

電気通信事業法の消費者保護ルール改正案に対する意見及びそれに対する考え方

1 【序章 はじめに】

ガイドライン関係箇所	意見	考え方
	意見1 電気通信事業法施行規則改正の趣旨に賛成	考え方1
2 電気通信事業法施行規則第22条の2の2第1項第8号	プロバイダの注意表示が加わったことはいいと思う。 (個人1、個人3、個人4)	改正案に賛同する御意見として承ります。
2 電気通信事業法施行規則第22条の2の2第3項第9号	契約変更、解除を申し出る先がわからないという相談はある。連絡先や、連絡方法を記載することはよいと思う。 (個人1、個人3、個人4)	

2 【第2章 提供条件の説明（法第26条）関係】

	意見2 電気通信役務と機器は不可分一体の契約であり、携帯電話機やチューナーなどの金額も説明すべき。	考え方2
2(2)⑨	電気通信役務ではないが、携帯電話機やチューナーなどの金額も、提供条件の中に加えてほしい。電気通信役務と機器は不可分一体の契約と思われる。 相談事例 新規限定発売のキャラクター仕様携帯電話機。予約を取り始めたが、携帯電話機のコストは不明。店頭で、通常の新規携帯電話機より3万円程度高額になると思われる、といわれた。オープン価格であれば納得できるが、店頭でも価格は不明といわれながらの予約は不安。 【個人1、個人3、個人4】	電気通信事業法は、電気通信役務を対象として規律するものです。 本意見については、今後の参考にさせていただきます。
	意見3 説明が十分に理解できない消費者への対応及び理解してもらうための取組が必要。	考え方3
2(2)⑩中「平均的な消費者」	「平均的」な消費者、とはどこに照準を合わせるべきか、判断が難しい。消費者相談では、全く意味のわからない消費者か、マニアのように詳しい人に二極分化される傾向にある。「平均的」な消費者、は、消費者相談窓口で相談しないで解決をはかる人と思われる。契約書に詳しく書くから良いというわけではない。理解できない人を理解させようと詳細を沢山書き込むより、現在は理解できなかった人に対する柔軟な対応が必要と思われる。	本ガイドラインは、電気通信事業法及び電気通信事業法施行規則の規定の趣旨や内容をわかりやすく示したものです。 「柔軟な対応が必要」であるとの御指摘につきましては、制度の見直しに関する御意見として、今後の参考にさせていただきます。

	【個人1、個人3、個人4】	ただきます。
	意見4 業界で使用するサービス名称の統一、内容に関する一層の周知活動が必要。	考え方4
2(2)⑩中「平均的な消費者」	平均的な消費者がわかる内容であるためには、サービス内容、用語が常識化されていなければならないと思う。ガイドラインの文言はこれでもいいが、説明義務をはたしたと言い切る為にも、業界で使用するサービス名称の統一、内容の一層の周知活動が必要と思われる。 【個人2】	「業界で使用するサービス名称の統一、内容の一層の周知活動が必要」とのご指摘については、業界における対応に際して参考となる意見として承ります。 なお、事業者団体での関係の取組として、電気通信事業者の業界団体である「電気通信サービス向上推進協議会」において、平成21年4月から、利用者側の意見も聞きながら、広告表示における用語の統一や表記の基準等の検討が進められているところです。
	意見5 サービス内容に変更がある場合は、説明を必要とすべき。	考え方5
2(2)⑩中「消費者がサービスを更新する場合等には既にサービス内容を理解していると考えられることから、説明は不要である」	携帯電話サービスなどは、名称は同じでもサービス内容が変更になっている場合があるので、「サービス内容にまったく変更のない場合には説明は不要」と変更希望。 相談事例 携帯電話会社のポケット定額プランが2種類あった。機種変更時に同じプランを引き継いだが、今度の機種はキャリアのサイトではなくPCサイトにデフォルトで接続になる機種だった。今までならキャリア内とPCサイトの2段階定額制になっていたプランのサービス内容がPCサイト利用なら定額ではなく従量制に変更になっていた為に、ポケット利用料金が数万円と高額になった。 【個人2】	サービス内容を変更する場合には、電気通信事業法施行規則第22条の2の2第5項において、説明義務の対象となる旨が定められているところです。
	意見6 ホームページを使った説明だけでは不十分。	考え方6
2(2)⑩中「インターネットのホームページを通じて行う方法なども可能」	ホームページに記載することは大切だが、それでよいという風潮になってしまっては困る。(今回の改善点ではないが) 【個人1、個人3、個人4】	御指摘のとおり、電気通信事業法で求める「説明」とは、単に電気通信事業者が説明すべき事項に関する情報を、何らかの手段で消費者が入手できる状態とする、あるいは何らかの手段で伝達するだけでは不十分であり、消費者が当該事項に関する情報を一通り聴きあるいは読

