

2023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)

2024年7月
消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

(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	4

(参考資料)

○ モニタリングの対象・方法	11
○ 苦情等傾向分析	13
○ 随時調査の実施状況	16
○ 定期調査(実地調査)の結果	18
○ 利用者アンケートの主な結果	23

制度面における対応状況

- 「報告書2023」での指摘事項も踏まえ、令和4年改正電気通信事業法施行規則の施行状況と評価、オンライン契約における消費者保護の在り方、指導等措置義務の履行状況等について、議論・検討を実施。

令和4年改正電気通信事業法施行規則 の施行状況と評価

令和4年改正電気通信事業法施行規則により、以下の規律を導入。

- 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明
- 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（違約金等の制限）

【主な指摘事項】

- 各規律について、適切な履行がなされており、一定の効果が見られる。一方で苦情も一定程度見られるところ、引き続き、注視が必要。
- 未納料金がある場合に精算まで解約を認めないことは、「遅滞なく解除」の例外である「やむを得ない事由」に該当しない旨を明確化すべき。
- 違約金等の制限に係る経過措置の廃止に関する制度改正※を踏まえ、事業者において、契約者の利便性にも配慮しながら、適合契約への移行を早期に進めるべき。

※2025年7月以降：更新不可
2028年6月末：経過措置完全廃止

オンライン契約における 消費者保護の在り方

オンラインでの契約では、基本説明事項を読み飛ばし等により利用者の適切な理解のないまま契約が行われている可能性や事業者が利用者行動を操作するいわゆるダークパターンと呼ばれるオンライン特有の課題が存在。

また、利用者行動を踏まえた契約手続のDXを更に進めていく必要。

【主な指摘事項】

- 利用者の適切な理解形成のため、オンライン契約において、最終確認画面を設け、苦情につながりやすい一定の事項（料金、品質等）を表示することが望ましい旨を明確化すべき。
- ダークパターンについて、
 - 事業者等において、自主的な点検を実施し、自主規律への反映を検討することが望ましい。
 - 総務省において、不適切になり得る場合を明確化すべき。
- 契約書面の電子交付の優先勧奨等契約手続のDXが許容される旨を明確化すべき。

指導等措置義務の履行状況と評価等

「報告書2023」を踏まえて、販売代理店としての必要な能力を明確化するとともに、販売代理店におけ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の指導等措置義務の履行状況が問題となり得ることを明確化。

事業者が把握していない個人の販売代理店による届出が一定存在。また、連鎖販売スキームを活用した個人の販売代理店も急増。

【主な指摘事項】

- 電気通信事業者による指導等措置は、概ね適切に果たされていると評価。
- 個人の販売代理店の届出について、なりすましや電気通信事業者との契約関係のない状態での届出を防止するために、契約関係を証明する書類の写しの添付を求めるべき。
- ただし、既存の届出の取扱いや事務処理の負担等も踏まえ、電子届出システムの活用も視野にシステム改修等を行ったうえで、導入すべき。
- 並行して、個人の販売代理店等の実態把握を行うべき。

今後の対応・取組の方向性等

【MNOサービス】

1. 2023年度、MNOサービスに関する苦情相談件数は、15,766件であり、総件数に占める割合は24.5%となった。前年度に比べ1,825件減少(対前年度▲10.4%)し、2021年度から継続して減少した。また、MNOサービスに関する苦情相談件の増減率は、苦情相談総件数の増減率(同▲3.9%)を下回った。
ただし、引き続きサービス種類別ではMNOサービスの割合が最も高くなっている。
2. 苦情相談の発生チャネルは、「店舗」の割合が最も高く、46.8%となった(前年度:40.0%)。前年度まではオンライン契約が増加傾向にあったが、今年度はコロナ禍からの回復もあり、店頭での契約に回帰していることが考えられる。項目・観点では、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」(25.0%)、「勧められて新規契約又は事業者変更」(23.6%)、「解約の条件・方法」(20.1%)が上位となっている。また、発生要因では「契約解除の手続」の割合が14.5%と最も高くなるなど、解約に関する苦情相談が目立っている。
3. 実地調査においても、契約解除時に請求される日割りされない月額基本料及び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するなど、解約に関する説明事項が十分になされていないおそれがある。契約時に必要な項目が十分に説明されないことにより、解約時に利用者側で想定していない請求や解約条件が発生し、解約に関する苦情相談が発生している可能性があると考えられる。
4. 各事業者及び関係事業者団体においては、解約に関する苦情相談の割合が増加していることを踏まえ、利用者保護に資する効果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。特に、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。また、取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が増加している点も踏まえ、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 MNOサービスでは、解約に関する苦情の割合が増加傾向にあることを踏まえ、契約時における解約条件の分かりやすい説明等の工夫、解約時における利用者への丁寧な対応を検討していくことが求められる。特に、苦情の発生チャネルとして店舗が増加したことを踏まえ、店舗で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。
- ② 70代以上の高齢者からの苦情相談割合が増加傾向にあることを踏まえ、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等を継続実施し、引き続き、効果的な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。

