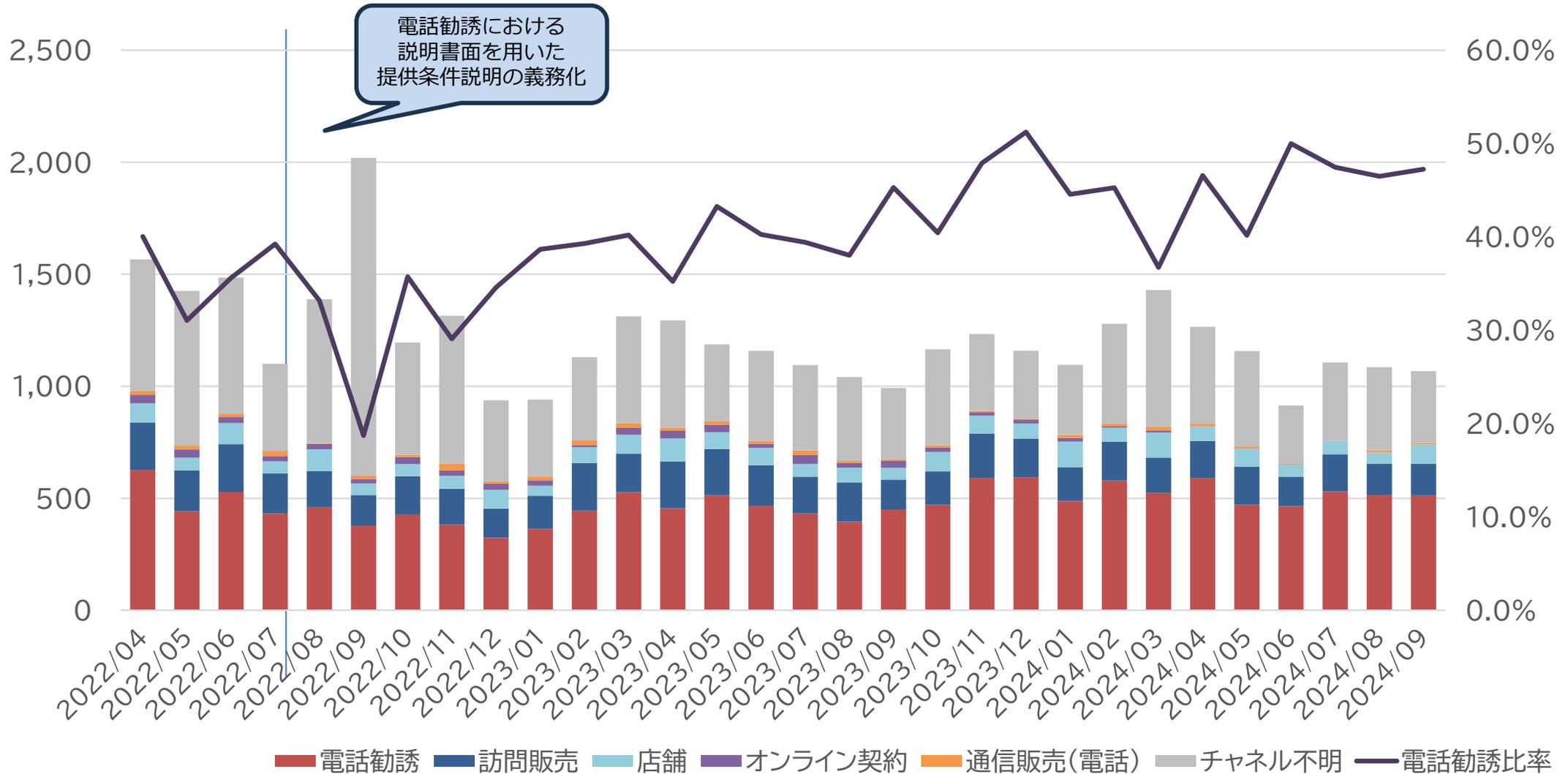


FTTHに関する苦情相談の傾向

2025年3月
事務局

FTTHにかかる苦情推移

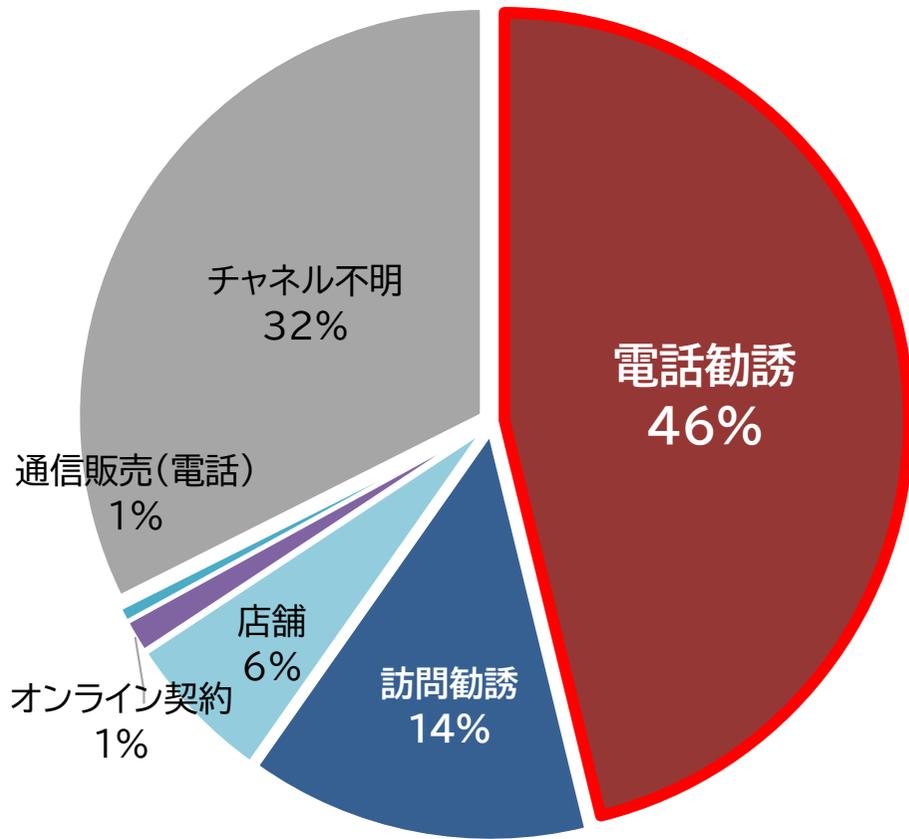
- FTTHに関する苦情をチャネル別に分析すると、件数・割合ともに電話勧誘が多い状況。
- 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明を義務化した2022年7月以降、一時的に件数が減少したものの、現在は概ね義務化以前の数値と変わらない状況が見受けられる。



