

「ICTサービス安心・安全研究会
報告書（案）

～消費者保護ルールの見直し・充実～
～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」
に対して寄せられた御意見とそれらに対する考え方

平成 26 年 12 月

「ICTサービス安心・安全研究会
報告書（案）
～消費者保護ルールの見直し・充実～
～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」
に対する意見募集で寄せられた御意見について

○ 意見募集期間：平成26年10月11日～平成26年11月10日

○ 意見提出者数：131者

(1) 個人 80者

(2) 法人・団体 51者

※連名での提出は1者とカウント

受付順	法人・団体意見提出者	受付順	法人・団体意見提出者
1	日本テレビ放送網株式会社	10	au八重洲会
2	一般社団法人 全国消費者団体連絡会	11	特定非営利活動法人消費者機構日本
3	神奈川県消費者団体連絡会	12	特定非営利活動法人消費者ネットおかやま
4	一般社団法人 日本民間放送連盟	13	スカパーJSAT株式会社
5	日本弁護士連合会	14	DSL 事業者協議会
6	株式会社WOWOW	15	一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟
7	一般社団法人 電子出版制作・流通協議会	16	株式会社TDモバイル
8	NPO法人 とちぎ消費生活サポートネット	17	一般財団法人日本消費者協会
9	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会	18	株式会社NTTドコモ

受付順	法人・団体意見提出者	受付順	法人・団体意見提出者
19	東京都消費生活総合センター	36	株式会社富士通パーソナルズ
20	兼松コミュニケーションズ株式会社	37	東日本電信電話株式会社
21	UQコミュニケーションズ株式会社	38	株式会社ティーガイア
22	中部テレコミュニケーション株式会社	39	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
23	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会	40	西日本電信電話株式会社
24	神奈川県消費生活相談員ネットワーク	41	携帯電話販売代理店団体設立準備会
25	コネクシオ株式会社	42	株式会社エネルギア・コミュニケーションズ
26	株式会社シーエス日本	43	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
27	一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム	44	九州通信ネットワーク株式会社
28	一般社団法人衛星放送協会	45	株式会社ケイ・オプティコム
29	一般社団法人テレコムサービス協会	46	一般社団法人電気通信事業者協会
30	ワイモバイル株式会社	47	株式会社ジュピターテレコム
31	株式会社ジェイ・スポーツ	48	ジュピターサテライト放送株式会社、ジュピターエンタテインメント株式会社、ジュピターゴルフネットワーク株式会社、チャンネル銀河株式会社、ディスカバリー・ジャパン株式会社
32	株式会社ベルパーク	49	KDDI株式会社
33	アイ・ティー・エックス株式会社	50	フュージョン・コミュニケーションズ株式会社
34	MXモバイルリング株式会社	51	一般社団法人北海道消費者協会
35	株式会社STNet		

