

令和 6 年度 主要な政策に係る評価書

政策名	政策12：情報通信技術利用環境の整備
担当部局・課室名	総合通信基盤局 電気通信事業部 事業政策課
作成責任者名	総合通信基盤局 電気通信事業部 事業政策課長 飯村 博之
政策評価実施時期	令和 6 年 8 月

令和 6 年度 主要な政策に係る評価書

政策12 情報通信技術利用環境の整備

第 1 部 政策の全体像と取組状況

情報通信技術利用環境の整備（政策目的・主な取組）

電話やネット等の通信サービスは、国民生活や社会経済活動に必要不可欠であり、公益事業としての高い公共性を有するとともに規模の経済等により自然独占性が高いことを踏まえ、「①公正競争の促進」を図りつつ「②インフラの整備・維持」を確保した上で、「③サービスの安全・信頼性の確保」や「④利用者保護」を徹底することが重要。

- 通信分野の基本法は、電気通信事業を規律する「電気通信事業法」とNTT持株・東西を規律する「NTT法」であり、これらを両輪として「①公正競争の促進」等を図っている。
- また、これらに加えて「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」に基づき「②インフラの整備・維持」に係る取組を行うとともに、「電気通信事業法」に基づく「③サービスの安全・信頼性の確保」、「電気通信事業法」「情報流通プラットフォーム対処法」に基づく「④利用者保護」（ネット上の誹謗中傷対策を含む）を行っている。

①公正競争の促進

- モバイル市場の競争促進
- 大規模事業者が設置するネットワークの開放
- 電気通信事業法のプラットフォーム等への適用  P4

②インフラの整備・維持

- 光ファイバ、5G、データセンター、海底ケーブル等の整備
- 地域協議会による地域ニーズを踏まえた支援  P5
- ユニバーサルサービスの確保

③サービスの安全・信頼性の確保

- 頻発する通信事故や災害への対応
- 電気通信設備の技術基準の適合性確保  P6
- 電気通信番号の管理

④利用者保護

- 安心して通信サービスを契約できる環境の整備
- インターネット上の誹謗中傷等への対応  P7、8
- 通信の秘密の確保

担保法令等

NTT法

電気通信事業法

デジタル
田園都市
国家イン
フラ整
備計画

情報流通
プラットフォーム
対処法

主な取組の内容及び進捗

①公正競争の促進（通信料金の低廉化に向けた取組）

事業者間の活発な競争を通じて低廉で多様なサービスの実現を図るべく、令和元年に、通信料金と端末代金の分離や行き過ぎた囲い込みの禁止などを目的とした電気通信事業法の改正を行ったほか、携帯電話番号持運び(MNP)無料化、違約金の撤廃、SIMロックの原則禁止、キャリアメール持ち運びの実現等により乗換え障壁の除去等を行った。

これにより、各社が多様で低廉な新料金プランの提供を開始し、その契約数は3年で約6,960万に到達した。また、日本の携帯電話料金は諸外国と比べ、中位又は低位の水準になった。

②インフラの整備・維持（光ファイバ、5G、データセンター、海底ケーブル等の整備）

デジタルインフラは社会生活や経済活動を支えるものとして今後一層重要なものになることから、総務省では、「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」に基づき、光ファイバや5G、データセンター、海底ケーブル等のデジタルインフラの整備を進めているところである。このうち、データセンターについては、経済産業省と連携しながら分散立地や東京・大阪を補完・代替する第3・第4の中核拠点の整備に向けた民間事業者によるデータセンターの整備を支援している。また、海底ケーブルについては、日本海側の国内海底ケーブルの整備を支援するとともに、データセンターの分散立地に向けた取組と連動し、我が国の国際的なデータ流通のハブとしての機能強化に向けて、国際海底ケーブルの多ルート化を支援していくこととしている。

③サービスの安全・信頼性の確保（通信事故や災害への対応）

大規模な通信事故・災害の発生を踏まえ、通信事故の抑止に向けた事業者の取組の定期的な検証や、災害時に備えた停電対策の義務付け等の施策を推進している。通信事故については、近年増加傾向にあることから、新たな取組として、安全・信頼性確保に向けた事業者の取組を総務省が定期的に検証するモニタリング制度を開始したほか、利用者の利益保護の観点から事故発生時に事業者が実施すべき利用者への周知広報等についてガイドラインを策定した。更に非常時における通信手段の確保に向けて、携帯電話の事業者間ローミングの導入について具体的な検討を引き続き進めていくこととしている。

