

2020年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング (評価・総括)

2021年7月

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合

(目次)

○ 制度面等における対応状況 2

○ 今後の対応・取組の方向性等 4

(参考資料)

○ モニタリングの対象・方法 11

○ 苦情等傾向分析 13

○ 随時調査の実施状況 17

○ 定期調査(実地調査)の結果 22

○ 通信サービスのWEBでの契約に関する利用者アンケートの主な結果 ... 27

制度面等における対応状況

制度面等における対応状況

※ 第9回会合(2020年6月24日)以降の取組

○消費者保護ルールガイドライン及び対価請求額告示の改定(2021年4月)

令和2年10月27日(火)に公表された「電気通信市場検証会議 競争ルールの検証に関するWG」の報告書「競争ルールの検証に関する報告書2020」を踏まえ、「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」のMNP(携帯電話の番号ポータビリティ)の利用環境改善に係る改正(令和3年4月1日施行)等に際し、初期契約解除に当たって電気通信事業者が利用者に請求できる額に関する対価請求の告示^(※)を改正し、それに伴い「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」における対価請求に関する記載等について改定を実施。

※書面解除に伴い利用者が支払うべき額を定める件(平成28年総務省告示第153号)

○「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」における論点整理について

消費者保護政策における中長期的な課題も視野に入れて検討を行っている「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」においては、以下の論点について精力的な議論が行われているところ。これらの論点については今夏～秋を目途に報告書が取りまとまる予定。

1. これまでのテーマのフォローアップ(主なもの)

- (1) 手続き時間等の長さへの対応
- (2) 広告表示の適正化
- (3) IoTサービスの進展と消費者保護

2. 新たに追加したテーマ

- (1) 電話勧誘における課題
- (2) ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
- (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法
 - ① 初期契約解除制度の改善
 - ② 期間拘束契約
 - ③ 苦情相談の処理の在り方
- (4) 5Gエリアの利用者への訴求
- (5) 「販売代理店の在り方」

今後の対応・取組の方向性等

【MNOサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2020年度は、前年度に比べ、やや増加(6.0%増)している。これは①MNO市場への事業者の新規参入②新型コロナウイルス感染症拡大による各社における業務体制の変更③契約手続きをウェブでのみ受け付ける新規サービスの登場といったことが主に影響していると考えられる。苦情相談の発生要因となったチャネルについてもこれまで約4~5割を占めていた「店舗」が約2~3割に減少しており、市場の変化に伴い、消費者トラブルの性質にも変化があると推察され、今後の分析においても注視が必要である。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び利用者保護に資する自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。
3. 取組に当たっては、特に、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、従来と販売チャネルが変化していく中で、ウェブにおける手続きでも利用者の理解に配慮した説明が求められる点、手続きの方法についても利用者のニーズに応じて拡大が検討されるべき点、実地調査で不十分であった点*については十分に配慮して対応していくことが必要である。

※ 実地調査において説明の実施状況が不十分と認められるケースあり。各調査対象事業者に改善指導を実施予定。

【具体的な取組】

- ① 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、ウェブでの手続きが利用者に拡大する中で、高齢者が取り残されないよう、必要な取組を引き続き検討していくことが求められる。
- ② ウェブでの手続きが利用者に広がっていく中で、手続き方法、契約内容等に関する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。また、契約、解約といった入口・出口の手続きに加え、利用中の問い合わせ窓口といった利用中の手続きも利用者のニーズを踏まえ適切に対応していくことが求められる。
- ③ 「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」の議論も踏まえ、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。

【MVNOサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2020年度は、前年度に比べ相当程度減少(23.2%減)している。このうち、音声通話付サービスについては11.9%減少、データ通信専用サービスについては25.2%減少している。後者のデータ通信専用サービスにおいては、いわゆる「クラウドWi-Fiサービス」に係る苦情相談が前年度に比べ大幅に減少(38.4%減)しているもの、2020年度においても引き続き総件数のうち38.0%生じている。
他方で、クラウドWi-Fiサービスを除いた場合、苦情相談の総件数(推定)は、2020年度は、前年度に比べて増加(11.3%増)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幅に増加(50.7%増)している。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での実地調査(覆面調査)や苦情等傾向分析の結果やその指摘等を踏まえた取組及び自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。
3. MVNOサービスの提供に係る取組に当たっては、特に、実効速度の表示を含むMVNO特有の性質に起因する苦情相談割合が増加している点や実地調査で不十分であった点については十分に配慮して対応していくことが必要である。また、「解約の条件・方法」、「通信料金の支払(心当たりのない請求等)」などに関する苦情相談が多いこと等を踏まえ、引き続き利用者への分かりやすい説明・周知が求められる。

【具体的な取組】

- ① (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」(2017年公表、2019年最終改定)の周知や更なる内容更新を検討することが求められる。
- ② 通信速度に係る苦情相談の割合がMNOやその他のサービスと比べ高い中、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」に基づき、今後、各事業者において計測の拡大及び速度計測の結果の活用をより一層進めていくことが求められる。
- ③ 「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」の議論も踏まえ、青少年フィルタリングの利用促進に向けて、(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)の徹底や更なる内容更新の検討を行う等、フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、業界全体としてより一層取り組むことが求められる。
- ④ (一社)テレコムサービス協会MVNO委員会は、アンケートやヒアリング等を通じて、業界内の課題や対応に関する実態把握に努め、それらを通じて、ベストプラクティスの共有、ガイドラインやチェックポイントの内容更新及び実施の徹底、利用者への周知、他の機関との連携等の具体的な取組に取り組むことが求められる。

【FTTHサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2020年度は、前年度に比べ、減少(27.4%減)しているものの、苦情相談総受付件数に占めるFTTHサービスの比率は依然として高い(25.4%)。
2. 苦情相談については、電話勧誘を発生チャネルとするものが約半数を占める傾向が続いている。FTTHサービス全体の苦情相談の総件数(推定)の減少からすると、電話勧誘を発生チャネルとする苦情相談も減少していると考えられるが、苦情相談の内容に関する傾向は特段の変化は見られない。また、新型コロナウイルス感染症拡大により、電話勧誘の営業自体に制限がかかったと考えられる点にも留意が必要である。
3. 各事業者及び事業者団体においては、引き続き、本モニタリング会合での指摘等を踏まえた取組及び利用者保護に向けた自主的な取組を実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。
4. 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非常に高い傾向となっている点、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)等も踏まえた上で、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。

※ 実地調査では、店舗と比較して電話(インバウンド)において必要事項の説明がなされていない割合が高かった。

〔具体的な取組〕

- ① (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)を実施するという取組について該当の営業活動を行う全事業者において実施中との報告があった。また、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会からは、加盟事業者のうち一部において実施済みとの報告があった。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、(一社)テレコムサービス協会FVNO委員会においては、加盟事業者において本取組が浸透するよう努めることが求められる。
- ② (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、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。

【分離型ISPサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2020年度は、前年度に比べ減少(35.3%減)している。各事業者及び関係事業者団体においては、利用者保護に向けた自主的な取組を引き続き実施していくとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。

【具体的な取組】

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」においても議論されている利用者の「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。

【ケーブルテレビインターネットサービス】

1. 苦情相談の総件数(推定)は、2020年度は、前年度に比べ減少(19.4%減)しており、これまで苦情相談の要因となったチャンネルとして高い割合を示していた訪問販売の割合が減少している。これは新型コロナウイルス感染症拡大の影響で訪問販売が抑制されたことが一因にあると考えられる。
2. 各事業者及び関係事業者団体においては、本モニタリング会合での苦情等傾向分析の結果等を踏まえた取組を実施するとともに、運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが求められる。

【具体的取組】

今後、新型コロナウイルス感染症の感染状況が収束していった場合に、ケーブルテレビインターネットサービスの訪問販売は現状より活発に行われることが想定される。(一社)日本ケーブルテレビ連盟においては、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^(※)が起こらないよう、必要な取組を実施していくことが期待される。

※消費生活センターの相談員からも指摘があったとおり、「点検商法」が未だに存在するとの指摘があったことに留意が必要。(第10回本会合資料「2020年度上半期消費者支援連絡会における意見交換の結果について」)

【その他共通事項等】

1. 総務省においては、各事業者団体等の取組促進のための助言等のほか、苦情等傾向分析結果等も踏まえて、各事業者等の消費者保護ルールの運用状況を注視していくとともに、個別の事案に対しても、行政指導等の法執行を引き続き適切に実施していくことが重要である。
2. また、総務省においては、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」で検討されている消費者トラブルに関する制度的措置について、その議論の状況を注視の上、制度的措置が講じられた場合には、事業者の遵守状況等について必要に応じて調査、指導等の対応を行い、制度の効果の担保を図ることが重要である。

1. 苦情等傾向分析 ※ 必要に応じ、分析方法等について整理を実施

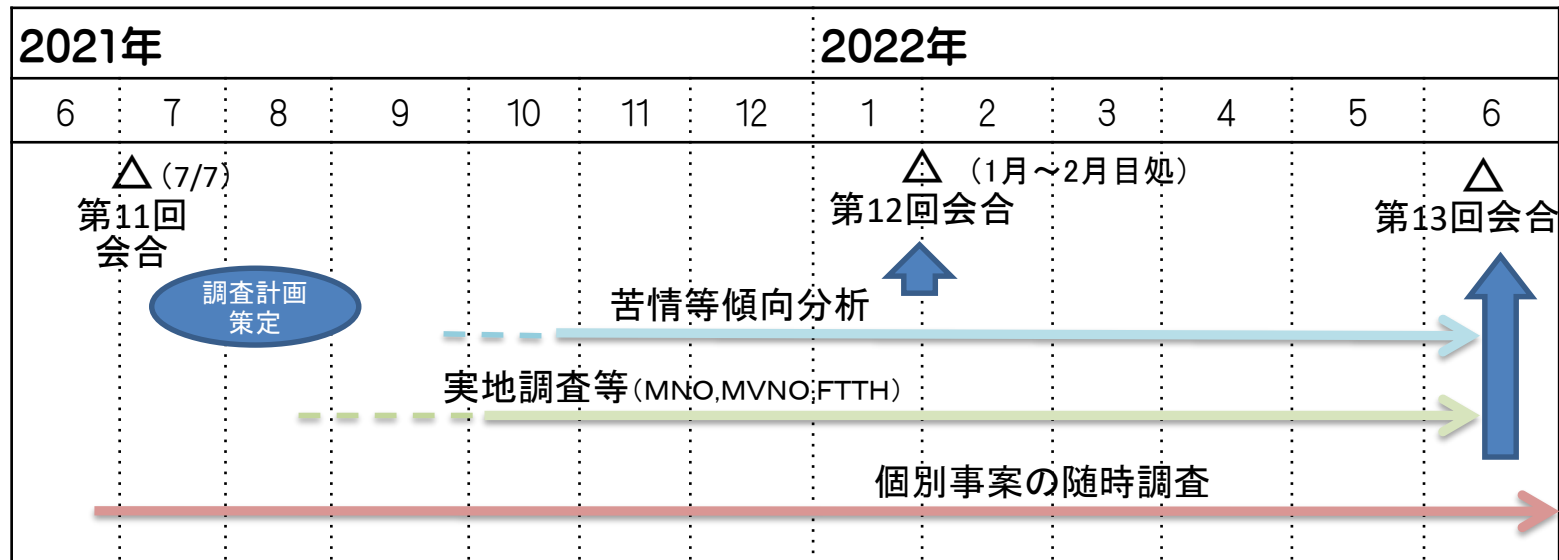
- ① 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施。
- ② 関係事業者団体に引き続き協力を依頼。