(注) 苦情件数及び割合は推計値による。

1. 2023年度、MVNOサービスに関する苦情相談件数は、5,548件であり、総件数に占める割合は8.6%となった。前年度に比べ448件増加(対前年度+8.8%)しており、全体の総受付件数が減少しているにもかかわらず、MVNOサービスは昨年同様、増加となった。このうち、音声通話付等サービスの苦情相談(同+16.2%)及び、データ通信専用サービスの苦情相談(同+5.1%)ともに増加している。
2. 苦情相談の発生チャネルは、「店舗」(12.1%)、「電話勧誘」(12.0%)、「オンライン契約」(10.2%)が上位となっている。項目・観点では、「解約の条件・方法」が約4割を占め、発生要因では「契約解除の手続」が顕著に高い割合を占めている。特に、データ専用では、発生時期は「解約時」、要望内容は「契約解除等」がそれぞれ苦情相談件数の約半数を占めており、昨年度から引き続き、解約に関する苦情相談の割合が高いと評価できる。
3. 実地調査においても、期間拘束に関する説明等がされていないとする割合が悪化するなど、契約解除に係る説明が十分になされていないおそれがある。期間拘束の条件・違約金等が契約時に十分に説明されていないことを要因として、契約解除の手続を要因とする苦情相談が多数発生している可能性があると考えられる。
4. 各事業者及び関係事業者団体においては、MVNOサービスの苦情相談件数が昨年に引き続き増加傾向であることを踏まえ、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実効的な取組を早急に実施していく必要がある。また、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意して対応していくことが必要である。

〔具体的な取組〕

- ① MVNOサービスでは、解約に関する苦情の割合が増加傾向にあることを踏まえ、契約時における解約条件の分かりやすい説明等の工夫、解約時における利用者への丁寧な対応を検討していくことが求められる。特に、データ専用サービスにおいては、契約解除を望む苦情相談が約半数を占めることを踏まえ、解約における運用の見直し等、改善に向けた検討を行うことが必要である。
- ② (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、継続してMVNOサービスの苦情相談件数が増加傾向であることを踏まえ、業界としての消費者保護の取組の改善、推進が必要である。関係事業者へのアンケートやヒアリング等を通じて、業界としての課題を定め、具体的な対応方針の検討を行い、検討に基づく取組を徹底することが求められる。
また、継続して取り組んでいる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」の市場環境の変化を踏まえた更新や周知も必要と考えられる。

【FTTHサービス】

1. 2023年度、FTTHサービスに関する苦情相談の総件数は14,643件であり、総件数に占める割合は22.8%となった。前年度に比べ1,879件減少(対前年度▲11.4%)した。FTTHサービスの苦情相談件数は2019年度から継続して減少している。
2. 苦情相談の発生チャネルは、電話勧誘の割合は2023年度は前年度と比べ増加しており、依然として最も大きい割合(41.7%)を占める状況が続いている。FTTH全体について、引き続き「勧められて新規契約又は事業者変更」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、電話勧誘においては、「勧められて新規契約又は事業者変更」が一番多く、施行後一定の期間を経過した2024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、訪問販売の割合は2023年度においても14.7%と電話勧誘に次いで高い割合を占めており、内容も「勧められて新規契約又は事業者変更」に関するものが大部分を占めている状況にあり、引き続き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、実地調査で説明が不十分であった点については、改善に向け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及び（一社）テレコムサービス協会FVNO委員会においては、電話勧誘及び訪問販売に関する苦情の縮減に向けた取組の検討が、引き続き求められる。
- ② （一社）テレコムサービス協会FVNO委員会は、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、引き続き求められる。