④利用者保護（安心して通信サービスを契約できる環境の整備、インターネット上の誹謗中傷等への対応）

- 電気通信サービスの高度化・多様化により、多くの利用者に利便性の向上や選択肢の増加がもたらされる一方で、利用者と事業者の間の情報格差や事業者の不適切な勧誘などにより、トラブルも発生している。そのため、消費者からの苦情・相談への対応や消費者トラブルの防止のための消費者保護ルールを策定を行ったほか、その後累次にわたり規律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してきた。令和4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を実施した。
- インターネット上における誹謗中傷等の被害者の救済をより円滑にする等の対応を図るため、令和3年にプロバイダ責任制限法を改正し、発信者情報開示手続の簡易・迅速化等を実施した。また、大規模プラットフォーム事業者に対して、削除対応の迅速化及び運用状況の透明化に係る具体的措置を義務付ける改正プロバイダ責任制限法(情報流通プラットフォーム対処法)が本年5月10日に成立した。

令和元年の電気通信事業法改正

- 通信料金と端末代金の完全分離
- 行き過ぎた囲い込みの禁止

+

アクション・プラン（令和2年10月）を踏まえた主な取組

- 携帯電話番号持運び（MNP）無料化
- SIMロック原則禁止の導入
- キャリアメール持運び実現 等

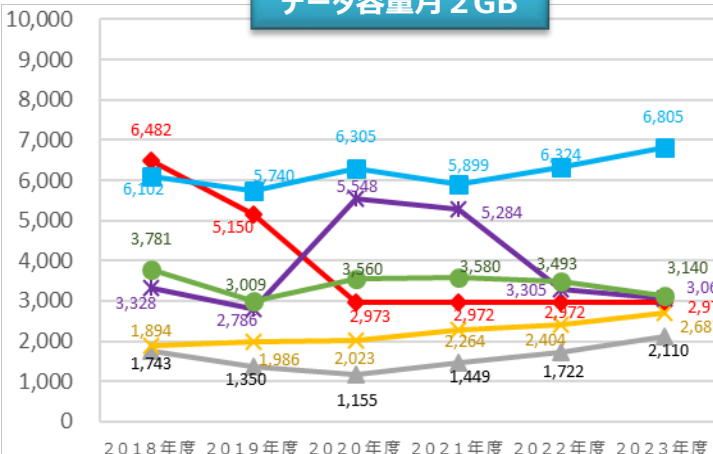
乗換え障壁の除去等により
競争が促進

- 令和3年春以降、各社が多様で**低廉な新料金プランの提供を開始**。
⇒**利用者の選択肢が拡大**するとともに、日本の携帯電話料金は諸外国と比べ**中位又は低位の水準**に。
- 利用者の**乗換えや料金プラン変更の動きは活発化**。
⇒**新料金プランの契約数は3年で約4.4倍（約6,960万）に増加**。料金低廉化という形で**恩恵が拡大**。
- 令和5年11月7日に「**モバイル市場競争促進プラン**」を発表。
⇒更なる**競争促進策の検討**を開始し、その**検討結果を取りまとめる予定**。

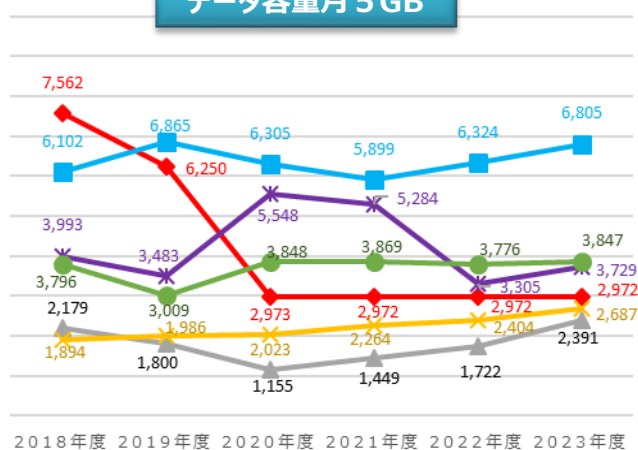
<携帯電話料金の国際比較の推移>

(税込 円)

