

**「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改正案」に対して提出された御意見及びそれに対する考え方**

**1 第2章 提供条件の説明（法第26条）関係**

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
3 (2)	<p>別紙2の「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラン」改正案新旧対照表（改正部分赤字）について以下の通り、表現を一部変えた方がよいかと思えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・7ページ</li> </ul> <p>携帯電話及び携帯電話端末（スマートフォンを含む。以下同じ。） ⇒携帯電話及び携帯電話端末（スマートフォンを含む。以下同じ。）及び携帯端末（タブレット端末を含む。以下同じ。）</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>タブレット端末には、利用するアクセス回線が携帯電話端末と異なること等の理由から携帯電話端末とはいえないものもあること、また電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）第22条の2の2第1項の各号に該当するサービスであれば、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第26条の規定による説明義務の対象となること等の理由から、改正案の記載となっておりますが、御指摘のとおり、タブレット端末の普及も急速に進みつつある状況を踏まえ、今回の改正で、施行規則第22条の2の2第1項4号について、「端末の別を問わず」という記載を追加することとしています。</p>
5 (5) ④	<p>別紙2の「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラン」改正案新旧対照表（改正部分赤字）について以下の通り、表現を一部変えた方がよいかと思えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・14ページ</li> </ul> <p>050IP電話サービス ⇒050IP電話サービス及び0ABJIP電話サービス及びIPファクスサービス（IP電話及び電送サービス。以下同じ。）</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>IP電話サービス及びIPファクスサービスについては、0ABJ番号を用いるものは法令に基づき、総合品質、ネットワーク品質及び安定品質に関して、回線状況により品質が低下することのないよう高い品質レベルが求められています。したがって、0ABJ番号以外の番号を用いるものが、本ガイドラインにおいてその品質に係る制限事項を説明しなければならないサービスに該当しますが、御指摘部分の記述は品質に係る制限事項を説明しなければならないサービスの例示であるため、改正案では代表的なサービスを記載しているものです。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
5 (5) ④	<p>ベストエフォート型サービスについては、最低伝送速度の明示、保証は必要。また、過去の当該期間における実効速度の公開。</p> <p>もはやサービス内容、料金体系、契約条件、端末操作の複雑化により、消費者がこれらを正に理解することも困難であり、錯誤による返金も認められないため、段階的（300円ごと等）上限料金の設定、通知を導入せしむ。</p> <p>通話（sms）、eMail、パケットの料金システムの分離と個別契約の選択制の導入せしむ。</p> <p>上限料金の設定の無い料金体系やオプションサービスを強制して抱き合わせでの販売、若しくは割引販売の条件せず契約の有余とする。</p> <p>eMail、ポータビリティと持ち込みアドレスを導入せしむ。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>サービス内容や料金等については、現行のガイドラインにおいても、契約締結に係る電気通信事業者等と消費者との間のトラブルを防止し、消費者の利益の保護が図られるよう、契約の締結等に当たり、電気通信事業者等において、契約締結時の適切な説明や情報提供に努めるよう求めています。</p> <p>なお、総務省では、契約締結前の利用者向け情報提供の在り方、契約締結時の説明の在り方等をはじめとする、電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する諸課題について検討を行い、「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」において、平成23年12月に「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」を取りまとめました（※）。これを受け、事業者団体において「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を作成する等、提言内容を踏まえた取組が進められているところです。</p> <p>今後契約時の説明や勧誘の適正化に向けた一層の取組を進めるに当たり、御指摘の内容は参考とさせていただきます。</p> <p>※利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」  <a href="http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000062.html">http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000062.html</a></p>
10 (4)	<p>別紙2の「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラン」改正案新旧対照表（改正部分赤字）について以下の通り、表現を一部変えた方がよいかと思います。</p> <p>・28ページ</p> <p>契約の場合には親権者の同意の有無を確認する、</p>	<p>未成年者との契約の場合には、実態としても、親権者同意書へ御記入いただく等の措置が取られているなど、親権者等の同意の確認徹底が図られているところです。</p> <p>フィルタリングサービス等については、電気通信事業者等</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	⇒契約の場合には親権者の同意の有無を公的な意思表示能力のある文書を以って確認する、 フィルタリングサービス等の丁寧な説明に ⇒フィルタリングサービス等の丁寧な説明および引渡し前の事前設定に <div style="text-align: right;">【個人1】</div>	から丁寧な説明を行い、店頭で設定を行っているところからです。なお、フィルタリングサービス等の種類によって、親権者等が詳細な設定を行う場合もあります。 上記の趣旨から改正案の記載としたものです。