【分離型ISPサービス】

1. 2023年度、分離型ISPサービスに関する苦情相談件数は1,592件であり、総件数に占める割合は2.5%となった。前年度に比べ141件減少(対前年度▲8.1%)した。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ままになるという苦情相談が散見されることから、(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. 2023年度、ケーブルテレビインターネットサービスに関する苦情相談件数は639件であり、総件数に占める割合は1.0%となった。前年度に比べ29件増加(対前年度+4.8%)した。これまで苦情相談の発生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(26.1%)からさらに増えて4割程度(36.0%)を占める。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、元の状況に戻ったうえで、さらに拡大しているものと考えられる。
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）

訪問販売が活発化してきていると考えられる。(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、苦情等傾向分析結果等も踏まえた各事業者等の消費者保護ルールの遵守状況の確認を行うとともに、個別事案に対する随時での調査、指導等を引き続き行うことが必要である。
2. また、直近の制度改正のその後の状況や「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において注視すべきとされた事項について注視するとともに、特に制度改正を図った事項については、必要に応じて電気通信事業者及び販売代理店へのヒアリング、調査、指導等の対応を行うことで、当該制度の実効性の確保を図ることが必要である。
3. 特にFTTHサービスを中心に、電話勧誘に関する苦情が一定程度存在するため、引き続き動向を注視するとともに、必要に応じて追加の制度改正を検討すべきである。
4. 消費者からの要望内容として契約解除等に関するものが前年度から増加しているところ、「遅滞なく解除」や「違約金等の制限」等の規律の履行状況だけでなく、初期契約解除の状況や契約解除に係る条件等の解除の状況について確認を行う必要がある。また、その結果も踏まえ、必要に応じて対応の在り方を検討すべき。

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

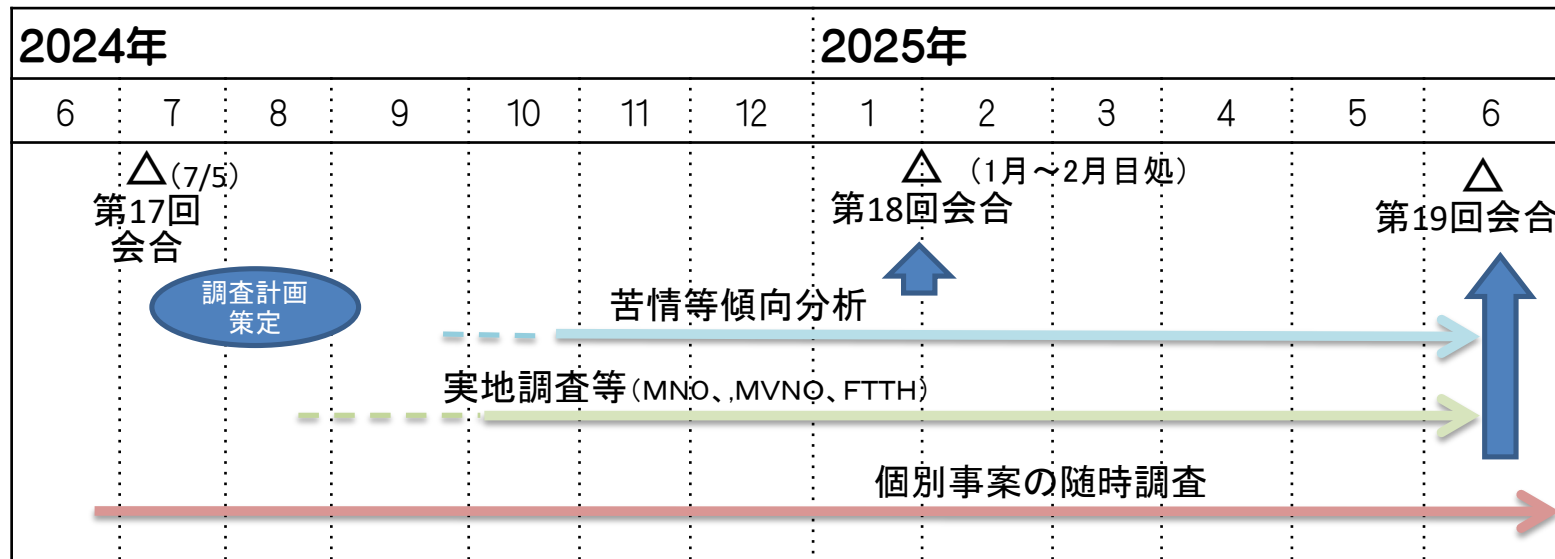
- ① 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施。
- ② 関係事業者団体に引き続き協力を依頼。