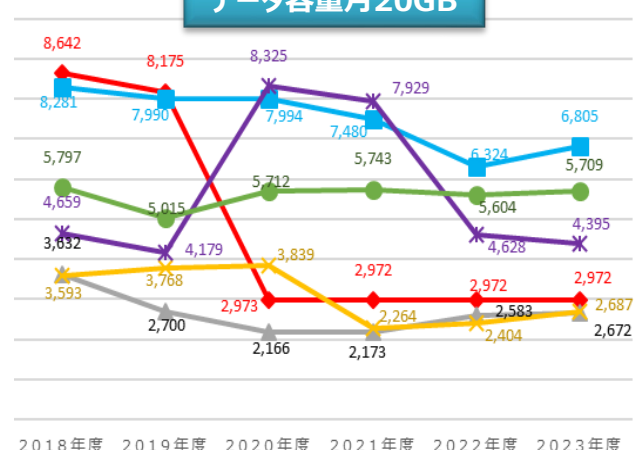
データ容量月 2 GB



データ容量月 5 GB



データ容量月 20GB



- 「デジタル田園都市国家インフラ整備計画」を策定（R4.3、R5.4改訂）し、①光ファイバ等、②5G等、③データセンター・海底ケーブル、④非地上系（NTN）、⑤Beyond 5Gを重点的に整備・開発。

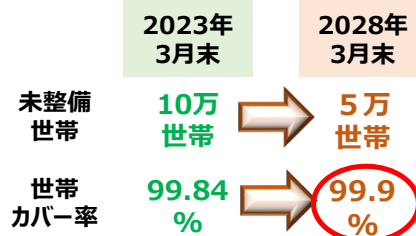
デジタル田園都市国家インフラ整備計画全体の予算額 R6当初：321.8億円、R5補正：393.0億円