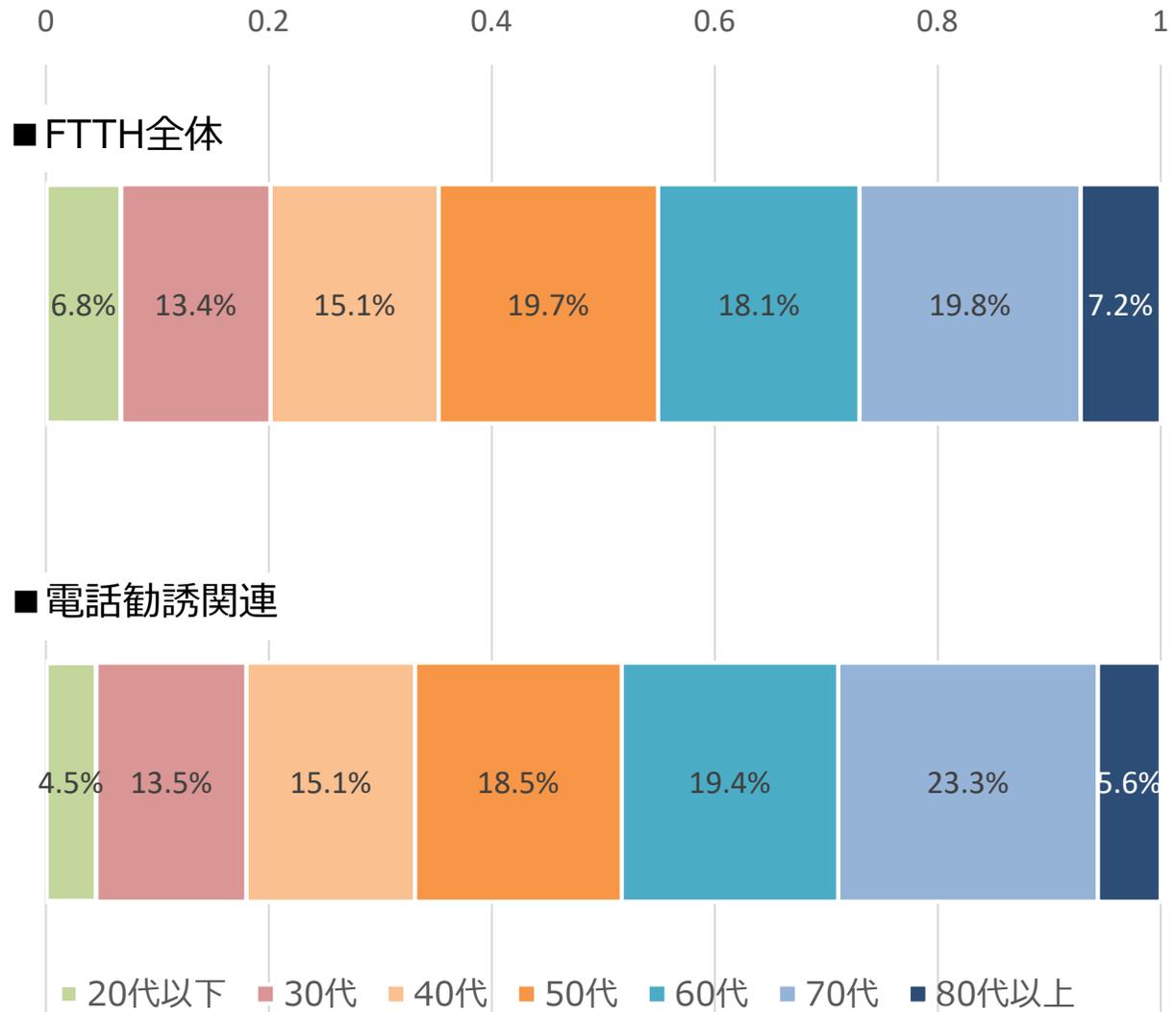
※苦情全体の1/3を抽出して分析

- 2024年上半期の苦情相談をチャンネル別にみると、電話勧誘に関するものは約46%と最も多い。
- 年代別でみると、FTTH全体・電話勧誘関連ともに70代からの苦情相談の割合が最も高くなっている。

FTTH苦情状況(2024年度上期)

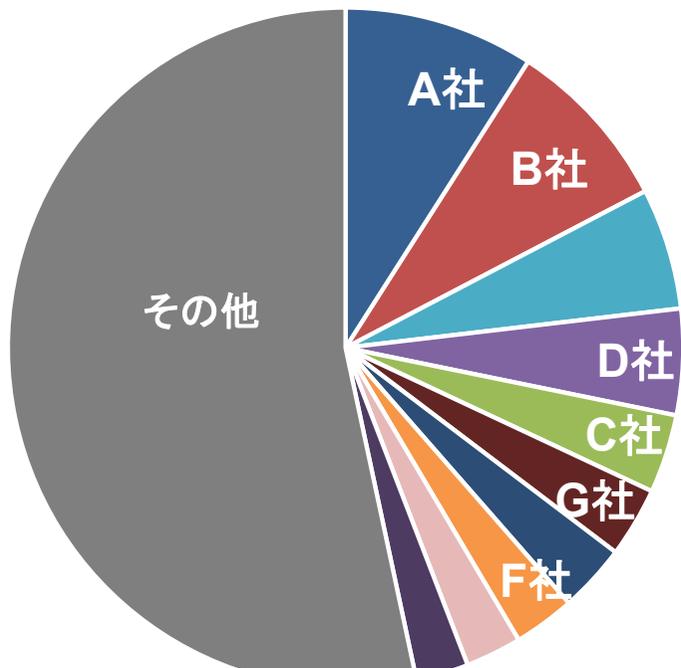


FTTH苦情状況 (年代別)

