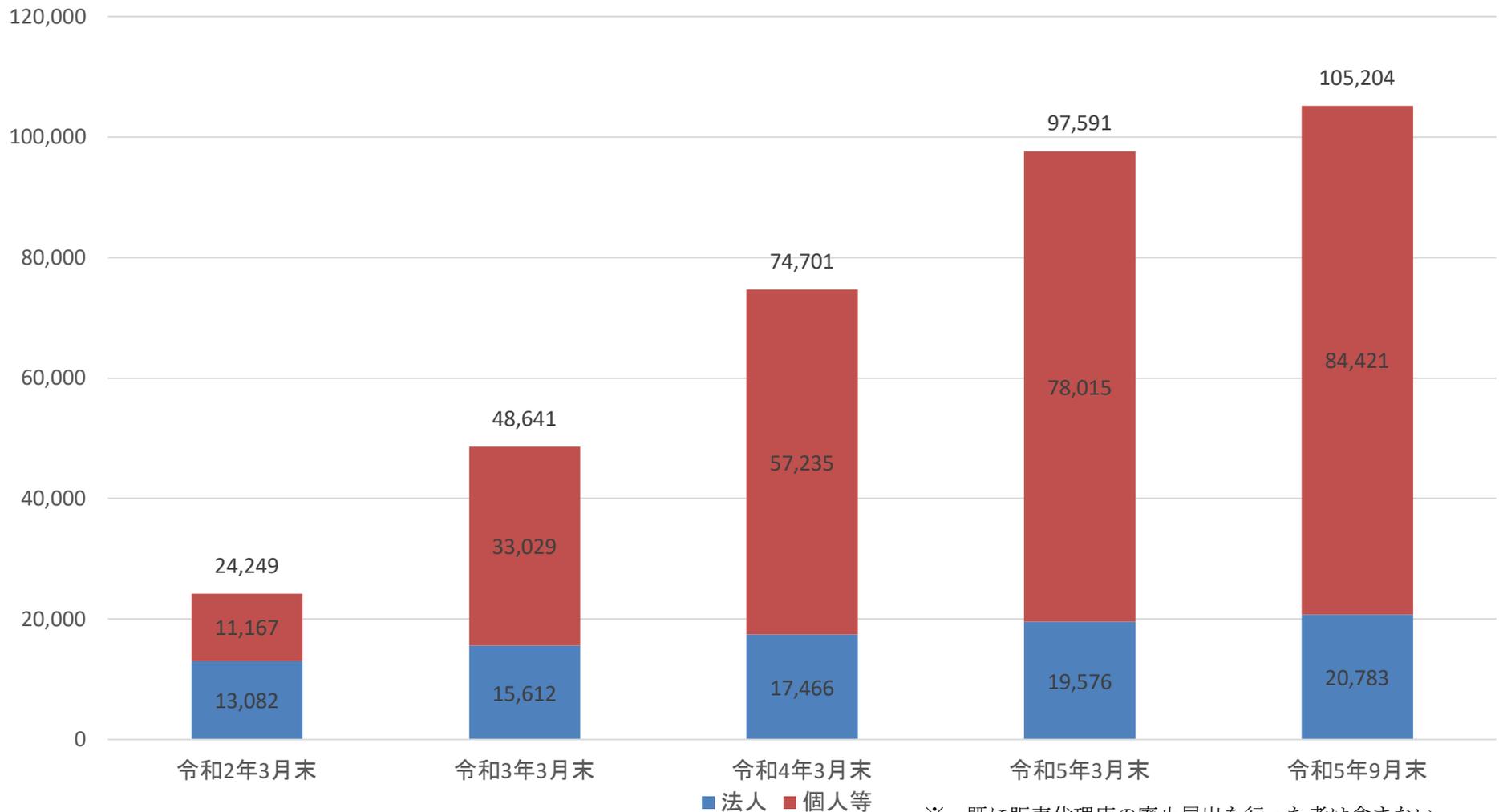
- 電気通信事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を販売代理店（媒介等業務受託者）に委託をする際、電気通信事業者による指導等、委託に係る業務が適切・確実に遂行されるための措置を電気通信事業者が講じなければならないとされている。

媒介等業務受託者に対する指導等の措置

- 媒介等業務を適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に当該媒介等業務が委託されるための措置
- 媒介等業務の実施の状況を監督する責任者の選任
- 媒介等業務の手順等に関する文書の作成、媒介等業務受託者及びその媒介等業務の従事者に対し、媒介等業務に関する法令等を遵守させるための研修の実施等の措置
- 媒介等業務受託者の届出を行ったことを確認し、当該規定を遵守させるための措置
- 媒介等業務受託者における媒介等業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて確認することにより、当該媒介等業務受託者が当該媒介等業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、媒介等業務受託者に対する必要かつ適切な監督等が行われるための措置
- 媒介等業務に係る利用者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるために必要な措置
- 媒介等業務受託者が媒介等業務を適切に行うことができない事態が生じた場合には、当該媒介等業務受託者による当該媒介等業務の中止、他の適切な媒介等業務受託者への当該媒介等業務の速やかな委託その他当該媒介等業務の委託に関する契約が変更され、又は当該契約が解除される等、媒介等業務が適正かつ確実に遂行されることを確保するための措置
- 通信料金と端末料金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定を遵守するために必要な措置
- 各措置の適正かつ確実な実施のため電気通信事業者が媒介等業務の委託状況を把握するための措置

販売代理店届出者数の推移

- 販売代理店の届出数は令和元年10月の制度導入後、右肩上がりに増加し、令和5年9月時点で105,204者。
- 個人の販売代理店が急激に増加。要因として、連鎖販売取引に係る個人の販売代理店の増加が考えられる。

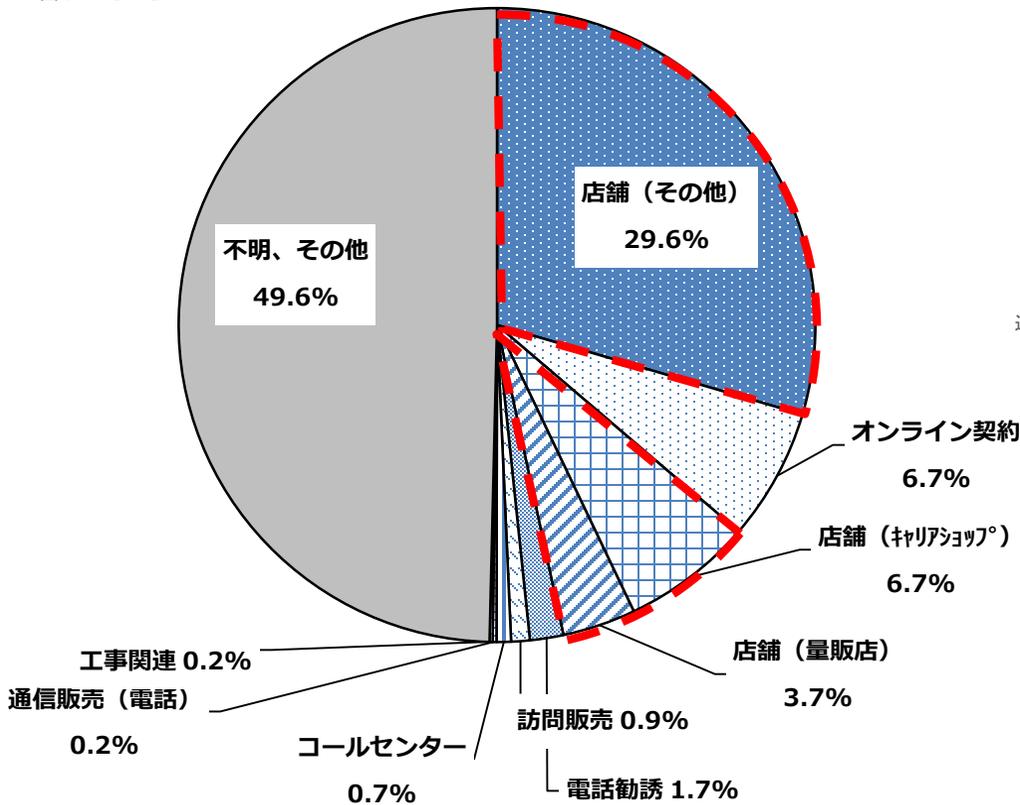


- 2022年度のMNOの苦情相談では、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が最も多い。
- 項目・観点では、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」の割合が2021年度から7.7ポイント増加し、最も多い。

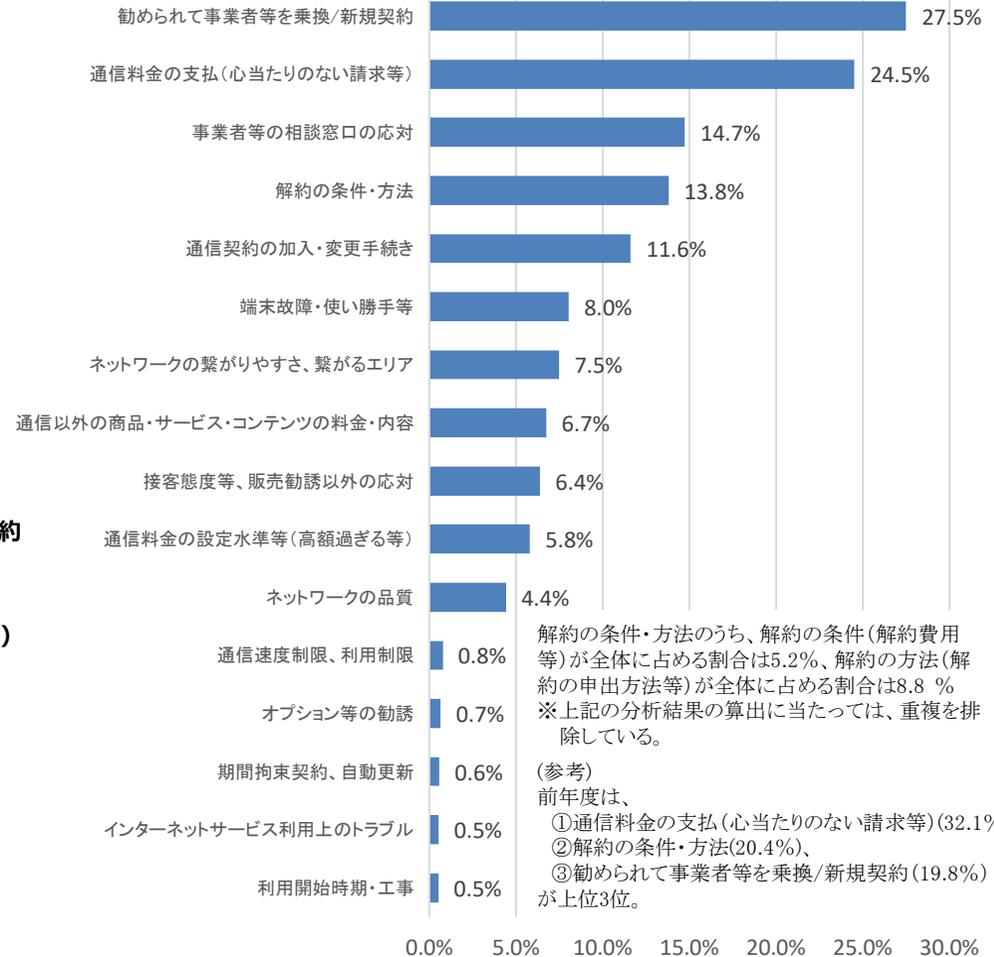
<苦情相談の要因となったチャネル>

(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

※ 「店舗」計：40.0%



<苦情相談の項目・観点>



0.0% 5.0% 10.0% 15.0% 20.0% 25.0% 30.0%

N = 5,187
 期間：2022.4~2023.3

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。不明やその他はグラフから除外している。

- 販売代理店の媒介等業務が電気通信事業法令に照らして不適切と思われる事案について、届出情報を活用して、随時、
 - ・ 事実関係の確認
 - ・ 業務改善の要請
 - ・ 販売代理店への行政指導、電気通信事業者への代理店等指導監督義務違反による行政指導等を実施。