いただいた御意見	御意見に対する考え方
第1章 消費者保護ルールの見直し・充実	
「はじめに」に関する御意見、総論的な御意見	
意見1-0-1：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や業界団体等による自主的な取組では十分な保護が図られておらず、消費者保護ルールを見直し、所要の規定を早急に設けることが必要。	
<p>近年、電気通信サービスは、多種多様なサービスが普及し、それに伴い、年齢、知識量を問わず利用者が急増しています。しかし、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では十分な保護が図られておらず、苦情相談件数は増加しており減ることがありません。今後も幅広い利用が増えることが想定されるサービスであるため、消費者保護ルールの見直し、所要の規定を早急に設ける必要があります。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他4件</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。総務省においては、消費者保護ルールの見直し・充実に向け、本報告書を踏まえ、電気通信事業法をはじめとする関連法令の改正等、制度規律による実効性の確保を含め、具体的な制度設計を行うことが適当である。</p>
<p>賛成です。近年、電気通信サービスは、多種多様なサービスが普及し、それに伴い、年齢、知識量を問わず利用者が急増しています。しかし、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では十分な保護が図られておらず、苦情相談件数は増加しており減ることがありません。今後も幅広い利用が増えることが想定されるサービスであるため、消費者保護ルールの見直し、所要の規定を早急に設ける必要があります。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費生活相談員ネットワーク】</p>	
<p>総論について賛成である。ただし、下記の各項目に記述した意見について、十分に検討されたい。</p> <p>(理由)</p> <p>電気通信サービスの技術革新のスピードは速く、事業者と消費者の間の情報力格差が著しく大きくなっている。そのことに対応した説明義務や契約ルールが定められていないことが、消費者からの苦情・相談の多発という結果になっており、早急に対策をとることが必要である。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
意見1-0-2：制度設計に際しては、業界の自主的な取組の内容を考慮すべき。	
<p>制度設計に際しては、業界団体の設立や業界団体での苦情相談処理体制の確立など、業界団体の自主的な取り組みを支援し、苦情相談件数の減少等の成果を継続的に検証した上で、過度な規制にならないよう配慮願いたい。</p> <p style="text-align: right;">【au八重洲会】</p>	<p>本研究会においては、ICTサービスの高度化・多様化・複雑化や、利用者からの苦情・相談等の状況を踏まえ、業界団体未加入事業者の存在や業界団体による自主基準の遵守不徹底や自主基準の作成自体が困難である等の理由によ</p>
<p>弊社は、お客様が安心・安全にサービスをご利用いただけるよう「CS適正化イニシアティブ」の提言や電気通信サービス向上推進協議会の議論なども踏まえて様々な消費者保護に関する取組やサービスの改善を図って</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>きたところ。こうした取り組みにより、弊社における苦情・相談件数は前年と比較して約15%減少しております。</p> <p>この度のICTサービス安心・安全研究会の議論においては、電気通信サービス全体の苦情・相談について「依然その件数は増加」との指摘がされておりますが、これを受けて業界としては一層の苦情・相談の減少に向けて携帯電話の利用状況を確認できる「お試しサービス」の提供、「2年契約プランにおける契約更新時の案内強化」、「電気通信事業者協会において苦情・相談センターを構築して問題の解決を図るための取り組み」を検討しているところ。</p> <p>従って、本報告書に記載されている初期解約ルールなどの各種制度の構築は、これら業界の自主的な取組の内容に基づいて判断すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>り、自主的な取組による効果が十分に挙げられていないと認められる事項について、法的な枠組等による必要な制度・規律の在り方について提言を行っている。</p> <p>なお、業界団体による自主的な取組については、本研究会等の場においてフォローアップを行い、総務省においても必要な支援を行っていくことが重要である。</p>
<p>p.4 1. 電気通信サービスの特性</p> <p>電気通信事業者及び代理店と利用者の間には、少なからず情報の非対称性、交渉力の格差が存在することは事実であり、それによって電気通信サービスを快適に利用できていない利用者が存在していることは、事業者としても承知しているところ。</p> <p>一方で、必要十分な情報を有し、特段の支障なくご利用いただいている利用者が存在し、また、そのような利用者が大半であることも事実です。</p> <p>電気通信事業者といたしましても、利用者により一層、快適に電気通信サービスをご利用いただける取り組みを継続的に行っていく所存ですが、消費者保護ルールの検討に当たっては、支障なくご利用いただいている利用者が数多くいるという事実も踏まえ、全体のバランスに配慮した検討および制度設計を行っていただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ワイモバイル株式会社】</p>	
<p>p.3</p> <p>また、提供役務、営業方法等が異なる事業者を会員とする弊協会としては、真に悪質、不健全な営業を行っている事業者等のみに対する厳しい制度化を望むものであり、健全な営業活動を行い、殊更多くの苦情相談件数を発生していないような事業者等にとって、過大な負担を強いるものにならないようご配慮頂くことを強く要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>意見 1-0-3：消費者が自らの電気通信サービスの利用形態に応じた合理的な選択が出来る環境を整備し、事業者間の適正な競争が行われる市場にすることが必要。</p> <p>また、主要3社の料金体系は横並びで、自社の顧客を囲い込むために解約違約金を設定したり、端末にSIMロックをかけている。これらの営業政策によって、一度契約した消費者が、自由にサービスを選択する途を閉ざす一方、長期に契約を継続している顧客へのサービスはなく、新規契約者を獲得するために多額の費用を使う構造になっている。あらためて、消費者が、自らの電気通信サービスの利用形態に応じて、合理的な選択ができる環境を整備し、事業者間の適正な競争が行われる市場にしていく必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	<p>消費者が合理的な選択ができる環境を整備し、事業者間の適正な競争を促すことは重要である。</p>
<p>意見 1-0-4：消費者保護ルールの制度化に当たっては、ICTの発展による経済活性化や国民生活の向上を阻害することのないよう、バランスのとれたものとすべき。</p> <p>ICTは、国民生活に不可欠な社会活動の基盤であると同時に、国内最大の産業として経済成長を牽引するのみならず、生産性の向上や新たな事業の創出等をもたらすあらゆる産業の基盤としての役割を有しておりますが、弊協会会員事業者は、このICTの中核を担う重要な社会インフラである通信ネットワークを保有、運用し、日本経済と国民生活に大きく貢献しております。</p> <p>弊協会としましても、会員事業者とともに、より一層の消費者支援に関する自主的取組みを強化していきたいと考えておりますが、消費者保護ルールの制度化にあたりましては、ICT発展による経済活性化や国民生活の向上を阻害することのないよう、バランスのとれたものにして頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>ICTサービスの高度化・多様化・複雑化や、利用者からの苦情・相談等の状況を踏まえ、消費者保護ルールを見直し、安心してICTを利用できる環境の整備が必要であり、それにより、ICT発展による経済活性化や国民生活の向上に資することになると考える。</p>
