

# 実地調査の主な結果

---

## (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 .....	4
○ MVNOサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要 .....	9
○ FTTHサービスの実地調査(覆面調査)結果の概要 .....	16
○ 参考資料(MNO) .....	22
○ 参考資料(MVNO) .....	32
○ 参考資料(FTTH) .....	45

## 【調査対象事業者数】

MNOサービスを提供する事業者……………4社  
MVNOサービスを提供する事業者……………10社  
FTTHサービスを提供する事業者……………10社

・MVNOサービスの調査対象事業者は、報告規則に基づく契約者数上位10社(店舗販売を実施しない事業者を除く)。

音声通話付(端末+SIM):5社、音声通話付(SIMのみ):2社、データ通信専用(端末+SIM):3社)

・FTTHサービスの調査対象事業者は、報告規則に基づく契約者数(R5.3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10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。

## 【実地調査の方法等】※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。

## OMNO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17～41回の計140回の調査を実施(令和6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。
- ・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が履行されているかどうかを確認するため、携帯電話端末とSIMのセット販売を行っている一部店舗において調査員の子どもも端末を使用するという設定で調査を行い、端末の購入及び通信サービスの契約を締結。

## OMVNO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7～46回の計187回の調査を実施。(令和6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明らかにしていない。
- ・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が履行されているかどうかを確認するため、携帯電話端末とSIMのセット販売を行っている一部店舗において調査員の子どもも端末を使用するという設定で調査を行い、端末の購入及び通信サービスの契約を締結。

## OFTTHサービス

- ・店舗または電話申込み(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9～60回の計270回を実施。(令和6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。

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

- ・ 橙字は実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ 緑字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確認がなかった例： **6%** (昨年：5%) n=140
- 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： **3%** (昨年：1%) n=118
- 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： **7%** (昨年：11%) n=140

### 2. 通信利用制限

- ④ データ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限がかかること及び制限された速度や制限期間、制限解除の条件(料金)等の内容について説明がなかった例： **20%** (昨年：23%) n=140

※ 「速度制限がかかることの説明はあったが、それ以上の説明はなかった」(2%)及び「説明が全くなかった」(18%)の合計割合

### 3. 通信料金等(月々の費用)

- ⑤ 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説明がなかった例：  
：**8%** (昨年：10%) n=140
- ⑥ 請求初月にのみ発生する費用(事務手数料等)について説明がなかった例：  
：**6%** (昨年：7%) n=123

## 4. 確認措置及び初期契約解除

- ⑦ 確認措置・初期契約解除制度について説明がなかった例：14%（昨年：10%） n=140
- ⑧ 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：8%（昨年：6%） n=120
- ⑨ 詳細は契約書面に記載されている旨の説明が記載なかった例：14%（昨年：10%） n=111

## 5. 契約解除（解除時費用）

- ⑩ 契約解除した場合、日割りされない月額基本料金について説明がなかった例：24%（昨年：17%） n=140
- ⑪ 契約解除した場合、端末残債の支払いについて説明がなかった例：48%（昨年：18%） n=71

## 6. 青少年フィルタリング

- ⑫ 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：12%（昨年：28%） n=140
- ⑬ 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：  
6%（昨年：15%） n=53
- ⑭ （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：19%（昨年：18%） n=53

## 7. 重要事項説明

- ⑮ 重要事項の説明が行われなかった例：10%（昨年：5%） n=140
- ⑯ 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：19%（昨年：17%） n=140
- ※ 「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」（1%）及び「チェックシート等による確認はなかった」（18%）例の合計割合

## 8. オプション

- ⑰ （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なされなかった例：14%（昨年：4%） n=140
- ※ 「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」（12%）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

## 9. 店舗における待ち時間・契約手続時間

- ⑱ 店舗における接客前の待ち時間が15分未満：93%（昨年：94%） n=140
- ⑲ 販売員との接触から手続終了までのおおよその時間 n=140
- 30分未満：7%（昨年：5%）
  - 30分以上1時間未満：37%（昨年：48%）
  - 1時間以上1時間30分未満：23%（昨年：19%）
  - 1時間30分以上：34%（昨年：29%）