## 2 第3章 苦情等の処理（法第27条）関係

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
3（4）	本件改正案第3章3（4）は「10日以上回答をしないで」を「回答を遅滞させて」に改めています。反対です。 この点、1週間程度で終わることができる調査等について1ヶ月以上かけてはならないとしているのに、回答については10日という1ヶ月よりも短い期間を定めるのは、おかしいとも考えられます。 しかし、ここにいう「回答」とは、何らかの回答をすれば足りるものであり、「現在調査中です。」といった回答でも許されると解されます。このため、現行の規定は、10日以内に何らかの回答をしなければならず、かつ、1ヶ月内に調査等を終えてその結果を伝えなければならないという趣旨のものであり、十分合理的だと思います。 したがって、現行の規定を維持すべきであり、前記の改正案には、反対です。 <div style="text-align: right;">【個人3】</div>	御指摘のとおり、苦情及び問合せに対しては、適切かつ迅速に処理がなされるべきであり、本文中の例示につきましても、1週間程度で終わることができる調査や確認等について、必ずしも「10日間」を待つことなく、「遅滞なく」回答すべきとの趣旨から改正案の記載としたものです。
3（4）	別紙2の「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラン」改正案新旧対照表（改正部分赤字）について以下の通り、表現を一部変えた方がいいかと思えます。 ・31ページ 回答を遅滞させて ⇒調査や確認終了直後から回答を遅滞させて <div style="text-align: right;">【個人1】</div>	御指摘の例示については、調査や確認等自体をも遅滞させることなく、適切かつ迅速に処理を行い、回答すべきであるとの趣旨から改正案の記載としたものです。

### 3 全体を通じた御意見、その他

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
—	<p>記載は無いがクーリングオフ制度の適用対象であるという解釈でいいのでしょうか？できれば一文付加が望ましいです。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）に規定されている、いわゆるクーリング・オフ制度については、同法第26条第1項第8号ニの規定に基づき、「電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第2条第5号に規定する電気通信事業者が行う同条第4号に規定する役務の提供」は適用除外とされております。</p> <p>なお、前述の提言においては、各電気通信事業者が、業界団体の作成する自主基準等を踏まえ、適切な対応を行うことが望まれており、各電気通信事業者における積極的な取組が期待されます。</p>
—	<p>大まかには、これまで通り、電気事業等が自主的にとることができるようにやってほしい。理由を加えさせてもらおうと、やたら変える事によってやりづらくなるという私ごとの意見です。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>本改正は、前述の提言において、「総務省では、消費者保護ガイドラインについて、最新の状況に対応するため、最新の具体的サービス事例を追加する等、現行化することが必要」とされていることを踏まえて行うものです。</p>
—	<p>&lt;お願い。メールアドレス記入欄&gt; 大文字入力を許可してください。できる人はimeにアドレスを割り当てています。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>e-Gov の意見提出フォームに係る御要望につきましては、電子政府利用支援センター（※）までお願いします。</p> <p>※ : <a href="http://www.center.e-gov.go.jp/tmsself16/htdocs/H_Faq001.jsp">http://www.center.e-gov.go.jp/tmsself16/htdocs/H_Faq001.jsp</a></p>

※頂いた御意見については、原文のまま記載。