<p>意見 1-0-5：特定の事例や一時的な事象に基づき、画一的な制度が導入されると、利用者の利便性が損なわれるおそれや、サービス提供の柔軟性が損なわれるおそれがある。詳細なルールの検討に際しては、多角的な利害関係者の意見も取り入れ、全体のバランスに配慮した議論及び制度設計を行うべき。</p> <p>2020年代に向けて、ICTサービスが、経済活性化や国民生活の向上を図るために期待される役割を担うことを鑑みると、利用者が安心して利用できる環境作りに励むこと、利用者にとってより良いサービスの提供に努めることは、電気通信事業者として非常に重要な経営視点であると認識しており、「報告書(案)」にてご指摘されている課題につきましては、その主旨を真摯に受け止め、更なるサービス品質の向上に向けた取り組みを実施していく必要があると理解しております。</p> <p>一方で、電気通信サービスは広く国民が利用するサービスであることから、特定の事例や一時的な事象を基に</p>	<p>報告書(案)の提言内容は、今後のICTサービスの利用者の保護に必要なものであると考えられる。総務省における制度の検討に当たっては、利害関係者の意見を十分に聴くことが重要である。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>して、その対策としての画一的な制度が導入されると、多くの利用者がその画一的な規制に起因して今まで享受していた利便性を損なう虞があることや、電気通信事業者のサービス提供においてもそのサービスの提供に際して柔軟性を損なう虞があることについても、ご留意いただく必要があるものと考えます。詳細ルールの検討に際しましては、販売店、様々なレイヤの通信事業者、コンテンツプロバイダ、端末ベンダー等といった多角的な利害関係者の意見も取り入れ、全体のバランスに配慮した議論および制度設計を行うべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ワイモバイル株式会社】</p>	
<p>意見 1-0-6：法令等の施行時期について配慮すべき。</p>	
<p>さらに、今回のルール見直しの実施にあたっては、各事業者等にとって、オペレーション（システム、ツール類、社員研修等）の大幅な変更が必要になるものと見込まれますので、法令等の施行時期については、それらのリードタイムもご考慮頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>総務省における制度設計においては、事業者における準備状況も踏まえ、適切な施行時期を検討していくことが適当である。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>第1章 消費者保護ルールの見直し・充実</p>	
<p>1. 電気通信サービスの特性</p>	
<p>意見1-1-1：消費者保護ルールの見直し・充実にあたっては、特定商取引法による規制を超えないようにするとともに、放送・通信連携サービスの円滑な発展を阻害することのないようにすべき。</p>	
<p>P3～38</p> <p>利用者からの電気通信サービスに関する苦情・相談の状況を踏まえ、電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し・充実を行う方向性について基本的に賛成します。</p> <p>放送事業者はインターネットを利用したコンテンツ配信やセカンドスクリーンサービスなど、さまざまな形態の放送・通信連携サービスに取り組んでいます。消費者保護ルールの見直し・充実にあたっては、特定商取引法による規制を超えないようにするとともに、放送・通信連携サービスの円滑な発展を阻害することのないよう要望します</p> <p style="text-align: right;">【日本テレビ放送網株式会社】</p>	<p>契約の複雑性や使ってみなければサービスの品質が分からない等の電気通信サービスの基本的特性を踏まえ、必要な消費者保護ルールの見直しが行われるべきと考えられる。なお、適切な消費者保護ルールは、放送・通信連携サービスの円滑な発展にも資するものとする。</p>
<p>P3～38</p> <p>利用者からの電気通信サービスに関する苦情・相談の状況を踏まえ、電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し・充実を行う方向性について基本的に賛成します。</p> <p>放送事業者はインターネットを利用したコンテンツ配信やセカンドスクリーンサービスなど、さまざまな形態の放送・通信連携サービスに取り組んでいます。消費者保護ルールの見直し・充実にあたっては、特定商取引法による規制を超えないようにするとともに、放送・通信連携サービスの円滑な発展を阻害することのないよう要望します</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本民間放送連盟】</p>	
<p>意見1-1-2：PIO-NETにおける苦情・相談内容の妥当性の検証が不十分ではないか。救われるべき利用者がしっかりと救済されるルールとすべき。意図的にクレームをつけている顧客に対して過保護となるルールを作ってしまうと、消費者の安易な契約を助長し、注意深く善良な顧客に対して不公平となる。</p>	
<p>なお、PIO-NETにおける苦情・相談件数が増加しているとのことですが、その消費者からの申告内容の妥当性の検証が充分行われていないのではないかと懸念しております。確かに、よく悪質な相談事例にも挙げられるような、事業者側が反省すべき事例も存在するものと考えますが、一方で、お客様の不注意や過度な要求と</p>	<p>PIO-NETにおける苦情・相談の分析は報告書参考資料5～10のとおりであり、全体の傾向を把握することは十分可能であるとする。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>思われるものも相当数あるのではないかと考えます。実態として、苦情相談件数の中には、救われるべきものと、それに値しないものが混在しているものと認識しておりますので、そのような観点からの分析も行って頂いたうえで、救われるべきお客様がしっかりと救済されるようなルールを作って頂きたいと考えます。反対に、明らかにお客様の契約に対する注意が足りない、あるいは、意図的にクレームをつけているようなお客様に対して、過保護となるルールを作ってしまうと、消費者の安易な契約を助長することになり、また、注意深く、善良な多くのお客様に対しても不公平となってしまうものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>なお、意図的にクレームをつけるような消費者などを過度に保護するようなルールを作る意図はなく、今後の制度化の検討に当たっても十分に考慮することが適当である。</p>
<p>意見 1-1-3：契約内容が複雑、使ってみなければサービス品質が分からないといった電気通信サービスの特性を理由に、すべての電気通信サービスを消費者保護ルール見直しの対象として、新たなルールを設けることは避けるべき。</p>	
<p>当社及び当社代理店は今までも、電気通信サービスをお申し込みいただいたお客様に対して書面交付等を徹底し、またお問合せ・相談窓口の充実にも取り組み、お客様に契約内容をご理解いただくよう努めてきたところがあります。</p> <p>特に加入電話・ISDN・ADSLは、販売勧誘に関するトラブルも少なく、以下の観点からも、消費者保護ルール見直しの対象としてさらに新たなルールを設けることは避けていただきたいと考えます。</p> <p><加入電話・ISDN・ADSLについて></p> <ul style="list-style-type: none"> ・加入電話・ISDN・ADSLに対するニーズは減っており、通信事業者が積極的な販売勧奨を行うべきサービスではなくなっているため、当社は代理店との間で販売委託契約をしていないこと（今後も、代理店を通して加入電話・ISDN・ADSLを積極販売する考えはないこと）。及び、当社直営による一般消費者向けの訪問販売や電話勧誘販売についても、積極的に行っていないこと。 ・店舗（窓口）においても、加入電話・ISDN・ADSLの積極的な販売を行っていないこと。仮に116等の電話受付等を含めて考えても、「複数オプションサービスと組合せた」販売活動は行っていないこと。 ・従前からシンプルな料金体系となっていること。（「期間拘束・自動更新付契約」は提供しておらず、複雑な料金体系とはなっていない） ・加入電話・ISDNは通話のみの利用用途が多く、インターネット接続等通信の利用用途での申込の場合も通信速度が非常に遅いこと（64kbps以下）を認識してご契約いただいております、「利用者が契約締結時点でサービスの 	<p>報告書第1章における電気通信サービスの特性は、あくまで、消費者保護ルールを検討する前提として、電気通信サービスというものが他のサービスと比べて総じてこのような特性があるということを確認しているものであり、個々の規制やルールの当てはめに当たっては、対象となる具体的なサービスについて、さらに検討が必要となるものである。</p>