【令和2年4月～令和5年9月末までの文書による行政指導の件数】

	販売代理店への行政指導	電気通信事業者への代理店等指導監督義務違反による行政指導 ^(※)
携帯電話(MNO)	0件	1件
携帯電話(MVNO)	0件	1件
FTTH(FVNO含む)	2件	5件
ISP	3件	3件

(※)電気通信事業者への代理店等指導監督義務違反による行政指導については、個別の販売代理店への指導は行わず、電気通信事業者に対して消費者保護規律の遵守を求め、代理店の営業活動等について改善を求める行政指導を行ったものを含む。

上記に加え、事実関係の確認、業務改善の要請は、寄せられた苦情等の情報を踏まえ、随時行っている(件数未集計)。

(検討課題例)

- 現在進めている制度改正を踏まえて、携帯電話事業者に課せられている指導等措置義務の履行状況等を確認することが必要ではないか。
- また、不適切な事例が見られた場合の円滑な執行を可能とする措置について検討が必要ではないか。

今後の検討事項

- ① オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認
- ② 令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認(利用者の利益の保護のために講じた措置の検証)
- ③ 携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認
- ④ **その他対応状況の確認**

- 2022年7月、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の下に設置した「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」における検討結果も踏まえ、同検討会にて、「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が取りまとめられた。
- 同提言において、苦情相談の処理における体制の強化として、電気通信事業者協会（TCA）は、新たな苦情相談処理体制の具体的な運用方法について速やかに検討に着手し、遅くとも1年以内を目途に運用を開始すべき。また、日本ケーブルテレビ連盟（JCTA）は、「権利・法令遵守委員会」を同タスクフォース報告書を踏まえた形で運用すべきとされた。
- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」では、事業者団体の取組の状況及び効果を注視することが適当、また、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とされた。
- TCAは、2023年7月28日より新たな苦情相談処理体制における運用を開始。JCTAは、同提言を踏まえた形での苦情相談処理体制の運用を行っている。

「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」構成員

新美 育文	弁護士（明治大学名誉教授）（主査）
市川 芳治	慶應義塾大学法科大学院非常勤講師（主査代理）
奥田 真滝	（一社）電気通信事業者協会（TCA）調査部長 ※
木村 嘉子	消費生活コンサルタント
齋藤 雅弘	四谷の森法律事務所 弁護士
中込 一洋	司綜合法律事務所 弁護士
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
濱谷 規夫	（一社）電気通信事業者協会（TCA） 消費者支援委員会委員長 ※
吉田 一将	（一社）日本ケーブルテレビ連盟業務部長代理

※第1回～第4回は奥田構成員、第5回・第6回は濱谷構成員
 <オブザーバー>
 テレコムサービス協会、日本インターネットプロバイダー協会

タスクフォースにおける検討結果

1. スコープ

- (1) 基本的な考え方
- (2) 隣接領域に関する事案
- (3) 法令等違反行為を含む事案

2. 機能

- (1) 基本的な考え方
- (2) 事例の公表
- (3) 実効性の確保

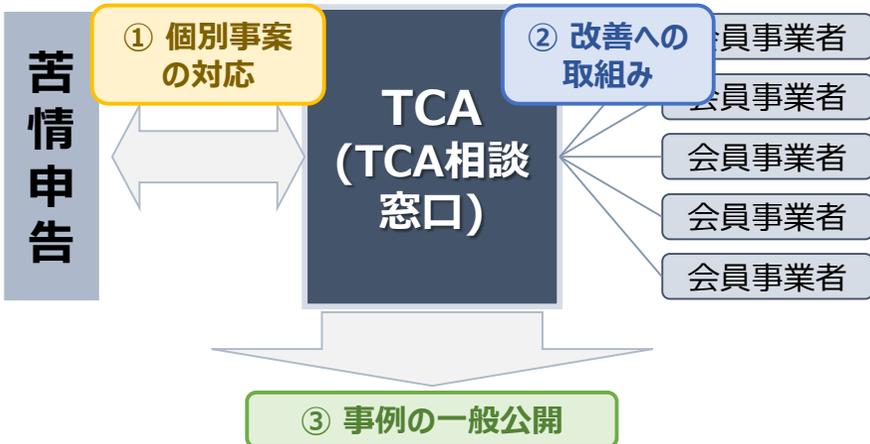
3. 体制

- (1) 基本的な考え方
- (2) 販売代理店との間に生じたトラブルの扱い
- (3) 中立性・公正性の確保
- (4) その他の留意事項

4. 他機関との連携

(一社) 電気通信事業者協会 (TCA)

通信関連の苦情相談を対応する際に、専門性が高く対応が難しいという課題を受け、TCAが事案に積極的に関与するなど体制を強化し、トラブルの効果的な解決を図る



① 個別事案の対応

(例) 消費者及び事業者の主張の要点を確かめ、双方に対して解決に向けた調整・提案を行う (TCA相談窓口の機能拡充等)

② 改善への取組み

(例) 協会として改善すべき事項の検討・改善に向けた取組

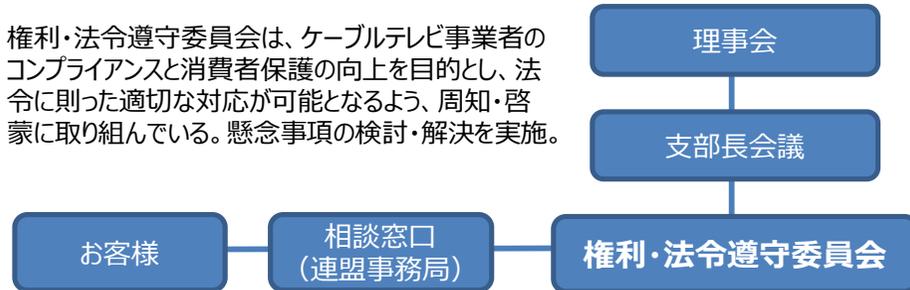
③ 事例の一般公開

(例) 利用者対応の一助とすべく、典型事案を匿名化し公開

(一社) 日本ケーブルテレビ連盟 (JCTA)

- ◆ 事業者対応不調により、連盟事務局フィードバックされた苦情については、再度当該事業者において適切に解決を行うよう連絡・指導等を行う。必要に応じて連盟事務局が調査等を実施するが、解決が困難な場合には**権利・法令遵守委員会**を受け皿として解決を図る。

権利・法令遵守委員会は、ケーブルテレビ事業者のコンプライアンスと消費者保護の向上を目的とし、法令に則った適切な対応が可能となるよう、周知・啓蒙に取り組んでいる。懸念事項の検討・解決を実施。



○日本ケーブルテレビ連盟「ケーブルテレビ事業の営業活動における消費者保護に関する自主基準及びガイドライン」苦情相談に関する条項 (抜粋)

(問い合わせ及び苦情)

- 第16条 連盟事務局は、消費者からの問い合わせ及び苦情に誠実に対応しなければならない。
- 連盟事務局は、前項の目的を達するため、消費者からの問い合わせ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、お客様相談窓口を設置するものとする。
- 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要があると認めるときは、当該苦情を解決するために必要な措置を講じなければならない。
- 連盟事務局は、消費者から勧誘及び契約の締結に係る苦情の申立てがあったときは、当該消費者の意向に反しない限り、事業者に対し、当該苦情の内容を伝達し、適切に解決するよう指導するとともに、必要に応じ、調査を行うことができる。
- 連盟事務局は、本条に規定する苦情の解決を**権利・法令遵守委員会**に委嘱して行わせることができる。

※ WEBアンケートの結果であり、母集団の属性（現職と離職者（離職後1年以内を対象）の比率、販売代理店の構成比等）が必ずしも実態を反映したものではない点、アンケート対象者は、基本的には販売代理店により雇用され指示を受ける立場にあり携帯各社と直接取引する立場にないという点、アンケートの回答内容は、キャリアショップ店員個人の経験等に基づくものである点等には留意が必要。

- 「キャリアショップ店員に対するアンケート調査」（2023年1月実施）では、2022年8月以降、消費者のニーズや意向に合わない（または確認しないで）何らかの**不適切な勧誘を強く実施したことは無い、と回答した者が約7割（昨年は約4割）にのぼり、改善傾向**にある。一方、**約3割（昨年は約6割）が不適切な勧誘を行ったことがある**と回答していることから、**一定の範囲で引き続き不適切な勧誘が行われている**ことがうかがえる結果となった。

- また、こうした行為の背景としては、**携帯各社の設定する目標を達成するために販売代理店の経営層が設定する目標がある、と回答する者が多数に上った。**

【アンケート結果（抄）】

不適切な販売を行う背景として、販売代理店の経営層が設定する目標が、「キャリアからのノルマ等の目標を達成するために設定していると思われる」と回答した者は**71.9%**、「キャリアからのノルマ等の目標とは関係なく設定していると思われる」と回答した者は**15.2%**だった。また、上記の様な販売の背景として、「**店長や上司からの指示**」と回答した者は**30.5%**だった。

- 最近の総務省等の要請等を踏まえ、**以前より「適合性の原則」や「通信料金と端末代金の完全分離」を意識して適切に対応するようになった**と回答した者は**約4割にのぼる（昨年も約4割）**。一方、**適正営業の観点からキャリアの手数料施策等が改善されたと感じた回答者は約2割（昨年は約3割）**であり、全体の傾向は改善傾向にあるとしても、**一部に留意が必要な状況**にあることがうかがえる結果となった。

【アンケート結果（抄）】

最近の総務省等の要請等を踏まえ、勤務先のショップにおいて**以前より「適合性の原則」や「通信料金と端末代金の完全分離」を意識して適切に対応するようになった**と回答した者は**39.4%**だった。また、**適正営業の観点からキャリアの手数料施策等が改善された**と回答した者は**18.6%**だった。