		むなどして、その事項について当該事業者の理解が形成されたという状態におくことが必要であり、単にホームページへ掲載しただけで「説明」がなされたと認められるものではありません。
	意見7 説明対象となる電気通信役務の適時見直しが必要。	考え方7
3(8)	<p>BWA サービスが省令改正に基づき本ガイドラインへの適用に関する規定に追加されたことは適切と考えます。</p> <p>また、ブロードバンド化やIP化が急速に進展する中、サービスの多様化及び複雑化傾向が予想されます。よって、利用者の利益確保・向上を図る観点から、今後も新システム・方式の電気通信サービスが市場導入された際には適時に本ガイドラインの見直しが行われるよう希望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社】</p>	<p>改正案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>今後も新たなサービスの登場や電気通信サービスの多様化・複雑化により電気通信サービスに関するトラブルの内容や実態も変化していく可能性があり、そのような状況を反映したものとするため、適時適切に本ガイドラインを見直していく所存です。</p>
	意見8 提供条件の説明事項のみを記載した専用の用紙を配布することに賛成。	考え方8
4②「説明事項のみ記載した専用の用紙(1枚から数枚程度にまとめたもの)」	<p>説明事項のみ記載した専用の用紙を配布するというのは非常にいいと思うので賛成。</p> <p style="text-align: center;">【個人1、個人3、個人4】</p>	<p>改正案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>なお、本件に関しては、考え方9のとおり、記載内容を一部修正しています。</p>
9「電気通信事業者等が説明する際に交付する書面については、…分かりやすいものである必要がある。」	<p>加筆部分は大変好ましいと思う。消費者は多数の書類をもらっているが、細かい字でさまざまな事項が書かれているため、逆に見なくなっている。「重要」とした最低限の書類を一枚裏表程度で交付されるとわかりやすいと思われる。</p> <p style="text-align: center;">【個人1、個人3、個人4】</p>	
	意見9 提供条件の説明に使用する書面の枚数は、柔軟であるべき。	考え方9
4②「説明事項のみ記載した専用の用紙(1枚から数枚程度にまとめたもの)」	<p>重要事項を記載した書面については、枚数も少なく簡素であるべきと考えます。しかしながら、現状各事業者の重要事項を記載した書面は説明すべき内容が多岐に及ぶことから冊子となっています。消費者にとって重要と考える事項も千差万別であり、いきなり1枚から数枚程度とした場合には、説明漏れがおこったり、書面の文字が小さくなって読みづらくなったりして、却って消費者の利益を損ねる可能性があります。については、以下の記述が適切と考えます。</p> <p>【当社案】</p>	<p>枚数を優先するあまり、必要な説明がなされない等、かえって消費者の利益を損ねてしまうことは適当ではないことから、御指摘を踏まえ、以下のとおり修正いたします。</p> <p>第2章4②第2段落目 【修正前】</p>

	<p>1枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。 【KDDI株式会社】</p> <p>左記のとおり、専用の用紙の枚数について言及されていますが、昨今、電気通信サービスの高度化や選択多様化に資するよう説明事項が多岐にわたっていることから、これらを記載する書面の多くが数枚に収まっていないものと認識しております。</p> <p>その要因として、契約締結時には、提供するサービス全体を理解頂くために、その内容から主要な割引・付加機能、キャンペーン、工事費に至るまでを書面に記載する必要がある点が挙げられますが、枚数を優先して記載を省略することは、重要事項説明義務を果たさないばかりか、結果的に説明機会を逸し、利用者利便性を損ねることにもつながります。</p> <p>電気通信サービス利用者懇談会（以下「利用者懇談会」といいます。）の報告書においても、重要事項説明書の枚数を「1枚から数枚程度」とすることは、枚数削減を目的とするものではなく、利用者への分かり易さを目的とした説明手法の工夫の一例として挙げられているものであり、優先順位をつけたり、フォントや色で強弱をつけ見易くすることでも、分かり易さに努めることは十分に可能であると考えます。</p> <p>従いまして、この利用者懇談会の趣旨も踏まえつつ、電気通信事業者が多様な説明事項に柔軟に対応できるよう、当該部分については以下のとおり変更することが適当と考えます。</p> <p>変更案：「ここで、「書面」としては、説明事項がわかりやすく記載されている文書であればその形態は問われず、説明事項のみ記載した専用の用紙（1枚から数枚程度にまとめたものが望ましい）のほか、例えば、店頭で陳列するカタログやパンフレットなども該当する（ただし、わかりやすく記載されていることは必要。（上記①参照）。）」</p> <p>【ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社】</p>	<p>「説明事項のみ記載した専用の用紙（1枚から数枚程度にまとめたもの）のほか、」</p> <p>【修正後】 「説明事項のみ記載した専用の用紙（一枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。）のほか」</p> <p>第2章9第2段落目</p> <p>【修正前】 「説明事項として省令で定められている事項のみを一枚から数枚程度にまとめ」</p> <p>【修正後】 「説明事項として省令で定められている事項のみを記載した資料（一枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。）とするとともに」</p>
<p>9「電気通信事業者等が説明する際に交付する書面については、…分かりやすいものである必要がある。」</p>	<p>重要事項を記載した書面については、枚数も少なく簡素であるべきと考えます。しかしながら、現状各事業者の重要事項を記載した書面は説明すべき内容が多岐に及ぶことから冊子となっています。消費者にとって重要と考える事項も千差万別であり、いきなり1枚から数枚程度とした場合には、説明漏れがおこったり、書面の文字が小さくなって読みづらくなったりして、却って消費者の利益を損ねる可能性があります。ついて</p>	