いただいた御意見

御意見に対する考え方

品質を理解することに限界がある」といった事情もないこと。

(中略)

- ・加入電話・ISDN・ADSLについては、既に述べた通り、初期契約解除ルール導入を含めた消費者保護ルール見直しの対象としてさらに新たなルールを設けることは、避けていただきたいと考えます。

【東日本電信電話株式会社】

当社及び当社代理店は今までも、電気通信サービスをお申し込みいただいたお客様に対して書面交付等を徹底し、またお問合せ・相談窓口の充実にも取り組み、お客様に契約内容をご理解いただくよう努めてきたところがあります。

特に加入電話・ISDN・ADSLは、販売勧誘に関するトラブルも少なく、以下の観点からも、消費者保護ルール見直しの対象としてさらに新たなルールを設けることは避けていただきたいと考えます。

<加入電話・ISDN・ADSLについて>

- ・加入電話・ISDN・ADSLに対するニーズは減っており、通信事業者が積極的な販売勧奨を行うべきサービスではなくなっているため、当社は代理店との間で販売委託契約をしていないこと（今後も、代理店を通して加入電話・ISDN・ADSLを積極販売する考えはないこと）。及び、当社直営による一般消費者向けの訪問販売や電話勧誘販売についても、積極的に行っていないこと。
- ・店舗（窓口）においても、加入電話・ISDN・ADSLの積極的な販売を行っていないこと。仮に116等の電話受付等を含めて考えても、「複数オプションサービスと組合せた」販売活動は行っていないこと。
- ・従前からシンプルな料金体系となっていること。（「期間拘束・自動更新付契約」は提供しておらず、複雑な料金体系とはなっていない）
- ・加入電話・ISDNは通話のみの利用用途が多く、インターネット接続等通信の利用用途での申込の場合も通信速度が非常に遅いこと（64kbps以下）を認識してご契約いただいております、「利用者が契約締結時点でサービスの品質を理解することに限界がある」といった事情もないこと。

(中略)

- ・加入電話・ISDN・ADSLについては、既に述べた通り、初期契約解除ルール導入を含めた消費者保護ルール見直しの対象としてさらに新たなルールを設けることは、避けていただきたいと考えます。

【西日本電信電話株式会社】

いただいた御意見

御意見に対する考え方

固定系サービスのうちFTTHについては、無線系サービスと比較して、高品質で安定したサービスであり、「実際に利用してみないと契約対象となるサービスの品質が分からない」には該当しないと考えます。

固定系サービスはベストエフォートサービスであるものの、開通時には試験を実施し、品質を確認しています。また、光ファイバケーブルを一定数の範囲内のお客さまで占有しており、品質は安定しています。実際にFTTHサービスに寄せられる苦情の内訳でも、品質に係る項目は挙げられていません。(参考資料9)

【九州通信ネットワーク株式会社】

電気通信サービスの特性として、「固定系サービス・無線系サービスを問わず」通信速度が「ベストエフォート型」と断定されていますが、電気通信サービスにはギャランティー型のものもあれば、ベストエフォート型であっても固定系サービスと、電波特性として、建物や天候等の外的環境により刻々と通信環境が変化してしまう無線系サービスとでは、その程度が大きく異なります。また、事業者ごとのネットワーク設計や、採用する通信規格などによっても通信品質は変わってきます。

さらに、日進月歩の技術革新が進む電気通信業界においては、今後、通信品質が改善されていくことは容易に想像されます。すべての電気通信サービスが対象となる電気通信事業法において、今後永続的に適用される消費者保護ルールの導入にあたって、現時点の、スマートフォンを中心としたモバイル通信サービスの特性を前提とした論理展開をしてしまうと偏ったルールになってしまう恐れがあり、それをもってすべての電気通信サービスの特性として、「実際に利用してみないと契約対象となるサービスの品質が分からない」と断定してしまうことは、少々強引なのではないかと考えます。

電気通信サービスの特性として、「利用者が十分に契約内容やサービスの品質を理解して契約を締結することが困難」と断定されていますが、電気通信サービスは、様々な事業者から様々な種類のサービスが提供されており、その契約内容はサービスによっても、また事業者によっても異なります。

固定電話のように長年にわたって、サービス仕様や契約体系が変化していないサービスもあります。また、通信品質が固定電話並みであることが条件となるOAB-J番号IP電話サービスのように、技術は新しくても、お客様の使い勝手としてはほぼ固定電話と同じと言うサービスもあります。

すべての電気通信サービスが対象となる電気通信事業法において、今後永続的に適用される消費者保護ルールの導入にあたって、現時点の、スマートフォンを中心としたモバイル通信サービスの特性を前提とした論理展開をしてしまうと偏ったルールになってしまう恐れがあり、それをもってすべての電気通信サービスの特性として、「契約内容やサービスの品質を契約締結時に把握するのには一定の限界がある」と、断言してしまうことは、

いただいた御意見

御意見に対する考え方

少々強引なのではないかと考えます。

なお、複雑であると評価されることの多いモバイル通信サービスの契約内容については、近年、さらに複雑になっているというよりは、サービスの普及期に入って、幅広い層のお客様にもご利用頂くようになったことが、わかりにくいという評価を受けている一因であると考えます。この点については、今回の見直し項目にある、説明義務や書面交付義務の強化によって改善が期待できるものと考えます。