契約内容に対する利用者の満足度やその結果が、「**キャリアの手数料施策において十分評価されるようになり、現場における適合性の原則に則った契約締結に繋がっている**」と回答した者は**21.1%**、反対に「**手数料施策において評価されるようになっていない**」と回答した者は**29.5%**だった。

販売代理店ヒアリングの結果概要

- 昨年夏に総務省が実施した要請に対応して、キャリアの評価指標等は販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みになったと考えているか。

【代理店の回答】：規模の大小を問わず、極端な指標は改善されつつも、ポートイン偏重等を理由として改善は不十分と回答するものが多い。オプション、副商材の指標を指摘する回答もあった。一方、一部の代理店からは、肯定的な回答があった。

【キャリア各社等の補足説明】：

NTTドコモ：要請を踏まえて対応（詳細構成員限り）

KDDI：昨年、絶対評価方式を導入。

ソフトバンク：対応コストなどに応じて代理店手数料・評価指標を設定、適合性の原則にも配慮。

楽天モバイル：極端な指標は不適正な販売の原因となり得るため、シンプルな評価体系にしている。

- 昨年夏に総務省が実施した要請に対応して、キャリアによる達成目標の設定に当たっては、適正性・合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションが実現されていると考えているか。

【代理店の回答】：規模の大小を問わず、説明はあるが一方向的であり、交渉の余地はない、と回答するものが多い。一方、一部の大規模・中規模代理店からは、肯定的な回答があった。また、目標の「過大さ」を問題視するとともに、目標をクリーンに達成する工夫の必要性を指摘するもの、目標等の決定権を持つキャリアの部門とはコミュニケーションが取れず、実情が理解されていないのではないかという回答も一部あった。

【キャリア各社等の補足説明】：

NTTドコモ：要請を踏まえて対応（詳細構成員限り）

KDDI：代理店とのコミュニケーションを深め、専用窓口を設置する等の取組をしている

ソフトバンク：同上

楽天モバイル：同上

全携協：各種調査を踏まえると、大半のキャリアにおいて、実質的なコミュニケーションという観点では十分と言えない状況と認識

- 販売代理店が適合性の原則に則った業務運営を行える競争環境・経営環境を実現するために、行政・キャリアに対してコメントしたいことはあるか。

【代理店の回答】：総務省に対しては、キャリアとコミュニケーションを深めて丁寧に実態を把握し実効的な対応を講じることや、キャリアの指導監督責任を求めるもの、補助事業を求めるものがあった。キャリアに対しては、代理店と実質的なコミュニケーションを取ること、既存ユーザの重視を求めるものがあった。

- 2023年9月、「携帯電話端末の廉価販売に関する緊急実態調査」（令和5年2月24日、公正取引委員会）の結果等を踏まえ、「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」（公正取引委員会、総務省）を改正。
- 取引上の地位が優越している**移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者による独占禁止法上問題となる行為（不当廉売）を惹起することとなる目標水準を設定することは、同法違反行為の未然防止の観点から、競争政策上望ましくないことを明確化した。**

●電気通信事業分野における競争の促進に関する指針（抜粋）

第5 電気通信設備の製造・販売に関連する分野

3 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為

(1) 独占禁止法上問題となる行為

イ 電気通信設備の販売に関連する分野における行為

(イ) 取引上の地位が端末設備の販売業者に優越している電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

○ 端末設備の販売業者に対して、正常な商慣習に照らして不当に不利益となるように取引の条件を設定し、若しくは変更し、又は取引を実施すること（優越的地位の濫用）。

<想定例>

○ 取引上の地位が端末設備の販売業者に優越している移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者に対して、端末設備の販売や電気通信役務に関する契約の媒介等のサービスを的確に実施するために必要な限度を超えて、契約変更に関し、端末設備の販売業者と十分に協議することなく、一方的に、各種支援金等の支払基準となる契約件数等の販売目標の引上げ、評価ランク・評価方法の不利益変更を行うこと。

○ **取引上の地位が端末設備の販売業者に優越している移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者に対して、販売により得られる収益が販売に要する費用を下回るようになるにもかかわらず、営業担当者等を通じて端末設備の大幅な値引き販売の実施を指示するなどして、その実施を余儀なくさせること。**

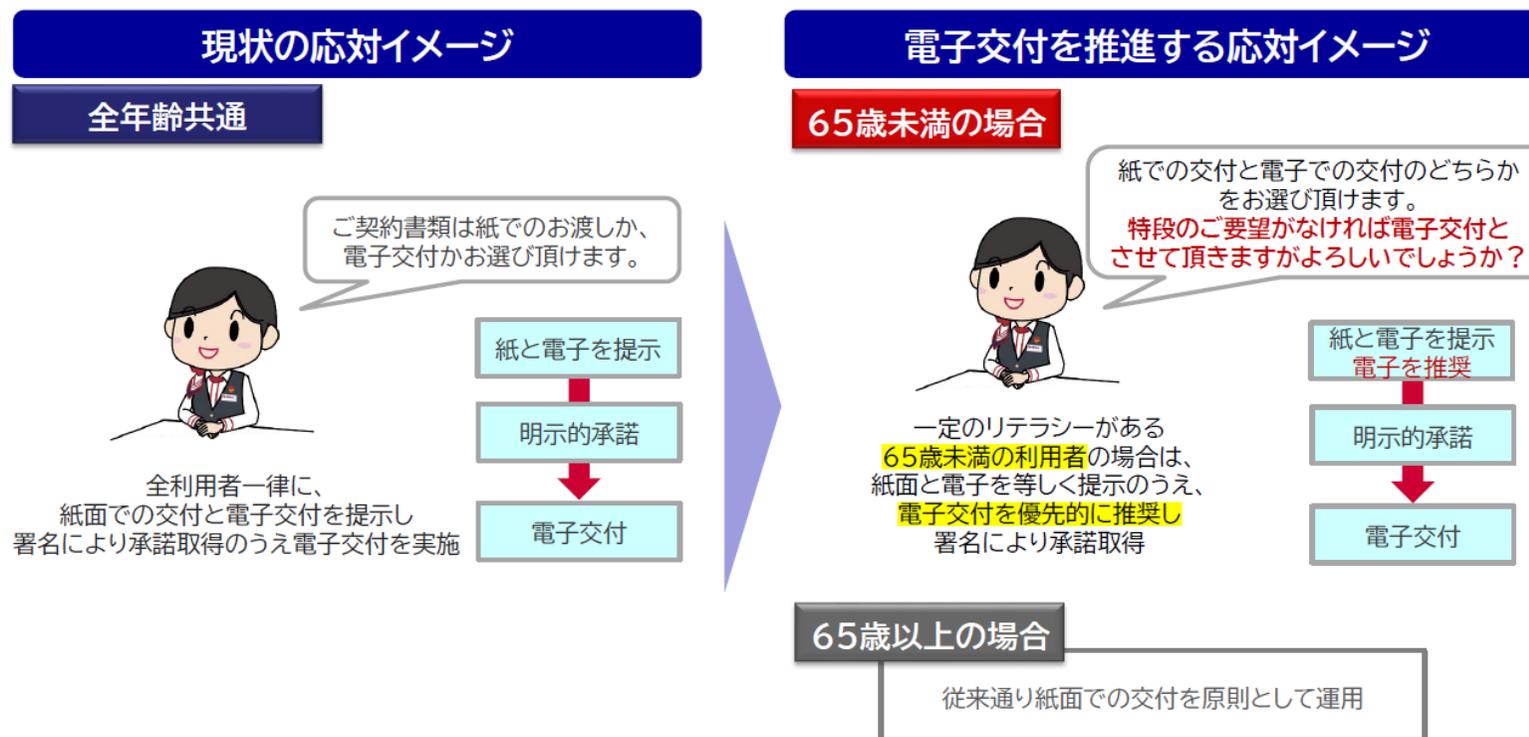
(ウ) 取引上の地位が端末設備の販売業者に優越している移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者に対して、端末設備の販売や電気通信役務に関する契約の媒介等のサービスの実施に関して、端末設備の販売業者の通常の営業活動では達成できないような目標水準（注82）を設定することにより、**端末設備の販売業者が、当該目標水準を達成するために「供給に要する費用を著しく下回る対価」で端末設備を販売することとなる場合がある。移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者による独占禁止法上問題となる行為（不当廉売）を惹起することとなる目標水準を設定することは、同法違反行為の未然防止の観点から、競争政策上望ましくない。**

（注82）端末設備の販売業者に対する各種支援金等の支払における評価の基準となる契約件数等の評価項目の数値を指す。

なお、特定の評価項目を重視した評価制度の設定については、それ自体が、直ちに独占禁止法上問題となるものではない。

※赤字は改正部分

- NTTドコモは、2023年5月1日から同年6月30日まで、**契約書面の電子交付に向けたトライアル**を実施。契約書面の**電子交付の優先勧奨**による「**苦情の増減影響**」、「**電子交付選択増加の効果**」を検証中。
- 具体的には、消費者保護ルールを遵守しつつ、
 - 65歳未満の消費者には電子交付を推奨する一言を追加
 - 65歳以上の消費者には紙での交付を原則とした従来通りの運用を継続



(出典)株式会社NTTドコモ「電子交付の更なる推進に向けたトライアルの実施について」
(総務省「消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第46回）」資料)

(検討課題例)

- 苦情相談の処理における体制の強化、携帯電話事業者と販売代理店による業務の適正性の確保に向けた取組、契約書面の電子交付について、引き続き、その状況を確認することが必要ではないか。

課題と今後の検討の方向性 まとめ

- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」での指摘事項を踏まえて、引き続き検討を深める必要。
- 具体的には、オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認、令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認、携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認等を進めていく必要。

オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認

MNO各社は、オンライン専用プラン※を提供開始。また、eSIMの拡大等もありオンラインでの契約は今後も拡大が予想。

※ahamo (NTTドコモ)、povo (KDDI)、LINEMO (ソフトバンク)

令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認

令和4年7月、改正電気通信事業法施行規則を施行し、以下のルールを導入。

- ・電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化
- ・遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止
- ・契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止

携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認

電気通信サービスに関する利用者からの苦情は減少しているものの、引き続き高い水準で推移。

※2023年度：66,971件(2019年度：87,248件)
また、連鎖販売スキームを活用した個人の販売代理店が急増。

※105,204者のうち個人の代理店は84,421者(全体の8割超、令和5年9月末時点)

