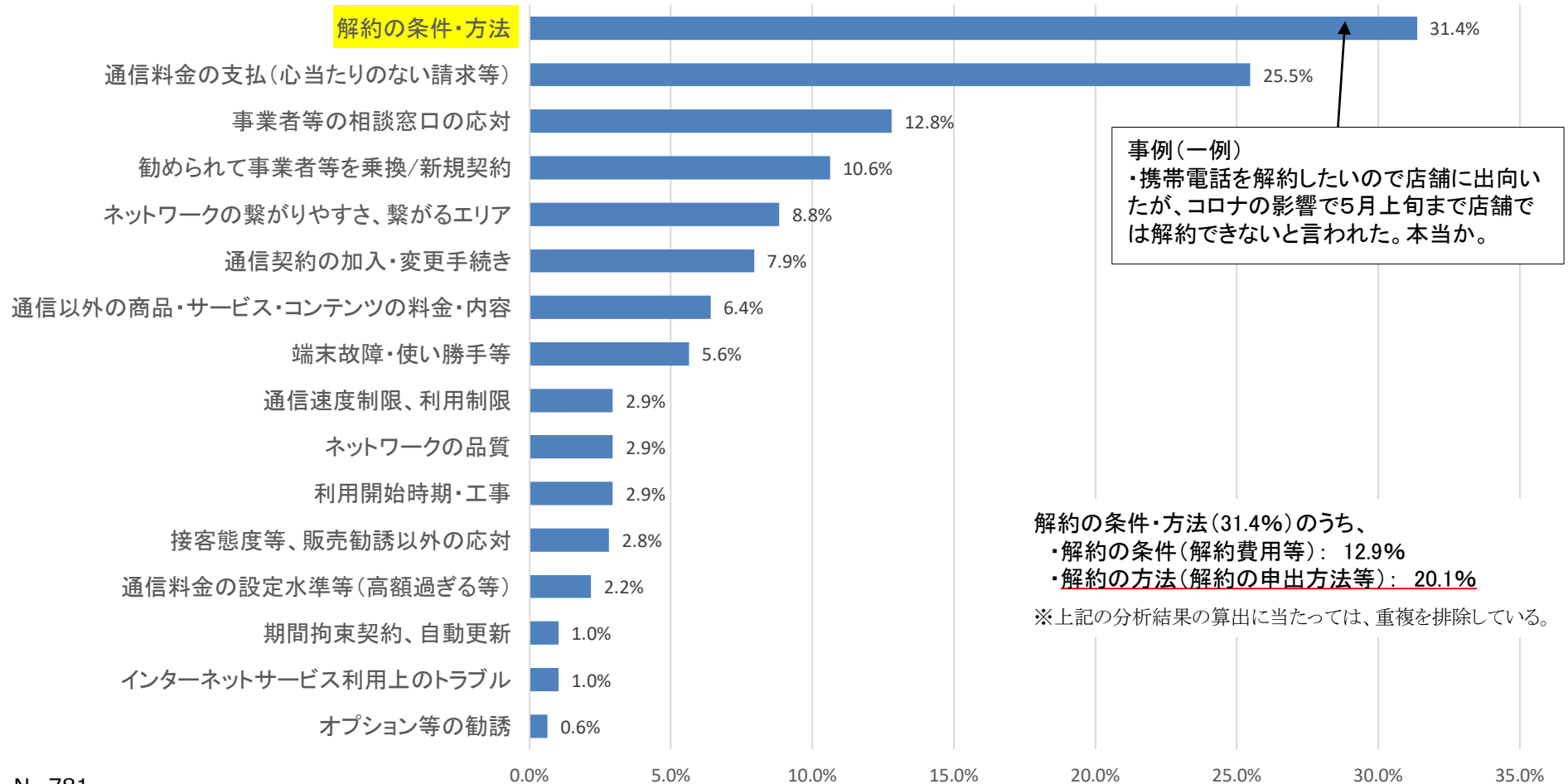


- 2020年度上半期の苦情相談のうち新型コロナウイルスに関連したものを抽出したところ、「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最多。その中でも「解約の方法(解約の申出方法等)」に関する苦情が多い。