【一般社団法人電気通信事業者協会】

いただいた御意見	御意見に対する考え方
2. 説明義務等の在り方	
2. 1 適合性の原則	
意見 1-2-1：提供条件の説明の際に利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行わなければならないことを制度化することが適当。特に高齢者、障害者については配慮が必要。	
<p>高度な精密機器である通信端末を理解できないまま、Wi-Fi ルーターやスマートフォン等を電話や店舗において強引に勧誘され契約したが、使いこなすことができず、解約したが高額な解約料を負担することになり納得できないという苦情が多くなっている。高齢者や障害者への特別の配慮が必要であり、末端の代理店まで徹底させることが必要と考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 7 件</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。</p>
<p>賛成です。高齢者や障害者等が契約内容を理解しないまま不必要な契約をしないような制度は必要です。</p> <p style="text-align: center;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	
<p>知識、経験、目的に配慮した、いわゆる適合性の原則踏まえた説明を義務付けの制度化に賛同します。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	
<p>利用者の理解に合わせた説明の制度化に賛成する。電気通信サービスの利用者が高齢者から未成年者まで広範囲になってきて、利用に当たっての理解度は様々である。画一的な説明ではなく、理解できる説明をする制度を期待する。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	
意見 1-2-2：利用者の契約締結の判断に通常影響を及ぼすべき重要事項を可能な限り具体的に列挙し、明確化を図るべき。特に不利益になる部分の説明は絵図等で分かりやすく説明すべき。	
<p>利用者の契約締結の判断に通常影響を及ぼすべき重要事項を可能な限り具体的に列挙し、明確化を図る、口頭の説明だけでは理解ができない場合が多いので、パンフレット等が必要で、特に不利益になる部分の説明は絵図等で分かりやすく説明すべきと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>利用者の契約締結の判断に通常影響を及ぼすべき重要事項を可能な限り具体的に列挙すべきとの点については、報告書（案）に賛成の御意見として承る。分かりやすい説明方法として望ましいものについては、総務省が策定するガイドライン等に盛り込むことも考えられる。</p>
意見 1-2-3：高齢者等が不必要な契約をしないような制度が必要であり、不必要と考えられる契約を締結し、解約を希望した場合には、契約を取消することができる規定が必要。	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>2.1.2. 考え方</p> <p>高齢者が通信の契約内容を理解するのは大変困難です。事業者は、高齢者が理解できるように説明する義務があります。もし高齢者が不必要な契約をしてしまった場合、解約を希望した場合には、契約を取消すことができる規定が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 6 件</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>意見 1-2-4 : 説明に当たって特に配慮が必要と考えられる利用者か否かに関し、説明の要否を自己申告させることなどが必要。</p>	
<p>説明に当たって、特に配慮が必要と考えられる利用者か否かは、高齢者、未成年、障害者等といった適合性に関する要因だけでなく、十分な知識のないまま契約することを余儀なくされることのないよう、説明の要否を自己申告させるなどの配慮が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 3 件</p>	<p>利用者からの説明に関し、説明を不要とすることがどうかについては、利用者の自発的な意思がきちんと確認できるよう一定の担保を行うことが適当であると考えます。</p>
<p>賛成です。説明に当たって、特に配慮が必要と考えられる利用者か否かは、高齢者、未成年、障害者等といった適合性に関する要因だけでなく、十分な知識のないまま契約することを余儀なくされることのないよう、説明の要否を自己申告させるなどの配慮が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費生活相談員ネットワーク】</p>	<p>なお、分かりやすい説明方法として望ましいものについては、総務省が策定するガイドライン等に盛り込むことも考えられる。</p>
<p>また、適合性の原則を踏まえるべきお客様であるか否かを事業者から能動的に確認することは、お客様と無用なトラブルを生じさせる懸念があることから、お客様より前述の基準への該当性を自己申告いただくことにより、適合性の原則を踏まえた説明を実施する必要性が生じることとしていただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>通信販売や電話勧誘販売はもとより店舗販売や訪問販売においても、契約の相手方が特別な配慮を必要としていることを電気通信事業者及び代理店が認知することができない場合があります。いわゆる適合性の原則を踏まえた説明を確実にを行うためには、特別な配慮を必要とする消費者からの自主的な申告が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	
<p>意見 1-2-5 : 特に判断力が低下した高齢者に対し、商品・サービスの説明を行う前提として家族による同意の有無を確認することを制度化すべき。また、例えばデモ機や図表を活用する等視覚化した分かり易い説明方法を取り入れるべき。</p>	
<p>2.1.2. 考え方 電気通信事業者及び代理店は、高齢者、未成年者、障害者等のように説明に当たって特に配慮</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>が必要と考えられる利用者に対し、その利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行うことが求められると考えられることから、いわゆる適合性の原則を踏まえた説明を行わなければならないことを制度化することが適当である。</p> <p>(意見)</p> <p>店舗における過量販売の実態等を踏まえ、制度化に当たっては、特に判断力が低下した高齢者に対し、商品・サービスの説明をする前提として家族による同意の有無を確認することを盛り込むべきである。また、口頭及び書面による説明だけでは複雑な端末の仕様や月々請求される料金について十分な理解を得ることは難しいと思われる。このため、例えばデモ機や図表を活用する等、視覚化したより分かり易い説明方法を取り入れるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他3件</p>	<p>だきたい。分かりやすい説明方法として望ましいものについては、総務省が策定するガイドライン等に盛り込むことも考えられる。</p>
<p>店舗における過量販売の実態等を踏まえ、制度化に当たっては、特に判断力が低下した高齢者に対し、商品・サービスの説明をする前提として家族による同意の有無を確認することを盛り込むべきである。また、口頭及び書面による説明だけでは複雑な端末の仕様や月々請求される料金について十分な理解を得ることは難しいと思われる。このため、例えばデモ機や図表を活用する等、視覚化したより分かり易い説明方法を取り入れるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	
<p>意見1-2-6：制度化に当たっては、適合性の原則を踏まえるべき利用者について明確な基準を設けるなど実際の運用を見据えた詳細な検討が必要。</p>	
<p>適合性の原則の導入には賛同しますが、実際の運用では多くの問題が考えられます。例えば障がい者と思われる方に対し、障害者手帳の提示を求めたり、高齢と思われる方に対して年齢を確認したりすることは失礼にあたり、実際の販売現場での運用において難しい面があると思われれます。また、Webでの申し込みに対する確認の必要性なども考慮する必要があることから、制度化にあたっては詳細な検討が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>制度化に当たっては、総務省がガイドライン等において望ましい行為等を例示することが適当である。</p>
<p>高齢者、未成年者、障がい者等、特に配慮が必要と考えられる利用者に対して、提供する電気通信サービスについて良くご理解いただき、快適にそのサービスをご利用いただけるよう丁寧な対応が必要であることは、電気通信事業者としても必要不可欠であると考えます。なお、高齢者や障がい者等に対する対応に関しては、繊細な側面が実態としてあり、当事者の主観によってトラブルが発生するケースが想定されるため、ある程度の定義づ</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>けやルールが必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ワイモバイル株式会社】</p>	