オンライン専用プランでは、利用者からの問合せ等は基本的にオンラインでのみ受け付けている状態。利用者もオンライン契約での説明事項の確認が不十分である可能性。

また、一般に、オンライン契約においては、ダークパターン等の課題も指摘。

➤ **重要事項説明の在り方(オフラインでの説明とのバランス含む)やオンライン契約ゆえに生じる問題等について検討することが必要**ではないか

導入後1年が経過し、その実施状況を確認する必要。

また、既往等の期間拘束契約については、経過措置として「当分の間」違約金等の制限を適用しないこととなっている。

➤ **改正施行規則への対応状況を確認するとともに、既往契約等の経過措置の廃止について、廃止期限の明確化を検討することが必要**ではないか

予定される制度改正を踏まえ、販売代理店に対する電気通信事業者の指導等措置義務が適切に果たされているか確認を行う必要。

一部の個人の販売代理店はリテラシー不足等も指摘。

➤ **制度改正を踏まえて、電気通信事業者の指導等措置義務の履行状況等を確認するとともに、円滑な執行を可能とする措置について検討が必要**ではないか

この他、苦情相談の処理における体制の強化、携帯電話事業者と販売代理店による適正化に向けた取組、契約書面の電子交付について、引き続き、その状況の確認を進める。

また、市場における苦情相談の動向も見つつ、必要となる検討を実施。

- 2023年11月から検討を再開し、月1度程度のペースで検討を実施。事業者、有識者等からのヒアリング、取組状況の確認等を行いつつ、各論点について整理を行う。2024年夏頃、必要に応じて、検討の結果を取りまとめることを予定。
- まずは、令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認から進め、その後、順次、オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認、携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認を進めていく。

	2023年		2024年					
	11月	12月	1月	2月	3月	4月	...	夏頃
検討会	▲	▲	▲	▲	▲	▲	...	▲
			月1度程度開催し、事業者等からのヒアリングや論点整理を実施					
			必要に応じて検討の結果を取りまとめ					
踏まえた 報告書 2023 制度改正	→ パブリック コメント (~11/13)	● 公布	→ 改正制度施行 (2024/1/1~) (予定)					

参考資料

電気通信事業法における消費者保護ルール

- 電気通信サービスの料金の事前規制の原則廃止に伴い、2003年に消費者保護ルールを整備。
- サービスの多様化・複雑化を背景にして増加した苦情相談への対応や、消費者トラブルの防止のため、2015年以降累次にわたり消費者保護ルールを強化するとともに、事業者の取組状況についてモニタリングを実施。
- 2022年には、電話勧誘時の説明義務の厳格化、禁止行為規制の拡充（遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止、解約時に請求できる金額の制限）を実施（2022年7月1日施行）。

契約時

提供条件の説明義務

電話で意思表示をする場合は、利用者が求めない限り書面交付が必要(2022年7月施行)

契約書面の交付義務

・名称
・料金
・内容
・…

不実告知等の禁止

勧誘継続行為の禁止

× ウソ
× 事実を告げない

自己の名称等を告げない勧誘の禁止

× 冒頭に会社名や勧誘目的であることを告げない勧誘

× 断ったにも関わらず、執拗な勧誘

事前届出
定期報告

販売代理店に対する指導等の措置義務

契約後

初期契約解除制度

契約書面受領後
8日以内

事業者の合意なしに
解約可能

苦情等の処理義務

苦情・相談
トラブル

解約時

遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止 (2022年7月施行)

解約時に請求できる金額の制限 (2022年7月施行)

※ 「*」記載のルールについて、法人契約(法人その他の団体である利用者とその営業(事業)のために又はその営業(事業)として締結する契約等)は、適用除外。

- **媒介等業務受託者(販売代理店)**は、電気通信事業法第73条の2の規定に基づき、その業務を行う前に**総務大臣に対して届出を行う必要**がある。また、届出事項に変更があった場合の変更届出や承継・廃止届出についても同様に届出が必要。
- 届出事項は、**販売代理店の情報**以外に**委託元及び電気通信事業者の情報、取扱う役務の種類、販売方法、再委託の有無**等。

届出者を要する販売代理店の主な要件

- (1) 電気通信事業者又は販売代理店から**委託を受けていること**
- (2) **携帯電話、FTTH、ISP等の電気通信役務**(電気通信事業法第26条第1項各号に掲げる電気通信役務)を取り扱っていること
- (3) **契約の締結の媒介等の業務**(契約の締結の**勧誘**又は契約の**申込みの受領**等)を行っていること

届出を要する者の典型例

- | |
|--|
| ① 携帯電話端末サービス等のいわゆるキャリアショップを運営する者 |
| ② FTTHサービス等の電話勧誘を行う者 |
| ③ 携帯電話端末サービス、FTTHサービス等の勧誘や契約手続を行う家電量販店 |
| ④ CATVインターネットサービス等の訪問販売を行う者 |

届出を要する事項

- (1) 氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名
- (2) 取り扱う電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称及び住所
- (3) 委託者の氏名又は名称及び住所
- (4) 取り扱う電気通信役務の種類
- (5) 自社及び(2)(3)の者の法人番号、連絡先、再委託の有無、販売方法(店舗販売、訪問販売、電話勧誘販売、通信販売等)

- 電気通信事業者及び届出を行った販売代理店は、提供条件の説明等の消費者保護規律を遵守する必要がある。また、電気通信事業者による代理店に対する指導義務を踏まえ、直接の対象でなくても代理店は間接的に対応が求められる。

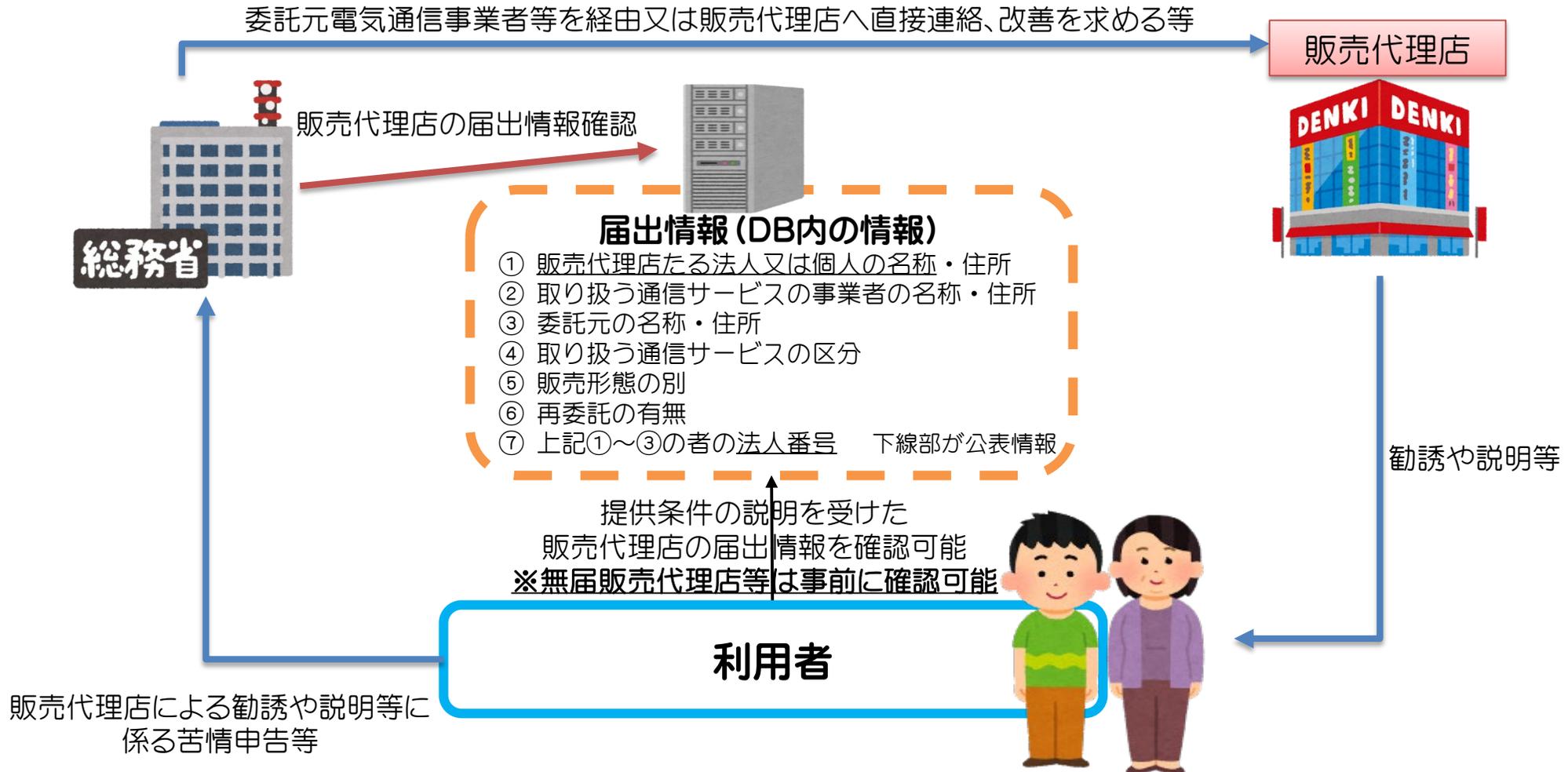
規律事項（※1）	電気通信事業者	販売代理店
①提供条件の説明義務	○	○
②書面交付義務	○	－（※2）
③初期契約解除	○	－
④苦情等の処理	○	－（※2）
⑤不実告知・事実不告知の禁止	○	○
⑥自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止	○	○
⑦勧誘継続行為の禁止	○	○
⑧利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止	○	○
⑨解約に伴い利用者に請求できる金額を制限し、これらを超える額を請求することの禁止	○	○
⑩通信料金と端末代金の完全分離及び行き過ぎた囲い込みの禁止	○	○
⑪代理店に対する指導	○	－（※2）