2. 実地調査等 ※ 必要に応じ、調査対象サービスや調査方法について追加等を実施

基本的には、引き続き、定点観測として実施。なお、実施に当たっては「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」で検討されている制度的措置等も踏まえ、事業者へのヒアリング調査等を通じて消費者保護ルールの実施状況を把握することとする。

3. 2020年度モニタリングにおける指摘事項のフォローアップ等

指摘事項に係る事業者、事業団体における取組のフォローアップ、自主的改善提案とその対応状況等の把握。



（参考資料）

モニタリングの対象・方法

モニタリングの対象・方法

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング2020年度調査計画」(2020年10月7日策定・公表)に基づき、次の方法等により、調査・分析等を実施した。

1. 苦情等傾向分析

- 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた電気通信サービスに係る苦情相談の総件数を把握するほか、その内容の記録を総務省において設定した共通の分類項目により分類・整理。
- 具体的には、サービス種類(MNOかFTTHか等)、発生チャネル(店舗か電話勧誘か等)、発生要因(通信料金・割引の説明不足かどうか等)、発生時期(契約初期かどうか等)などの項目を設定。

※苦情相談等の状況を踏まえた総務省による個別事案の随時調査の状況も踏まえて検討を実施。

2. 定期調査(計19社^{*1}の電気通信事業者が対象^{*2})

サービス種類	主な調査手法	選定の基準等	対象事業者
①MNO サービス	・サービス提供形態等をヒアリングにより把握 ・説明義務の履行状況等を実地調査により把握	全国的な事業者全て	4社
②MVNO サービス		契約数の多い事業者から、契約数の累積合計が市場の約60%になるように選定	10社
③FTTH サービス		契約数の累積合計が市場の約85%になるように選定の上、調査が可能な事業者 ^{*3} を選定	12社

※1：サービス種類間で重複があるため各サービス種類の単純合計とはならない。

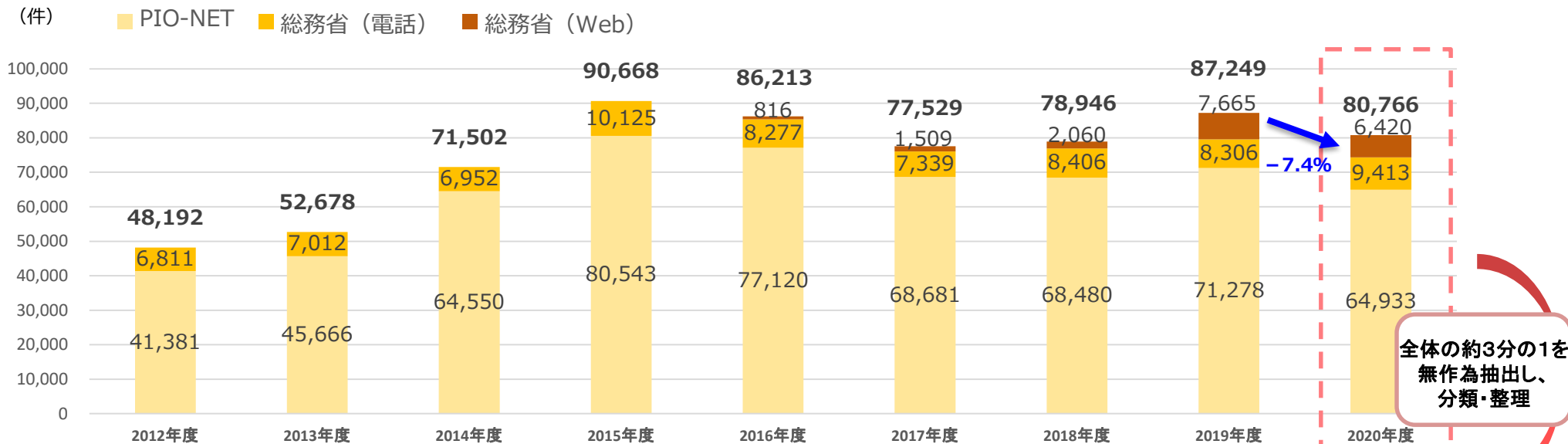
※2：説明義務が適用されない法人契約等を主体とするサービス(事業者)は除く。

※3：店舗や、電話(インバウンド)での申込みが可能な事業者。

苦情等傾向分析

電気通信サービスに係る苦情相談件数等

全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) に寄せられた件数と総務省における総受付件数



※ PIO-NET受付分については、各年度とも翌年度4月30日までに登録された件数。(受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)
 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

全体の約3分の1を
無作為抽出し、
分類・整理

<参考>

契約数 (2021.3末時点)

1億6,900万
(前年同期:1億6,191万)