## ◎ 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、料金プラン、通信料金(月々の費用)については、説明等がされていないとする割合はいずれも10%以下であった。
  - 昨年の調査結果と比較すると、青少年フィルタリング利用者確認、青少年フィルタリングの必要性について説明がされていないとする割合が改善した一方、契約解除時に請求される日割りされない月額基本料金、端末残債について説明がされていないとする割合が悪化した。
  - 全体の傾向として、概ね適切に説明がされていると評価できるが、引き続き各事業者において、説明がされていないとする割合が相対的に高い項目、割合が悪化した項目については、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。

# MVNOサービスの実地調査（覆面調査） 結果の概要

---

- 赤字は、実施できていない割合が50%以上の事項
- 橙字は、実施できていない割合が30%以上の事項
- 緑字は、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確認がなかった例  
音声通話付：10% (昨年13%) n=145 データ専用：21% (昨年23%) n=42
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内をされた例  
音声通話付：2% (昨年7%) n=131 データ専用：4% (昨年：0%) n=24

## 2. 通信利用制限

- ③ 通信速度についてベストエフォートである旨(時間帯によっては通信速度が低下する等)の説明がなかった例  
音声通話付：28% (昨年：26%) n=145 データ専用：24% (昨年：40%) n=42
- ④ 料金プランのデータ通信容量の上限を超えると、制限がかかることの説明がなかった例  
音声通話付：44% (24%) n=137
- ⑤ データ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限がかかること及び制限された速度や制限期間、制限解除の条件(料金)等の内容について説明がなかった例  
音声通話付：27% (昨年：46%) n=106 データ専用：41% (昨年：63%) n=32  
※「制限があることの説明がなかった」(音声通話付：19% データ専用：38%)又は「制限があることの説明はあったが、制限がかかる場合についての説明がなかった」(音声通話付：8% データ専用：3%)例を合計した割合  
※ 毎月のデータ通信容量の上限を超過した場合の通信速度制限とは別に、一定期間(例：3日間)で一定容量(例：6GB)を超えるデータ通信を行った場合の通信速度制限(例：128kbps) (いわゆる「3日間制限」)

## 3. 通信料金等 (月々の費用)

次の⑥～⑨の各項目について説明がなかった例

### ⑥ 月額基本料金額

音声通話付 : **3%** (昨年 : 6%) n=145    データ専用 : **2%** (昨年 : 7%) n=42

### ⑦ プレフィックス電話の月額料金額

音声通話付 : **55%** (昨年 : 46%) n=97

### ⑧ 請求初月のみに発生する費用 ※事務手数料、SIM発行手数料 等

音声通話付 : **7%** (昨年 : 12%) n=145    データ専用 : **14%** (昨年 : 20%) n=42

### ⑨ 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を交付する等の説明がなかった例 ※内訳…月額基本料、プレフィックス電話の月額料金額及び端末割賦支払額等

音声通話付 : **32%** (昨年 : 39%) n=145

### ⑩ 期間拘束がある場合、①通信料金、②端末代金(一括購入の場合は不要)③事務手数料等の初期費用について、拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明がなかった例

音声通話付 : **35%** (昨年 : 11%) n=55

## 4. 期間拘束

### ⑪ 期間拘束について説明がなかった例

音声通話付 : **60%** (昨年 : 23%) n=55

※「期間拘束である旨の説明がなかった」(音声通話付 : 56%) 又は「説明はあったが、期間について説明がなかった」(音声通話付 : 4%) 例の合計割合

## 5. 初期契約解除

- ⑫ 初期契約解除制度について説明がなかった例  
音声通話付：23%（昨年：24%） $n=145$  データ専用：29%（昨年：33%） $n=42$
- ⑬ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- ・ 初期契約を解除する場合の申出方法や申出期間の説明がなかった例  
音声通話付：2%（昨年：5%） $n=111$  データ専用：3%（昨年：0%） $n=30$
  - ・ 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  
音声通話付：21%（昨年：17%） $n=111$  データ専用：23%（昨年：5%） $n=30$
  - ・ 初期契約解除による契約解除を行う場合にMNPに制限を設けている（新規発番による契約時に限り、初期契約解除はMNP転出不可）ことの説明がなかった例  
音声通話付：30%（昨年：26%） $n=53$