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(2023年12月ガイドライン改正、2024年4月省令改正等。また、「消費者保護ルール の在り方に関する検討会報告書2024」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、事業者等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. 2023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、事業者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2023年度調査計画」(2023年9月11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^{※1}の電気通信事業者が対象^{※2})

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 ^{※3} を選定	10社

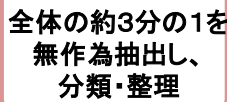
※1：サービス種類間で重複があるため各サービス種類の単純合計とはならない。

※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。

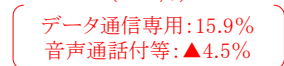
苦情等傾向分析

(件) ■ PIO-NET ■ 総務省（電話） ■ 総務省（Web）



※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。

613万
(前年同期:627万)



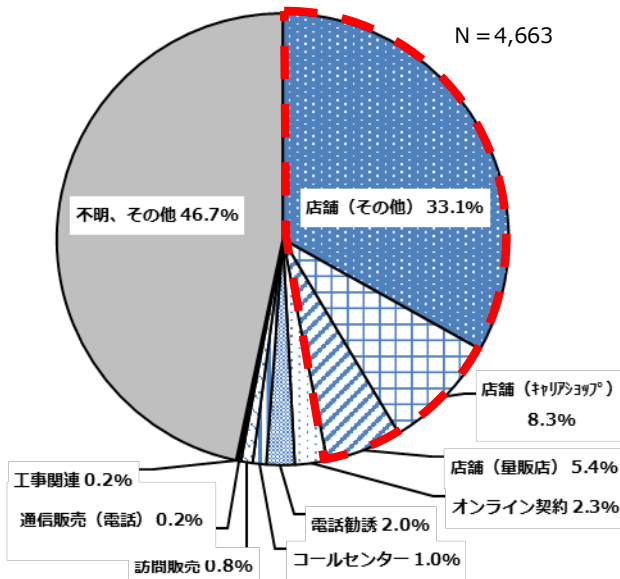
苦情相談の内容(2023年度の分析結果)(概要)

15

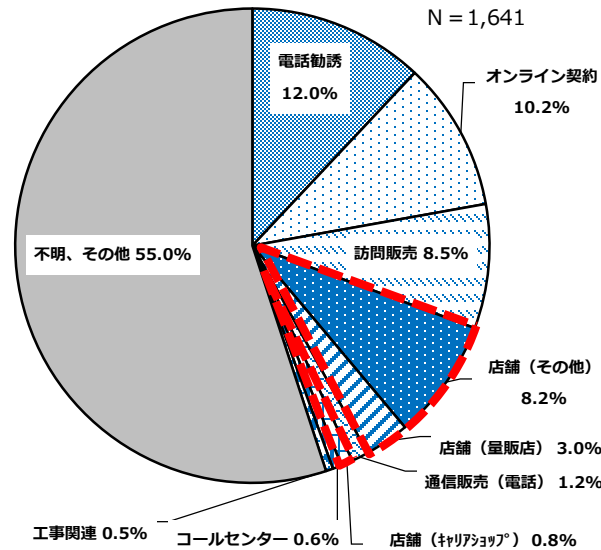
(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(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