<p>制度化にあたっては、例えば「高齢者」とは何歳以上のお客様を指すのかといった点など、適合性の原則を踏まえるべきお客様について明確な基準を設けていただくようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>意見 1-2-7：厳格で画一的な制度化によるのではなく、自主的運用にも委ねることによって適合性の原則を導入すべき。過度な制度や、却って利用者が不利益を被るような制度にならないようにすべき。</p>	
<p>弊社は、お客様が最適なサービスをご利用いただけるよう、サービスの充実化を図ると共に、それらサービスを適切に選択していただけるためにサポート体制の充実にも努めております。携帯電話機においては、シニア向けに「らくらくフォン」の提供を、青少年向けには「スマートフォン for ジュニア」などを提供しております。また、お客様対応の取組として、携帯電話のご利用に不安のあるお客様を対象に「電話教室」の企画・実施、「あんしん遠隔サポート」サービスによる操作方法のご案内、手話サポートなどの施策にも取り組んでおります。サービス面ではハーフティ割引の提供をはじめ、未成年者が携帯電話を使う場合にはフィルタリングサービスの利用勧奨も強く実施しているところです。これらは、全国のドコモショップにおいてお客様と直に対応し、お客様のご利用状況、ご希望、知識、経験に配慮した説明も行っておりますので、その現状も踏まえ、仮に制度化を図る場合であっても過度なものとならないよう検討していただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>制度化に当たっては、目的に照らし適切な内容とする必要があり、また、総務省がガイドライン等において望ましい行為等を例示することが適当である。さらに、制度の運用において、業界による自主基準等が果たす役割もあると考える。</p>
<p>適合性の原則を踏まえた説明の必要性は強く認識している。</p> <p>しかしながら、説明に配慮すべき利用者かどうかの判断、当該利用者に合わせ行うべき説明の範囲や内容など標準化・ルール化することが困難であり 制度化が困難である。よって画一的な制度化によらず自主的運用に委ねた運用により適合性の原則を導入すべきものとする。</p> <p style="text-align: right;">【コネクシオ株式会社】</p>	
<p>適合性の原則を踏まえた説明を行わなければならないことについては、総論として異論はない。しかし、制度化にあたっては、「配慮」の要不要の判断や、配慮内容を厳格に規定することは避けるべきと考える。要件の厳格化により事業者の申込者への対応に柔軟性を欠き、却って申込者からの苦情が増加してしまえば、本末転倒と考える。したがって、「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」（平成 26 年 3 月改正版）第 2 章提供条件の説明（法第 26 条）関係 10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について」において、「…</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>同法に規定する義務となるわけではないが…契約締結の際の望ましい在り方として電気通信事業者等には以下の事項が期待される」として掲げる5項目（以上ガイドラインP.59～60）を、電気通信事業法乃至施行規則内で明文化するのが限度であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	
<p>「説明に当たって特に配慮が必要な利用者」か否かに関し、年齢や障害の有無で一律に定義化する事は難しいと考えます。制度化にあたっては、一律な基準策定により、かえって利用者が不利益（説明の画一的長期化等）を被らないよう配慮が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ベルパーク】</p>	
<p>携帯電話の店頭販売においては、お客様への対応時は常にお客様の要望を伺い、お客様の利用用途に合ったご提案をしております。また、ご説明に当たってはご利用者の知識・経験に配慮したご説明を心掛けており、お客様の理解度を上げるように取り組んでおります。</p> <p>こうした現場における取組みを踏まえ、制度化の必要性及び、仮に制度化を図る場合においては、店頭での更なる混乱を避けるため、あまり過度なものにならないよう検討いただきたいと存じます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社富士通パーソナルズ】</p>	
<p>「説明に当たって特に配慮が必要な利用者」か否かの判断にあたっては、事業者にて、利用者の年齢や障害の有無等の能動的な確認が困難な場合が想定され、また高齢者については年齢が確認できたとしても一律に判断することが適切ではない場合も存在します。</p> <p>従って、制度化にあたっては、画一的な定義や基準を定めることにより、却って利用者が不利益等を被らないよう配慮が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【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>本項の趣旨に賛同しますが、本項が制度化される場合には、説明を不要にする部分及び利用者の意思確認のための一定の担保について、利用者の理解に資するため、事業者が定める自主基準等による具体的な例示を認めることが必要と存じます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	
<p>意見 1-2-8：画一的な説明を導入することで説明の長時間化を招き、新たな苦情が生まれることを懸念。現行でも十分な説明を行っており、それでもなお分かりにくいということであれば、サービスの提供条件に問題があるのではないか。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>金融商品販売と異なり電気通信サービスは日常生活に不可欠なサービスであるため、契約者が高齢者、障害者等であることや理解が不十分と思われるからといえ、購入の意思の強いお客様に対してサービス提供を拒み得る正当な理由が販売代理店側にはありません。むしろ画一的な説明を導入することで指摘のある通り説明時間の長時間化やそれによる新たな苦情が生まれることを懸念します。電気通信事業者の指摘の通りお客様のニーズにあわせて説明を尽くす形での改善が望ましいと考えます。</p> <p>また現在でも端末販売の場合は平均1時間以上の説明を行っており、今後も工夫改善を行っていくものですが、それら十分な説明を行った上でもなお分かりにくいということであれば、それは説明の方法ではなく料金体系他、サービスの提供条件自体の問題であり、「説明義務の在り方」ではなく電気通信事業者側に分かりやすい提供条件や、事業者間で平仄のとれた表現方法を促すことで解決すべきと思います。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社TDモバイル】</p>	<p>適合性の原則を踏まえた説明は、画一的な説明を導入するものではなく、利用者の知識、経験、契約目的等に配慮し、電気通信事業者及び代理店において、利用者に合わせた説明を行うことが求められるものであると考える。</p> <p>説明に当たって、特に配慮が必要と認められる利用者以外の利用者については、例えば、その利用者からの希望等に応じ、電気通信サービスの基礎的な部分に係る説明を不要とする等により、利用者の負担にも対応することが適当である。</p> <p>また、ご指摘のとおり、電気通信事業者の提供条件が分かりやすいものであるべきことは当然であると考えます。</p>
<p>意見1-2-9：「当初購入する意図がなかった電気通信サービスについても勧誘等がなされ、十分に理解できないまま、契約締結に至る場合があるとの指摘があった。」という点については、十分に理解できていない点だけが問題であり、当初購入する意図がなかったこと自体は問題はない。</p>	
<p>その他、「当初購入する意図がなかった電気通信サービスについても勧誘等がなされ、十分に理解できないまま、契約締結に至る場合があるとの指摘があった。」という点については、十分に理解できていない点だけが問題であり、当初購入する意図がなくともそれがお客様の利便性向上に資するものであればむしろ積極的に提案すべきもので、これは服飾業界でも食品販売業界でも同じ話と思います。従い「当初購入する意図がなかった電気通信サービスについても勧誘等がなされ」という点は取り立てて強調すべき点ではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社TDモバイル】</p>	<p>例えば、そもそも十分な理解が期待できないにもかかわらず、勧誘等が行われる場合も考えられる。</p>
<p>意見1-2-10：外観からの理解度を判別することが難しい高齢者や障害者に対する適合性の原則の在り方について、具体的な議論が不足していたのではないか。</p>	
