

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)

⇒ 第10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。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①新型コロナウイルス感染拡大の影響を踏まえた業務体制の構築</p> <p>⇒ 各事業者は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、その取扱い業務についても利用者のニーズに応じて拡大を検討するとともに、引き続き苦情相談の縮減に向け、事業者や団体等に寄せられる苦情相談内容の分析も踏まえた改善策を検討・推進していくことが必要である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •これまでウェブで解約を受付けていなかった社においては、ウェブでの解約受付を開始する他、各社においてウェブでの手続きが利用者にとって理解しやすいような導線の設計、問い合わせ窓口としてのチャットサービス等の設置といった対応を実施。 •(一社)全国携帯電話販売代理店協会においては、店頭での感染防止対策の徹底に加え、原則来店予約を必須とする等して、店内での密集を回避する対応を実施。
<p>②高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p> <p>⇒ 70代など的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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •各社で引き続き、(一社)電気通信事業者協会の定める自主基準に基づき、65歳以上の高齢者への一層丁寧な対応や80歳以上の高齢者への家族同伴の推奨等を実施又は対応を検討(現在は高齢者用の自社ガイドラインに基づき研修を実施する等して対応)。 •(一社)全国携帯電話販売代理店協会においては、高齢者対応や適合性の原則にも言及した「コンプライアンス啓発動画」(11本)を作成しており、2021年1月末までにあんしんショップ認定店舗の全従業員が受講している。
<p>③WEBでの契約の拡大</p> <p>⇒ 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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •各社においては、FAQの作成、動画等による手続きフローの説明といった形で利用者が手続き方法や契約の内容を理解しやすいように対応を実施。 •また、ウェブで契約した利用者に対する問い合わせの窓口として、チャットを用意する、初期設定等のサポートは店頭でも受け付けるようにする等の対応を実施。 •詳細な各社の取組については、本日の会合において各社から報告があったところ。

(1) 実地調査(覆面調査)関係(10社)

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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •実地調査の対象となった事業者において、説明ツールの見直し、代理店への周知等により、説明の徹底等を実施済み。 •実地調査については第10回モニタリング会合で示された結果の傾向を踏まえて、(一社)テレコムサービス協会MVNO委員会のメンバーに対して、モニタリング定期会合で発表のあった調査結果の内容及び苦情相談の分析結果を共有するとともに、各社に自社の状況について確認するよう依頼。 •また、苦情相談の分析結果に基づき、テレサ協HP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」の見直しを行う予定。(2021年8月までに見直し予定) •MVNOでのフィルタリングサービスの申込み率及び有効化率の向上を図るため、MVNO委員会のド独自ガイドラインである「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針」を見直す予定。(2021年8月までに見直し予定)

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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 苦情相談の分析結果に基づき、(一社)テレコムサービス協会HPでMVNO委員会が2019年8月に更新・公表した「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」の見直しを行う。(2021年8月までに見直し予定) • 苦情・相談分析の結果を踏まえて、今後、以下の対応を実施する。 <ol style="list-style-type: none"> ① MVNO委員会メンバーへクラウドWiFiの取扱い有無に関するアンケートを実施。まずは、MVNO委員会内での実態把握のため、取扱い状況を整理。 ② データ通信専用サービスでの苦情・相談傾向及び対策状況に関し、MVNO委員会メンバーへヒアリングを実施。各社からのヒアリング結果をもとに、傾向ならび改善に向けた取組を各社へ共有。 ③ MVNOの通信速度に関しても、上記①及び②と同様にMVNO委員会メンバーへ苦情相談件数の縮減に向けた取組のヒアリングを実施。また、MVNO各社へ2021年度の参考速度計測の案内を実施。計測状況については、進捗確認を行い、進捗状況について、MVNO委員会及び消費者問題分科会を通じて、各社へ共有する。
<p>②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たりしている。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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •MVNOは、店舗チャネルを持つ事業者は少なく、オンラインでの手続きがメインであるため、コロナによる苦情相談のチャネル変化はほとんど見られない。また、契約後の各種手続きに関しても、オンライン化が進んでいるため、苦情相談の内容については、ほとんど変化は見られないという状況である。 •なお、一部の事業者においては、新型コロナウイルス感染症の影響拡大を踏まえて、一定期間支払期限を延長する取組を実施。

3. FTTHサービスについて

(1) 実地調査(覆面調査)関係(16社)

⇒ 第10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

概ね措置を実施済み。

指摘事項	対応状況(概要)
<p>①電話勧誘における説明の工夫の実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>・各事業者においては、書面による後確認、トークスクリプトの作成、代理店に対する定期的な調査・指導等の取組を実施済み。利用者側からHP等を経由して事業者に電話があった場合(インバウンド)を除いて電話勧誘を停止している事業者も見られた。</p>
<p>②事業者団体等に加盟していない事業者等への対応の検討</p> <p>⇒ 総務省及び事業者団体においては、事業者団体等に加盟せず、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。</p>	<p>・(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会において、同委員会で作成した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」)等の光コラボ事業者への展開を実施済み。</p>
<p>③(特に電話勧誘において)高齢者への一層丁寧な対応の検討・実施</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>・各事業者においては、契約に当たって親族の同席や確認を求める、書面により契約内容を確認しながら説明をする等の取組を実施済み。高齢者に対しては口頭での申し込みを受け付けていない事業者も見られた。</p>
<p>④法人からの苦情相談に関する課題の認識及び適切な取組の実施</p> <p>⇒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。</p>	<p>・法人営業を行っている各事業者においては、法人であっても消費者と同じく「電気通信事業法の消費者保護ルールのガイドライン」にのっとった対応を行う等の取組を実施済み。</p>
<p>⑤通信速度に係る苦情相談への適切な対応</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>・(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会からは、通信速度に係る苦情はわずかではあるが、今後の発生状況を注視していく予定との回答があった。</p>

指摘事項	対応状況(概要)
<p>⑥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</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>•各事業者においては、店舗受付を実施せずコールセンター主体の受付体制とする、メールやWEBによる手続、サポートを可能にする、店頭における来店予約の推奨等の取組を実施済み。なお、新型コロナウイルス感染症の拡大以前から、ウェブやコールセンターで申込みの受付等をしてきたことから、業務体制に大きな変更はないと回答した事業者も見られた。</p>

4. その他

(1) 指摘事項関係

各サービスにおいて、基本的に措置を実施済み。(一部は措置を実施予定)

指摘事項	対応状況(概要)
<p>○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</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>各サービス毎に、対応を実施(詳細は各サービスのフォローアップを参照)。</p>
<p>○WEBでの契約の拡大</p> <p>⇒ 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。</p>	<p>各サービス毎に、対応を実施(本会合において、MN04社にヒアリングを実施)。</p>