## 6. 契約解除（解約時費用）

- ⑭ 契約解除した場合、違約金が発生することやその金額について説明がなかった例  
音声通話付：51%（昨年：34%） $n=55$
- ⑮ 契約解除した場合、日割りされない月額基本料金について説明がなかった例  
音声通話付：31%（昨年：39%） $n=116$  データ専用：30%（昨年：50%） $n=10$

## 7. 青少年フィルタリング

- ⑱ 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  
音声通話付：23%（昨年：26%） n=145
- ⑲ 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  
音声通話付：20%（昨年：26%） n=40
  - （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  
音声通話付：37%（昨年：53%） n=35

## 8. 緊急通報

- ⑳ 事業者指定のアプリを用いる通話サービスについて、緊急通報（110番等）に非対応であることの説明がなかった例  
音声通話付：56%（昨年：49%） n=97

## 9. SIMカード及び端末設定関係

- ㉑ SIMカードのサイズについて確認がなかった例  
音声通話付：53%（昨年：32%） n=66
- ㉒ 使用する端末がSIMロック解除されているか若しくは動作確認済みのものであるかの確認又は注意喚起がなかった例  
音声通話付：29%（昨年：24%） n=66
- ㉓ 利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がなかった例  
音声通話付：33%（昨年：42%） n=66

## 10. キャリアメール

- ②④ いわゆるキャリアメール（MNOが提供するメールサービス）の提供がない（又は有料である）ことの説明がなかった例  
音声通話付：61%（昨年度：60%） n=145

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

- ②⑤ 店舗における接客前の待ち時間が15分未満  
音声通話付：90%（昨年：85%） n=145 データ専用：88%（昨年：83%） n=42
- ②⑥ 販売員との接触から手続終了までのおおよその時間：  
30分未満：音声通話付：28%（昨年：26%） n=145 データ専用：62%（昨年：50%） n=42  
30分以上1時間未満：44%（昨年：46%） n=145 データ専用：33%（昨年：43%） n=42  
1時間以上1時間30分未満：11%（昨年：13%） n=145 データ専用：5%（昨年：7%） n=42

## ◎ MVNOサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括

(音声通話付)

- プレフィックス電話の月額料金、期間拘束、違約金、指定アプリを用いる通話サービスが緊急通報に非対応であること、SIMカードのサイズ、キャリアメールの提供がない(又は有料)ことについて、説明等がされていないとする割合はいずれも50%以上であった。

また、昨年の調査結果と比較すると、料金プラン、青少年フィルタリングに関する有効化措置について説明がされていないとする割合が改善した一方、通信容量の上限利用時の制限、期間拘束、期間拘束がある場合の諸費用、違約金、SIMカードのサイズについて、説明等がされていないとする割合が悪化した。また、プレフィックス電話の月額料金、指定アプリを用いる通話サービスが緊急通報に非対応であること、キャリアメールの提供がない(又は有料)ことについては説明がされていないとする割合が高い状態が続いている。

(データ専用)

- 昨年度の調査と比較すると、通信容量の上限利用時の制限、契約解除時に請求される日割りされない月額基本料金について説明がされていないとする割合が改善したが、引き続き一定の割合を占めている状況である。

- 全体の傾向として、改善が必要な事項も多く、各事業者において、説明がされていないとする割合が相対的に高い項目、割合が悪化した項目については、その背景・理由等を分析し、説明の徹底に向けた改善を早急に図っていく必要がある。また、MVNO特有の事項について、説明がされていない状況が継続していることから、改めて利用者への説明方法の適正化を図るべきである。

⇒ 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。

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改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。

