資料10－２－７

これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）

1. MNOサービスについて

（1） 実地調査（覆面調査）関係（3社）

全ての事項について、措置を実施済み。

全体的に悪かった事項又は各事業者において特に留意すべき事項	各事業者による対応状況（概要） ※各事業者の回答を基にとりまとめ。以下同じ。
① データ通信容量の上限を超えた場合に、速度制限にかかること及び通常速度に戻す際の料金の有無や価格を適切に説明されなかった。	各事業者において、説明ツール（動画の利用方法や書面の内容など）の見直し、代理店への周知や研修実施等により、説明の徹底を実施済み。
② 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基本料><端末残債>に関して、 ○一括してこれらの説明を明示されたが、諸費用の見込額についての説明はなかった。 又は ○一括して説明がなかった。	

（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）
①高齢者への丁寧な対応について ⇒ 高齢者への丁寧な対応については、各事業者や（一社）全国携帯電話販売代理店協会において各種取組を実施しているが、販売現場において一層の定着がなされるような取組を引き続き検討していくことが求められる。	3社各社において引き続き80歳以上を対象とした高齢者の家族同伴の推奨等の丁寧な対応を実施。加えて高齢者と契約する際に家族へ架電し確認をしている。 また(一社)全国携帯電話販売代理店協会において「コンプライアンス啓発動画」や「不適切販売抑止啓発動画」をあんしんショップの全従業員が受講するなど啓発にも力を入れている。
②新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮した上での利用者の理解を助ける取組の推進について ⇒ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮しつつ携帯電話ショップでのスマホ教室等の利用者の理解を助ける取組を引き続き推進することが求められる。	3社各社においてオフラインでスマホ教室を実施する際は密を作らず安全衛生を配慮した環境作りに努めている。さらに1社においてはスマホ教室の様子を視聴できる動画サイトを開設。もう1社においてはスマホ教室の一部内容が学べる動画を作成。残りの1社では、一部店舗においてweb会議システムによってオンライン形式のスマホ教室を実施している。また(一社)全国携帯電話販売代理店協会においてもお客様と従業員の安全を最優先に、衛生環境を保ち利用者の理解の促進を進めている。
③期間拘束を伴う契約における総額表示について ⇒ 期間拘束を伴う契約について、自動更新時も含め、拘束期間全体において利用者が支払う通信料金と端末代金の総額の目安を示す取組について、引き続き対応が完了していない部分については対応を進めることが求められる。	2社において、契約者への手交資料に拘束期間全体での通信料金と端末代金の支払総額の目安等の記載を追加した。 （1社は現在新規に契約可能な携帯電話のプランの中に期間拘束のあるプランがないため、ガイドライン上、総額表示の対応は不要）
④青少年のフィルタリング利用促進に係る取組について ⇒ 「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」において取りまとめられた「青少年のフィルタリング利用促進のための課題及び対策」を踏まえ、青少年のフィルタリング利用促進に係る取組を実施することが求められる。	(A社)ホームページ上にてフィルタリングサービスについて説明するページを更新。またフィルタリングサービスの冊子を作成（2020年2月）。 (B社)フィルタリングに関するパンフレットや重要事項説明ツールを活用し、加入率向上に向けた取り組みを実施。 (C社)フィルタリング説明ツールの刷新やサポート専任スタッフによるフィルタリング設定サポートの徹底、代理店指導、初めて子供がスマホを持つ親子へ向けた動画を作成。スマホ利用におけるリスク等を問題形式で知ることができる検定コンテンツを作成・公表。
⑤説明時間短縮等の方策について ⇒ 説明時間短縮等の方策について、各事業者及び（一社）全国携帯電話販売代理店協会において、相互に連携しつつ取組を推進していくことが求められる。	3社各社において来店予約の推奨を実施。サポート専任スタッフの設置（2社）や重要説明事項確認のタイミングの工夫（2社）等も行っている。