光ファイバの世帯カバー率：99.84%（2023年3月末）

5Gの人口カバー率：96.6%（2023年3月末）

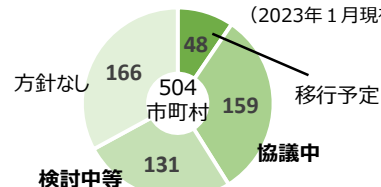
① 固定ブロードバンド（光ファイバ等）

2028年3月末までに、
世帯カバー率99.9%を目指す



地方自治体の要望を踏まえ、
公設設備の民設移行を
早期かつ円滑に進める

条件不利地域自治体の民設移行方針の状況
（2023年1月現在）



② ワイヤレス・IoTインフラ（5G等）

国民の利便性向上及び安全・安心の確保の観点から
道路カバー率を非居住地域の整備目標として設定

自動運転やドローンを
活用したプロジェクトとも
連動する形で地域の
デジタル基盤の整備を推進

自動運転（遠隔監視）



ドローン（点検・モニタリング）



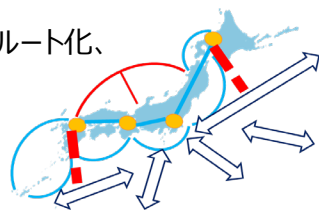
政策12

③ データセンター／海底ケーブル等整備

東京・大阪を補完・代替する第3・第4のデータセンターの
中核拠点の整備を促進

日本海ケーブルの整備、国際海底ケーブルの多ルート化、
陸揚局を含めた防護、敷設・保守体制を強化

省エネ・再エネやオール光技術等の
動向を注視しつつ、エネルギーと
データの地産地消に向けた分散立地
の在り方を検討

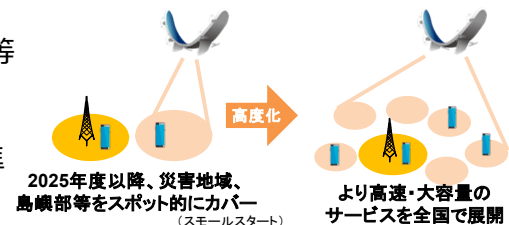


R5補正予算額：100.0億円

④ 非地上系ネットワーク（NTN）

＜HAPSのサービス展開イメージ＞

2025年の大阪・関西万博等
でのHAPSの実証・
デモンストレーション等の
実施による海外展開の推進



我が国独自の通信衛星コンステレーションの構築の促進

⑤ 次世代インフラBeyond 5Gの開発等

新基金事業等により、社会実装・海外展開を強く意識したプロジェクトを
重点的に支援し、今後5年程度で関連技術を確立

国際標準化の推進や国際的なコンセンサス作り・ルール作りなど、
グローバル市場で競争する我が国企業を後押しする環境整備に努める

- 昨今の大規模な通信事故・災害の発生を踏まえ、通信事故の抑止に向けた事業者の取組の定期的な検証や、災害時に備えた停電対策の義務付け等の施策を推進。

通信事故の発生状況



通信事故多発を受けた総務省の新たな取組

1. 構造問題検証

構造的問題に踏み込んだ検証

電気通信役務の安全・信頼性確保に向けた事業者の取組を総務省が定期的に検証するモニタリング制度を開始。

2. 利用者利益保護

利用者に対する周知広報の強化

事故発生時に事業者が実施すべき利用者への周知広報、関係機関への連絡等についてガイドラインを策定。

3. 代替手段確保

非常時における事業者間ローミング等の実現

令和7年度末の導入を目指し、利用者周知の在り方や緊急地震速報等に関する技術的事項等の検討を推進。

災害時に備えた総務省及び事業者の取組

- ✓ 総務省は、災害時にも通信サービスが安定的に提供されるよう、主要な設備の停電対策を実施すること、主要な回線に予備を設けること等の災害対策を事業者に義務付け。

※市町村役場等をカバーする携帯電話基地局等における24時間以上の停電対策を義務化 等

- ✓ 事業者においてネットワーク強靱化、早期復旧のための取組を推進。

※予備バッテリーの24時間化の対応は、東日本大震災時約1,000局から令和5年3月現在で約11,440局に増加

災害時における総務省の取組

- ✓「総務省・災害時テレコム支援チーム（MIC-TEAM）」を令和2年に立ち上げ。
- ✓移動電源車の配備や移動通信機器等の貸与、関係行政機関・事業者等との連絡調整等を実施。



移動電源車の配備例

- 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。

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

* 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

<「適切な措置」の例>

ウェブ解約、電話オペレータの十分な配置、解約予約

* 解約時に請求できる金額の制限

- × 月額利用料を超える違約金の請求
- × 契約期間満了後の工事費残債・撤去費の請求
- × 契約解除手数料の請求 など

※ 「*」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。

誹謗中傷等のインターネット上の違法・有害情報に対処するため、大規模プラットフォーム事業者に対し、

①対応の迅速化、②運用状況の透明化に係る措置を義務付ける。

改正事項

大規模プラットフォーム事業者※¹に対して、以下の措置を義務付ける。

※¹ 迅速化及び透明化を図る必要性が特に高い者として、権利侵害が発生するおそれが少ない一定規模以上等の者。

① 対応の迅速化（権利侵害情報）

- ・ 削除申出窓口・手続の整備・公表
- ・ 削除申出への対応体制の整備（十分な知識経験を有する者の選任等）
- ・ 削除申出に対する判断・通知（原則、一定期間内）

② 運用状況の透明化

- ・ 削除基準の策定・公表（運用状況の公表を含む）
- ・ 削除した場合、発信者への通知

上記規律を加えるため、法律※²の題名を「特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律」（情報流通プラットフォーム対処法）に改める。

※² 特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（プロバイダ責任制限法：プロバイダ等の免責要件の明確化、発信者情報開示請求を規定）