# F T T H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**は実施できていない割合が50%以上の事項
- ・ **橙字**は実施できていない割合が30%以上の事項
- ・ **緑字**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8社184回、電話(インバウンド)での調査を9社(10サービス)86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確認がなかった例：13% (昨年：33%) n=270  
販売経路別：電話19% (昨年：43%) n=86 店舗11% (昨年：28%) n=184
- ② 利用実態や要望を踏まえない特定のプランを案内された例：7% (昨年：6%) n=236  
販売経路別：電話6% (昨年：13%) n=70 店舗7% (昨年：3%) n=166
- 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かった例：43% (昨年：42%) n=209  
販売経路別：電話51% (昨年：52%) n=59 店舗42% (昨年：37%) n=150
- ④ 利用実態や要望を踏まえないオプション等を案内された例：10% n=270  
販売経路別：電話10% n=86 店舗10% n=184

## 2. 通信利用制限

- ⑤ 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：33% (昨年：21%) n=270  
販売経路別：電話27% (昨年17%) n=86 店舗35% (昨年23%) n=184

## 3. 通信料金等 (月々の費用)

- ⑥ 月額基本料金について説明がなかった例：2% (昨年：3%) n=270  
販売経路別：電話3% (昨年：2%) n=86 店舗1% (昨年：3%) n=184
- ⑦ 光電話の月額基本料金について説明がなかった例：8% (昨年：8%) n=270  
販売経路別：電話15% (昨年：5%) n=86 店舗4% (昨年：9%) n=184
- ⑧ 請求初月にのみ発生する費用(※)について説明がなかった例：6% (昨年：5%) n=270  
※費用…事務手数料・工事費等  
販売経路別：電話9% (昨年：3%) n=86 店舗4% (昨年：6%) n=184
- ⑨ 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：13% (昨年：17%) 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20% (昨年：17%) n=86 店舗10% (昨年：17%) n=184

## 4. 期間拘束・自動更新

- ⑩ 期間拘束及びその期間について説明がなかった例：14% (昨年：9%) n=270  
販売経路別：電話26% (昨年：9%) n=86 店舗8% (昨年：9%) n=184
- ⑪ 自動更新について説明がなかった例：21% (昨年：20%) n=240  
販売経路別：電話34% (昨年：18%) n=77 店舗15% (昨年：21%) n=163

## 5. 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：17%（昨年：16%） n=270  
販売経路別：電話23%（昨年：14%） n=86 店舗14%（昨年：18%） n=184
- ⑰ 初期契約解除制度について説明があったもののうち、
- ・ 初期契約を解除する場合の申出方法や申出期間の説明がなかった例：3%（昨年：5%） n=223  
販売経路別：電話2%（昨年：4%） n=66 店舗4%（昨年：6%） n=157
  - ・ 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：11%（昨年：17%） n=223  
販売経路別：電話11%（昨年：25%） n=66 店舗11%（昨年：13%） n=157

## 6. 契約解除（解約時費用）

- ⑱ 解約の際に発生する違約金の説明及び具体的金額について説明がなかった例：22%（昨年：18%） n=261  
※「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」（7%）及び「違約金の説明がなかった」（15%）の合計  
販売経路別：電話25%（昨年：16%） n=77 店舗20%（昨年：19%） n=184
- ⑲ 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：22%（昨年：29%） n=131  
販売経路別：電話47%（昨年：35%） n=44 店舗24%（昨年：26%） n=87
- ⑳ 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：32%（昨年：29%） n=250  
販売経路別：電話48%（昨年：26%） n=80 店舗22%（昨年：31%） n=170
- ㉑ 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：20%（昨年：29%） n=131 ※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、撤去工事費用等  
販売経路別：電話38%（昨年：33%） n=44 店舗20%（昨年：26%） n=87

## 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：20%（昨年：18%） 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」（5%）及び「説明がなかった」（15%）の合計  
販売経路別：電話23%（昨年：21%） n=86 店舗19%（昨年：17%） n=184

## 8. (参考) FTTHサービスの実施調査(覆面調査)における待ち時間・契約手続時間

- ⑲ 店舗における接客前の待ち時間が15分未満：85%（昨年：90%） n=184
- ⑳ 接客時間 販売員との接触から手続終了まで（FTTHサービスの契約のみ） n=184  
30分未満：8%（昨年：23%）  
30分以上1時間未満：30%（昨年：32%）  
1時間以上1時間30分未満：32%（昨年：20%）