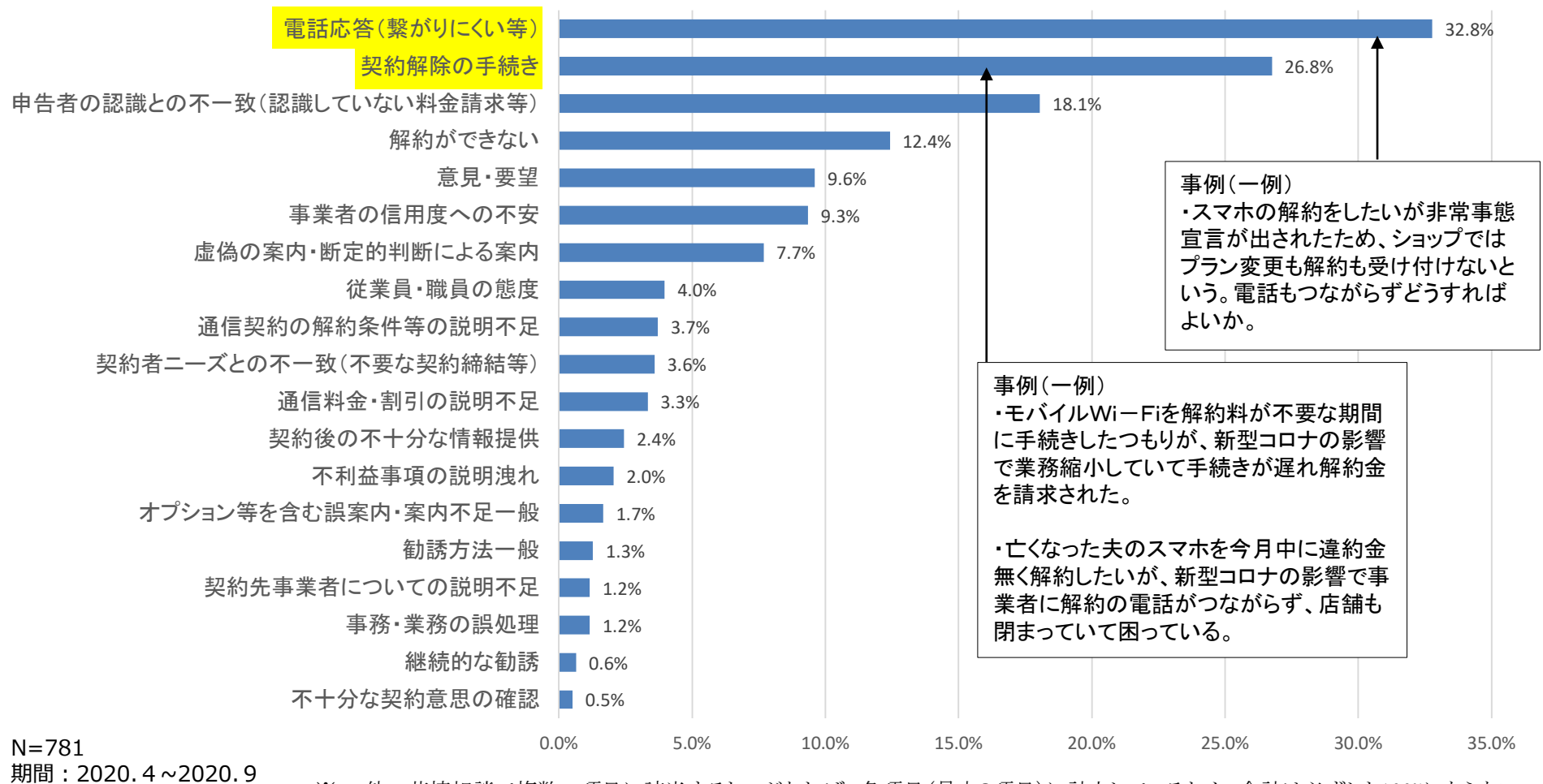


N=781

期間: 2020.4~2020.9

※ 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3項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
項目・観点が不明なものは、グラフから除外している。

- 発生要因(申告内容からの推測)別に見てみると、「電話応答(繋がりにくい等)」「契約解除の手續」が上位2位を占めている。



※ 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(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