2. MVNOサービスについて

（1） 実地調査（覆面調査）関係（10社）

⇒ 第9回会合にて報告済み

（各事業者において、説明ツールの見直し、代理店スタッフへの研修等により、説明の徹底を実施済み）

（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）
①利用者への注意事項等をまとめた「チェックポイント」 ⇒（一社）テレコムサービス協会MVNO委員会は、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」（2017年公表、2019年最終改定）において 「スマートフォンの音声通話の切断方法」等の項目追加や、青少年フィルタリングに関する記載の充実等を実施したところであるが、引き続きその周知や更なる内容更新の検討に努める必要がある。また、据え置き型ルーター等のデータ通信専用サービスを提供する事業者や事業者団体においては、利用者保護に向けた取組をより徹底する必要がある。	• モニタリング定期会合でのご指摘内容を踏まえ、2019年8月に更新 • 2021年2月より、協会加入MVNO3社において、LINEの年齢認証開始や同年4月からの業界全体でのMNP転出料の無料化、参考速度表示に関しての案内等を開始する他、今後、（一社）テレコムサービス協会MVNO委員会において、環境変化に合わせて、内容の見直しの検討を開始する予定。 • MVNOサービスの利用を検討している利用者が安心してMVNOサービスを利用できるよう、引き続きMVNO各社のHPへのリンク等による周知活動ならびに継続した内容の更新を検討。
②実効速度の広告表示 ⇒通信速度に係る苦情相談の割合がMNOと比べ高くなっているなか、実効速度の広告表示については、（一社）テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において、「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」が整備されたところ、今後、各事業者において計測及び情報提供を進めていくことが必要である。	• 2020年度は、協会加入MVNO2社が、（一社）テレコムサービス協会MVNO委員会及び電気通信サービス向上推進協議会において策定した「MVNOが提供するインターネット接続サービスの速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」及び「MVNO参考速度計測実施のための自主運用ルール」に基づいた速度計測を実施。 • その他、2021年1月に、協会加入MVNO1社が当ガイドライン及び自主ルールに基づき、速度計測の結果を、参考速度として自社の公式HPで案内を開始。
③フィルタリング等 ⇒青少年のフィルタリング利用促進に向けて、改正青少年インターネット環境整備法（2018年2月施行）や（一社）テレコムサービス協会MVNO委員会の「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」（2020年1月最終改訂）を踏まえ、フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、一層の徹底が必要である。	• 2020年1月に改訂した「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービス加入奨励に関する指針」に基づき、各社のフィルタリングサービスの申込み率及び有効化措置率を四半期ごとの集計を同年12月より実施開始。 • 2021年2月以降より、業界全体として、フィルタリングサービスの申込み率及び有効化措置率を向上させるために、四半期ごとの各社のデータ及び優良事例について、協会加入MVNO各社に共有。

3. FTTHサービスについて

（1） 実地調査（覆面調査）関係（16社）

全ての事項について、措置を実施済み。

全体的に悪かった事項又は各事業者において特に留意すべき事項	各事業者による対応状況（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、販売現場における説明徹底に関する文書等での周知、代理店スタッフへの研修等により、説明の徹底を実施済み。 （※） 各指摘事項によって対象事業者が異なる。
② 伝送速度について、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なかった。	
③ 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＞＜撤去工事費＞等に関して、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）
①利用者の理解度が高まるような説明の工夫 ⇒取組に当たっては、特に、（1）高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ非常に高い傾向となっている点、（2）法人契約に関する苦情相談ではFTTHに関するものが高い割合を占める点及び（3）苦情分析結果や実地調査結果等から導かれる電話勧誘の特質(不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性)なども踏まえた上で、事業者及び事業者団体において、利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行っていくことが求められる。 ＊（1）～（3）のそれぞれの点に対する対応状況を右に記載。	（1）「高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ非常に高い傾向となっている点」を踏まえた説明の工夫について 各事業者において、指摘以前から、家族同伴での来店の推奨、契約の際における家族の同意の確認、代理店への周知徹底等で対応を行っていたところ、一部事業者においては、指摘を踏まえ、高齢者に対する電話勧誘時において、説明書面の交付後に再確認の架電を実施するといった対応を実施。
	（2）「法人契約に関する苦情相談ではFTTHに関するものが高い割合を占める点」を踏まえた説明の工夫について 法人営業を行っている各事業者においては、法人契約であっても消費者保護ルールに則り、消費者への対応と同様の対応を行う等の対応を実施。
	（3）「苦情分析結果や実地調査結果等から導かれる電話勧誘の特質(不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性)」を踏まえた説明の工夫について 各事業者において、トークスクリプトの活用の徹底、高齢者に対する電話勧誘時において、説明書面の交付後に再確認の架電を実施するといった対応をとっている。なお、一部事業者では電話勧誘による新規契約の獲得を縮小しているとの回答もあった。