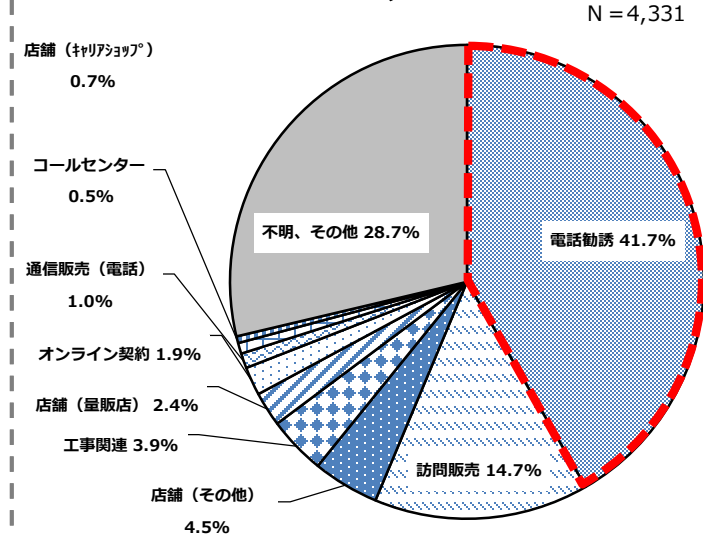
MNOサービス



MVNOサービス



FTTHサービス



(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. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 25.0%

- 例)・プラン変更したところ、説明されていないオプションが契約されており、毎月利用料が請求されている。
- ・携帯電話の契約をしたが、同じ業者から身に覚えのない引き落としが毎月続いている。内訳を知りたい。

2. 勧められて新規契約又は事業者変更 23.6%

- 例)・家電量販店で勧誘を受け、当初予定していなかった通信会社と契約。契約後、事実と異なる情報で勧誘されていたことが発覚。元に戻したい。
- ・高齢の親が強引な勧誘を受け、利用しないホームルーターを契約させられた。

3. 解約の条件・方法 20.1%

- 例)・通信速度が遅いため、ホームルータを解約したところ、ルーターの残債を請求された。不満。
- ・今より安くなると声をかけられ契約。調べてみると安くなっていなかったため解約したいと思い問合せしたが連絡がない。

1. 解約の条件・方法 41.7%

- 例)・モバイルデータ通信の契約を解除したいが、業者と連絡が取れない。(データ通信専用)
- ・格安スマホをショップで契約。解約はネットからと言われ、ネットで解約方法を検索したら高額な解約料がかかると知り困惑(音声通話付)

2. 勧められて新規契約又は事業者変更 31.4%

- 例)・説明がないままポケットWi-Fiを渡された。本体料金は払わなくていいものと思ったが、契約書を見ると本体料金が毎月の支払いに含まれていた。(データ通信専用)
- ・高齢の親が「明日までに契約すれば今より安くなる」と声を掛けられ契約したが、実際は安くならなかった。(音声通話付)

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 24.7%

- 例)・「通信料金が安くなる」と電話で勧誘され、据え置き型Wi-Fiルーターを契約したが安くならない。(データ通信専用)
- ・スマホを契約したが掛け放題プランのはずが高額請求が届いた。不満(音声通話付)

1. 勧められて新規契約又は事業者変更 62.9%

- 例)・訪問販売で光回線を乗り換えた。料金が安くなるし、解約料の分はキャッシュバックすると言われたが、解約料が高かった。
- ・義母の家の固定電話の回線を乗り換えの案内があり変えたが、不要な光回線もついてしまったため高額になった。戻したい。

2. 解約の条件・方法 33.9%

- 例)・WiFiの契約を解約したら高額な解約料を取られた。解約の際、解約料がかかることは表示されてなかった。
- ・光回線の解約がスムーズに進まない。必要以上に待ち時間が長い。

3. 事業者等の相談窓口の対応 12.3%

- 例)・光回線契約のオプションサービスを解約したいが音声案内が複雑で適切な番号にたどり着けない。どうしたらいいのか。
- ・インターネット光回線を申込み業者と電話した。担当者の対応が悪く、他の人に交代要請したが拒否され、申込できず納得できない。

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。**
- 2023年4月から2024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3件(※2)**。随時調査を踏まえ電気通信事業者等が随時改善等の対応を行っている。

※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(2023年4月～2024年3月)