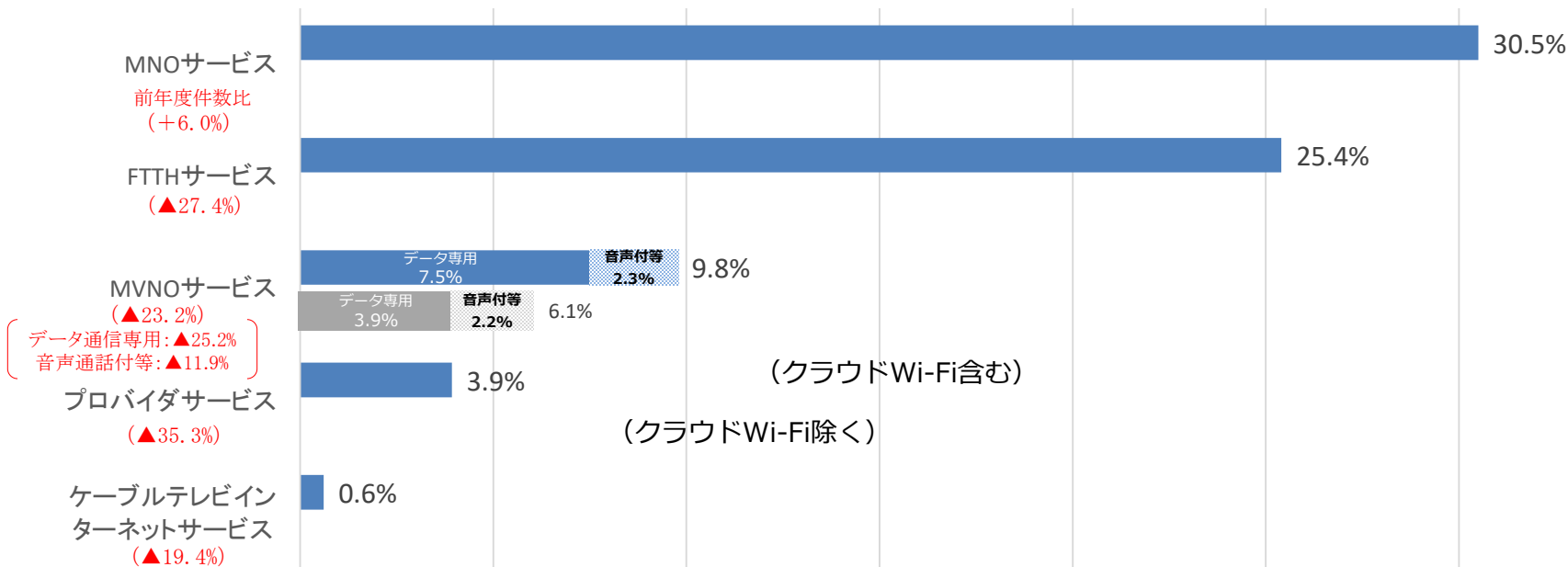
3,502万
(同:3,309万)

2,612万
(同:2,472万)

※クラウドWi-Fi含む

—

459万
(同:398万)