施行期日

公布の日（令和6年5月17日）から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日

(参考)該当する予算事業名・行政事業レビューシートのURLリンク

< 予算事業名及び行政事業レビューシートURL >

予算事業名	行政事業レビューシートURL
電気通信事業分野における事業環境の整備のための調査研究	https://www.soumu.go.jp/menu_yosan/jigyous5/kizon/kizon_r5_5-4.html
電気通信事業分野における消費者利益確保のための事務経費	
電気通信事業分野における安全・信頼性確保のための事務経費	
電気通信消費者権利の保障等推進経費(地方)	
データセンター、海底ケーブル等の地方分散によるデジタルインフラ強靱化事業	
電気通信事故に関する原因究明機能等の強化事業	https://www.soumu.go.jp/menu_yosan/jigyous5/shinki/shinki_r5.html
適切な携帯料金プランの選択等に資する携帯電話サービスの更なる競争の促進	
自動運転の社会実装に向けたデジタルインフラ整備の促進	「V-4 情報通信技術利用環境の整備」

令和 6 年度 主要な政策に係る評価書

政策12 情報通信技術利用環境の整備

第 2 部 特に注力する／改善を図る事業等

電気通信サービス分野における消費者保護に係る周知広報

【①取組の背景・理由】

- 総務省では、電気通信市場における公正な競争環境の整備に向けた各種の取組を継続して実施。競争の活性化により、料金プランは多様化・複雑化。
- 利用者の利便性が向上し、選択の幅が広がった一方で、利用者と事業者の間の情報格差や事業者の不適切な勧誘等により、電気通信サービスの契約・利用を巡るトラブルも発生。利用者が安心安全に電気通信サービスを利用するため、消費者保護を図る必要。
- 総務省では、電気通信サービスの消費者保護規律について、不断の見直しを実施。令和4年には、電話勧誘時の説明義務の厳格化、解除時の引止めや高額な違約金請求の禁止と行った禁止行為規制の拡充を図った。直近では、電気通信事業者に課している販売代理店に対する指導等措置義務に関し、販売代理店に求められる必要な能力や体制の明確化等を図ったところ。(☞P12「電気通信事業法における消費者保護ルール」,P13「これまでの消費者保護ルール強化の経緯」)
- このほか、総務省では、市場のモニタリングを継続して行い、電気通信事業者等による不適切な業務が見られた場合にはこれを是正させるなど執行にも努めている。令和5年度では、電気通信事業法の利用者保護規律への違反等に係る行政指導を3件（5者）※行ったほか、随時、電気通信事業者等への働きかけ、改善に努めている（121件（令和4年10月～令和5年3月））。

※公表事案のみ。

- これらの取組もあり、直近、電気通信サービスに関する消費者からの苦情相談件数は、66,971件（令和4年度、前年度比▲10.8%）と減少傾向にあるものの、引き続き高止まりしている状況。また、苦情相談の内訳は、MNOサービスが26.3%（同▲7.0%）、FTTHサービスが24.7%（同▲4.7%）と両サービスが過半数を占めている。

(☞P14「電気通信サービスに係る苦情相談件数等」)

- 今後更に消費者トラブルを防止し、安心安全に電気通信サービスを利用できる環境を整備していくためには、事業者に対する規律の強化等だけではなく、消費者側のリテラシー向上を促し、社会全体としてトラブルを防止するための取組を図っていくことが必要。

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。

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

* 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

<「適切な措置」の例>

ウェブ解約、電話オペレータの十分な配置、解約予約

* 解約時に請求できる金額の制限

- × 月額利用料を超える違約金の請求
- × 契約期間満了後の工事費残債・撤去費の請求
- × 契約解除手数料の請求 など

※ 「*」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。

これまでの消費者保護ルール強化の経緯

- 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、事業の休廃止に係る周知、提供条件の説明及び苦情等の処理の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

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)