検討会の考え方のポイント

- 解約は、契約締結と同様に、電気通信サービスの利用に関する利用者の重要な意思決定。
⇒ 電気通信事業者は、利用者の解約手続が契約締結の手続と同程度に円滑に実施できるような状態を確保しなければならないと考えられる。
- 現状においてこの点が必ずしも確保できていないことを踏まえれば、電気通信事業者に対し、特段の合理的な事情がある場合を除き、利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じなければならないことを義務化することが適当。
- 一般的に、契約締結・解除には、同一の手段が提供されることが適切であると考えられる。
⇒ 特に、ウェブで契約が可能なサービスの解約については、可能な限りウェブでも可能とすることが望ましい。

- 期間拘束契約に関しては、利用者が契約から離脱したいと考えても高額な違約金の存在により解約ができず、トラブルに至るといったケースが生じている。

＜違約金の例＞

	MNO	MVNO音声付	MVNOデータ専用(モバイルルーター)	FTTH
(参考) 月額基本料金	約4,000円	約2,000円	約3,500円	約4,000円 (戸建てプラン)
(参考) 月別利用可能データ量	5GB	5GB	月7GB	無制限 (帯域制御の対象となる場合を除く)
拘束期間	2年間	12か月	3年間 (2年経過後違約金の一部免除)	3年間
違約金	1,000円(税抜)	9,800円(税抜)	2年目まで24,800円 2年目から3年目まで9,500円	20,000円

※ MVNOにおいても利用者数の割合が0.7%を超える事業者等については、拘束期間及び違約金の上限はそれぞれ2年間及び1000円(税抜)。

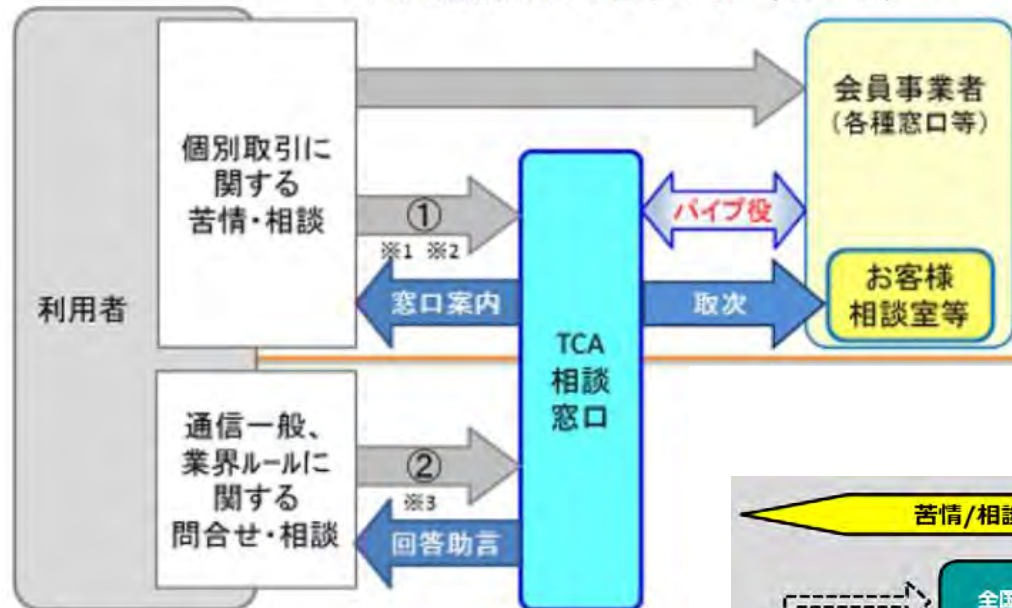
- 例えば、2020年度の苦情相談の項目・観点において、「解約の条件(解約費用等)」は、調査をした全てのサービスにおいて比較的高い割合を占めている。
- MNOサービス: 9.3% (第7位)
 - MVNOサービス(クラウドWi-Fiサービスを除く.): 18.0% (第3位)
 - MVNOサービス(クラウドWi-Fiサービス): 33.8% (第2位)
 - FTTHサービス: 12.0% (第4位)
 - ケーブルテレビインターネットサービス: 17.0% (第3位)
 - ISP: 14.8% (第4位)