※1 違反した場合、業務改善命令の対象。（電気通信事業者は、法第29条第2項、販売代理店は第29条第2項第1号、第73条の4）

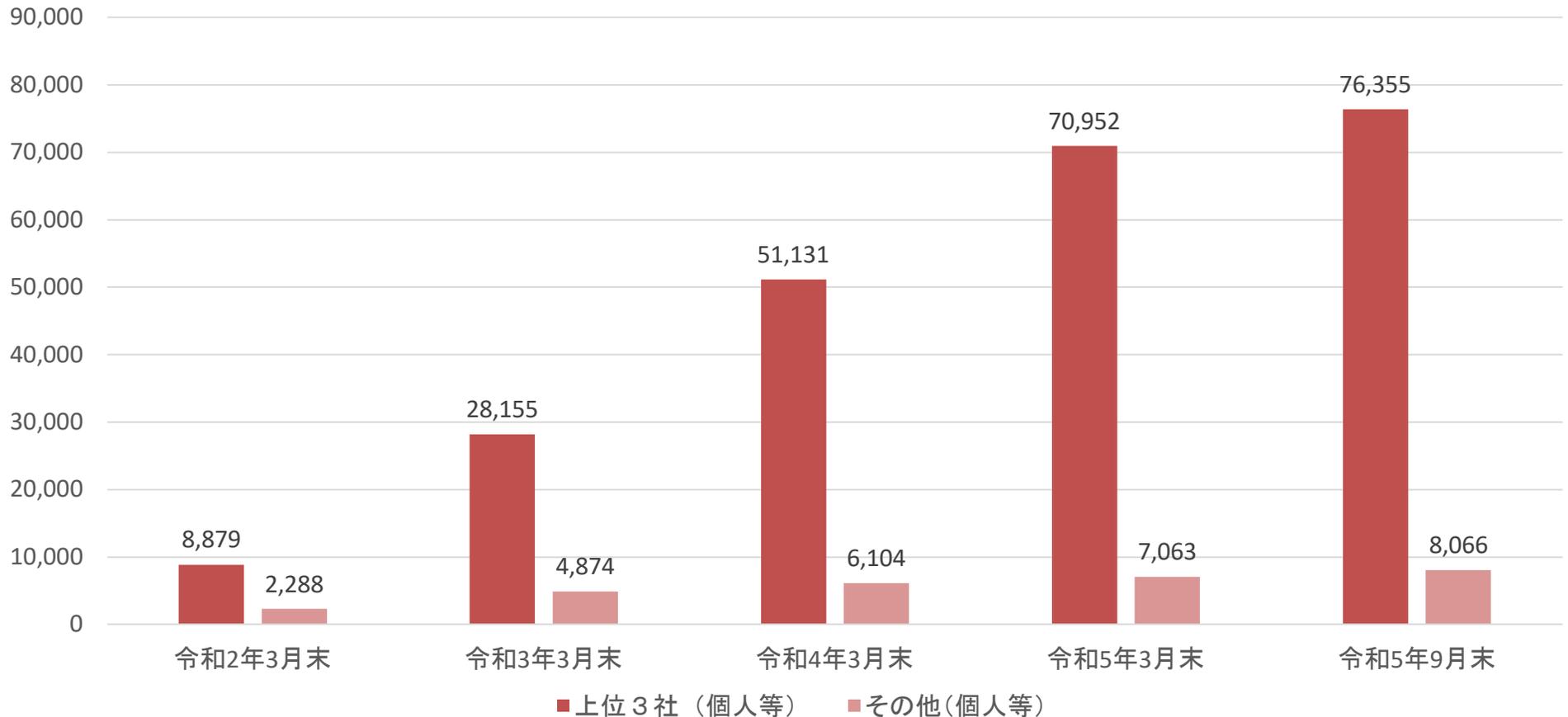
※2 販売代理店自体は書面交付義務、苦情等処理義務、代理店に対する指導監督義務の直接の対象ではないが、⑪代理店に対する指導の内容として、電気通信事業者が義務を履行するため、代理店による契約書面の利用者への交付について、手順等文書に記載することや、代理店業務に係る利用者からの苦情対応窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情案件処理手順等の策定等の苦情対応体制が整備されるための措置を講じなければならないこと、二次以降の下位代理店へも適切な措置が取られることを確保するための措置を講ずる等、間接的に対応が必要となっている。

届出情報の公表

- 利用者等による販売代理店の情報の把握を容易にし、苦情・相談が発生した場合の円滑な処理に資すること等のため、総務省のホームページ上で、届出を行った販売代理店の（i）名称、（ii）届出番号、（iii）法人番号（届出を行った販売代理店が法人の場合）を公表している。

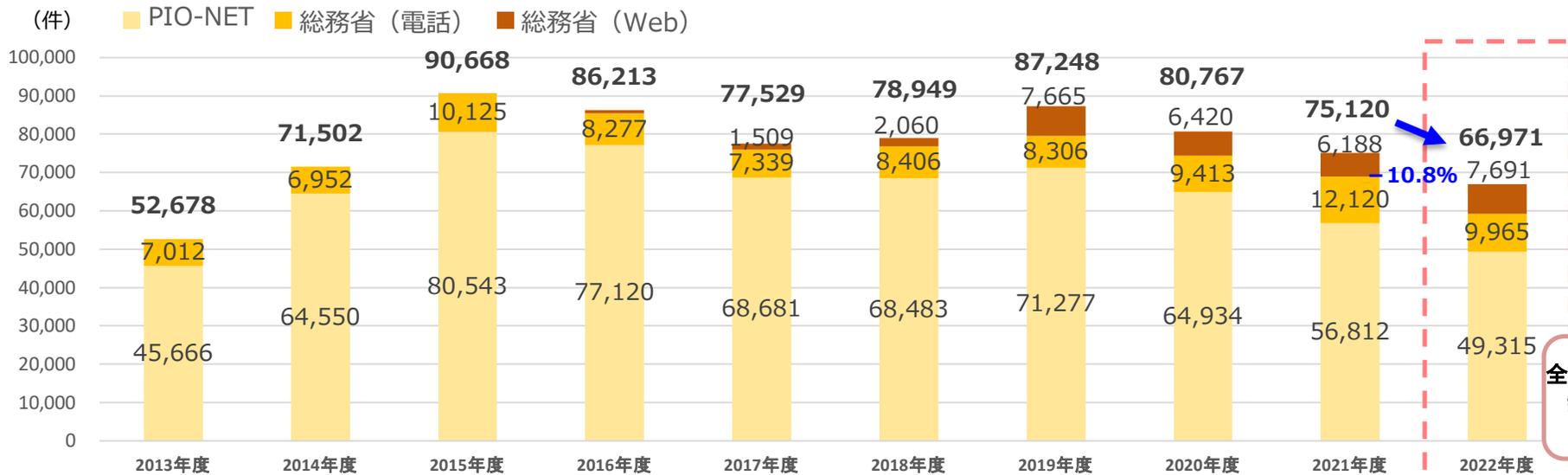


- 個人等の販売代理店を多数有する電気通信事業者の上位3社の個人等の販売代理店数を見ると、令和2年3月末から3年半で約9倍となっており、全体の届出販売代理店数の伸び（3年半で約4倍）と比べても急激に伸びている。
- 上記3社の個人等の販売代理店数と、その他の事業者等の個人等の販売代理店数を比べると、令和2年3月末では約4：1であったが、令和4年3月末では約8：1、令和5年9月末では約9：1となる等、上位3社への集中傾向が近年急速に強まっている。



※ 既に販売代理店の廃止届出を行った者は含まない

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

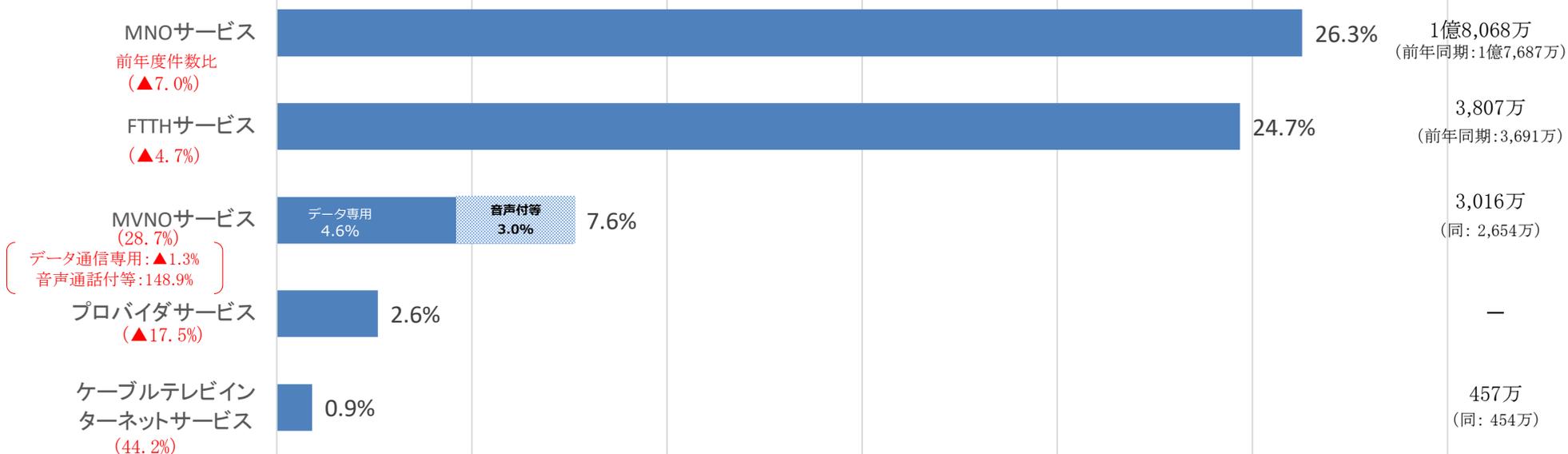
※1 PIO-NET受付分については、各年度とも翌年度4月30日までに登録された件数。(受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)

※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も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。

<参考>

契約数(2023.3末時点)



データ通信専用: ▲1.3%
音声通話付等: 148.9%

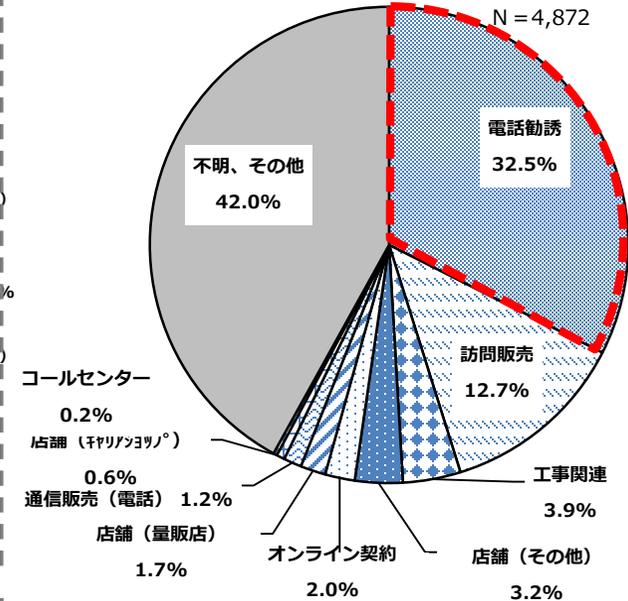
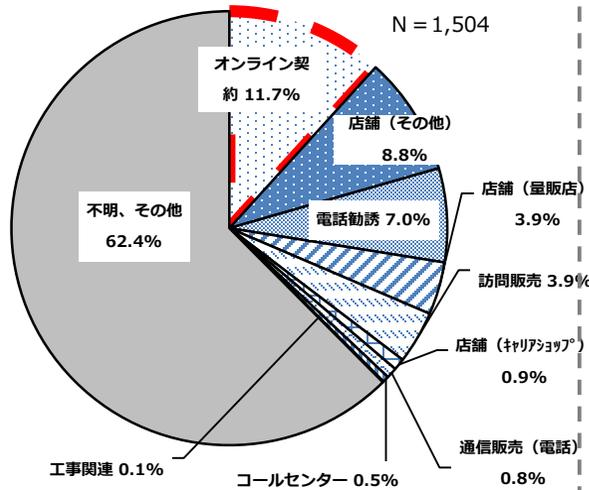
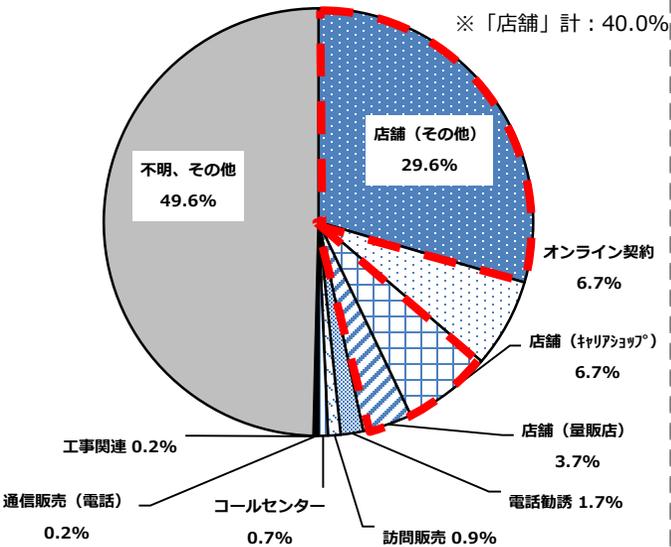
(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(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%**
 - 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。
- 2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 24.5%**
 - 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。
- 3. 事業者等の相談窓口の対応 14.7%**
 - 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おり困っている。通信会社で電話を架けてもたまたま回しにされるのみだ。