事案	概要
イツ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社ティーラ及び株式会社ジェー・エヌ・エスに対する行政指導 (令和5年12月22日)	イツ・コミュニケーションズ株式会社(以下「イツコム」という。)が消費者向けに提供する電気通信サービスに関し、同社の媒介等業務受託者である株式会社ティーラ(以下「ティーラ」という。)及び株式会社ジェー・エヌ・エス(以下「JNS」という。)の勧誘において、不適切な行為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、三社に事実確認を行ったところ、 ・ティーラ：電気通信事業法(以下「法」という。)に規定する事実不告知の禁止及び自己の名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止への違反 ・JNS：法に規定する不実告知の禁止及び自己の名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止への違反 ・イツコム：法に規定する媒介等業務受託者に対する指導義務への違反 がそれぞれ認められた。 したがって、同法の遵守を徹底すること等について、これら三社に対して指導を行った。
株式会社ワイヤレスゲートへの行政指導 (令和5年12月22日)	株式会社ワイヤレスゲートが消費者法人向けに提供する電気通信サービスに関し、法第172条に基づく意見申出書が提出されたことを受け、同社に事実確認を行ったところ、電気通信事業法施行規則に規定する更新時の説明義務に違反していることが認められたため、同施行規則の遵守を徹底すること等について、指導を行った。
株式会社トップへの行政指導 (令和5年12月22日)	株式会社トップが法人向けに提供する電気通信サービスに関し、法第172条に基づく意見申出書が提出されたことを受け、同社に事実確認を行ったところ、法に規定する不実告知の禁止への違反が認められたため、同法の遵守を徹底すること等について、指導を行った。

電気通信事業者等によって取られた対応の主な内容

- 代理店における不適切な営業活動が行われていた場合に、代理店との契約を電気通信事業者が解除。
- 代理店の届出内容に変更があったにもかかわらず変更届出が出されていないことが確認された場合に、変更届出の提出を電気通信事業者が指示。
- カスタマーセンターにおいて誤案内等がされた場合に、再発防止策を策定。

定期調査（実地調査）の結果

1. 実地調査（覆面調査）について

	(1) MNOサービス	(2) MVNOサービス	(3) FTTHサービス
調査対象事業者数	4社	10社(音声:7社 データ:3社)	10社
調査時期	2024年2月～3月	2024年2月～2024年3月	2024年2月～3月
調査実施件数	計140件(各社17～41件)	計187件(各社7～46件)	計270件(各社9～60件)
調査方法等	- 店舗において、通信サービスの新規契約を前提。 - 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 - 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。 - 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。	- 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。 - 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 - 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。	- 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。 - 契約締結し、その後に契約を解除する方法 - 一部については、MNOサービスとのセット契約も実施。

2. 実地調査の結果概要

第17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

各サービスについて、各調査対象事業者に改善を求める予定。

◎ 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。
 - 去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）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。

◎ 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。

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で受け付ける「ahamo」等の低価格プランが大手MNO 3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合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**。

○実施時期：2024年1月19日～23日

○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：3,000件（※）

※MNO、MVNO、FTTHサービスのそれぞれについて、①直近6ヶ月（2023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（2023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＞

- MNOをWEBで契約した者でみると、昨年に引き続き、**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の割合は高い割合を維持している**。また、**MNO、MVNO、FTTHのいずれも約9割が今後もWEB契約を利用したいと回答していることから、今後もオンライン契約は拡大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は、**契約を申し込んだ後トラブル・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**、という昨年と同様の結果となった。
- 昨年同様、**WEB以外での契約者のうち約5～6割が、WEBで申込みができることを知っていたが、実際にWEBでの申込みを検討した人は3～4割であった**。WEBで申込みを行わなかった理由は「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」が多い。WEB契約よりも説明を受けられる実店舗の方が、契約に対しての安心感があり、その点を重視している可能性もあるのではないかと考えられる。
- **周波数帯により利用不可の端末があることについては、WEBで契約した人の約4割強、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、前回と同様、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、事業者においては**WEB契約方式の拡大に当たっては、単にWEB契約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＞

- 上述のとおり、**WEB以外での契約者のうち約5～6割が、WEBで申込みができることを知っていたが、実際にWEBでの申込みを検討した人は3～4割であった**。WEBで申込みを行わなかった理由は「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割程度いること等から考えると、今後もWEB以外での契約チャ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**。