検討会の考え方のポイント

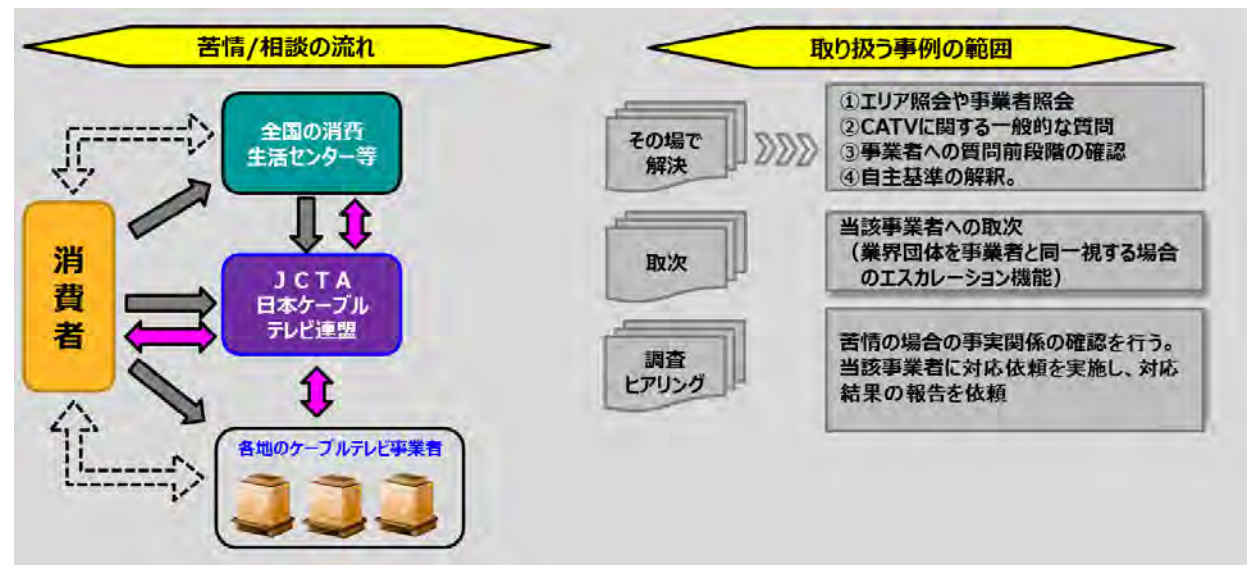
- **基本的な考え方：** ビジネスモデルの一つとして必ずしも否定すべきものではないが、利用者利益の確保を図るためには、利用者による解約という選択が不当に制限されないようにすること、すなわち、「拘束期間」又は「違約金の額」に一定の制約を設ける必要がある。
- **拘束期間：** 拘束期間への制約をルール化する妥当な基準までは導き出すことができなかったが、EUの例や我が国におけるサービスの提供実態を踏まえると、24か月を超えるプランの提供は、電気通信事業者にとって必要不可欠とまでは言えない。
⇒ 消費者保護の観点からは、24か月以内にすることが望ましい。
- **違約金の額：** 特商法の特定継続的役務提供では、中途解約に伴い事業者側に生ずる損害の額＝将来の役務提供に対する履行準備費用（＝向こう1か月に予想される役務提供に係る平均的経費等）を念頭に損害賠償額等の額の上限を規定。また、例えば、労働者を解雇する場合の予告手当は30日分以上の平均賃金。不動産の賃貸借契約も、1か月分の家賃を払えば契約解除可能である場合が多い。
⇒ 我が国の電気通信市場の状況等を踏まえると、これら他分野の例よりも事業者の利益を保護すべき事由はないと考えられる。また、特にトラブルを誘発するおそれが大きい月額利用料に比して著しく高額な違約金を設定するビジネスモデルも排除できる。このため、電気通信サービスにおいても違約金の額の上限を1か月分の利用料相当額とするルール見直しを行うことが適当。
- **工事費等：** 他に転用できない設備に関する費用については、違約金とは別個に求償できるとすることに一定の合理性が認められる。このため、スイッチング円滑化の観点も踏まえて求償できる合理的な範囲をルール化することが適当。

- (一社)電気通信事業者協会(TCA)は、2015年より、(一社)日本ケーブルテレビ連盟においても、2008年より相談窓口を運用し、消費者の苦情相談を受け付けている。