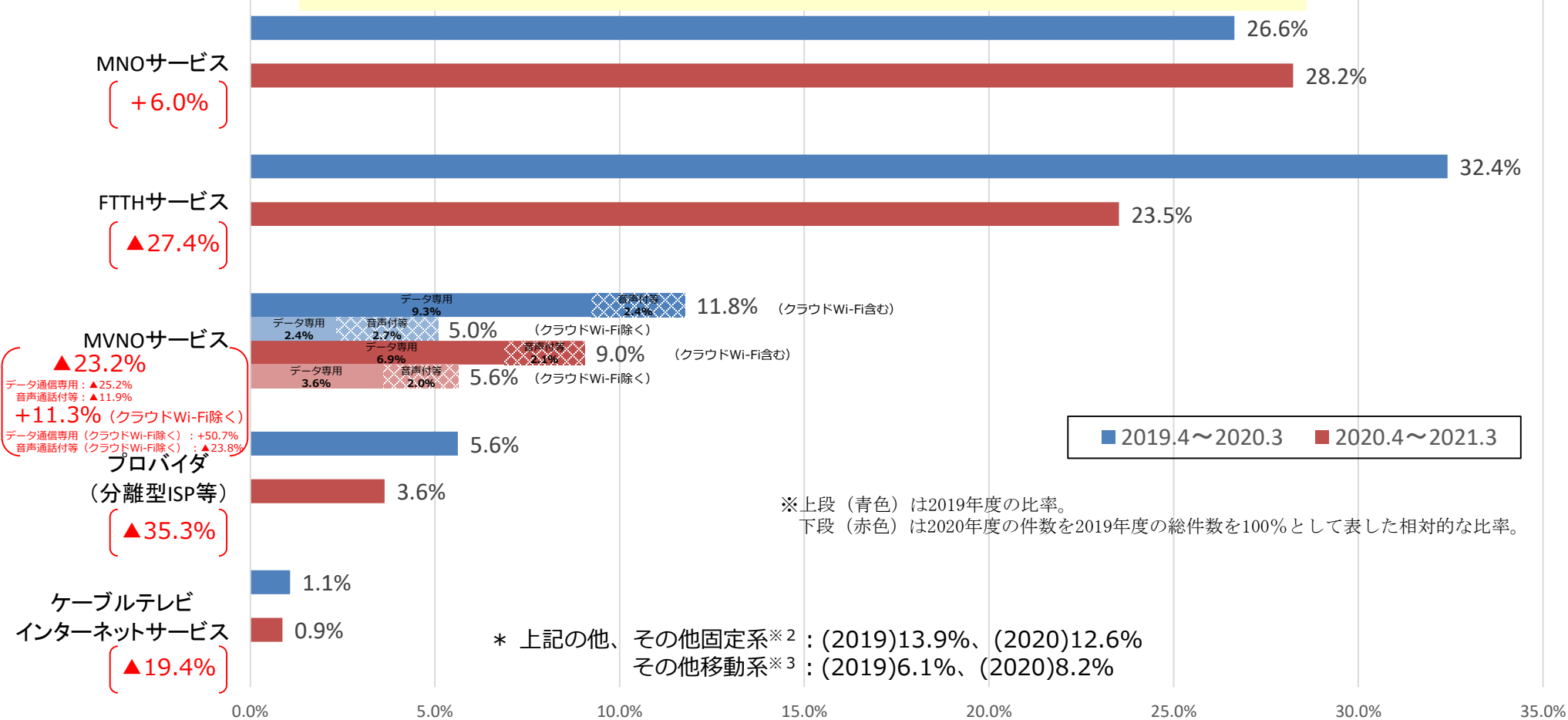


データ通信専用: ▲25.2%
音声通話付等: ▲11.9%

サービス種類別 2019・2020年度総量 比較

○ 2020年度は、前年度と比較して、MNOサービス及びMVNOサービス(クラウドWi-Fiサービスを除く)は増加しているものの、全体的に減少傾向にある。※新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費生活センターの一部で苦情相談の受け付け体制に変更があったこと等には留意が必要。

2019年度の総件数(約87,249件)を100%とする相対的な比率(推定値)



※上段(青色)は2019年度の比率。
下段(赤色)は2020年度の件数を2019年度の総件数を100%として表した相対的な比率。

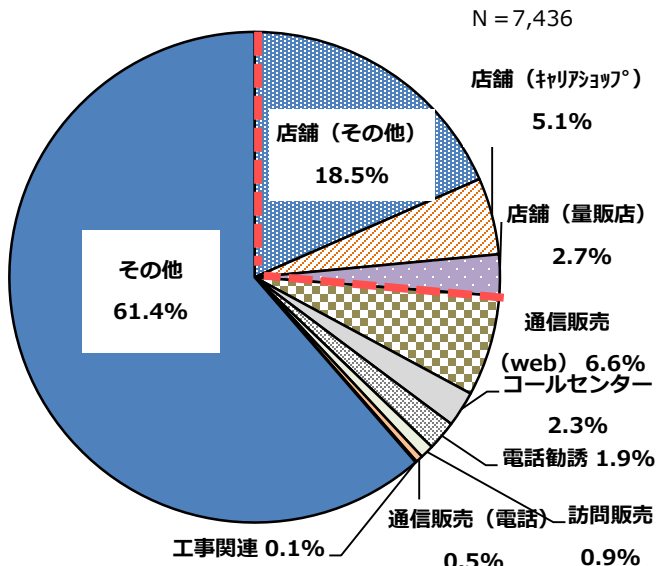
* 上記の他、
 その他固定系※2 : (2019)13.9%、(2020)12.6%
 その他移動系※3 : (2019)6.1%、(2020)8.2%

注:複数選択(一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上)のため、合計は必ずしも100%にならない。
 ※1:FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。
 ※2:「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex:知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)、PCの保守管理等に関するもの等が含まれている。
 ※3:「その他移動系」には、提供事業者が不明の移动通信サービス等に関するものが含まれている。(スマホアプリ等に関するものは「その他」として分類している。)

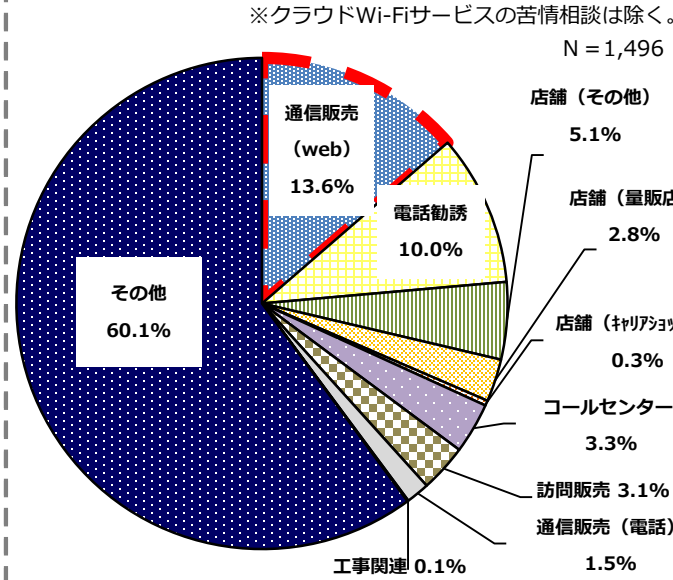
(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている

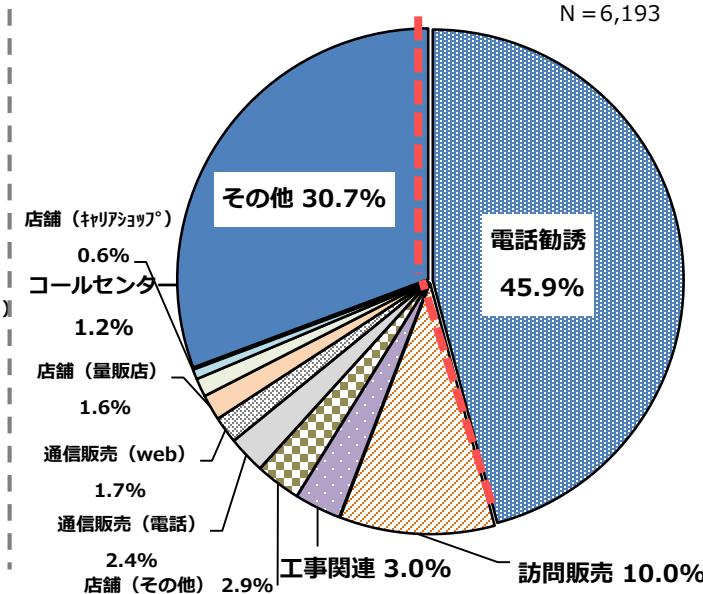
(MNOサービス)