## ◎ FTTHサービスの実地調査(覆面調査)の評価・総括

- 調査対象事業者については昨年度調査時とは完全に一致するわけではないが、昨年度調査結果と比較すると、多くの項目で改善していた。全体として、説明がされていないとする割合が50%以上となっている項目はなくなり、全体的に10%以下の項目が増えた。一方で、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かった例をはじめとして、30%以上50%未満の項目は一定数存在している。特に、通信速度についてベストエフォートである旨の説明がなかった例は昨年度は30%未満だったところ、悪化し30%以上となっている。
  - 販売チャネル別に見ると、店舗の場合、料金プランに関し、利用実態や要望について確認がなかったとする例が大幅に改善したものの、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をはじめとして、悪化している項目が複数ある。電話の場合、店舗と同様、利用実態や要望について確認がなかった例が大幅に改善したものの、光電話の月額基本料金や請求初月にのみ発生する費用について説明がなかった例をはじめとして、悪化している項目が複数ある。
  - 以上を踏まえると、これまでの取組の効果が一定程度出ていると考えられるものの、依然として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が必要である。
  - 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項目を踏まえ、原因等を把握したうえで、ガイドライン記載事項についての説明の徹底に向けた改善を進めることが必要であると考えられる。また、昨年度よりも悪化した項目がある事業者については、特にその点についても考慮する必要がある。
- ⇒ 本会合終了後、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。

# 参考資料 (MNO)

---

# MNOサービス覆面調査の主な結果(料金プラン)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
利用実態や要望について確認がありましたか。	確認があった	94%
	確認がなかった	6%
	N	140
【前問「はい」を選んだ場合】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。	利用実態等に応じたプランの案内があった	97%
	利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	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)	0%
	N	118
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。	利用実態等に応じたオプション等の案内があった	81%
	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	7%
	オプション等の案内はされなかった	12%
	N	140

(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)である。

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
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。	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	80%
	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	2%
	説明がなかった	18%
	N	140

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体		
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についてどのように説明されましたか。	総額と内訳の説明があった			92%
	総額についての説明はなかったが個々の料金・代金の説明はあった			2%
	総額についての説明はあったが、個々の料金・代金の説明はなかった			5%
	総額と内訳ともに説明がなかった			1%
	N			140
請求初月にのみ発生する費用(事務手数料等)について説明がありましたか。	説明があった			94%
	説明がなかった			6%
	N			123

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
(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)の説明はありましたか。 (楽天モバイルの場合) 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)の説明はありましたか。	説明があった	86%
	説明がなかった	14%
	N	140
<b>【前問で「説明があった」を選択した場合】</b> (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。	説明があった	93%
	説明がなかった	8%
	N	120
<b>【前問で「説明があった」を選択した場合】</b> 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。	説明があった	86%
	説明がなかった	14%
	N	111

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
契約解除をした場合に支払の可能性があり、日割りされない月額基本料金についての説明はありましたか。	日割りされない月額基本料金について説明があった	76%
	日割りされない月額基本料金について説明がなかった	24%
	N	140
契約解除をした場合に支払の可能性があり、端末残債についての説明はありましたか(端末を一括購入する想定の場合を除く)。	端末残債について説明があった	52%
	端末残債について説明がなかった	48%
	N	71

# MNOサービス覆面調査の主な結果(青少年フィルタリング)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
携帯電話の利用者について確認がありましたか。	口頭での確認があった	73%
	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	15%
	確認がなかった	12%
	N	140
【端末購入する場合】 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(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。	説明があった	94%
	説明がなかった	6%
	N	53
【端末購入する場合】 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。	はい(無償)	77%
	はい(有償)	4%
	いいえ(自分で設定するよういわれ、説明の記載されたHPの案内や書面の交付等があった)	15%
	いいえ(自分で設定するよういわれ、それ以上の説明はなかった)	0%
	その他(自由記載)	4%
	N	53

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体	
重要事項の説明は行われましたか。	説明があった		90%
	説明がなかった		10%
	N		140
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。	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		75%
	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		6%
	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		1%
	チェックシート等による確認がなかった		18%
	N		140