	<p>は、以下の記述が適当と考えます。</p> <p>【当社案】 ……説明事項として省令で定められている事項(一枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。)を、消費者にとっての不利益の… 【KDDI株式会社】</p> <p>左記のとおり、「説明事項として省令で定められている事項のみを一枚から数枚程度にまとめ」と記載されていますが、前述の「17 頁 第2章 提供条件の説明(法第 26 条)関係 4 施行規則第22条の2の2第2項の規定の概要及び用語の説明」のコメントで述べた通り、電気通信事業者が多様な説明事項に柔軟に対応できるよう望ましい対応の一例としていただくことが適切であり、当該部分が前述の17 頁の記述の繰り返しになることを避け、例えば「電気通信事業者等が説明する際に交付する書面については、消費者にとっての不利益情報が容易に認識できるよう、書面の枚数、文字の大きさ、レイアウト、配色等に配慮、工夫を行うなど消費者にとって分かりやすいものである必要がある。」とする方がその趣旨が明確になると考えます。</p> <p>【ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社】</p>	
	意見10 ベストエフォートである旨の説明の充実が必要。	考え方10
5(5)①「最高伝送速度毎秒〇〇メガバイトにより…」	<p>最高伝送速度を書くことは必要だが、ベストエフォートであるという説明が、あまりにも小さい文字である。ベストエフォートという表現でさえ、一般消費者に浸透しているとは思えない。書けばいいというものではない。</p> <p>【個人1、個人3、個人4】</p> <p>インターネットの普及で高齢者などあまり知識のない人まで使用するようになっており、速度が低下すると説明されても、どの程度の低下かは想像できない人が多いと思われる。予想される低下の具体的数値幅(下限)まで説明してほしい。</p> <p>【個人2】</p>	<p>現行のガイドラインにおいても、電気通信事業者等が説明する際は、消費者がベストエフォート型サービスの内容を十分に理解することができるよう配慮する必要があるとされています。</p> <p>また、改正案の第2章9において、説明する際に交付する書面については、消費者にとっての不利益情報が容易に認識できるよう、文字の大きさ等に配慮する必要がある旨が盛り込まれています。</p> <p>なお、速度については、利用環境により異なるため、速度の低下の具体的数値を示すことは困難と考えます。</p>
	意見11 IP電話等の提供条件の説明を充実させるべき。	考え方11
5(5)⑥	IP電話では、110 番通報、ナビダイヤル等が使用できないことは、契	現在においても、電気通信サービスの

	<p>約後に判明して苦情になるケースがある。また、IP電話、直収電話の電話番号を引越し等により変更せざるを得ないことなど、想定できないトラブルが起こる。大きな字で上に記載すべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人1、個人3、個人4】</p> <p>IP電話は価格上の優位性を強調して勧誘することが多く、利用制限などデメリット部分の説明、分かり易い表示が必要。</p> <p>相談事例</p> <p>勧誘時に既存の固定電話より電話料金が安くなると説明されて契約。利用して初めてフリーダイヤルが使えないなど制限があることに気づいた。解約希望だが、工事費など高額な解約料に不納得。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>利用に係る制限がある場合は、その旨を説明する必要があります。</p> <p>また、改正案の第2章9において、説明する際に交付する書面については、消費者にとっての不利益情報が容易に認識できるよう、文字の大きさ等に配慮する必要がある旨が盛り込まれています。</p> <p>なお、引越し等の利用者の将来事情までを見据えて提供条件の説明を行うことは、困難と考えます。</p>
	意見12 帯域制御の統一基準が必要。	考え方12
5(5)⑧「帯域制御」	<p>一部のヘビーユーザーのために、他の多くの消費者の回線状況が悪くなる実態があることを、広く注意喚起する必要がある。細かい字で注意喚起するのではなく、大きな字で「警告」等と記載してほしい。また、帯域制限をする場合の条件を業界ごとに統一してほしい。</p> <p>相談事例</p> <p>回線会社を変更したら、通信速度を制限すると連絡が来た。前の回線会社では制限していない。以前の回線会社へ戻す工事費を新しい回線会社へ負担してほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人1、個人3、個人4】</p> <p>映像配信サービスが普及してヘビーユーザーが今後増加することは容易に想像できる。制限する場合の、具体的数値の業界統一基準が必要。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>帯域制御は、電気通信事業法上の「通信の秘密」や、「利用の公平」に抵触する可能性があることから、電気通信事業者が帯域制御を実施する場合には、個々の事業者のネットワークの運用状況に応じて必要最小限とすることが求められるため、その基準を統一することは、かえって消費者のサービス選択を阻害することとなると考えます。</p>
	意見13 帯域制御の基準の説明内容については、考慮が必要。	考え方13
5(5)⑧「帯域制御」	<p>改正案では、制御に該当する基準を説明する「必要」があると理解される記述になっていますが、「帯域制御の運用基準に関するガイドライン」の7章(情報開示の在り方)においては、制御の実施について周知する必要は示しているものの、その具体的な方法(つまり基準)については、周知することが「望ましい」と記載されています。</p> <p>本改正案においてもガイドラインとの整合を取るべく、以下の記述が適当と考えます。</p> <p>【当社案】</p>	<p>帯域制御の実施状況は、消費者にとってサービスを選択する上での重要な要素となることから、その制限の内容について、消費者に対し明確に説明する必要があると考えます。なお、実施中の帯域制御について、基準等の変更があった場合の既存の契約者への周知については、契約時に同意があれば、ウェブペー</p>