(MVNOサービス)



(FTTHサービス)



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 37.5%

例)・高額な通話料金を請求されたが、そんなに通話をした記憶はない。
・解約したはずの携帯電話の利用料金が未だに引き落とされている。

2. 通信契約の加入・変更手続き 19.1%

例)・ウェブでのみ契約が出来る新プランを契約したが、よく分からないので解約したい。しかし、チャットのサポートはよく分からないし電話も繋がらない。
・代理店がつけるといっていたキャッシュバックがもらえない。

3. 解約の条件・方法(解約料等) 18.0%

例)・解約したいが、事業者に電話が繋がらない。
・各社の違約金は下がったはずなのに、自分は高額な違約金を請求された。おかしい。

1. 解約の条件・方法 38.6%

例)・置き型Wi-Fiを解約するには、Wi-Fi機器の購入が条件と言われた。(データ通信専用)
・他社に乗り換えたところ、高額な違約金を請求された。(音声通話付)

2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 29.4%

例)・契約後直ぐに解約したが、クレジットカードの引き落としが続いている。(データ通信専用)
・話し放題プランを付けたが、高額な電話代を請求され不満。(音声通話付)

3. 勧められて事業者等を乗換え/新規契約 17.8%

例)・勧誘電話の途中で大手電話会社ではなく他社の勧誘と気づいたが断れなかった。(データ通信専用)
・家族間通話が無料と説明されスマホを契約したが、実際は違った。(音声通話付)

1. 勧められて事業者等を乗換え 90.1%

例)・光回線の料金が安くなると電話勧誘を受けて契約したが、実際には料金が高くなっている。解約希望。
・大手通信事業者を名乗り、光回線料金が安くなるとの電話勧誘があった。承諾したが事実と違う。解約希望。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 26.3%

例)・料金が安くなると勧誘され、契約したが実際は高くなった。解約しようとする、高額な違約金を請求された。
・光回線の契約を解約したいが、電話が繋がらない。

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 16.7%

例)・利用料金が安くなると勧誘を受け契約したが、勝手にオプションをつけられ料金が高くなっている。
・電話勧誘があり、契約しない旨を伝えたのに、請求書が来ている。不審だ。

[電話勧誘について]

随時調査の実施状況

- 総務省では電気通信消費者相談センター、各総合通信局等や全国の消費生活センターに寄せられた苦情相談を踏まえ、**随時調査^(※)を実施し、電気通信事業者等の利用者保護規律への違反に対しては行政指導等を実施**している。
 - 2020年7月から2021年7月までに電気通信事業法の利用者保護規律への違反に係る**行政指導を行った事案は7件**。
 （非公表のものを含み、一つの事案で電気通信事業者及びその販売代理店に行政指導を行った場合でも、これらをまとめて1件と計上している）
- ※ 随時調査とは、電気通信事業法の利用者保護規律への違反行為の是正を通じ、個々の電気通信事業者等の事業活動の適正性を確保することを目的とし、利用者から直接又は間接に情報を得ることで収集した事業者による利用者保護規律違反の疑い事案に対し、総務省が調査を行い、必要に応じ、その調査結果に基づいた措置（行政指導等）を執ることをいう。（電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針（H28.5.20））

行政指導を行った主な事案（2020年7月～2021年7月）

指導事案	概要
<p>1. 株式会社Never Stage に対する行政指導 （2020年8月20日）</p>	<p>光回線の事業者変更の案内との誤認を招くISPサービスの勧誘について、電気通信事業法第26条第1項（提供条件の説明義務）の規定への違反等が認められたため、行政指導を実施。 ※同年6月には同様の勧誘手法をとっていた2社及びその販売代理店に行政指導を実施している。</p>
<p>2. 株式会社テレ・マーカー に対する行政指導 （2020年10月14日）</p>	<p>法人を対象とした光コラボサービスについて、同社の販売代理店が行った勧誘において、電気通信事業法第73条の3の規定により準用する第27条の2第1号（不実告知等の禁止）及び第2号（自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止）の規定への違反が認められた。 また、同社の販売代理店が電気通信事業法第73条の2第1項の届出を行っていないこと等から、同社において電気通信事業法第27条の4（販売代理店への指導等の措置）の規定への違反が認められたため、行政指導を実施。</p>

指導事案	概要
<p>3. 株式会社日本ITセンター に対する行政指導 (2020年11月20日)</p>	<p>同社がマンションに投函したチラシに関して、チラシに記載されたQRコードを利用者が読み取った際に同社のSNSアカウントが表示され、登録するとチャット画面上で開始される勧誘行為について、電気通信事業法第27条の2第2項（自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止）の規定への違反が認められた。</p> <p>また、チラシには、マンションの管理会社との関係者からの事務連絡であるとの誤認を招く記載が確認された。このような記載は、利用者に誤認を与え、契約締結に至らしめる可能性があることから、電気通信事業法第1条の趣旨（利用者の利益の保護）に違反していると認められたため、行政指導を実施。</p>
<p>4. 株式会社ソフトバンクに 対する行政指導 (2020年12月11日)</p>	<p>同社が提供するインターネット接続サービス「SoftBank Air」についてソフトバンクの正規の代理店ではないが、販売代理店業務を行っていた株式会社レイスペック（以下、「レイスペック」）及びSail Group株式会社（以下、「セイルグループ」）において以下の法令違反が認められた。</p> <ol style="list-style-type: none"> レイスペック及びセイルグループが電気通信事業法第73条の2第1項に規定する販売代理店の届出を適切に行っていなかったことから同条の規定への違反が認められた。 セイルグループにおいて、少なくとも平成29年11月頃から平成30年2月頃まで、自身のことをマンションの管理会社との関係者であるとの誤認を与える説明を行っていたおそれが認められた。また、レイスペック及びセイルグループにおいて、勧誘に先立って自己の名称を告げず、ジールームの名称を自己の名称と騙って勧誘を行っていた。ここから、2社における電気通信事業法第27条の2第1号に規定する不実告知等の禁止の規定への違反のおそれ及び同条第2号に規定する自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止の規定への違反が認められた。 <p>これらの状況から、ソフトバンクに販売代理店への指導等の措置を徹底することなどについて行政指導を実施。</p>

