

これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）

(1) 実地調査(覆面調査)関係(4社)

基本的に措置を実施済み。

指摘事項

＜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。
 ＜端末残債についての説明＞＜確認措置の説明＞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。

対応状況(概要)

・各事業者において、販売店に対して本指摘を踏まえた注意喚起や周知を実施。その他、販売店スタッフ向けeラーニング研修、覆面調査の実施や重要事項説明の視認性向上等、各事業者において独自の取組も引き続き実施。

(2) 指摘事項関係

基本的に措置を実施済み。

指摘事項

①高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施

⇒ 60代以上の高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、各事業者及び各事業者団体においては、(一社)電気通信事業者協会の定める自主基準に基づき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。

対応状況(概要)

・各事業者において、(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」を継続実施。

・その他、希望に応じた携帯電話の基本操作方法説明、チェックリストを利用した契約内容の理解度確認等、各事業者において独自の取組も実施。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>②店舗での販売における利用者対応の改善の実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各事業者において、動画を用いて重要事項説明を行うなど、各種ツールを活用した工夫を実施。契約手続き時において、手続の内容を契約者と相互確認するための「相互チェックシート」の活用や、販売店スタッフを対象としたWeb研修・習熟テストの実施等、各事業者において独自の取組を実施。 一部の事業者では、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等を実施。 (一社)全国携帯電話販売代理店協会による「販売代理店の業務の一層の適正性確保に向けた指導等の措置に係る要請(令和4年8月1日)」に基づく改善提案(①出張販売に際し起用するイベント会社の非推奨リストの作成、②イベント会社スタッフに対する研修の整備、③常勤スタッフによるお客様との契約内容の再確認、④出張元店舗の掲出、⑤端末単品販売と回線セット販売の価格の併記。)について、既に実施済みの②から④に加え、①についても令和5年11月までに対象事業者において運用を開始。
<p>③青少年のフィルタリング利用促進に係る取組</p> <p>⇒ 「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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各事業者において、インターネットの危険性とフィルタリングの有効性の更なる理解促進のため、利用者への説明項目や内容を調整しカタログ及びHPへ掲載、また出前講座を実施。 その他、フィルタリング利用促進を目的とした販売店スタッフ向けオンライン学習コンテンツの配信、保護者の方向け有効化設定促進のご案内メールの配信等、各事業者において独自の取組も実施。

2. MVNOサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(10社)

⇒ 第15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、代理店スタッフへの周知等により、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。(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>① 利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」</p> <p>⇒ (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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市場環境の変化等に応じて、MVNO委員会にて「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」を更新し、テレコムサービス協会のホームページで公開。 また、一部MVNOのホームページでも公開している。 新たに下の内容を追加し、1月17日に更新した。 <ul style="list-style-type: none"> ①SIMに関する内容の追加及び更新 eSIMの利用にあたっての注意や一つのスマートフォンで2種類のSIMを利用する場合のトラブルについての注意事項を追記 ②MNPに関する内容を追加及び更新 MNPワンストップの開始により、MNPの手続きに際して、2つの方法(ワンストップ及びツーストップ)を利用することができるようになったため、手続きの違いに関する説明及び注意事項について追記
<p>② 実効速度の広告表示</p> <p>⇒ 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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> MVNO委員会を通じて、2023年度も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について、MVNO各社へ通知。 6月に4社より共同計測についての申請があり、7月～8月で計測が実施された。 2024年1月末時点で1社が自社HPで計測結果を公開している。 計測事業者が2年連続で4社のみとなり、より多くのMVNOが速度計測に参加いただくよう、今後も、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ていく。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>③ フィルタリング等</p> <p>⇒ 「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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「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」に定めた通り、フィルタリングサービスの申込率及び有効化措置率の状況について、四半期ごとにMVNO各社より報告。 また、「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」を環境変化等に応じて、適宜見直しを行っており、指針に対しての履行状況についても、四半期ごとにMVNO各社より報告。 報告いただいた申込率や履行状況等については、MVNO委員会にて取りまとめを行い、消費者問題分科会を通じて、MVNO各社へ共有している。
<p>④ 業界内の課題や対応に関する実態把握</p> <p>⇒ (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、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> (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し、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っている。 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」の指摘事項や「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」での情報について、消費者問題分科会を通じて共有を行っている。 モニタリング定期会合での指摘事項等を踏まえ、MVNO各社へ苦情相談等の発生状況や改善に向けた取り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している。

3. FTTHサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(10社)

基本的に措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
①利用実態や要望についての確認がなかった。	•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の取組みを実施済み。 •一部の事業者では、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期間拘束がない又は自動更新のない料金プラン(当初から縛りのないプラン又は2年後フリーのプラン)が紹介されなかった。	
③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)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。	
④電話において店舗と比較して説明等がな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。	

3. FTTHサービスについて

(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利用者の理解度が高まるような説明の工夫について</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>・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、契約内容の理解度チェック、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。</p>
<p>②FVNO委員会作成の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」)の活用について</p> <p>⇒ (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。</p>	<p>・各事業者において、自社マニュアルへの反映、代理店への周知等の取組みを実施済み。</p>

3. FTTHサービスについて

(2) 指摘事項関係(続き)

基本的に措置を実施済み。(一部は確認中) * 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>③高齢者に対する電話勧誘における後確認の実施について</p> <p>⇒ (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浸透す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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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への対応について、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会に加盟しており、電話勧誘を実施している全社(5社)において、以下のとおり、省令改正内容を自社マニュアルに反映し、代理店に周知・研修を実施する等の対応を実施している。 ●A社 省令改正による運用変更についてのガイドラインを作成。社内、代理店への周知を実施(2022年6月)。代理店に対しては毎週ランダムモニタリングを実施し、随時指導を実施している。 ●B社 代理店業務マニュアルの法改正追加、説明書面の事前送付と送付後の申込勧誘の勧誘フローの変更、説明書面(基本説明事項)の変更、トークスクリプトの変更、違約金等の変更などを実施している。 ●C社 省令の改正に沿って見直しを行い、代理店マニュアル等を整備し、代理店に周知を行っている。 ●D社 省令変更に伴い、説明書面送付のフロー整備、マニュアル記載し、運用徹底を周知。代理店委託部分については、定期モニタリングにより対応状況を確認し、不十分な案内があった場合は都度指導している。 ●E社 改正省令に沿ったマニュアルを作成し、販売代理店に対しては研修を実施している。 <ul style="list-style-type: none"> ・(一社)電気通信事業者協会の会員各社では、以下の対応を実施している。 ●消費者保護ルールに則った各社毎の営業マニュアル等の作成 ●社内及び代理店に向けた消費者保護ルールに関する情報展開、研修の実施 ●不適切な営業の発生時の代理店指導(疑義の生じた代理店へのヒアリング等) ●工事前無償キャンセル

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解約忘れの対応について</p> <p>⇒ 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ま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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・検討会でのご指摘も踏まえて、FTTH解約時にISPの解約忘れが発生するケースを提供形態別に解約と事業者変更に分けて整理した。(2023年9月～11月) ・整理したケースに対応する対策を追加して「解約忘れ対策としての周知事項」を修正し、会員事業者に対して周知を行った。また、2019年に作成した「光コラボ事業者変更の課題とJAIPAでの対応」を再度展開した。(2024年1月)

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、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問販売における利用者の受け止めについては、加盟事業者を対象として、全相協による「訪問時の説明内容の注意事項に関するセミナー」を開講し利用者の受け止め方への理解を深める活動を行った。また、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行っている。 ・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確認を実施し、必要に応じて取組強化を実施する。