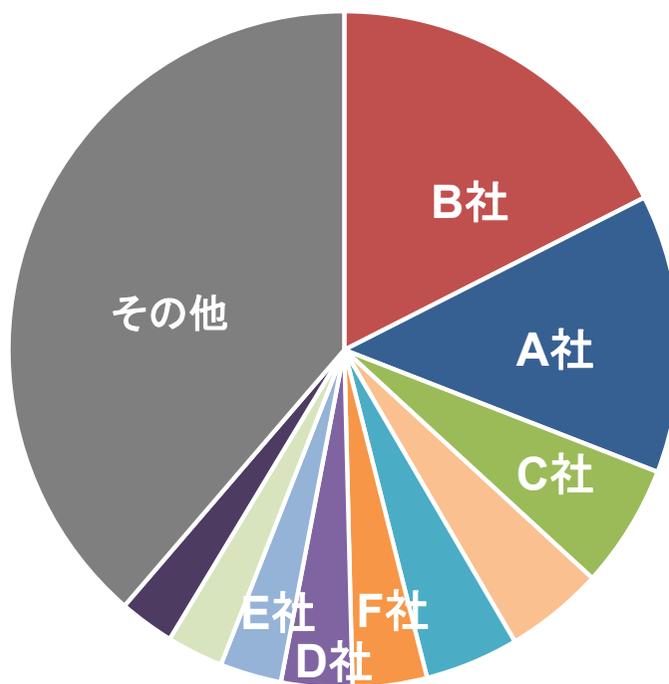


➤ 電話勧誘に関する苦情相談について、事業者別に見ると、上位10社で全体の約5～6割を占めており、一部の事業者に苦情が集中している状況がうかがえる。

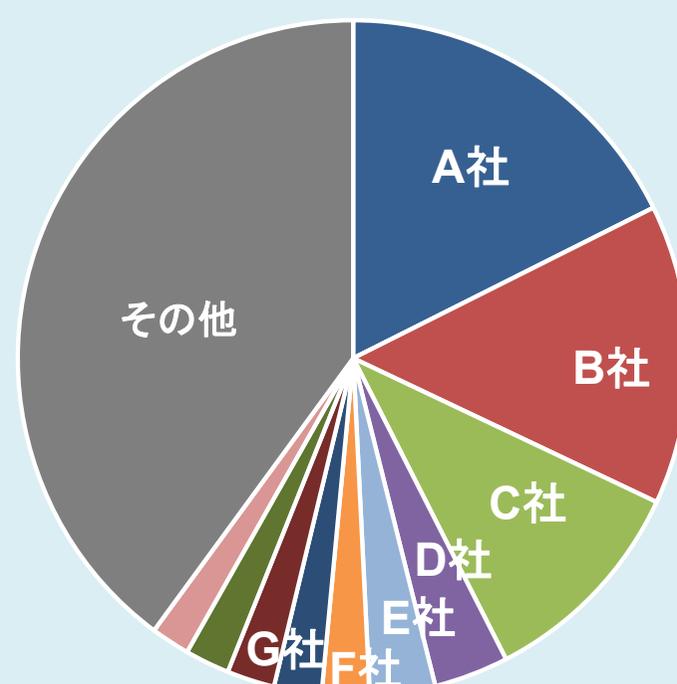
2022年度



2023年度

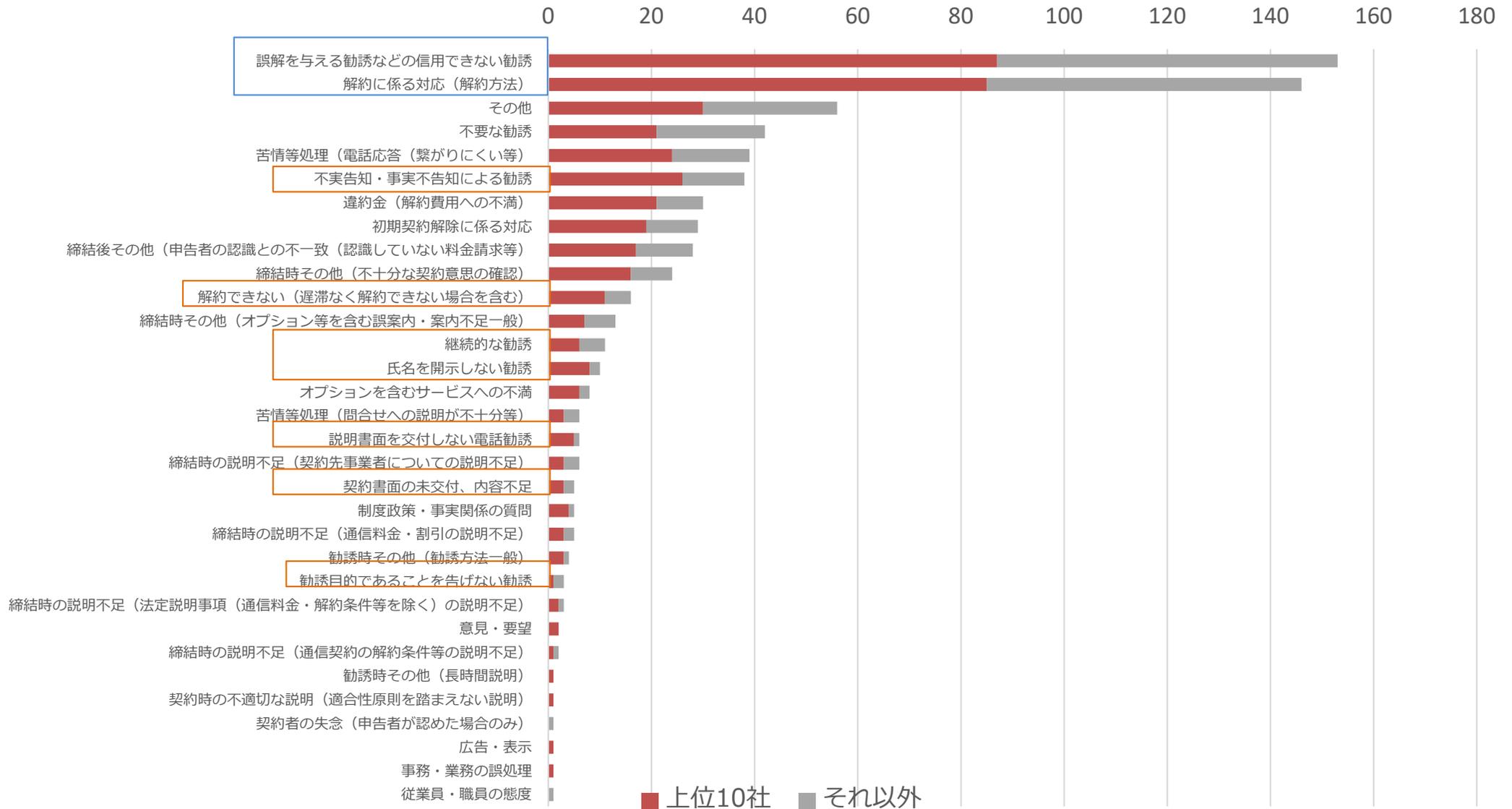


2024年度上半期



赤枠内構成員限り

- 要因別に電話勧誘の苦情件数を見ると、“信用できない勧誘”と、勧誘に端を発する“解約対応”に関する苦情が最も多くなっており、その割合は、前ページの上位10社が過半を占めている。
- また、不実告知・事実不告知による勧誘、氏名を開示しない勧誘など、法令上の禁止行為にあたると思われる苦情相談も見受けられる。