指導事案	概要
<p>5. 株式会社フォーチュンに対する行政指導 (2020年12月28日)</p>	<p>同社が提供するMVNOサービス「マイモバイル」について、その販売代理店において、勧誘目的を明示せずにMVNOサービスの勧誘を行う等の不適切な電話勧誘が確認された。また、その販売代理店において届出が行われていなかったことや利用者に説明書面を交付していなかった事実が判明した。これらのことから、電気通信事業法第27条の4（販売代理店への指導等措置義務）の規定への違反が認められた。</p> <p>また、契約書面において、「書面解除（初期契約解除）に伴い利用者が支払うべき金額」についてその算定の方法を記載せず、かつ、実際に利用者が支払うべき金額より多くの額を請求していた。このことから、電気通信事業法第27条の2第1号（不実告知等の禁止）の規定への違反が認められた。</p> <p>これらのことを受け、同社に対し、同法の遵守を徹底するとともに利用者から過大に徴収した金額を返金することなどについて指導した。</p>
<p>6. ゆーの株式会社に対する行政指導 (2021年7月1日)</p>	<p>同社が提供するMVNOサービス「ノーモバイル」について、大手の電気通信事業者又はその販売代理店であるかのように告げ、勧誘目的を明示せずにMVNOサービスの勧誘を行う等の不適切な電話勧誘が確認された。また、従量制料金や自動更新契約に関する適切な説明を行っていない、本件サービスの契約を利用者が現在利用しているサービスからのプラン変更であるかのように説明する等の不適切な勧誘が認められた。このことから、電気通信事業法第26条第1項（提供条件の説明義務）、第27条の2第1号（不実告知等の禁止）及び第2号（勧誘である旨等を告げずに勧誘する行為の禁止）の規定への違反が認められた。</p> <p>これらのことを受け、同社に対し、同法の遵守を徹底することなどについて指導した。</p>

随時調査の総括

- 行政指導の対象となった事案については勧誘手法として**販売代理店を用いた電話勧誘**の形態を取るものが多く、この傾向は2019年10月から2020年6月までの随時調査の結果と変わらないものになっている。
- FTTHサービスにおける苦情分析結果においても電話勧誘を発生チャネルとする苦情が過半を占めている傾向は変わらず、**電話勧誘における消費者トラブルを取り巻く状況は改善されているとはいいがたい状況にある。**
- また、消費者トラブル以外にも、**法人を対象としたFTTHサービスの電話勧誘に関するトラブル**もあり、新型コロナウイルス感染症の影響で企業におけるテレワーク環境等の整備が求められることを踏まえると、今後も、個人事業主を含めた法人におけるFTTHサービスの需要は高まるものと考えられ、**法人契約におけるトラブルに関しても注視が必要**である。
- 電話勧誘の他には、**訪問販売の形態を取った不適切な事案**や、**チラシを投函して勧誘を行う事案**もあり、そこでは「**マンションの管理会社の関係者からの連絡である**」等の誤認を招くような手法が用いられていた（またはそのおそれが認められた）事案があった。このような手法に関しても注視が必要である。
- その他、令和元年改正電気通信事業法で導入された**販売代理店に対する届出の義務**が履行されていない事案も散見されるところ、**事業者においては販売代理店に対する指導等の措置を徹底する必要**がある。

定期調査（実地調査）の結果

定期調査（実地調査）の概要

1. 実地調査（覆面調査）について

	(1) MVNOサービス	(2) MNOサービス	(3) FTTHサービス
調査対象事業者数	10社(音声:7社 データ:2社)	4社	12社
調査時期	2020年12月～2021年1月	2021年2月～3月	2021年2月～3月
調査実施件数	計225件(各社10～50件)	計165件(各社21～48件)	計120件(各社3～27件)
調査方法等	<ul style="list-style-type: none"> 店舗において、通信サービス(音声通話付又はデータ通信専用)の新規契約及び端末の一括購入(一部は通信サービスのみ)を前提。 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗において、通信サービスの新規契約を前提。 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。 加えて、一部については、FTTHサービスとのセット契約も実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗及び電話申込み(インバンド)により、集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約を前提。 契約締結し、その後に契約を解除する方法 一部については、MNOサービスとのセット契約も実施。

2. 実地調査の結果概要

第10回及び第11回モニタリング定期会合資料を参照。

3. 実地調査の結果を踏まえた対応

・ MVNOサービス ⇒ 第10回会合(2021年2月2日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

・ MNOサービス

・ FTTHサービス

⇒ 改めて、各調査対象事業者に改善指導を実施。

<抜粋>MVNOサービスの实地調査（覆面調査）結果の概要

◎ MVNOサービスの实地調査（覆面調査）の評価・総括 ※第10回モニタリング会合 要改善・検討事項より再掲。

・ 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实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。