	<p>その例として、・・・帯域制御等)には、その旨を説明する必要があり、その制限の内容を周知することが望ましい。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p> <p>大量通信を行う特定のユーザの制御基準【通信量等】については、問い合わせ対応や、ウェブページでの閲覧による対応等を可能とした記述がありませんが、今後のトラフィック増加の動向により通信量等の基準はその時の状況に応じ変更される場合も考えられ、アプリケーションによる制限の対応と同様にウェブページでの閲覧による説明等による対応も可能とするべきと考えます。</p> <p>については、以下の記述が適当であると考えます。</p> <p>【当社案】</p> <p>なお、<u>制御の基準の周知については、頻繁に制御の基準の変更が生じる可能性があること等も考えられ、その詳細については消費者が問い合わせた場合に適切に回答する、ウェブページでの閲覧により説明する等も可能とするものである。</u></p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p> <p>制限の対象となる時間帯や場所は混雑の状況により区々であり、閾値についてもより柔軟な規制を行うために都度変更することも考えられることから、その内容に関する詳細な説明を契約時に行うことは説明稼動を増加させ、かえって利用者に混乱を招く場合もあると考えます。</p> <p>よって、一律に説明を義務付けるのではなく、例えば制御に該当する基準等の詳細はカタログ・HP等に掲載することや、問合せに応じて適切に回答すること等も可能とする旨ガイドラインを修正していただきたいと考えております。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ】</p>	<p>ジ上での公表によることも可能です。</p> <p>なお、御指摘及び5(5)⑧の趣旨を踏まえ、トラフィック量の基準について、以下のとおり修正いたします。</p> <p>第2章9<参考例>●契約するサービスの内容 第3段落目</p> <p>【修正前】</p> <p>「契約者が当社所定の基準を超過したトラフィック量を継続的に発生させることにより」</p> <p>【修正後】</p> <p>「契約者が当社所定の基準(月間〇〇ギガバイト)を超過したトラフィック量を継続的に発生させることにより」</p>
<p>9<参考例>●契約するサービスの内容</p>	<p>帯域制限の注意喚起だが、「一度に〇メガバイトを超える情報を送ることが多い人は、通信を制限します」程度の文でよいのではないか。</p> <p style="text-align: right;">【個人1、個人3、個人4】</p>	
	<p>意見14 特定のアプリケーション等に関する制限が説明要件に追加されることに賛成。</p>	<p>考え方14</p>
<p>5(5)⑧「帯域制御」 9<参考例>●契約するサービスの内容</p>	<p>特定のアプリケーション等に関する制限は利用者のサービス利用満足度に大きく影響するため、十分な説明を行い利用者が認識した上で契約を締結することが重要であると考えます。従って、左記①(注:ガイドライン第2章5(5)⑧第2段落目)の内容が提供条件の説明要件に追加</p>	<p>前段については、改正案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>後段については、御指摘を踏まえ、特定のアプリケーションの通信制限につい</p>