代理店届出制度の導入

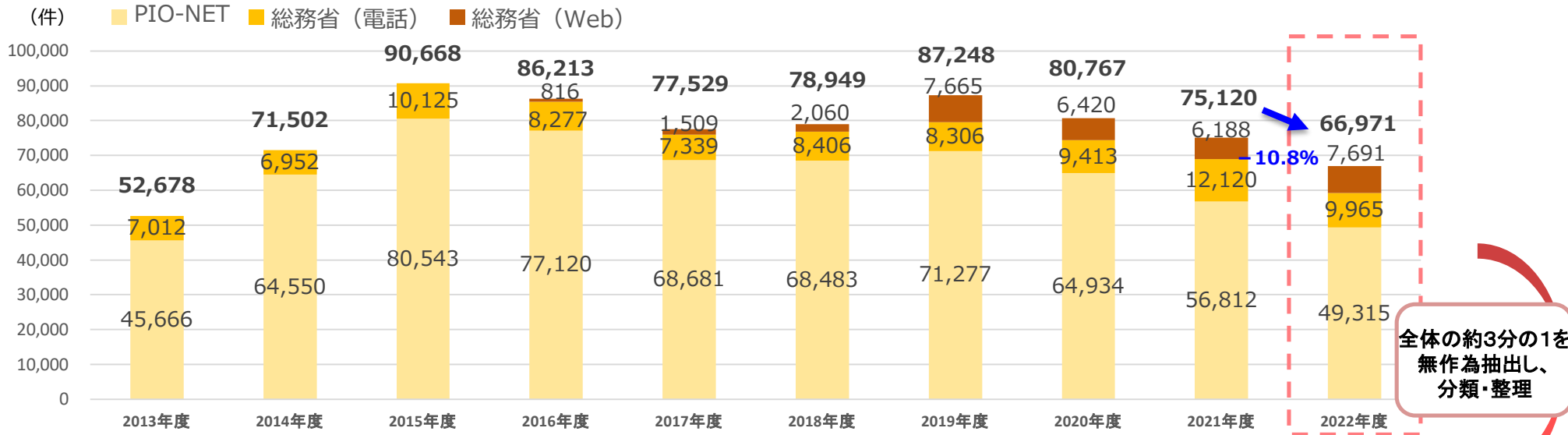
令和4年
(2022年)

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ないことの禁止(省令)

解約時に請求できる金額の制限(省令)

電気通信サービスに係る苦情相談件数等

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



※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 移動通信サービス」、「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。

全体の約3分の1を
無作為抽出し、
分類・整理

<参考>

契約数(2023.3末時点)

MNOサービス

前年度件数比
(▲7.0%)

26.3%

1億8,068万
(前年同期:1億7,687万)

FTTHサービス

(▲4.7%)

24.7%

3,807万
(同:3,691万)

MVNOサービス

(28.7%)

データ専用
4.6%

音声付等
3.0%

7.6%

3,016万
(同:2,654万)

プロバイダサービス

(▲17.5%)

2.6%

—

ケーブルテレビイン
ターネットサービス

(44.2%)

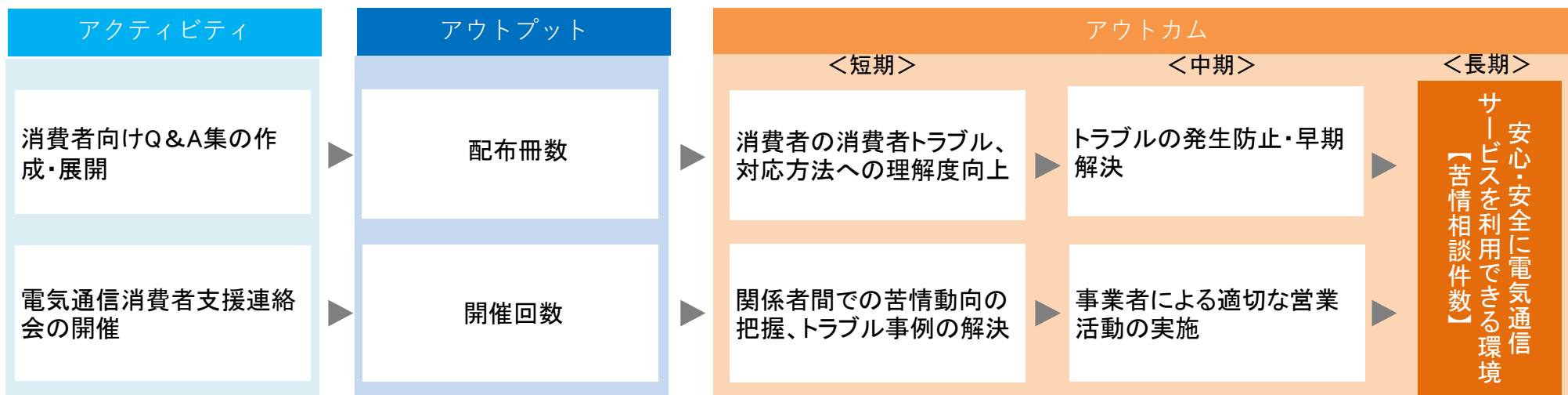
0.9%

457万
(同:454万)