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
各社が提供する端末提供プログラム(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。	(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	54%
	(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	12%
	(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%
	プログラムを勧められることがなかった	32%
	N	140

# MNOサービス覆面調査の主な結果(待機・接客時間)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
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。	15分未満	93%
	15分以上30分未満	5%
	30分以上1時間未満	1%
	1時間以上1時間30分未満	0%
	1時間30分以上2時間未満	0%
	2時間以上2時間30分未満	1%
	2時間30分以上3時間未満	0%
	3時間以上	0%
	N	140
接客時間 販売員との接触から手続終了までのおおよその時間を教えてください。	15分未満	4%
	15分以上30分未満	3%
	30分以上1時間未満	37%
	1時間以上1時間30分未満	23%
	1時間30分以上2時間未満	14%
	2時間以上2時間30分未満	16%
	2時間30分以上3時間未満	3%
	3時間以上	1%
	N	140

# 参考資料 (M V N O)

---

# MVNOサービス覆面調査の主な結果(料金プラン)

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

		(音声通話付)						全体	(データ通信専用)			全体
利用実態や要望について確認がありましたか。	確認があった							90%				79%
	確認がなかった							10%				21%
	N							145				42
【前問「はい」を選んだ場合】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。	利用実態等に応じたプランの案内があった							87%				96%
	利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された							2%				4%
	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)							11%				0%
N							131				24	
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。	利用実態等に応じたオプション等の案内があった							74%				71%
	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							12%				5%
	オプション等の案内はされなかった							14%				24%
N							145				42	

# MVNOサービス覆面調査の主な結果(通信速度関係)

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

		全体					
通信速度について、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旨の説明がありましたか。	説明があった	72%					
	説明がなかった	28%					
	N	145					
料金プランのデータ通信容量の上限(例:1GB等)を超える(例:1GBをすべて使い切る)と、どのような制限がかかるのかについて説明がありましたか。	速度制限がかかり、制限された速度や制限期間、制限解除の条件など、制限の内容についての説明があった	55%					
	速度制限がかかることの説明はあったが、それ以上の説明はなかった	20%					
	説明がなかった	24%					
	N	137					
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。	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	74%					
	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	8%					
	説明がなかった	19%					
	N	106					

		全体	
通信速度について、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旨の説明がありましたか。	説明があった	76%	
	説明がなかった	24%	
	N	42	
料金プランのデータ通信容量の上限(例:1GB等)を超える(例:1GBをすべて使い切る)と、どのような制限がかかるのかについて説明がありましたか。	速度制限がかかり、制限された速度や制限期間、制限解除の条件など、制限の内容についての説明があった		
	速度制限がかかることの説明はあったが、それ以上の説明はなかった		
	説明がなかった		
	N		
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。	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	59%	
	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%	
	説明がなかった	38%	
	N	32	

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

		(音声通話付)							(データ通信専用)				
									全体				全体
月額基本料金額の説明 はありましたか。	月額基本料金額の説明 があった								97%				98%
	月額基本料金額の説明 がなかった								3%				2%
	N								145				42
プレフィックス電話の月 額料金額の説明はありま したか。	プレフィックス電話の月 額料金額の説明があっ た								45%				
	プレフィックス電話の月 額料金額の説明がな かった								55%				
	N								97				

# MVNOサービス覆面調査の主な結果(通信料金等)

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

								全体
請求初月にのみ発生する費用(事務手数料等)について説明がありましたか。	説明があった							93%
	説明がなかった							7%
	N							145
月々の費用(月額基本料、プレフィックス電話の月額料金額、端末割賦支払額等)について、毎回請求されることを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。	それぞれの費用についての説明があり、その後支払総額とその内訳について説明があった							68%
	それぞれの費用についての説明はあったが、支払総額と内訳の説明はなかった							32%
	N							145
期間拘束がある場合、①通信料金、②端末代金(一括購入する場合には不要)、③事務手数料等の初期費用について、拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明が行われましたか。	①～③の合計額(総支払額)の目安が説明され、かつ各々の内訳の説明があった							60%
	総支払額の目安の説明はあったが、①～③のうちいずれかのみ説明があった							4%
	総支払額の目安の説明はあったが、各内訳の説明は全くなかった							2%
	(総支払額の目安、内訳とも)何の説明もなかった							35%
	N							55