	<p>されることは適切と考えます。</p> <p>また、上記を踏まえ「対面による説明の際の交付書面参考例」についても同じくアプリケーションの通信制限に関する内容を明記する必要があると考えます。よって、左記の②(注:ガイドライン第2章9<参考例>中、帯域制御関係記載部分)にもアプリケーションの通信制限に関する内容を追加していただけるよう希望いたします。</p> <p>【イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社】</p>	<p>て、以下のとおり追記いたします。</p> <p>第2章9<参考例>●契約するサービスの内容</p> <p>【追記後(第3段落目の次)】</p> <p><u>・通信帯域を大量かつ継続的に占有する可能性がある以下のアプリケーションを契約者が利用する場合には、当該アプリケーションに係る電気通信の通信速度を制限することがあります。</u></p> <p>(制限の対象とするアプリケーション)</p> <p>・○○ ・○○ ・○○ 等</p>
	<p>意見15 消費者からの申出による契約変更又は解除の連絡先及び方法を説明事項とすることに賛成。</p>	<p>考え方15</p>
5(9)	<p>「消費者からの申し出による契約の変更または解除の連絡先及び方法」を設けることは非常に良いと思う。</p> <p>【個人1、個人3、個人4】</p>	<p>改正案に賛同する御意見として承ります。</p>
	<p>意見16 契約時にワンストップ方式だった場合は、契約解除時にもワンストップ方式とする仕組みが必要。</p>	<p>考え方16</p>
5(9)	<p>契約時には、セット契約であるが、解約時にはそれぞれの事業者に連絡しないとならず、又その方法、解約時期の考え方も事業者ごとに異なっている。ワンストップ方式で、最初に受けた事業者が解約手続きや連絡方法を伝える仕組みがあってもよいと思う。</p> <p>相談事例</p> <p>月半ばでプロバイダと回線を解約したが、回線はその月末まで、プロバイダは解約書面が届いた日の月末、とそれぞれの事業者で異なる。</p> <p>【個人1、個人3、個人4】</p>	<p>本ガイドラインは、電気通信事業法及び電気通信事業法施行規則の規定の趣旨や内容をわかりやすく示したものです。</p> <p>御指摘の内容につきましては、利用者利便の確保に関する御意見として、今後の参考にさせていただきます。</p>
	<p>意見17 消費者からの申出による契約変更又は解除の連絡先の説明については、柔軟な対応が必要。</p>	<p>考え方17</p>
5(9)①	<p>契約の変更は契約の解除と異なり、その軽重によって手続も多岐にわたります。重要事項を説明する書面にも限りがあることから、代表的</p>	<p>すべての連絡先の説明を優先するあ</p>

	<p>な手続についてのみ記載し、その他のものについては第3号及び第4号に規定する連絡先にて説明することで足りるようにすべきと考えます。</p> <p>また、契約の解除において、関連する他の事業者の連絡先をお客様に案内することは望ましいですが、一方で当該事業者が急に連絡先を変更した場合に、却って誤った案内をしてお客様に迷惑をかけることも想定されます。</p> <p>特に書面での案内では迅速な修正・変更が出来ないことから、他事業者の連絡先電話番号・受付時間等については、当社電話窓口やホームページ等にて説明することを許容すべきと考えます。</p> <p>については、以下の記述が適当であると考えます。</p> <p>【当社案】</p> <p>電気通信サービスの種類ごとに連絡先が相違する場合は、<u>原則として種類ごとに連絡先を説明しなければならない。なお、連絡先が第3号又は第4号と同一である場合は、その旨説明すれば足りる。また、全ての連絡先について列挙することで却って連絡先が分かりにくくなるような場合には、代表的な連絡先について記載し、その他の場合は第3号又は第4号における連絡先を案内し、その窓口にて説明できれば足りる。同様に、他の電気通信事業者の連絡先については当該事業者の都合により変更された結果、却って誤った説明となる恐れもあることから、最新の連絡先については、第3号及び第4号における連絡先にて説明できれば足りる。連絡先の具体的説明については、第3号及び第4号の解説を参照。</u></p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>まり、必要とする連絡先が分かりづらくなる等、かえって消費者の利益を損ねてしまうことは適当ではないことから、御指摘を踏まえ、以下のとおり修正いたします。</p> <p>第2章5(9)①</p> <p>【修正前】</p> <p>「電気通信サービスの種類ごとに連絡先が相違する場合は、種類ごとに連絡先を説明しなければならない。なお、連絡先が第3号又は第4号と同一である場合は、その旨説明すれば足りる。連絡先の具体的説明については、第3号及び第4号の解説を参照。</p> <p>【修正後】</p> <p>「電気通信サービスの種類ごとに連絡先が相違する場合は、種類ごとに連絡先を説明しなければならない。なお、連絡先が第3号又は第4号と同一である場合は、その旨説明すれば足りる。ただし、<u>電気通信サービスの種類ごとにすべての連絡先を説明することにより、かえって消費者の利便を損なう場合には、消費者の求める連絡先を正確かつ迅速に案内することのできる代表的な連絡先を説明すれば足りる。連絡先の具体的説明については、第3号及び第4号の解説を参照。</u>」</p>
	<p>変更又は解除に係る受付窓口や必要な書類は多々あることから、事業者の総合電話受付など代表的な窓口を連絡先として契約時にご案内し、手続き方法等の詳細は問合せに応じて適切に回答することも認められるものだと考えております。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ】</p>	<p>考え方18</p>
<p>意見18 消費者からの申出による契約変更又は解除に当たって必要とされる情報を明記することは、なりすましや犯罪等に不正利用される懸念がある。</p> <p>5(9)②</p>	<p>本改正案に追加される左記③(注:ガイドライン第3章5(9)②第1段落目)につきまして、契約の変更・解除時の必要な情報を明記することにより利用者トラブルの発生が抑止でき利用者利益の確保という観点</p>	<p>契約の変更・解除時にIDやパスワードが必要となることを明らかにすることをもって、直ちになりすましや犯罪などの不</p>

