

# 要改善・検討事項

---

## I MVNOサービス

### 1. 実地調査(覆面調査)関係

- 各調査対象事業者においては、実施状況が悪かった事項等の実地調査の結果を踏まえ、ガイドライン記載事項等についての説明の徹底に向けた改善が必要である。

特に、青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化、初期契約解除に係る説明、期間拘束がある場合の総額表示の説明等、制度の改正を踏まえた説明等の充実については引き続きより一層の徹底が必要である。また、SIMカードや端末設定に関する確認又は注意喚起、キャリアメールの提供がない(又は有料)であることの説明、MNP転出料及びその具体的な金額の説明等、MVNOに特徴的な事項等についても利用者への丁寧な説明に十分に配慮することが求められる。

⇒ 本会合後、あらためて総務省から各事業者に改善指導を実施。

※ 本調査結果については、必ずしも一律に当該事業者の全体傾向を示しているとは判断できないことに留意が必要であるが、当該調査結果を踏まえた検証と改善は必要。

- 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あらためて自らの実施状況を点検し、適時運用等を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。

## 2. 苦情・相談分析関係

2020年度上半期は、前年度同期と比較して苦情件数は全体として大幅に増加(168.9%増)している。内訳としては、音声通話付サービスについては25.2%減となった一方で、データ通信専用サービスは366.5%増となっている。後者においては、2019年度下半期に引き続き、2020年度上半期においても、いわゆる「クラウドWi-Fiサービス」に係る苦情相談が多数生じている。ただし、クラウドWi-Fiサービスを除くデータ通信専用サービスで見ても、苦情相談の件数が大きく増加(97.0%増)している。

各事業者においては、苦情・相談発生要因の上位の「解約の条件・方法」、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」、「勧められて事業者等を乗換/新規契約」や「ネットワークの繋がりやすさ、繋がるエリア」などを中心に、今回の結果を踏まえた検討を行い、適切に対応していくことが必要である。

データ通信サービスについては、契約解除に係る相談が特に多いことから、事業者及び事業者団体においては、苦情・相談の縮減に向けて適切な勧誘・説明に努めることが必要である。

クラウドWi-Fiサービス以外のMVNOサービスの通信速度に係る苦情相談件数については、前年同期は事業者の取組の成果によって、減少傾向にあったものの、2020年度上半期は再び増加傾向にあり、MNOと比べて約3.4倍(※)の比率で生じている。各事業者においては、2019年に事業者団体が策定した実効速度計測についてのガイドライン及び自主ルールを踏まえた通信速度に関する広告表示に関し、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。

クラウドWi-Fiサービスにおいて、特に「行政指導・行政処分等」を要望内容とする苦情相談が他のサービスと比較して顕著に多い。各事業者においては、今回の結果を踏まえ、必要な体制を構築して適切に対応していくことが必要である。

※ 通信速度等に関する苦情・相談割合 MVNO：19.2%（第8回：6.4%） MNO：5.6%（第8回：3.8%）

## II MNOサービス

2020年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数が減少している(4.7%減)しているが、MNOの新規参入により、4社体制となったことから全体の苦情相談件数が最多となった。苦情相談の要因となったチャネルでは店舗(キャリアショップ)の割合が減少した一方で、店舗の場面の特定が困難な「その他」の割合が最も多くなっている。これは新型コロナウイルス感染拡大により、キャリアショップでの受付業務が制限されたことへの苦情相談など、店頭で発生していない苦情相談が増加したことが一因として考えられる。

各事業者は新型コロナウイルス感染拡大の影響で従来と販売チャネルが変化していく中で、ウェブ手続での説明などが利用者の理解に配慮したものとなるよう不断の改善を継続するとともに、手続の内容についても利用者のニーズに応じて拡大を検討すべきである。

また、70代などの高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高いことを踏まえ、各事業者及び各事業者団体等においては、苦情相談の縮減に向け、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していく必要がある。

### Ⅲ FTTHサービス

2020年度上半期は、前年度同期と比較して苦情相談件数が減少(22.4%減)している。しかし、全体に占める比率は27.5%と全サービスの中で2番目に高くなっている。また、電話勧誘に係る苦情相談が依然として高い比率を占めている状況が続いており、随時調査の結果でも引き続き、電話勧誘に関する事案がある。この点、各事業者においては苦情相談の縮減に向けた取組の検討・実施を行っているところであるが、引き続き電話勧誘の特質(不意打ち性及び口頭合意時の曖昧性)なども踏まえ、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。加えて、総務省及び事業者団体においては、事業者団体等に加えせず、自主的に苦情相談の縮減に向けた十分な取組を行うことも期待され難い事業者等への対応について引き続き検討する必要がある。

また、高齢者からの苦情相談の割合は顕著に高く、電話勧誘においてその傾向が強いことから、各事業者及び各事業者団体等においては、引き続き高齢者への一層丁寧な対応を検討・実施していく必要がある。

さらに、法人からの苦情相談においてもFTTHサービスに係るものが高い比率を占めており、法人に対する営業を行っている各事業者においては、現状の課題を認識した上で、適切な取組が必要である。

その他、通信速度に係る苦情相談については、昨年度下半期よりも割合が増加し、MNOにおける割合と同程度の割合になっている。これは、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものであると考えられるところ、総務省及び事業者団体等においては、FTTHサービスについても、移動系のサービス同様に、これらの苦情について注視した上で適切な取組を行うことが必要である。

## IV その他

**<新型コロナウイルス感染症による通信サービスの苦情相談への影響>**

新型コロナウイルス感染症の拡大による生活様式の変更等は通信サービスに対しても影響を与え、その結果は2020年度上半期の苦情相談の全体的な傾向からも見て取れる。具体的には苦情相談の発生チャネルとして店舗の割合が減少したり、電話応答や契約解除の手続を発生要因とする苦情相談が全体的に目立つようになっている。電気通信事業者及び事業者団体においては、新しい生活様式に対応した業務体制を構築することが必要である。

**<WEBでの契約の拡大>**

新型コロナウイルス感染症の拡大も一因として、通信サービスにおいてもWEBでの契約に対する需要は高まっていると考えられる。総務省が行ったアンケートの結果からは、WEBでの契約においては、基本的な説明事項を全く確認していないとする利用者が少なくない割合いたことが分かったことから、サービスを契約した後にトラブルが発生する可能性が十分にあると考えられる。

このため、特に、WEBでの契約方式を拡大していく事業者においては、当該方式の長所・短所を認識した上で、利用者に対する事前の説明の工夫はもちろんのこと、利用者がトラブルに陥った時の十分なアフターケアの体制を整える必要がある。