電気通信サービス分野における消費者保護に係る周知広報

【②取組の概要・効果発現経路】

総務省では、事業者に対する規律の強化等以外の取組として、消費者からの苦情相談を受け付ける電気通信消費者相談センターの運用のほか、電気通信サービスQ&Aの作成・展開による消費者に向けた周知活動や消費者団体、電気通信事業者等、総務省の連携体制強化のための電気通信消費者支援連絡会の開催を実施している。



電気通信サービスQ&A

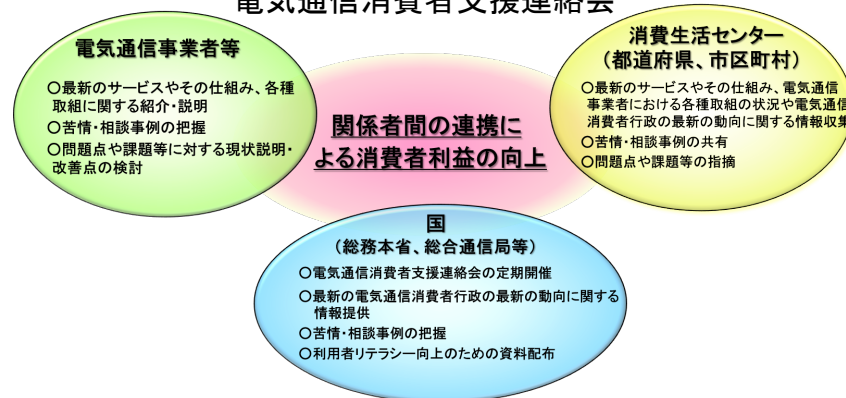
過去3年間の消費者向けQ & A集の配布冊数

	配布冊数
令和3年度	107,000
令和4年度	107,000
令和5年度	97,170



※1 総務省ホームページ及び各地方局、消費生活センター等へ配布
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_faq/index.html

電気通信消費者支援連絡会



※ 全国の総務省総合通信局等（11局所）ごとに年1、2回程度開催し、消費生活センターに寄せられた個別相談事案について消費者団体・事業者等、総務省で防止に向けた意見交換を定期的実施。

※ 開催状況：各22回／年度、開催。

（参考）連絡会の開催実績（開催報告・資料等）

https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/renrakukai.html

電気通信サービス分野における消費者保護に係る周知広報

【③現状と課題】

- 総務省が作成している消費者向けQ&A集は、総務省HP及び各地方局、全国の消費生活センター等を通じて活用されてきた。また、電気通信消費者支援連絡会においては、各総合通信局等（11局所）において各年度22回程度開催され、消費者団体、電気通信事業者等、総務省の連携体制強化に寄与してきた。
- 一方、総務省に寄せられる苦情内容を分析した結果、MNOサービスやFTTHサービスにおける勧誘や料金に関する特定のトラブル類型に集中しており、苦情相談件数が高止まりする現状においては、特定のトラブルに着目した取組が求められる。
（☞P17「苦情相談の内容（2022年度の分析結果）（概要）」）
- これに対して、消費者向けQ&A集は、電気通信サービスにおける一般的な契約の知識等を示す内容にとどまっており、具体的なトラブル事例や対処方法等についての記載は限定的。
- よって、トラブル事例や制度活用を含めた適切な対応方法への理解を醸成し、トラブルの発生予防、早期解決を促すための取組の更なる充実が必要であると考えられる。