	<p>から適切と考えるものの、その反面、「ID」や「パスワード」という項目が重要説明事項に明確に挙げられることによって、なりすまし、犯罪などに不正利用される懸念があります。</p> <p style="text-align: center;">【イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社】</p>	<p>正利用に繋がるものではないと考えます。</p>
	<p>意見19 消費者の実態にあったさらなる消費者保護の枠組みが必要。</p>	<p>考え方19</p>
10(1)	<p>いくら説明しても理解できない消費者もいる。契約に踏み切らせない制度、そのような消費者から解約を申し出た場合の対応の強化等についても言及してほしい。</p> <p>相談事例</p> <p>知的障害等の契約に関して。契約者本人は契約したいため、住所氏名のみを記載し、障害者手帳を提示して購入してしまうが、支払い能力がない場合も往々にしてあり、トラブルになる。人権との兼ね合いで大変難しいとは思いますが、将来的にトラブルになることが予測される場合は、その場で契約しないなどのしくみも大切。</p> <p style="text-align: right;">【個人1、個人3、個人4】</p>	<p>本ガイドラインは、電気通信事業法及び電気通信事業法施行規則の規定の趣旨や内容をわかりやすく示したものです。</p> <p>御指摘の件につきましては、制度の見直しなどに関する御意見として、今後の参考にさせていただきます。</p>
10(2)	<p>「十分に理解が得られない消費者には更に詳細な説明をすること」としているが、詳細な説明をしても理解できない人の場合にはどうするのか。金融商品の場合のように適合性不一致で取り消せるのか、そこまで必要と思われる。</p> <p>実際に、知的障害者が単身で店に出向き、障害者手帳を身分証明書として提示して携帯電話を契約するトラブルが増えている。契約内容や利用方法を理解できなくとも自分の住所氏名は書ける人が殆どで、事業者は人権があるから契約拒否できないという。成年後見制度を利用していないので無条件解約には中々応じてもらえず相談現場でも苦慮している。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	
10(5)	<p>高齢者の単独契約を会社の基準で断るなどの業界での制度を構築してほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人1、個人3、個人4】</p>	
	<p>意見20 利用者のリテラシー向上に対する取組も必要。</p>	<p>考え方20</p>
10(1) 10(5)	<p>電気通信事業者としてサービスを提供する際に利用者が自らのニーズに合致したサービスを的確に選択できるようサービス内容及び重要説明事項をわかりやすく説明するように努力すべきであると考えます。</p> <p>なお、本改正案において追加された左記(注:第2章10(1)及び(5))の</p>	<p>改正案に賛同する御意見として承ります。</p>

	<p>内容につきまして一律な基準での対応は難しいと考えるため、実運用上利用者の利便性を損なうことがないように柔軟な対応を行って参りたいと考えております。</p> <p>また、左記の対応を事業者側に求めると共に、行政及び地域の消費者保護機関におかれても、利用者の電気通信分野のリテラシー向上に関する支援方策に取り組んでいただくことで、より実効性が上がるものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社】</p>	
--	--	--

3 【第3章 苦情等の処理（法第27条）関係】

	<p>意見21 苦情等処理の状況についての公表が望ましいとあるが、受電率等の公表は適当ではない。</p>	<p>考え方21</p>
<p>4「また、電気通信事業者は、電話による連絡先、…消費者の信頼を得るための取組みを強化することが望まれる。」</p>	<p>消費者からすると苦情等を受け付けるための事業者のサポート電話がつながりにくいことが問題と考えます。そのためにはオペレータの人数、回線数といったものはサービスの種類や利用者の規模により異なるものであり、それだけを公開しても消費者にとって有意義とは思えません。またこのような数値は各社の企業戦略に係るものであり、事業者に公開を強制することは適切ではないと考えます。</p> <p>また、受電率(応答率)については、そもそも回線が話中になってしまった場合は、あふれ呼の数を事業者で把握できないため、消費者が電話をかけた回数に対して何本がオペレータに接続したかを把握する方法がありません。</p> <p>一方において、利用者満足度を重視する事業者はサポート窓口の電話のつながりやすさを重視し、その目安についても表示方法を各社がそれぞれ工夫しています。添付1はその一例ですが、このような方式の方が分りやすく、一律にオペレータの人数や回線数、受電率(応答率)を公開するよりも、利用者にとって分りやすく、かつ信頼を得ることができると思います。従いまして、消費者の信頼を得るための取組みの方法は各社の創意工夫に委ねるべきで、杓子定規な方式を例示するのは好ましくないと考えます。</p> <p>従いまして、この冒頭部分を以下のように修正することを提案します。「また、電気通信事業者は、電話による連絡先、回線の混雑状況、運営状況について、インターネットのウェブページ等で対外的に明らかにするなど、消費者の信頼を得るための取組みを強化することが望まれる。」</p>	<p>御指摘の記述は、苦情等処理の望ましい対応を例示したものであり、消費者の信頼を得るための電気通信事業者の他の形態による取組を排除する趣旨ではありません。</p> <p>なお、御指摘の「回線の混雑状況」や「苦情・相談の件数」の公表についても、「苦情・相談体制の整備状況や運営状況」を表す例として有効なものであると考えられることから、以下のとおり修正いたします。</p> <p>第3章4 【修正前】</p> <p>「また、電気通信事業者は、電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率(応答率)、苦情・相談の業務への反映状況など、苦情・相談体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で対外的に明らかにするなど、消費者の信頼を得るための取組みを強化することが望まれる。」</p>