指摘事項	対応状況（概要）
②光コラボの概要等に関する周知等の活動の強化 ⇒　（一社）テレコムサービス協会FVNO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、コラボ事業者及び関係する販売代理店に「フォローコール（後確認）時の注意点とトーク例」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。また、トークスクリプトの活用については、現場に浸透するよう確認・指導の徹底が求められる。さらに、全国の消費生活センター等に対して、光コラボの概要等の周知のために、「光コラボレーションの理解促進用のマニュアル（仮称）」を周知するとの報告があったが、光コラボの概要や仕組みに関して消費者の理解が一層向上するよう周知に取り組んでいくことも求められる。 　（一社）テレコムサービス協会FVNO委員会は、同委員会加盟事業者であるあくびコミュニケーションズ株式会社に対して2020年2月28日に総務省から行われた業務改善命令を踏まえ、加盟事業者に対する注意喚起を行った。同委員会においては、こうした事案などの情報共有を適切に行うとともに、さらなる利用者保護に向けた自主的な取組が事業者において進むよう、事業者団体としての一層の活動が求められる。	（一社）テレコムサービス協会FVNO委員会加盟各社において、HPにおける光コラボの概要等の掲載や販売代理店に対するトークスクリプトの周知徹底等の対応を実施。その他、（一社）テレコムサービス協会FVNO委員会において、高齢者に対する電話勧誘については、「説明書面送付後の後確認の実施」等の対策を実施していく予定。
③高齢者に対する電話勧誘に関する取組の共有 ⇒　（一社）電気通信事業者協会からは、販売代理店が行う高齢者に対する電話勧誘において、説明書面送付後の後確認(説明)を実施するとの報告があった。本取組は電話勧誘における口頭合意を補足するものであり、広くFTTHサービス提供事業者に共有されていくことが期待される。	（一社）電気通信事業者協会において、加盟各社における取組の実施や他の事業者団体への取組内容の共有等を実施。
④「光卸ガイドライン」に沿った取組について ⇒　NTT東日本/西日本から光コラボ事業者（卸先事業者）に対する消費者保護ルールの周知活動等の報告があったところ、引き続き関連規律(※)に沿った卸先事業者の消費者保護ルールの遵守に向けた取組を行うことが期待される。 （※「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」）	NTT東日本/西日本において、（一社）テレコムサービス協会FVNO委員会と連携した法令遵守強化の取組や、行政指導の事案の光コラボ事業者への共有等の対応を実施。

４．分離型ISPサービスについて

（1） 指摘事項関係

措置を実施済み。

指摘事項	対応状況（概要）
〇プロバイダの販売手法に関する注意喚起等の取組について ⇒ （一社）日本インターネットプロバイダー協会においては、プロバイダの販売手法について注視の上、利用者に対する注意喚起等に係る取組を行うことが期待される	（一社）日本インターネットプロバイダー協会において、協会ホームページにおける周知、全国の消費生活センターへの周知、協会加盟事業者のHPにおける消費者への周知等を実施予定。

５．ケーブルインターネットサービスについて

（1） 指摘事項関係

措置を実施済み。

指摘事項	対応状況（概要）
〇2019年改正電気通信事業法の販売現場における徹底について ⇒ （一社）日本ケーブルテレビ連盟においては、会員事業者に対する説明会において2019年改正電気通信事業法の周知を実施している。訪問販売では、勧誘の目的以外で訪問したが、勧誘を行うことになった際に「勧誘である旨」を告げることが徹底されがたいという性質を踏まえ、引き続き、消費者保護の充実・向上に向けた取組が求められるほか、法改正が販売現場において徹底されているかの評価・検証が期待される。	（一社）日本ケーブルテレビ連盟において、会員事業者向けの説明会における注意喚起を実施済み。その他、今後、法改正の浸透状況の調査を予定。