<p>2020年代に向けた情報通信政策の在り方において、「ICTが国民生活に不可欠な基盤となり、さらには、災害対策といった安心・安全の実現等に重要な役割を果たしていくことを踏まえれば、高齢者や青少年、障害者を含</p>	<p>本研究会の今回の提言は、過去の関連する研究会での提言も踏まえ、十分に議論を行った上</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>む全ての利用者が自らのニーズに応じたサービスを選択し、安心して ICT を利用できる環境を実現することが必要」であると課題が述べられている現在において、特に外観から理解度の判別が難しい高齢者や障がい者に対する適合性の原則がどのようにあるべきなのか、もう少し具体的な議論がされても良かったのではないかと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>で取りまとめたものである。なお、制度化に当たっては、総務省がガイドライン等において望ましい行為等を例示することが適当である。</p>
<p>意見 1-2-11：営業担当者が利用者の知識、経験、目的等の状況を把握して、説明内容の加減を行うことは現実的には極めて困難。</p>	
<p>実際の接客過程において、営業担当者がお客様の知識、経験、目的等の状況を把握して、説明内容の加減を行うというのは、現実的には極めて困難な作業であると考えます。</p> <p>仮に、お客様から、「自分はそのサービスについてよく理解しているから説明を省いて早く手続きをしてくれ」と申出があったとしても、後になってお客様から「説明がなかった、知らないことは教えて欲しかった」といったクレームを受けることは容易に想像できます。説明を省くためには、お客様が既に知っていることと、知らないこととを、営業担当者が確認する作業が必要になると考えられますが、多くの説明事項について「この注意事項は、このような内容なのですけど、もうご存知ですか？」と、ひとつひとつチェックしていく行為は、ひとつひとつの事項を説明していくこととほとんど変わらないものと考えられ、説明時間の短縮はあまり期待できないものと考えます。また、電話受付のような非対面販売においては、パンフレットやチェックシート等のツールを用いて説明することもできず、より一層の困難を伴うものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>制度化に当たっては、総務省がガイドライン等において望ましい行為等を例示することが適当である。</p>
<p>意見 1-2-12：明示的な同意がある場合には簡便な説明や手続等を認め、特に配慮を必要としない利用者にとってより効率的な対応方法を実現すべき。</p>	
<p>一方で、知識、経験、目的等によって、特に配慮を必要としない利用者に対しては、画一的な説明等によってストレスが生じることは望ましい状況ではなく、より簡便な説明手法等があって然るべきです。ひいては、明示的な同意を前提条件として、より簡便な説明、手続き等を認め、特に配慮を必要としないお客様にとってより効率的な対応方法を実現すべきと考えます。</p> <p>この場合、簡便な説明を行ったことに起因する事後的なトラブルの発生が想定される場所ですが、書面交付や初期契約解除ルール等の施策と合わせて、利用者および電気通信事業者または代理店双方にとって、どちらか一方に過度な負担が生じないような合理的なルールが定められることを期待します。</p>	<p>説明に当たって、特に配慮が必要と認められる利用者以外の利用者については、例えば、その利用者からの希望等に応じ、電気通信サービスの基礎的な部分に係る説明を不要とする等により、利用者の負担にも対応することが適当である。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: center;">【ワイモバイル株式会社】</p>	
<p>意見 1-2-13：十分な説明が行われていないことに起因する苦情が、販売店、代理店止まりとなっている傾向があるため、電気通信事業者においては、こういった苦情を解決するための指導強化の体制づくりをすべき。</p>	
<p>販売優先となり、消費者に肝心な事項が十分鋭明がされていないと恩われることから機器の機能、サービスエリア等の苦情となっており、消費者の意思確認を明確にするとともに、さらに、これらの苦情に対する対応が、販売店、代理店止めにしよとすきらいがあり、問題解決に余計な時に費やす傾向となっています。事業者はこれら苦情をスムーズに解決するため指導強化の体制づくりをすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>報告書（案）では、4. 2. において、代理店に対する監督制度を設けることが適当としている。</p>
<p>意見 1-2-14：適合性の原則を踏まえた説明の義務付けは、消費者との取引に限定することが適切。</p>	
<p>また、法人の場合は技術的知識や習熟性が高いことに加え、消費者に比して契約締結までに慎重なプロセスを踏むと考えられることから、本ルールの対象は消費者との取引に限定することが適切と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【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>消費者の保護を目的とし、消費者からの苦情・相談の事例の分析を通じて検討された本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の内容を法人等との取引にまで適用することは不合理です。法人等との取引は、初期契約解除ルールを含む本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の対象外にすべきです。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	<p>適合性の原則に係る法人の扱いについては、制度化に当たって、引き続き総務省において検討することが適当である。</p>
<p>意見 1-2-15：報告書（案）の内容は具体的かつ実効性のある取組となっていない。総務省は積極的に権限を行使する取組を進めるべき。</p>	
<p><悪質な代理店が NTT を名乗って勧誘をしている具体的事例を紹介するインターネット上の文章を引用></p> <p>このような事例は決して珍しいものではなく、昼間勤務されている研究会構成員様においては覚えのないことかもしれませんが、在宅の多い主婦層をはじめとした国民の多くが詐欺まがいの勧誘電話を受けているのが実情です。かのような犯罪が野放しにされているのは総務省の怠慢です。ICT サービス安心・安全研究会でこのような事例が存在することは個別具体的に紹介・周知されたのでしょうか？研究会資料を拝見するとトラブルの事例は統計的な扱いに留まっており、報告書の内容を見ても具体的かつ実効性のある取組みになっているとは思えません。管轄省庁としての権限を積極的に行使する取り組みを期待しています。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>報告書（案）の提言は、具体的かつ実効性のあるものと考えられる。また、総務省による法執行は重要と考える。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
2. 説明義務等の在り方	
2. 2 書面交付	
意見 1-2-16: 個々の契約者の電気通信サービスの提供に係る契約内容を分かりやすく記載した書面の交付をしなければならないことを制度化することに賛成。オプションサービス等についても、契約内容等を示した書面を交付すべき。	
<p>賛成です。書面は、消費者が契約した内容が一目で分かるようにしてください。また、割引やキャッシュバックなどのサービスは、どの事業者のサービスなのかを分かりやすい書面にしてください。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	報告書（案）に賛成の御意見として承る。
<p>・通信サービスにおける、苦情増加に鑑み今回の改正においては、電気通信事業法に特定商取引法と同等レベルの消費者保護規定を導入すること。</p> <p>p. 8</p> <p>利用者の自発的な意思がきちんと確認できるよう、書面等により一定の担保を行うことが適切であると考えられる。</p> <p>・「書面等により」を盛り込むべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人北海道消費者協会】</p>	
<p>電気通信サービスの提供に係わる契約や同時に契約するオプションサービスの契約について、契約先が多岐にわたるため、契約内容を分かりやすく記載した書面の交付義務を制度化することに賛同します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	
<p>契約内容を分かりやすくした書面の交付は必要で、賛成する。消費者が契約時だけでなく、契約後もいつでも契約内容の確認をすることができ、事業者とのトラブルも少なくなる。また、オプションサービスについても同様に、一覧性を持って契約内容を理解しやすくした書面の交付が必要である。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	
<p>特定商取引法と同レベルの消費者保護規定を導入すべきと思われます。利用者が正確な契約内容を確認するためにも書面交付を義務づけることが望まれます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 14 件</p>	
意見 1-2-17: 重要事項説明書が店舗によっては必ずしも交付されておらず、問題である。	
特に書面については以下を要望します。	現行において、電気通信事業法第 26 条に規定