<添付1>

混雑状況

カスタマーサービスデスクの混雑状況をご案内しております。お電話の際は、以下を目安におかけください。

本日(2009年06月09日)の混雑状況

	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
06月09日												

+ アイコンの説明

アイコンの説明

ほぼ待ち時間なし

1分前後の待ち時間

3分前後の待ち時間

5分以上の待ち時間

システムエラー、もしくは営業時間外

※こちらでご案内している混雑状況は目安であり、必ずしも電話窓口の状況を保証するものではありません。突発的なトラブルや、季節的な要因などによりお電話がつながりにくくなってしまう場合もございます。このような場合は、比較的つながりやすいと思われる時間帯にお掛け直しいただくか、メールでのお問い合わせをご利用いただきますようお願い致します。

▶ [メールでのお問い合わせ窓口](#)

【社団法人日本インターネットプロバイダー協会】

消費者の信頼を得るための取組みの強化に賛同します。

しかしながら、事業者としては、本来苦情等を極力発生させないサービスを提供することが責務であり、契約時の説明においても、事前に消費者対応を十分に行なう等が重要であると考えております。

一方、苦情等受付体制の整備状況や運営状況は、電気通信事業者の事業規模や、電気通信サービスの品質および運用形態により大きく左右されるものであり、単に数値の多寡をもって消費者の信頼を得るための取組み度合いを判断することは困難であると考えます。例えば、苦情等が発生するサービスを提供して、事後的に苦情等受付体制(窓口のオペレーター数、回線数等)を充実させた事業者と、苦情等を極力発生させないように努め、結果として苦情等受付体制(窓口のオペレーター数、回線数等)が小規模な事業者とを単に比較することにもなり、消費者を誤誘導する結果につながる懸念があると考えます。

【修正後】

「また、電気通信事業者は、電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率(応答率)、回線の混雑状況、苦情・相談の件数、苦情・相談の業務への反映状況など、苦情・相談体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で対外的に明らかにするなど、消費者の信頼を得るための取組みを強化することが望まれる。」

	<p>以上のことから、本ガイドラインに例示として「オペレータの人数、回線数、受電率(応答率)等をインターネットのウェブページ等で対外的に明らかにする」と記載することは適切ではないと考えます。</p> <p>【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】</p>	
	<p>意見22 電話相談窓口の望ましい対応の在り方について、具体的に記載されたことに賛成。</p>	<p>考え方22</p>
<p>4(1) 4(2)</p>	<p>電話窓口、オペレータによる対応を具体的に盛り込んでいただけることは評価できる。</p> <p>【個人1、個人3、個人4】</p> <p>電話相談窓口について具体的に記載した点に賛成である。以下のような、問合せ電話番号を知りたいとの相談が消費者センターにも相当数入っている。</p> <p>相談事例</p> <p>メールアドレスしか分からない。PCが壊れていて問合せられないので電話番号を知りたい。 メールを出したが1週間近く返信がない。本当に対応してもらえるか不安。 HPを見ても104で調べても電話番号がわからない。手紙を出したくても住所もわからない。</p> <p>【個人2】</p>	<p>改正案に賛同する御意見として承ります。</p> <p>なお、本件に関しては、考え方23のとおり、記載内容を一部修正しています。</p>
	<p>意見23 常にオペレータの呼び出しを可能とすることが適切とは限らない。</p>	<p>考え方23</p>
<p>4(2)</p>	<p>自動音声での応答は、事業者が効率的に電話対応を行なうために各社が導入しております。事業者としても、操作が煩雑な自動音声での操作ばかりでは、利用者が不便に感じ、利用者満足度の低下につながるため、操作の簡易性は重要と考えております。しかしながら、いずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能にすることを例示とすることは好ましくないと考えます。</p> <p>一例としてある事業者における自動音声での操作の流れを示しますが(添付2)、この程度であれば必ずしもいずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを義務付ける必要性は感じられないと思います。この事業者ではこのようなフローを公開し、音声の途中でもプッシュボタンの操作によりショートカットして次のメニューに進み、すべての説明を聞かなくてもオペレータを呼び出すことは可能であり、このような工夫の余地も認め</p>	<p>御指摘の記述は、苦情等処理の望ましい対応を例示したものであり、電気通信事業者の他の形態による取組を排除する趣旨ではありませんが、例示であることを明確にするため、御指摘を踏まえ、以下のとおり修正いたします。</p> <p>第3章4(2) 【修正前】 「また、自動音声での操作を求める場合には、いずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とするなど簡易な操</p>