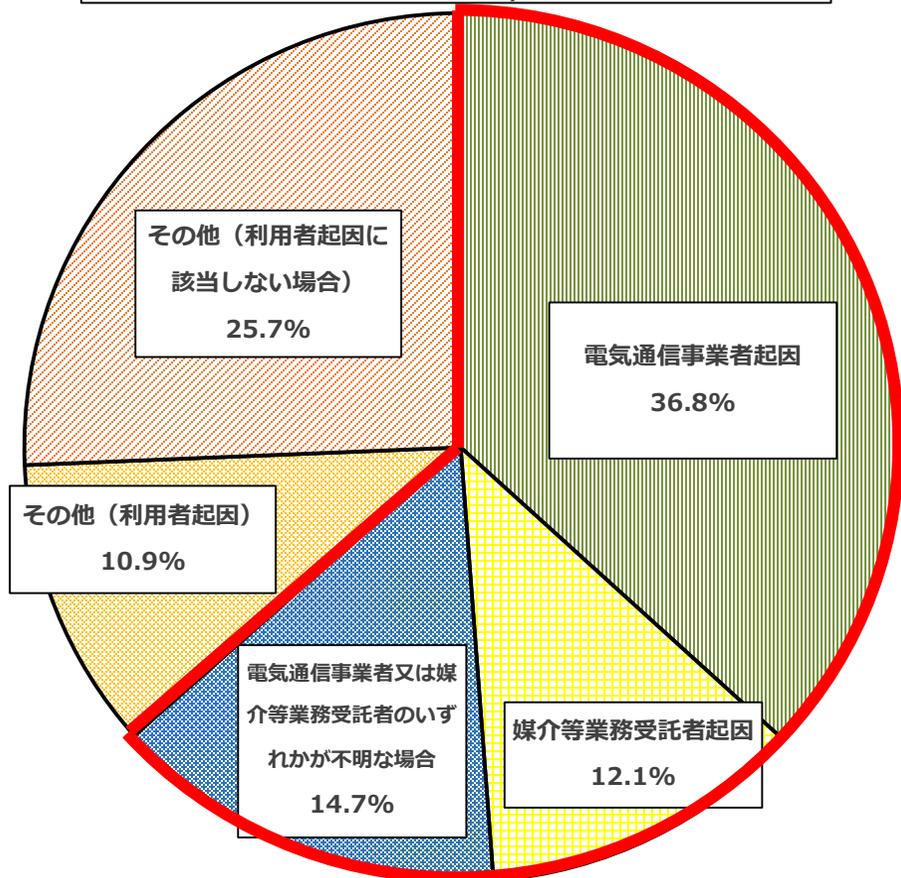
- 1. 解約の条件・方法 38.7%**
 - 例) 解約するために連絡しようとしたところ、電話がつながらず連絡が取れない。(データ通信専用)
 - 乗り換えのため解約を申し出たところ、高額な違約金を請求された。明細を希望したところ、高額な発行手数料を請求された。(音声通話付)
- 2. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 30.4%**
 - 例) 契約時に説明書面を交付されなかった。(データ通信専用)
 - 他社から乗り換えると安くなると言われ契約したが、説明と異なる金額を請求された。(音声通話付)
- 3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 21.6%**
 - 例) 申し込んで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)

- 1. 勧められて事業者等を乗換え 51.4%**
 - 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. 解約の条件・方法(解約料等) 30.7%**
 - 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も関わらず、解約をしてもらえなかったことが不満
- 3. ネットワークの品質 16.0%**
 - 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

- R3年度：全体のうち、63.6%が電気通信事業者又は媒介等業務受託者起因の苦情であり、電気通信事業者起因（36.8%）による苦情が最も多く見られた。
- R4年度：全体のうち、72.0%が電気通信事業者又は媒介等業務受託者起因の苦情であり、電気通信事業者起因（37.5%）による苦情が最も多く見られた。また、媒介等業務受託者起因の苦情がR3年度の約2倍となった。

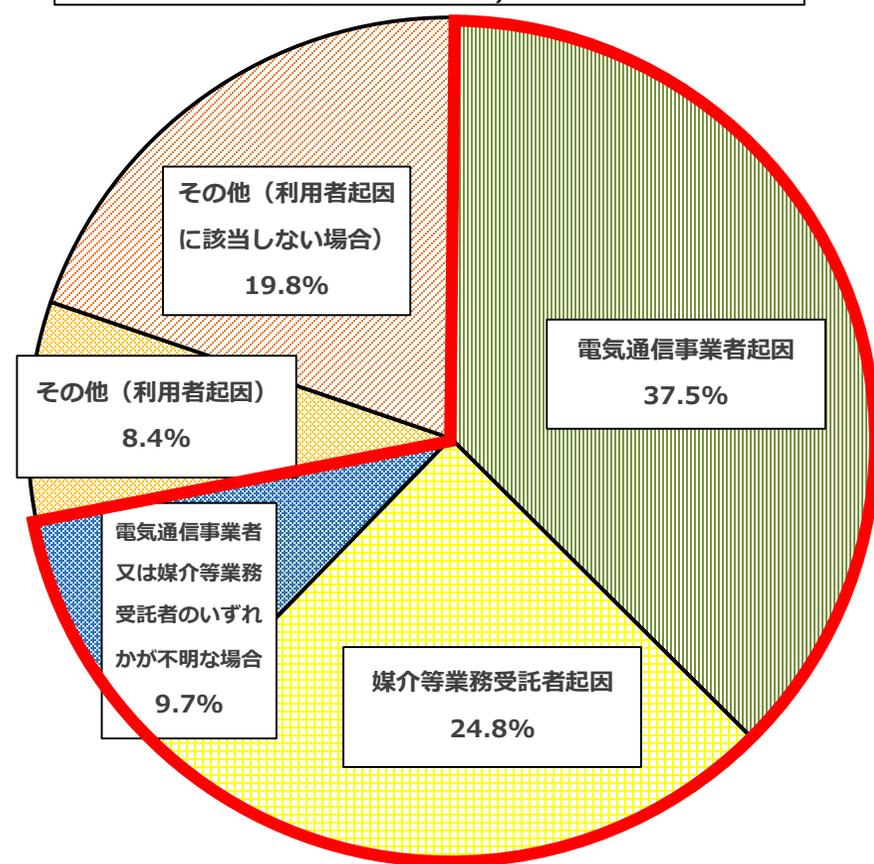
発生起因の比較

N=2000
期間：R3年度（R3.4～R4.3）



発生起因の比較

N=2000
期間：R4年度（R4.7～R5.3）



● 締結後の段階での苦情（) が一定の割合を示している。令和4年2月の電気通信事業法施行規則改正で拡充した禁止行為規制のうちでは、特に、遅滞なく解約違反に関連する苦情の割合が多い。

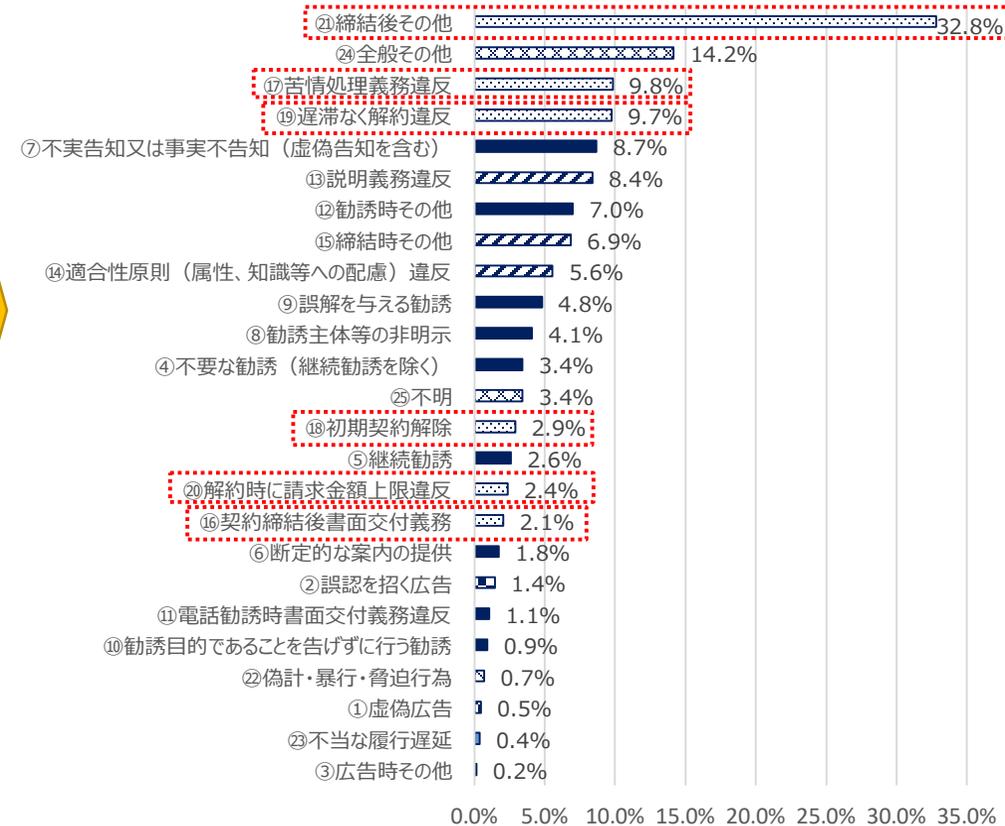
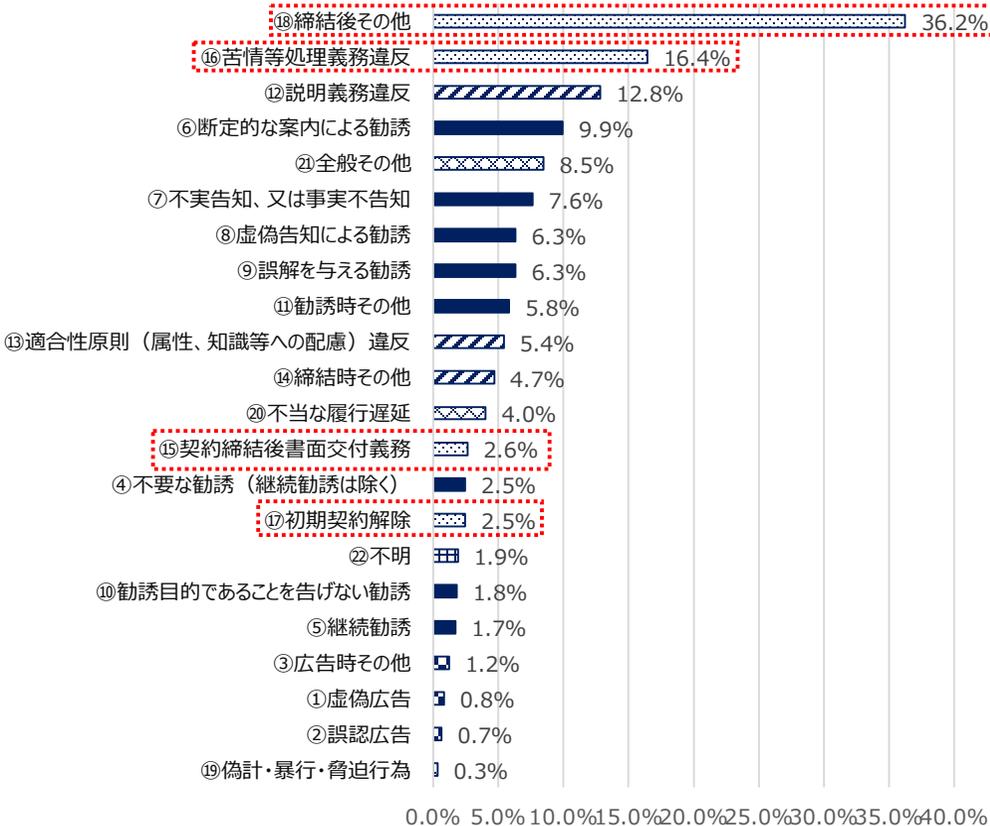
N=1217※ 期間：R3年度（R3.4～R4.3）