※ 第10回会合(2022年2月2日)後、各調査対象事業者に改善指導を実施済。

◎ MNOサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括

他サービスと比較して、全体として必要な事項について説明がなされたとする割合は高い。一方で、本年度から調査対象事業者が1社増加したことには留意が必要であるが、昨年の調査結果と比較して説明がなされなかったとされた割合が増加又は横ばいの調査項目が多く、MNOサービス全体の調査結果としては、改善されている状況とは言いがたい。

また、昨年までと比較して、事業者によって説明の実施状況に大きな差が見られるため、各事業者においては、改めて実施状況が悪かった事項等を踏まえ、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を行うことが必要と考えられる。

特に、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介^{※1}や解約時の費用（違約金、日割りされない月額基本料、端末残債）の一括しての説明^{※2}等については、説明がなされていない割合が高いため、一層の徹底が必要と考えられる。

※ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」における該当箇所

※1 第2章第2節 (10)①期間拘束・自動更新等の条件(第8号イ)

※2 第2章第2節 (10)②解約時に生じる費用(第8号ロ)

◎ FTTHサービスの実地調査（覆面調査）の評価・総括

昨年調査とは調査対象事業者が完全に一致しないものの、昨年の調査結果と比較すると、実施状況が悪化しているもの（料金プランや自動更新の説明等）があり、説明状況が十分とはいえない事項が一定程度ある。

また、販売チャネル別に見た場合、店舗と比較して、電話（インバウンド）において、全体として説明がなされていないとする割合が高い結果となっている傾向は昨年同様となっている。通信料金等に関する説明は店舗と比較して説明がなされたとする割合が全体的に高くなっているものの、それ以外は異なり、特に期間拘束・自動更新に関する説明及び解約時費用の説明について説明状況が十分とはいえない。この状況を踏まえると、電話勧誘においては利用者が勧誘を受ける際に最も気になる直近の通信料金を重点的に説明した結果、説明の一部が省略されてしまうケースや、利用者側の理解が追いつかないケースがあると考えられる。

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と考えられる。

特に、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介^{※1}や初期契約解除制度に関する説明^{※2}等について一層の徹底が必要と考えられる。

また、電話（インバウンド）における実施状況が十分でなかったことに鑑み、電話勧誘を実施する事業者においては、説明時に利用者にメモをとらせる、書面で契約内容を確認するよう促す等、利用者の理解を促すための工夫をより一層行うことが必要と考えられる。

※ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」における該当箇所

※1 第2章第2節 (10) 契約解除・契約変更の条件等(第8号)

※2 第2章第2節 (11) 初期契約解除に関する事項(第9号)

通信サービスのWEBでの契約に関する 利用者アンケートの主な結果

- 近時、新型コロナウイルス感染症の拡大等を背景に、店舗に赴かず通信サービスの契約が可能である**WEBでの契約**の需要はこれまで以上に高まったと考えられ、実際に事業者においてもWEBでの契約に関する取組が推進された。(※)
※2020年4月にMNOに参入した楽天モバイルはWEBでの契約を主として推し進めている他、本年3月からはNTTドコモが契約申込を含めた各種手続きをWEBで受付ける低価格の新料金プランである「ahamo」を提供するとされている。
- WEBでの契約は、様々な利便性がある一方、利用者が記載をよく確認しないまま契約する可能性があるといったことや、トラブルに関する問い合わせ先が店舗での契約時と異なること等から、**特有の利用者トラブルが起こりうる**。
- これらの事情を踏まえ、通信サービスのWEBでの契約に関して、WEB以外のチャネルでの契約とも比較できる形で**利用者アンケートを実施した**。

調査方法等

- 設問内容(概要):
WEBでの契約の利用状況
契約申込みにおける利用者の意識(WEBページの説明を確認しようとしているか等)
契約申込みにおける説明に関する理解の状況
オンラインの契約申込みを行った利用者に見ている消費者トラブルの状況 等
- 設問数:35問(別途、スクリーニングの設問が18問)
- 回答方式:選択式(一部、記述式)
- 回答件数:2400件(※)
※MNO、MVNO、FTTHサービスのそれぞれについて、①直近6ヶ月(2020年6月~12月)のオンラインでの契約申込者を400件②直近6ヶ月(2020年6月~12月)のオフライン(店舗、電話勧誘及び訪問販売等)での契約申込みを400件
- 調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るところ、こうしたデータの不完全性を前提とした上で結果を解釈することとする。

- アンケートの回答結果から一部の利用者において、通信サービスの契約について、**WEBでの契約方式にシフトしている傾向**が見受けられた。また、WEBで契約を行った利用者の多くが今後もWEBで契約を行うと考えていることから、**この傾向は続いていくと考えられる。**
- **消費者トラブル**、という観点でアンケートの回答結果を見ると、**契約を申込んだ後、トラブル・不明点が生じた割合はWEB以外で契約した利用者よりもWEBで契約した利用者の方が低い**という結果が出ている。
- **しかし**、WEBで契約の申込みを行わなかった理由では「実店舗の方が説明を十分に受けられると考えたから」といった回答も多く、この結果は現時点では**WEBでの契約方式にシフトしている利用者が通信サービスの利用にある程度習熟している傾向にある**ということが一因にあると考えられる。
- WEBで契約を行った利用者については、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を踏まえると、**利用者自身はサービスについて理解出来ていると考えていても、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。
- これらのことを踏まえ、WEBでの契約方式を拡大していく事業者においては、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。**