

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、販売店に対して注意喚起や周知を実施済みである。その他、販売店スタッフ向けeラーニング研修、重要事項説明の視認性等向上、周知徹底等、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、店頭でのサポート等、各事業者において独自の取組を継続実施。

| 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継続して実施。契約手続時において、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みも実施済。 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・研修等を継続して実施。その他、店舗運営会社スタッフが対応することを徹底させることで、店舗同様の体制を構築できる取組等を実施している。 |
| <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、フィルタリングの説明・設定を実施。また、HP掲載・出前講座等を利用した周知啓発も継続して実施。 その他、フィルタリングの利用促進及び適切な案内のため、フィルタリングサービスに関するパンフレット・保護者サイトの更新等、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)

基本的に措置を実施済み。
(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」 ⇒ (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"> 市場環境の変化や制度改正並びにモニタリング定期会合での指摘内容を踏まえ、(一社)テレコムサービス協会のホームページで公開している「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」(チェックポイント)を適宜更新している。 2024年1月17日に以下の項目に関して改訂を実施。 <ol style="list-style-type: none"> ①解約手続き及び解約金の事前確認 ②eSIM利用に関する注意事項 ③MNP手続き(ワンストップ方式・ツーストップ方式)の注意事項 |
| <p>② 実効速度の広告表示 ⇒ 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"> 2020年3月に制定されたMVNO参考速度に関するガイドラインおよび自主運用ルールに基づき、2023年度は以下の通り計測及び公表を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ■2023年度状況 ①計測事業者:4社(2020年度:2社、2021年度:5社、2022年度:4社) ②内結果公表:1社(2020年度:1社、2021年度:3社、2022年度:2社) ※2024年3月31日現在 2024年度は2024年4月より計測に向けた準備を開始し、4社が計測予定。 ※2024年6月14日現在 MVNO参考速度計測に参加する事業者拡大を図るため、四半期ごとに開催しているMVNO委員会を通じて、MVNO各社へ参考速度計測への参加に関して依頼するとともに、毎月開催している消費者問題分科会にて、計測参加の申請状況や計測状況をMVNO各社へ共有している。 |

| 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"> •2021年8月25日に更新した「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針」に関してのMVNO各社の履行状況について、定期的にヒアリングを実施し、独自ガイドラインへの遵守について徹底を図っている。 •独自ガイドラインに基づき、四半期ごとにMVNO各社のフィルタリング申込率及び有効化措置率について、MVNO委員会にて取りまとめを行い、その結果を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"> •モニタリング定期会合にてご指摘いただいたMVNO業界の課題に関し、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会メンバーの状況を把握するためにMVNO委員会を通じて、適宜ヒアリングを実施。 •ヒアリング結果に関し、MVNO委員会にて取りまとめを行い、MVNO委員会や毎月開催している消費者問題分科会を通じて、MVNO各社への共有を実施。 •引き続き、ヒアリングを通じて、業界全体の課題整理を行い、また、問題改善に向けた議論や情報共有を実施していく。 |

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。(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>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>⇒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。</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・(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。 <ul style="list-style-type: none"> ●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 |
| <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き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> | <ul style="list-style-type: none"> ・「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」(高齢者対応及び理解度チェック方法含む)を策定し、2019年、2020年にNTT東西を通じて、コラボ事業者及び関係販売代理店への周知・展開を図り、高齢者への丁寧な対応を推進してきたところであり、FVNO委員会事業者の2023年度の苦情件数は、各社分の取りまとめを開始した2017年度から減少(2017年度:1164件→2023年度:614件)している。 |

3. FTTHサービスについて

| 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革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。</p> | <p>・電話勧誘を実施している6社において、以下対応を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●(株)アクセル 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。 ●MXモバイル/リング(株) コンシューマー営業の実質的な稼働ないが、代理店マニュアルを作成し、販売代理店に対して研修を実施。 高齢者に対して、家族の同意を取得し、後確実施に適正確認を実施。 ●(株)TOKAIコミュニケーションズ 65歳以上の高齢者に対して、事業者後確実施時に家族同意の有無や加入意思等、申込者適正確認を実施。 ●ニフティ(株) 『@nifty 代理店業務手順書』や『光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール』を代理店に周知し、氏名等の明示や適合性の原則に沿ったご説明、後確認の実施等、法令を遵守した勧誘を行っている。また代理店の勧誘時の録音のチェックを行い、適切な勧誘となる様随時指導を行っている。 ●ビッグロープ(株) 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。 ●(株)USEN NETWORKS 主に法人向けサービスを提供していますが、個人事業主様については、生年月日を確認し70歳以上を高齢者とし、高齢者の場合は、契約前に第三者の確認を必須とし、ランダムモニタリングチェック等でチェックをしている。また、一部のコラボ商材は高齢者の取次を禁止しており、高齢者苦情を抑止している。 |