<TCA相談窓口の位置づけ(イメージ)>



<日本ケーブルテレビ連盟のお客様相談窓口>



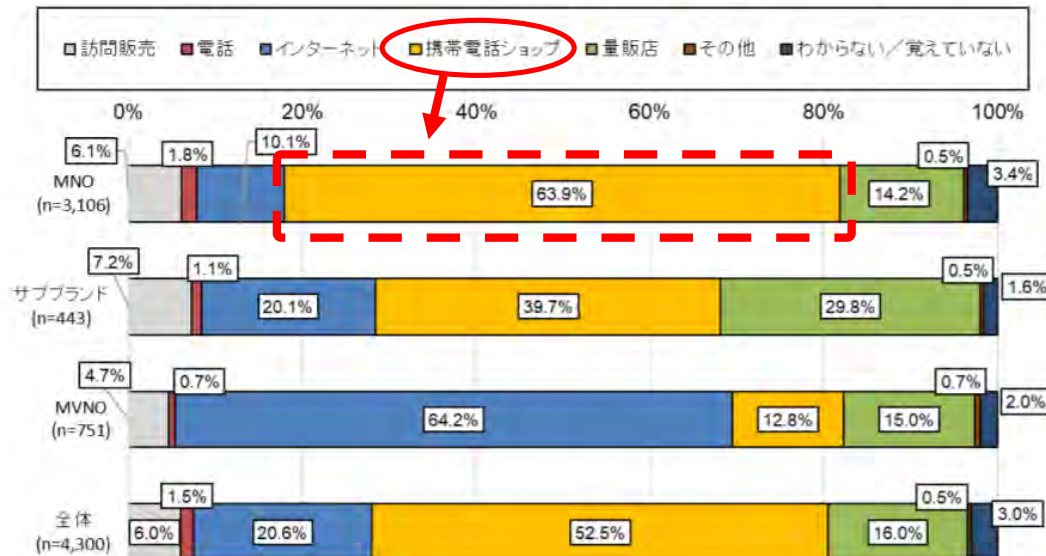
- 消費者団体等において、次の理由から、電気通信サービスに関して専門性を有し、かつ、苦情相談の受付以上の対応を行うADR機関を設置することの必要性が指摘されている。
 - ① 電気通信サービスのトラブルでは被害者多数・被害額少額のものが多いため、訴訟にはなじまない一方、トラブル解決のモデルケースを示すことが極めて効果的であること。
 - ② サービスが専門的であり問題の原因を把握しづらい、関係者が複数いるため責任主体を確定できない等の理由から、消費生活センター等では解決が困難なケースが多いこと。
 - ③ 個々の事案についてそれぞれ対応する消費者生活センターでは、同一トラブルに対し多数の相談が生じた場合に十分な対応ができないこと。
- また、今後、5G、IoT等の先進的なサービスが消費者に本格的に浸透していくとともに、DX化の進展により、電気通信サービスの利用が更に分野をまたいで広がっていくことが見込まれるが、これに伴い、トラブルも更に多様化・複雑化すると考えられる。こうしたトラブルに適切に対処するためにも、関係する事業者を適切に整理し、問題の切り分けを行うことが重要になると想定される。

検討会の考え方のポイント

- 個別の事業者を超えて業界として対応することで効果的に解決できるような課題を特定した上で、これに対処するための最適な体制について検討する必要。
 - ⇒ 本検討会の下に、苦情相談の処理の在り方について検討するタスクフォースを設置し、来夏を目途に一定の結論を得ることが適当。

- モバイル市場のうち、特にMNOサービスの過半数の契約場所は、各キャリアの看板を掲げ、全国津々浦々に8,000店舗所在する「キャリアショップ」であるが、一部例外を除き、キャリアショップの運営は委託先の「販売代理店」が行っている(下図赤枠部分参照)。