※ 分類総数（2000件）から、発生起因の「その他（利用者起因）」（218件）、
「その他（利用者起因に該当しない場合）」（518件）及び苦情対象の「その他」（52件）を除いた数

N=1313※ 期間：R4年度（R4.7～R5.3）

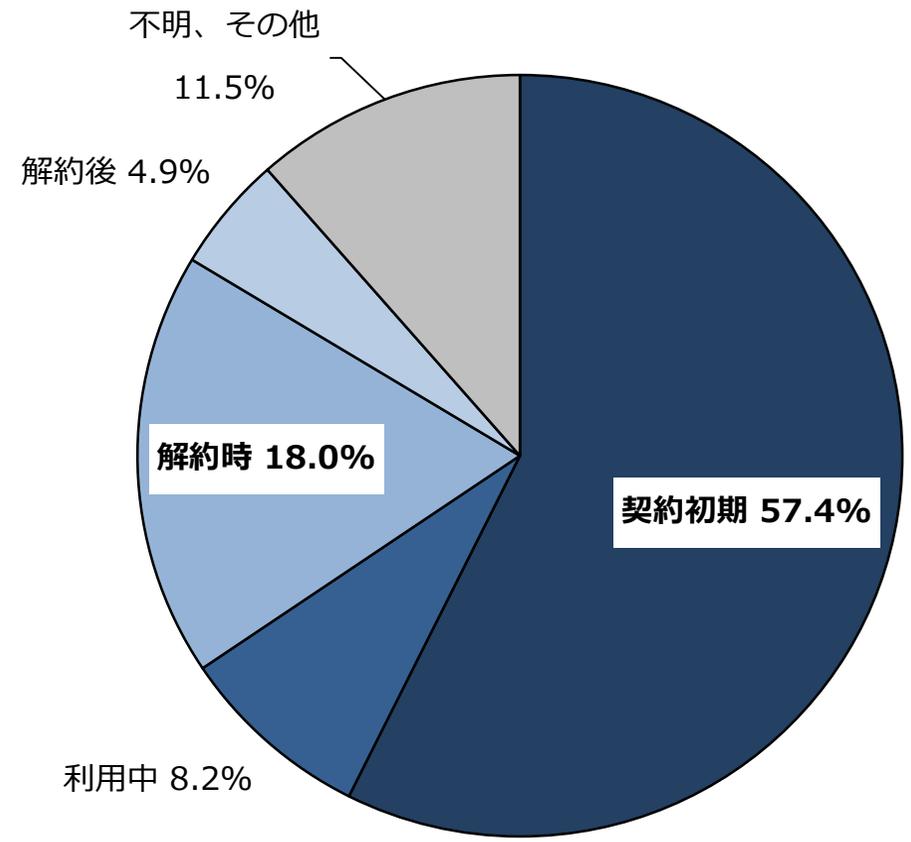
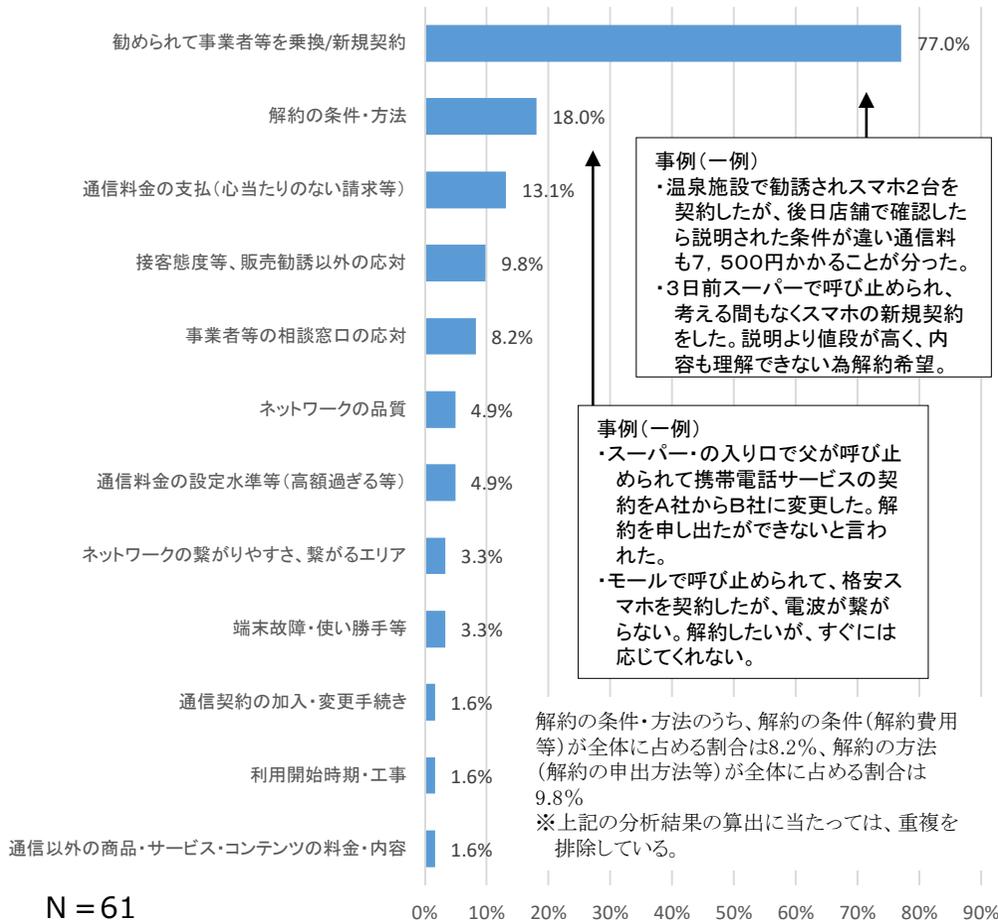
※ 分類総数（2000件）から、発生起因の「その他（利用者起因）」（167件）、
「その他（利用者起因に該当しない場合）」（395件）及び苦情対象の「その他」（125件）を除いた数

：締結前の誘引段階 ：締結前の勧誘段階 ：締結時の段階 ：締結後の段階 ：契約締結過程のいずれにも関わる



※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。

- 出張販売に係る苦情については、「勧められて事業者等に乗換／新規契約」が最も多く、「解約の条件・方法」が続く。
- 「契約初期」に生じたものが約半数を占めており、「解約時」に生じたものが続く。



N = 61
 期間：2022.10～2023.3

※ 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3項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。項目・観点が不明なものは、グラフから除外している。

N = 61
 期間：2022.10～2023.3

契約初期の57.4%のうち、約3割に当たる16.4%は勧誘時に生じた苦情相談。

- 2022度下半期～2023年度上半期までの電気通信消費者支援連絡会において、複数の総合通信局等で、「販売代理店の勧誘に関する課題について」のテーマの下、消費生活センター・消費者団体、電気通信事業者及び総務省で意見交換を実施した。
- 同テーマについて、各地の消費生活センターや消費者団体等から以下の事例等が寄せられた。

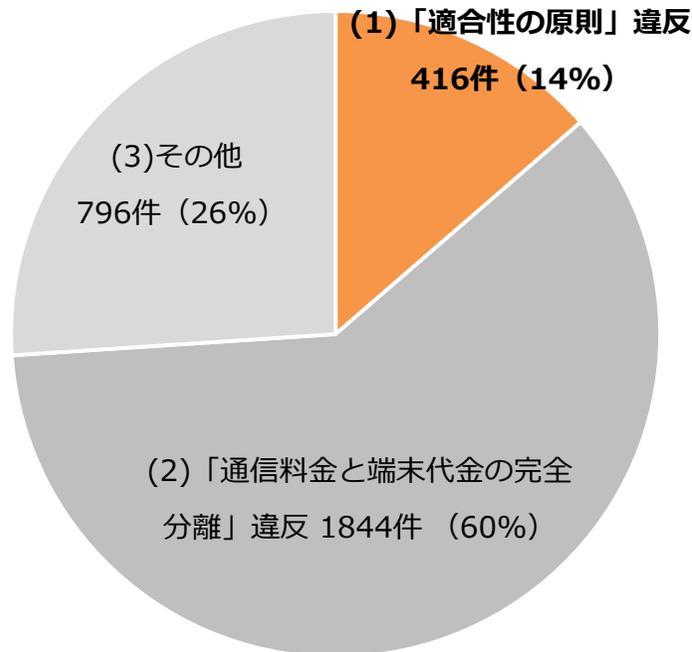
消費生活センター等から寄せられた事例・要望

分類	件数
不十分な説明による勧誘	26
適合性の原則違反	23
事業者の代理店の指導監督の強化を求める意見	17
強引な勧誘	14
高齢者への勧誘に関するトラブル	14
不適切な名乗り・大手電気通信事業者との誤認	9
行政による事業者及び代理店の指導を求める意見	9
メリットのみを強調した勧誘	8
代理店独自のオプションや商材	7
キャッシュバック等によるトラブル	3

