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	対応状況（概要）
<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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の研修、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	対応状況（概要）
<p>①高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p> <p>⇒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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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、65歳以上の高齢者への丁寧な対応や、80歳以上の高齢者への契約時の家族同伴推奨または家族あて架電による意向確認の推奨等を実施。 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解約に関する苦情に対する取組</p> <p>⇒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。</p> <p>※解約時費用の説明について記載いただいた取組以外があれば記載下さい。</p>	<ul style="list-style-type: none">・各事業者において、契約時において重要説明事項に基づいた分かりやすい説明を実施。・一部の事業者では、解約に伴う支払額を1ページ内に集約して表記することで、視認性の向上を図っている。その他、解約手続き時に料金の案内や継続されるオプションサービスの案内を実施し、解除手続き漏れのないように通知を行っている。
<p>③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。</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。契約手続き時において、手続き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。

2. MVNOサービスについて

(1) 実地調査（覆面調査）関係（10社）

MVNO委員会として、基本的に措置を実施済み。

(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 解約に関する苦情の増加を踏まえた対応について</p> <p>⇒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や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。</p>	<p>・MVNOはオンライン契約が中心であり、解約手続きにおいても、MVNO委員会加盟のMVNOは、オンラインで簡便に解約手続きできる環境を構築できている。尚、昨年の調査で、1社がオンライン解約を提供できていないが、固定回線等とのセット割引を実施しており、解約後の料金等について、丁寧に説明する必要があるため、対面もしくは電話での解約手続きとしているとのこと。</p>
<p>② 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、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。</p>	<p>・モニタリング定期会合にてご指摘いただいたMVNO業界の課題及び業界全体で発生している消費者問題に関し、（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。※2024年8月～2025年2月の期間で、9回のヒアリングを実施。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>

指摘事項	対応状況（概要）
<p>③ 利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」</p> <p>⇒（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」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。</p>	<p>・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。</p>

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。	・各事業者において、代理店への再周知や研修の実施、販売マニュアルの見直し等の取組みを実施済み。
②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なかった。	・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。
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）について説明がなかった。	

(2) 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>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>	<p>・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。</p>
<p>②F V N O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F V N O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求められる。</p>	<p>・「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N T T東西殿を通じて、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、F V N O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。</p>

指摘事項	対応状況（概要）
<p>③電話勧誘に関する苦情の縮減に向けた取組について</p> <p>⇒（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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話勧誘を実施している7社において、以下対応を実施している。 ●(株)ハイホー <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話のみプラン（インターネットなし）の廃止。 ・ 高齢者（70歳以上）の契約時には電話勧誘後に申込書の書面回収必須化。 ・ 毎週のランダムモニタリングによる勧奨トークのチェックと問題があれば都度代理店への指導の実施。 ●MXモバイルリング(株) <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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を実施している。 ●ソニーネットワークコミュニケーションズ(株) <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話勧誘を行う代理店に対して、適切な販売方法、関係法令等遵守すべき事項を定めた販売ガイドラインを展開し、販売スタッフへの販売開始前/定期的な研修を義務付けている。 ・ 定期的な監査を実施し法規定等遵守状況を確認。規定違反等検知した場合は、改善指導等を実施。改善が見られない代理店については、契約終了の措置を取っている。 ●(株)TOKAIコミュニケーションズ <ul style="list-style-type: none"> ・ テレマーケティング業務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。 ・ 勧誘時の音声確認による定期モニタリングや定期訪問による実査確認および指導の実施。 ・ 契約書や販売マニュアルに禁止事項を明記し、問題があった代理店については、営業停止や契約解除を実施。 ・ 自社運用部門と連携し、苦情削減に向けた定例会を月次にて実施。問合せ件数やクレーム内容にて代理店を評価し、随時契約の見直しを実施。 ●ニフティ(株) <ul style="list-style-type: none"> ・ 『@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。 ●ビッグローブ(株) <ul style="list-style-type: none"> ・ 説明すべき事項を「必須確認項目」として提供し、各販売現場のトークスクリプトへ組み込みするとともに、セールスマニュアルにて解説し展開。 ・ 定期的な監査のほか、定期的な音声モニタリングも実施して各販売現場にて整備したトークスクリプトが適正か、お客様にあわせた説明となっているかを確認。不備があった場合は、迅速に代理店にフィードバックし改善・指導を実施。 ・ 代理店向けコンプライアンス研修（動画等）整備し、活用を促進。 ●(株)USEN NETWORKS <ul style="list-style-type: none"> ・ トークスクリプトチェック、ランダムモニタリングチェック、事業者後確コール、定期的なコンプライアンス点検を実施。

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）テレコムサービス協会FVNO委員会 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> <p>●(株)ハイホー 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。</p> <p>●(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。</p> <p>●ビッグローブ(株) ・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。</p> <p>●(株)USEN NETWORKS 主に法人向けサービスを提供しており、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あるが、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実施している。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。</p>

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"> ・インターネットユーザー部会にて、2024年7月から8月に「解約忘れ対策としての周知事項」の内容について再度検討を行った。検討の結果、対策については変更は無いが、周知状況を確認するためアンケートを実施することとした。 ・「解約忘れ対策としての周知事項」に記載されている事項の周知状況について、2024年10月にアンケート内容を検討し、11月にアンケートを実施した。また、12月には回答頂いた各社の対応状況について共有した。

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れないように、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"> ・日本ケーブルテレビ連盟では、消費者トラブル未然防止のため、利用者の受け止め方を確認した上で、加盟事業者向けの説明会・セミナーを開催するなど、検証の機会を設け、営業活動が利用者にとどのよう受け止められているかの理解を深めるよう対応を行った。また、事業者間で好事例を共有するなど会員全体のレベルアップを図っている。