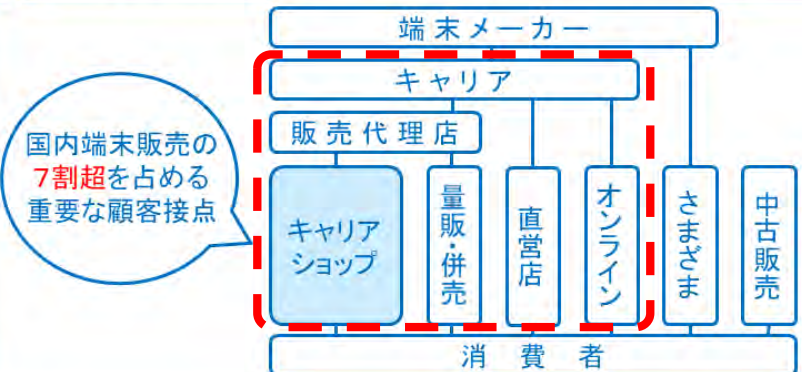
【図表1-33】携帯電話サービスの契約場所



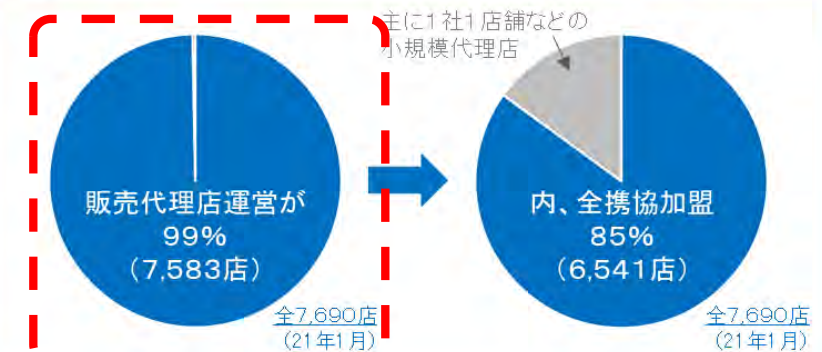
出所：2019年度利用者アンケート

出典：電気通信事業分野における市場検証(令和元年度)年次レポート
(赤枠部分は事務局加筆)

1 キャリアショップは端末流通の7割超を占める顧客接点



2 キャリアショップの99%はFC、内85%が全携協会員



出典：第27回会合時の全携協説明資料(赤枠部分は事務局加筆)

① キャリアショップ店員へのアンケート調査 (2021年3月)

目的 携帯大手3社(ドコモ、KDDI、ソフトバンク)の販売施策の販売現場への影響の把握

対象 携帯大手3社等のショップの販売員 412名

【調査結果】

- 4割強が利用者のニーズ等を丁寧に確認せずに高額な上位の料金プランを勧誘したことがある※と回答。
※ これ以外の商材(高額なスマートフォン等)と併せると大多数がニーズ等を確認せずに勧誘したことがあると回答。
- そのうち4割強が各キャリアの営業目標をこうした勧誘の要因として指摘

② 端末単体販売に関する覆面調査 (2020年12月～2021年2月)

目的 非回線契約者への端末単体販売の実態把握

対象 携帯大手3社(ドコモ、KDDI、ソフトバンク)の販売代理店

【調査結果】

- NTTドコモは約2割、KDDIは約3割、ソフトバンクは約1割の販売代理店で、非回線契約者への販売拒否が確認された。
※ 各社の自主調査では、NTTドコモは3.3%、KDDIは1.3%、ソフトバンクは2.3%の販売代理店で非回線契約者への販売拒否が確認された。
- 販売拒否の理由として、「事業者や店舗の方針で販売できない」、「システムが対応していない」等の説明があった。
- その他、「回線を乗り換えた方がお得」、「乗り換えなければメーカ(Appleショップ等)で買った方がいい」といった説明もあった。

③ 販売代理店オーナーへのインタビュー調査 (2021年3月頃)

目的 携帯大手3社(ドコモ、KDDI、ソフトバンク)と販売代理店の委託契約の実態把握

対象 3社の販売代理店

【調査結果】

- 上記調査結果の構造的な要因に関する指摘が多数あった。

検討会の考え方のポイント

- MNOと販売代理店の委託契約の内容(委託手数料の評価基準等)が適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合には、業務改善命令の対象となり得る旨をガイドライン等において明確化することが適当。
- 少なくとも次のような評価指標等は、通常適正かつ合理的でなく、法令違反を助長する蓋然性が高いと考えられるため、上記ガイドライン等において明確な違反類型として特定する必要。
 - ✓ 高額プランの獲得率を評価する指標／その獲得の有無で評価が大きく変動するような指標
 - ✓ 事業法第27条の3の違反を助長するような手数料・奨励金体系等の仕組み
- 手数料の内容による法令違反の助長は、複数の要素が複合的に作用する場合もあるため、通報窓口の設置や実態調査等を通じ、販売現場で不適切な行為が行われていないか等をモニタリングし、継続的な確認を実施していくことが適当。
- 総務省が特に継続的な確認の取組を進めていく上では、公正取引委員会及び消費者庁と緊密に連携することが適当。