			全体
			86%
			14%
			42

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

		(音声通話付)							(データ通信専用)			
									全体			全体
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。	期間拘束とその期間に ついて説明があった								40%			
	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								4%			
	説明がなかった								56%			
	N								55			

# MVNOサービス覆面調査の主な結果(初期契約解除)

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

		全体							全体			
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)の説明はありましたか。	初期契約解除が可能である旨の説明があった								77%			
	初期契約解除が可能である旨の説明はなかった								23%			
	N								145			
【前問で「説明があった」を選択した場合】初期契約解除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。	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								98%			
	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								2%			
	N								111			
【前問で「説明があった」を選択した場合】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。	説明があった								79%			
	説明はなかった								21%			
	N								111			
(初期契約解除に関する説明があった場合)初期契約解除(8日間キャンセル)を行う場合は、今回の契約で新しく発行される電話番号を使って違う携帯電話会社への乗り換え(MNP)ができないことの説明はありましたか。	説明があった								70%			
	説明はなかった								30%			
	N								53			



# MVNOサービス覆面調査の主な結果(青少年フィルタリング)

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

		(音声通話付)						全体	(データ通信専用)			全体
携帯電話の利用者について確認がありましたか。	口頭での確認があった							54%				
	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							23%				
	確認はなかった							23%				
	N							145				
【端末購入する場合】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(店頭において特段の手續等無しに、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。	あった							80%				
	なかった							20%				
	N							40				
【端末購入する場合】フィルタリングサービスを使える状態にしてもらえたか。	はい(無償)							17%				
	はい(有償)							43%				
	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)							31%				
	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)							6%				
	その他(自由記載)							3%				
	N							35				

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

		(音声通話付)							(データ通信専用)				
												全体	
プレフィックス電話において緊急通報の説明はありましたか。	プレフィックス電話において緊急通報への対応はないとの説明があった								32%				
	プレフィックス電話において緊急通報への対応はないとの説明があった上で、代替策の紹介もあった(例:通常の電話アプリで掛ける等)								12%				
	説明がなかった								56%				
	N								97				

# MVNOサービス覆面調査の主な結果 (SIM、端末設定)

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り (音声通話付)

(データ通信専用)

		全体						全体		
あなたが使う予定の端末の確認や端末に合うSIMのサイズについての確認はありましたか。	説明があった									
	説明がなかった									
	N									
使用する端末がSIMロック解除されてるか、動作確認済みのものであるかの確認又は注意喚起がありましたか。	確認または注意喚起があった									
	確認または注意喚起がなかった									
	N									
利用者自身でスマートフォンの設定を行う必要がある旨の注意がありましたか。	具体的な方法についての説明があった									
	具体的な方法についての説明がなかったが、方法が記された書面を読むように案内があった									
	自分で設定を行う必要があることのみ伝えられた									
	説明はなかった									
	N									

※ 赤点線囲み(調査対象事業者名等)は構成員限り

		(音声通話付)							(データ通信専用)			
		全体							全体			
いわゆるキャリアメール(MNOが提供するメールサービス)の提供がない(又は有料である)ことの説明がありましたか。	説明があった											
	説明はなかった											
	N	145										
		39%							61%			

# MVNOサービス覆面調査の主な結果(待機・接客時間)

※ 赤点線囲み (調査対象事業者名等) は構成員限り

(音声通話付)

(データ通信専用)

		全体							全体			
待機時間(待ち時間) 受付から販売員の説明 開始まで	15分未満									90%		88%
	15分以上30分未満									8%		10%
	30分以上1時間未満									1%		2%
	1時間以上1時間30分未 満									1%		0%
	1時間30分以上2時間未 満									0%		0%
	2時間以上2時間30分未 満									1%		0%
	2時間30分以上3時間未 満									0%		0%
	3時間以上									0%		0%
	N									145		42
接客時間 販売員との接 触から手続終了まで	15分未満									7%		19%
	15分以上30分未満									21%		43%
	30分以上1時間未満									44%		33%
	1時間以上1時間30分未 満									11%		5%
	1時間30分以上2時間未 満									4%		0%
	2時間以上2時間30分未 満									8%		0%
	2時間30分以上3時間未 満									1%		0%
	3時間以上									3%		0%
	N									145		42