※件数は、1つの意見で複数の意見分類に該当する場合、重複を含む。

- 2021年9月、総務省は、販売代理店における不適切な行為や不適切な行為を助長していると思われる電気通信事業者の評価指標、指示、圧力、不作為等があった場合に、その情報を総務省に提供していただくことを目的に携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口を設置。
- これまでに（2021年9月10日（開設日）～2023年9月30日）に寄せられた情報は3,056件。このうち、「適合性の原則」違反に関する情報は416件。

1. 情報属性



2. 「適合性の原則」違反、その他に関する情報の整理(2023年度情報)

大区分	中区分	項目	具体例
販売代理店における不適切な行為	適合性の原則	高額、大容量プラン	・ ニーズを踏まえない大容量プランへの変更を誘導させるもの
		オプション	・ 回線契約時に追加で不要なオプションを契約させるもの ・ 十分な説明無くオプションのアプリをインストールさせるもの
		新規契約	・ 必要以上の新規契約を締結させるもの
		MNP	・ 利用者の意思に反し他社経由でMNPをさせるもの
		サブブランド	・ サブブランドでの契約を妨害するもの
	適合性の原則以外	短期解約拒否	・ 過去の短期解約により契約を拒否されたもの
		その他	・ 代理店のお客様対応、代理店の誤案内など
	出張販売	・ アンケート等でブースに案内し、勧誘するもの	
事業者の評価指標等	評価指標	・ 転売ありきの目標設定	
	指示、圧力、不作為	・ 指標達成のため、オプション契約させるよう指示されるもの	

1. 共通事項

- 各事業者において、「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（2022年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の遵守が求められる。

2. MNOサービス

調査結果

- 2022年度の苦情相談の分析結果等
 - 件数は減少（対前年度比▲10.7%）。
 - 前年度と同様に、「店舗」を発生チャネルとする苦情相談の割合が最も多い。（40%）
 - 項目・観点では、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」の割合が前年度から7.7ポイント増加し、最も多い。（27.5%）
 - 販売現場における説明状況調査（実地調査）結果
 - 全体として必要な事項について説明がなされていないとする割合は低い。ただし、説明状況が不十分と認められるケース※あり。
- ※ 青少年フィルタリングの利用者確認（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%）等

今後の対応・取組の方向性

- 各事業者及び全携協において、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組みを検討・実施
 - 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。加えていわゆる出張販売については乗換えに関する苦情の割合が高いことを踏まえより効果的な取組の検討
 - 青少年のフィルタリング利用促進に係る取組を実施
- ⇒ モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体等に要請

3. MVNOサービス

調査結果

- 2022年度の苦情分析結果等
 - 全体の件数は増加(対前年度比13.6%)。
 - データ通信専用サービスに係る苦情相談は、MVNO全体の件数のうち60%を占める。
 - 項目・観点では、「解約の条件・方法」の割合が前年度から17ポイント減少したが、依然として最も多い。（38.7%）
 - 販売現場における説明状況調査（実地調査）結果
 - 説明状況等が不十分と認められるケース※あり。
- ※ 通信速度に係る説明、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化、解約時費用の説明等

今後の対応・取組の方向性

- テレサ協MVNO委において、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」（2022年2月15日最終改定）の周知や内容更新の検討
- 実行速度の広告表示については、テレサ協MVNO委及びサ向協において、各事業者において計測の拡大及び速度計測の結果の活用をより一層進めていく
- 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
- テレサ協会MVNO委員会において、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。また、各サービスの状況に応じた苦情の縮減策を提案する。

⇒ モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体等に要請

4. FTTHサービス

調査結果

- 2022年度の苦情分析結果等
 - 件数は減少(対前年度比▲4.7%)も、全体に占める比率は依然高い(24.7%)。
 - 電話勧誘の割合は低下も、依然として最大(32.5%)。
 - 項目・観点では「勧められて事業者等を乗換/新規契約」の割合が5.2ポイント減少したが、依然として最も多い。
 - 販売現場における説明状況調査(実地調査)結果
 - 説明状況が不十分と認められるケース※あり。
- ※ 利用実態や要望についての確認、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介、解約時の費用(違約金、日割りされない月額基本料、端末残債)の一括しての説明等

今後の対応・取組の方向性

- TCAにおける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、テレサ協FVNO委においては、加盟事業者において本取組が浸透するよう努める。また、訪問販売に対する減縮に向けた取組の検討
 - テレサ協FVNO委で配布している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」)について、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を実施
- ⇒ モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体等に要請

5. 分離型ISPサービス

調査結果

- 2022年度の苦情分析結果等
 - 件数は減少(▲17.5%)。

今後の対応・取組の方向性

- JAIPAにおいて、「解約忘れ」を防ぐような取組を検討
- ⇒ モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体等に要請

6. ケーブルテレビインターネットサービス

調査結果

- 2022年度の苦情分析結果等
 - 件数は増加(44.2%)。
 - これまで高い割合を占めた訪問販売の割合が前年度に比べ増加(新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻りつつあると推察)。

今後の対応・取組の方向性

- CATV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
- ⇒ モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体等に要請

7. その他総務省に求められる事項

- 各事業者団体等の取組促進のための助言等のほか、各事業者等の消費者保護ルールの運用状況を注視。行政指導等の法執行を引き続き適切に実施。
- 制度改正後の消費者保護ルールの遵守状況等について注視。必要に応じて調査、指導等の対応を行うことで、制度の実効性の確保を図る。
- 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

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 Grandeurlに対する行政指導 (2023年2月27日)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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)	<p>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、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。</p> <p>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、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。</p>

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

<不十分な説明による勧誘>・・・26件

ショッピングモール等でゲーム機やタブレット等をプレゼントする、また最新家電を格安で買えると誘い、モバイルWi-Fi等を契約させる相談が少なくありません。「消費者はプレゼントだと思っていたのに、契約書を確認したら割賦販売になっていた。」「中途解約をしたところプレゼント品の代金を請求され結局高かった。」「格安と言われた最新家電が、実際は公式ショップの販売価格より高額だったので不満である。」等の事例があります。「無料」「お得」を強調するばかりで、消費者にとって不利益になる事項を、消費者が理解できるまで説明していないと思われます。消費者は買い物の途中で不意打ち的に勧誘されると、現在の自分の通信契約を確認したり、使用実態等を冷静に判断することは難しく、「無料・お得・安くなる」等の言葉で簡単に契約してしまうように思われます。契約時には初期契約解除制度について十分説明をし、消費者に一定の条件の下で解約が可能なことを理解させていただきたい。

<適合性の原則違反>・・・23件

勧誘に際しては、年齢、使用年数、使用状況等を聴き取り、意向を十分に確認したうえで、利用者に適合した商品・サービスを案内することを求める。例えば、「端末代金が1円ですよ」と勧誘してスマートフォンを即日契約させるケースがあるが、電話を受けるためだけに携帯電話を所持している高齢者の場合や、端末修理のみを希望している場合には、ニーズに適合しているといえない。

<事業者の代理店の指導監督の強化を求める意見>・・・17件

スーパー内の仮店舗で、代理店から声を掛けられ、「料金が今までより安くなる」「無料のタブレットをプレゼントする」「タブレットが故障した場合は理由を問わず交換する」などの説明を受けて、Wi-Fiとタブレット端末を契約したが、「早期故障」や「料金が安くない」など、説明と事実が違うことがわかり解約したいとの相談が多い。代理店の販売方法については、事業者が責任を持って指導して欲しい。

<強引な勧誘>・・・14件

出張販売(特に大型ショッピングセンター)での勧誘が強引なことがある。通り過ぎようとしても隣を付いて歩き、通信会社を聞かれて答えると「そこは高いでしょう」など執拗な勧誘を行ってくる。新契約を獲得するため出張販売を行うような場合は、勧誘を行うスタッフに事前研修を行う等、販売方法の指導をお願いしたい。

<高齢者への勧誘に関するトラブル>・・・14件

高齢者又はその家族の方から「不要な機器やオプションの契約をさせられていた。」「請求金額が説明の内容と異なる。」といった内容の相談が依然として多数寄せられている。これは、販売員が高齢者から利用状況や希望等を十分に聞き取れていない、高齢者が販売員から説明を受けても理解できていないまま契約をしてしまったことが主な要因だと考えている。

<不適切な名乗り・大手電気通信事業者との誤認>・・・9件

県センターが受けた事例では、「ショッピングセンターで携帯電話ショップの出張販売があり、大手MNOの看板があり機種代金1円とあったため他社から乗り換えだが、実際に契約したのはMNOが提携しているMVNOだった。(MNO:NTTドコモ、MVNO:OCNモバイルONE)」というものがある。ショップ出張販売時には、MVNOであることをわかりやすく表示・説明できていないのではないかと。また、提携MVNOに乗り換えると、MNOの家族割サービスやショップのスマホ教室を利用できないことを、契約者は理解できていない点も問題である。

<行政による事業者及び代理店の指導を求める意見>・・・9件

電気通信事業法関連規定やガイドライン等で、利用者を保護する一定の枠組みができていても関わらずトラブルが絶えないのは、事業者等による法令等遵守の認識を更に高める必要があるのではないかと。行政も啓発等をなされているが、通信関連の技術の進歩もあり、実効的な対応がどこまでできるかは難しいところであるが、電気通信事業法の中にある「適合性の原則」について、事業者が徹底するよう対策を講じていただきたい。

<メリットのみを強調した勧誘>・・・8件

格安スマホを契約した販売代理店に出向いてトラブル対処法について相談したが、対処してもらえなかったという相談があった。相談者は、契約先の事業者と販売代理店の関係について契約時によく理解されていなかった。また、トラブル対処が必要になった時に対面でのサービスの必要な方は少なくないと思われる。販売代理店では、契約時に関わっておきながら、消費者が困っている状況で「対応できない」という対応が、適切な対応であったのかと感じる。事業者においては、「安くなる」とメリットを強調するだけでなく、契約後のサービスについてのデメリットなども詳しく説明し、理解・納得を得たうえで、契約手続等の対応をお願いしたい。

<代理店独自のオプションや商材>・・・7件

代理店が独自のキャンペーンで2枚のSIMカードが入るタブレットを勧めている。高齢者が理解しないまま契約し、すぐに必要がないと思い解約を申し出ている。また、別の相談者は、タブレットの説明がなく、覚えのない電話番号の契約があることに気づいて初めて、タブレットのSIMカードとわかった相談事例もある。代理店独自のキャンペーンについてもキャリアが把握し、対応してほしい。

<キャッシュバック等によるトラブル>・・・3件

相談窓口寄せられる苦情の多くは、電話や出張販売での勧誘が契機となっており、光回線の勧誘においては、「安くなる」「速くなる」と言ったセールストークが未だに散見される。契約内容やサービス内容に関して説明が不足していたり、具体的な料金の比較が提示されなかったりするため、契約書面の到着後やサービス開始後、請求開始後にトラブルが発生すると考えられる。またキャッシュバックを強調した勧誘も多いが、別途、受取手続きが必要だったり、受取後の一定期間は解約料が発生したりする契約もあり、消費者にとってはわかりづらく、トラブルとなっている。