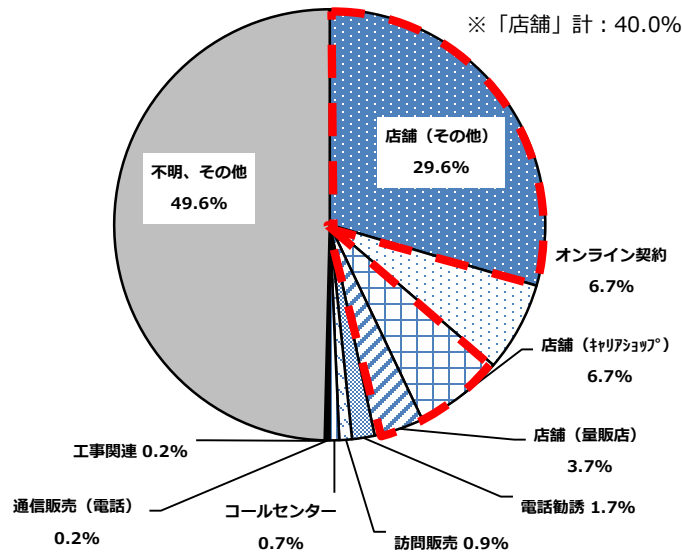
苦情相談の内容（2022年度の分析結果）（概要）

（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

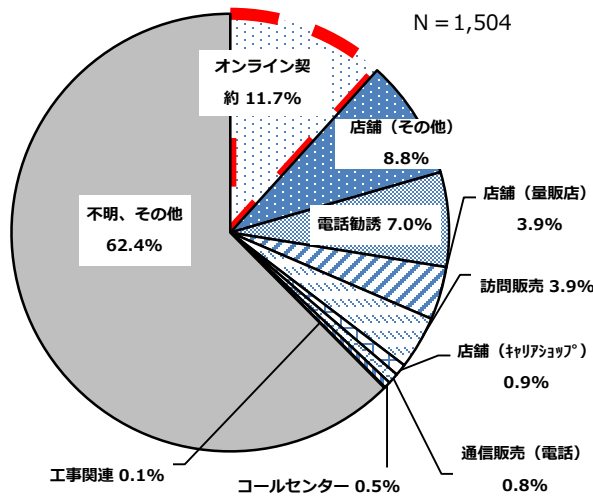
（注）「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

（MNOサービス） N = 5,187

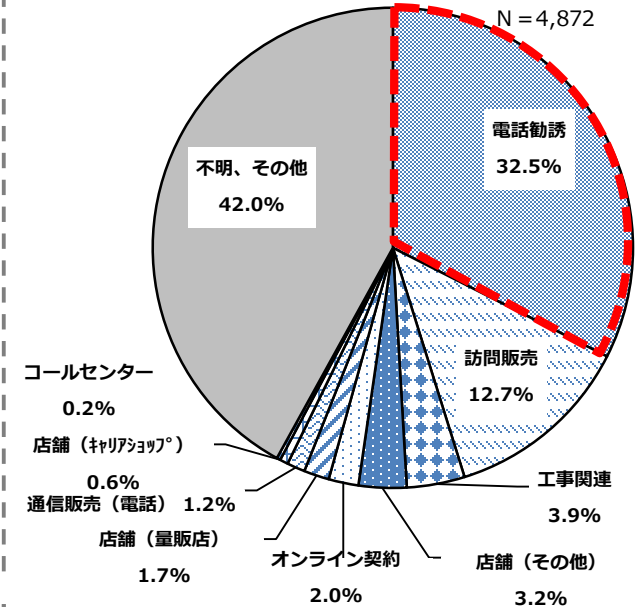
※「店舗」計：40.0%



（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乗換え/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したが、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したら、海外に発信していることが判明したが心当たりのない。
・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つかまらない。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する代金請求がまだ続いており困っている。通信会社に電話をかけてもらい、払い戻されるばかりだ。

- 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、電話がつかならず連絡が取れない。(データ通信専用)
・乗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乗換え/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り換え先月開通。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乗り換えなかった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。
・先月中旬に光回線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。

電気通信サービス分野における消費者保護に係る周知広報

【④今後の方向性・工夫点】

- 消費者向けトラブル事例集や周知啓発コンテンツの作成・展開を通じて、トラブル事例・類型、制度活用能力を含む対応方法への理解度向上を促す。
- また、随時見直しを行っている消費者保護ルールの実効性を更に確保するため、事業者向けの制度説明会を定期的実施し、事業者における制度理解・遵守を図っていく。