3. FTTHサービスについて

| 指摘事項 | 対応状況(概要) |
|--|---|
| <p>④訪問販売に関する苦情の縮減に向けた取組について</p> <p>⇒(一社)電気通信事業者協会及び(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会において、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> | <p>○(一社)電気通信事業者協会</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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 <p>○(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会</p> <p>一部会員から得られた訪問販売に関する取組み状況は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●(株)アクセル 訪問販売に関しては、訪問時に申込書兼注意事項チェックシートにより重要事項の理解度のチェックを実施。訪問後に事業者後確を実施。 ●MXモバイルリング(株) 消費者の訪問販売は実質的に行っていないが、代理店マニュアルを作成し、販売代理店に対して研修を実施する。 ●(株)TOKAIコミュニケーションズ ・訪問販売に関しての禁止事項や注意事項を販売マニュアルに記載し、販売開始前に研修を必ず実施。 ・当社が指定する販促資材を用いた営業活動を行うよう指導し、販売代理店への訪問や営業従事者との同行営業にて定期的に実査確認を実施。 ■ビッグロープ株式会社 ・訪問販売用のリーフレットや説明書面、申込書を整備し利用を徹底。 ・訪問販売時に受付後、代理店の別担当者から、お電話による後確認を実施し、重要事項の再説明を実施。 ・訪問販売員を事前登録制として管理。 後日、お客様からの問い合わせ状況等を指標として、モニタリングを実施。 ●(株)USEN NETWORKS 法人向けの取次が多く、飛び込みの訪問販売は少ない状況ですが、電話勧誘同様に代理店様の取次は、当社からお客様へ契約認識等の確認コールを実施し、契約認識が無い場合などは差戻し対応をしている。 また、代理店営業の品質を適正化チェックするために開通後にお客様へ代理店営業内容に関するアンケートを実施し、モニタリングしている。 |

3. FTTHサービスについて

| 指摘事項 | 対応状況(概要) |
|---|---|
| <p>⑤電話勧誘における説明の工夫の実施</p> <p>⇒ 各事業者においては苦情相談の縮減に向けた取組の検討・実施を行っているところであるが、引き続き電話勧誘の特質(不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性)なども踏まえた、利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行っていくことが求められる。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 各事業者において、不意打ち性の高い電話勧誘を行わない運用や、2022年7月施行の制度改正を踏まえた説明書面の送付後の説明、トークスクリプト等のマニュアルの改訂、定期的な電話勧誘ログの確認等を実施。 |
| <p>⑥高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p> <p>⇒ 高齢者からの苦情相談は前回時と比べて減少しているものの依然高い水準にあり、電話勧誘では特にその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体においては、引き続き高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 各事業者において、高齢者への説明に当たって、親族への確認や同席依頼、書類送付後の後確認、より丁寧な説明の実施等の取組みを実施済み。電話勧誘においても、契約前の親族等への架電による契約に係る承諾の取得や、契約後の意思確認等を架電にて実施。 一部事業者では65歳以上の高齢者へは電話勧誘を行わない運用を実施。 |
| <p>⑦通信速度に係る苦情相談への適切な対応</p> <p>⇒ 通信速度に係る苦情相談は、前年度下半期から増加傾向である。この要因は特定事業者における事象の影響が大きいと見られるが、今後も通信需要の高まり等を受け、同様の苦情相談は一定数発生すると考えられる。そのため、総務省、各事業者及び各事業者団体においては、苦情動向について注視し、適切な取組の実施が必要である。</p> | <ul style="list-style-type: none"> 各事業者において、重要事項説明書にベストエフォートの旨記載し説明を実施。 通信速度に関し、品質監視や必要に応じた設備変更・拡張等による品質維持に努める一方、苦情相談等の際には、適切な窓口において利用者の環境に応じた原因の切り分けや回線調査等の対応を実施。 |

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>○解約忘れの対応について 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"> ・分離型ISPサービスの解約忘れへの対策として、他社分離型ISPの解約忘れへの対応を追加し、修正した「解約忘れ対策としての周知事項」を会員事業者に対して再周知を行った。(2024年2月) ・周知事項に対し、事業者各社にて継続して対応中であることを確認した。(2024年5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>○訪問販売に関する取組の実施について (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こらないよう、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、加盟事業者向けの説明会を開催するなど、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行い、必要に応じて取組強化を実施するなどして消費者トラブルの未然防止に務めている。 |