るべきと考えます。

さらに、大規模な事業者では、問い合わせの内容(例: 接続設定、ソフトの詳細設定、料金関係など)をあらかじめボタン操作で選別し、それに対応するスキルを持ったオペレータを抽出して接続を行い、全体的な待ち時間の短縮を図っている事例も多いことから、必ずしも「いずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とする」という例示が適切とは限りません。

また、事業者によっては、問い合わせ内容を留守番電話に録音してもらい、契約内容などをオペレータが確認してから順番に折返し電話をかけて利用者に対応する方式を採用している場合もあります。問い合わせが多いときに保留のまま順番待ちとする方式と、どちらが適切かは一概に判断できないため、その点においても、常にオペレータの呼び出しを可能とすることが適切とは限らないと考えます。

従って、この部分についてもそのような例示は避け、利用者満足度を高めようと努力している事業者の創意工夫に委ねるのが適切と考えます。

従いまして、この冒頭部分を以下のように修正することを提案します。「また、自動音声での操作を求める場合には、できるだけ簡易にオペレータへの連絡ができるようにすること。」

<添付2>

作でオペレータに繋がるように対応を行うこと。」

【修正後】

「また、自動音声での操作を求める場合には、例えばいずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とするなど、簡易な操作でオペレータに繋がるように対応を行うこと。」

	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>インターネットやメール各種サービスの利用方法設定方法、トラブルなど技術的なご案内</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ ① 初回の接続設定やPC買い替えによる接続設定、ログインパスワード、メールパスワードの確認方法や再発行のご案内 ▶ ② インターネット、電子メール、電話サービスなど、各種サービス利用時のトラブルに関するご相談 ▶ ③ 迷惑メールやセキュリティ対策、ホームページやブログなど@nifty各種サービスの利用方法・設定方法のご案内 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>お申し込み後の状況やご利用料金・パスワードなど、ご契約内容に関する確認や変更のお手続きのご案内</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ ① 入会料金が届かない・プロードバンドをお申し込み後、開通するまでの状況についてのご案内 ▶ ② 利用料金・請求金額に関するご案内 ▶ ③ 登録内容や料金コースの確認・変更、引越し手続きなどのご案内 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p>③ 解約手続きに関するご案内 </p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>⑧ ブログやホームページ、セキュリティ対策など 各種サービスのご案内 </p> </div> <p style="text-align: center;">【社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>4 4(2)</p>	<p>本改正案において苦情等処理の望ましい対応として挙げられた左記の①(注:第3章4第2段落目)と②(注:第3章4(2)第2段落目)につきまして、オペレーターの人数や回線数は、事業者の規模や利用者数、新規サービスの開始といったサービス環境の変化等、様々な要素を踏まえ弾力的に運用されているものであり、受電率(応答率)もあくまで電話を受けた回数に基づくものであるため単に数値の多寡にて体制の整備状況の良し悪しを判断することは困難であると考えます。</p> <p>また、自動音声操作は最初の段階で利用者を問い合わせ内容によってそれぞれのカテゴリに案内することにより、集中したトラフィックを分散でき、利用者の問い合わせに対する「適切かつ迅速な処理」として有効な方法となっていると考えます。</p> <p>左記②(注:第3章4(2)第2段落目)のように、「いずれの操作段階でもオペレーターの呼び出しを可能とする」対応をとることにより、多数の利用者が自動音声操作の最初の段階でオペレーターへの接続を選択することが予想されるため、自動音声操作の本来の有効性が損なわれ</p>	

	<p>る結果となりかねません。</p> <p>従いまして、上記の理由により、利用者の苦情や相談への対応体制の整備に関しては、手法を限定的にすることなく例示にとどめ、基本的には電気通信事業者の判断に任せて自主的な取組みを促進させることが適切と考えます。</p> <p>また、現状、弊社の実績においてはメールや WEB での問い合わせが増えつつあります。今後、ICT 社会がさらに進むことから IP 化手段による問い合わせ形態も利用者及び事業者双方にとって有効なツールになると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社】</p>	
--	--	--