# 参考資料 ( F T T H )

---

# FTTHサービス覆面調査の主な結果（料金プラン）

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
利用実態や要望について確認がありましたか。	確認があった	87%
	確認がなかった	13%
	N	270
【前問「はい」を選んだ場合】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。	利用実態等に応じたプランの案内があった	89%
	利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	7%
	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	236
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。	説明があった	57%
	説明がなかった	43%
	N	209
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。	利用実態等に応じたオプション等の案内があった	76%
	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	10%
	オプション等の案内はされなかった	14%
	N	270

※ 調査対象事業者名は構成員限り

												全体
通信速度について、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旨の説明がありましたか。	説明があった											67%
	説明がなかった											33%
	N											270

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体											
月額基本料金額の説明はありましたか。	説明があった												98%
	説明がなかった												2%
	N												270
光電話の月額料金額の説明はありましたか。	説明があった												92%
	説明がなかった												8%
	N												270
請求初月にのみ発生する費用(例:事務手数料、工事費)について説明がありましたか。	説明があった												94%
	説明がなかった												6%
	N												270
月々の費用(月額基本料額、光電話の月額料金額、請求初月にのみ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。	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												87%
	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												13%
	N												270

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
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。	期間拘束とその期間について説明があった	87%
	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	1%
	説明がなかった	13%
	N	270
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。	説明があった	79%
	説明がなかった	21%
	N	240

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体										
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)の説明はありましたか。	初期契約解除が可能である旨の説明があった											83%
	初期契約解除が可能である旨の説明はなかった											17%
	N											270
【前問で「説明があった」を選択した場合】初期契約解除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。	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											97%
	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											3%
	N											223
【前問で「説明があった」を選択した場合】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。	説明があった											89%
	説明がなかった											11%
	N											223

# FTTHサービス覆面調査の主な結果(解約時費用)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
契約解除をした場合に支払の可能性 がある、違約金についての説明は ありましたか。	違約金の説明があり、具体的な 金額または算定方法の説明も あった	79%
	違約金の説明があつたが、具体 的な金額や算定方法の説明は なかった	7%
	違約金の説明がなかった	15%
	N	261
契約解除をした場合に支払の可 能性がある、日割りされない月 額基本料金についての説明は ありましたか。	日割りされない月額基本料金に ついて説明があつた	78%
	日割りされない月額基本料金に ついて説明がなかった	22%
	N	131
契約解除をした場合に支払の可 能性がある、工事費等の割賦残 債についての説明はありました か。	工事費等の割賦残債について 説明があつた	68%
	工事費等の割賦残債について 説明がなかった	32%
	N	250
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>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。	説明された(または資料を提示 された)	80%
	説明されなかった(資料も提示さ れなかった)	20%
	N	131

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
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の説明はありましたか。	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	80%
	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	5%
	説明がなかった	15%
	N	270

# FTTHサービス覆面調査の主な結果(待ち時間及び説明時間)

※ 調査対象事業者名は構成員限り

		全体
待機時間(待ち時間) 受付から 販売員の説明開始まで	15分未満	85%
	15分以上30分未満	7%
	30分以上1時間未満	3%
	1時間以上1時間30分未満	3%
	1時間30分以上2時間未満	1%
	2時間以上2時間30分未満	1%
	2時間30分以上3時間未満	1%
	3時間以上	0%
	N	184
接客時間 販売員との接触から 手続終了まで	15分未満	5%
	15分以上30分未満	3%
	30分以上1時間未満	30%
	1時間以上1時間30分未満	32%
	1時間30分以上2時間未満	14%
	2時間以上2時間30分未満	13%
	2時間30分以上3時間未満	2%
	3時間以上	1%
	N	184