➤ 不適切な勧誘

- ○○という会社から△△光の営業電話があったが、最初は社名も要件も名乗らず一方的に話し始め、結果、△△光の営業電話だった。
- Aを名乗る業者から電話があり、「家族割りもそのまま、料金が安くなる」と光回線の勧誘を受けた。良い話なので聞いていたところ、『契約までの流れで書面送付後に書面を見ながら説明する』と『この電話で契約ができる』との説明があったので、詐欺かもしれないと思い、「書面を見てから」と返答した。ところが、「申し込みありがとうございます。工事日は○○に決まりました。」とのメッセージが送信された。自身は「契約する」とは言っておらず不信だ。最初はAを名乗ったのに途中で別の業者名を名乗った。断ったのに光回線の契約書が送られてきて困っている。
- 安くなると説明を受け、断り続けていたが、○○社はサービス終了するので△△社への移行が必要と言われ、仕方なく△△社と契約した。ただそれが嘘だと判明した。ただ、○○社に戻すための電話が繋がらない。
- 知らない業者から電話がかかり、「現在契約中の光回線のサービス期間が終了し、料金が6,500円/月になる。Aに乗換えたら4,500円/月で利用でき、キャッシュバックもある」と言われた。安くなるならいいと思い、軽い気持ちで了承。聞かれるまま住所、氏名、電話番号を伝えたら「明日Aの代理店Cから連絡が入る」といって電話が切れた。現在の契約内容をマイページで確認したところ、現在の利用料は4,400円/月で、利用中のサービスが終了・変更となる予定はないことが判った。Aに乗換えたくないことを業者に伝えたいが、社名が判らず、かかってきた番号は発信専用番号のため繋がらない。
- 大手通信会社の代理店だと言って勧誘の電話がかかってきた。通信費が安くなる等とサービスの内容を長々と説明され、ついつい話を聞いてしまっただけで断れなくなり、「はい」と返事したところ、これをもって契約とさせていただきますと言われた。後でネットで調べてみたら、特に安くなるとは思えなかった。乗り換える必要はないし手続きが面倒なので解約したい。書類はもらっていない。どうすればいいか。
- 3か月前、電話で代理店から「今より安くなる」と勧誘され、光回線と光テレビ、固定電話を乗り換えた。しかし、請求額が以前と変わらない。代理店の説明が違っていると通信会社に苦情を言い、事務手数料を返金してもらったが、勧誘時に書面を欲しいと言ってももらえず、契約後の書面まで詳細がわからなかった。

ヒアリング事項

1. 電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等について

(固定系サービスのみ)

- ・電話勧誘を起因とする苦情について、本規律の導入前後、前回の報告(2023年11月)以降でどのような変化があるか。
- ・苦情全体のうち、代理店に関するものの割合はどのような状況か。
- ・代理店に電話勧誘等を委託している場合、どのような指導を行っているか。
- ・代理店に対して、勧誘状況のモニタリングを実施しているか。している場合はどのように実施しているか。
- ・代理店における電話勧誘の適正性の確保のために講じている措置はあるか。

2. オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策

(MNO 4社、MVNO委員会)

- ・オンライン契約において、最終確認画面を設け、基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい事項(料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等)を再度表示することへの取組状況

3. ダークパターンへの対応

(MNO 4社、MVNO委員会)

- ・社内のチェック体制の構築や第三者を交えた確認等の取組状況
- ・ガイドラインに記載の望ましい例・不適切な例に対する事業者の対応状況(ガイドラインの項目ごとに回答)

4. 契約手続のDX

(MNO 4社、MVNO委員会)

【オンライン・オフラインを併用した契約手続きのDX】

- ・利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形での説明/その際の消費者トラブル防止のための取組の実施状況(利用者に対しどのような案内をしているのか、代理店に対してどのように指導しているのか)

【契約書面の電子交付の優先勧奨】

- ・優先勧奨の実施状況(明示的な承諾の取得、ウェブページの閲覧及びダウンロードが可能な期間、契約後に利用者に物理的な書面の交付を求められた際の対応、その他講じている消費者トラブルを防止する措置等)
- ・契約書面の電子交付に関する苦情動向(優先勧奨の開始前後での苦情動向の違い)

5. ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

(MNO 4社、MVNO委員会)

- ・利用者の同意の下で、一定期間のデータ通信量等の利用実績を通知するサービスの提供に関する取組状況