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>1章 2-2 7ページ 書面交付</p> <p>1. 契約締結前の『重要事項説明書（概要書面）』の交付および説明の義務付けを求めます。</p> <p>（理由）</p> <p>現在契約前には、パンフレットやウェブサイト広告にてサービスや商品の内容を知ることができるものの、実際の契約条件（たとえば月々の負担額や解除の条件など）についてはわかりにくいものとなっている。契約時になって店舗（販売代理店）等で初めて説明を聞くことになるが、通信契約や個別クレジット契約内容は複雑であり、口頭の説明だけでは十分な理解ができにくい。携帯電話やスマートフォンの契約対象者は、若者から高齢者まで大きな年齢層の幅があり、中でも高齢者にとっては理解が困難となっている。</p> <p>重要事項説明書のイメージとしては、すでに多くの通信会社が作成している書面が該当するが、店舗（販売代理店）によって必ずしも交付されていない。そこでは、契約内容について理解が不十分なまま契約に至っているケースが多く見られ、トラブルが発生する結果となっている。</p> <p>以上の理由から、契約前の重要事項説明書面の交付と説明を義務付けることが必要と考えます。なお実効性を持たせるため、不交付の場合の罰則規定を入れることも要望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>する提供条件の説明は、電気通信事業法施行規則第22条の2第2項により、原則として書面を交付して行わなければならないとされており、遵守徹底が重要である。</p>
<p>契約前に『重要事項説明書』の交付と説明を義務付けることを求めます。多くの事業者が重要事項説明書面を用意していますが、販売店（代理店）によっては徹底されていません。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見1-2-18：交付する書面は消費者にとって分かりやすいものでなければならず、標準的な様式や記載項目を定めるべきではないか。</p>	
<p>紙媒体でも本当に必要な最低限の事項のみ記載した1枚の書面を交付してほしい（現在の「契約内容確認書」を各社で統一した様式にして各内容、順番等を統一してほしい。）。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他2件</p> <p>交付する書面については、その書面に記載がないことをもって責任を電気通信事業者や代理店が背負うことがないよう、あくまでも、契約内容や提供サービスの内容をより分かりやすく理解するためのツールと位置付けていただくようお願いします。</p> <p>なお、書面に記載がない、記載内容に不足があるといった事由に起因した事後トラブルが発生しないよう、書面への掲載項目についてはある程度のルール付けが必要であると考えます。</p>	<p>制度化に当たっては、総務省がガイドライン等において交付する書面に記載すべき事項等について例示することが適当である。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
【ワイモバイル株式会社】	
意見 1-2-19：交付する書面に記載すべき事項についての提案。	
<p>賛成です。割引やキャッシュバックは携帯電話会社のサービスなのか代理店のサービスなのか、その条件はなにか、解約に伴う条件と解約料、連絡先等が、明確に記載された、消費者にとって分かり易い書面でなければならないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 3 件</p>	<p>制度化に当たっては、総務省がガイドライン等において交付する書面に記載すべき事項等について例示することが適当であり、御意見についてはその際の参考とさせていただきたい。</p>
<p>ショップ名及び担当者名の他に所属代理店名を明記し、責任の所在を明確にする（悪質代理店及び販売員の排除）。</p> <p style="text-align: right;">【au 八重洲会】</p>	
意見 1-2-20：紙媒体での交付を義務付けるべき。	
<p>一部の携帯ショップでは、タブレットによる確認を行い、本人が承諾したとみなすと紙媒体の書面交付をしないこともある。実際に消費者相談を受けて、事実確認をしようとしても、契約者はもとより相談員も確認することができない状況である。従って紙媒体の契約書交付は必要である。また、紙媒体でも本当に必要な最低限の事項のみ記載した 1 枚の書面を交付してほしい（現在の「契約内容確認書」を各社で統一した様式にして各内容、順番等を統一してほしい）。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 3 件</p>	<p>書面交付は紙媒体によることを原則としつつ、あらかじめ利用者の明確な同意が得られる場合には、利用者の利便性も勘案し、紙媒体に代えて、電子媒体による書面の交付を認めることが適当である。</p>
意見 1-2-21：電子媒体による交付などの柔軟な運用を許容すべき（販売形態によっては電子媒体を原則とすべき、電子媒体による契約内容の確認を推奨すべき、物品販売は対象外とすべき、自動的に有料化されず一旦解約となって顧客からの主体的な申込みがなければ有料化しないサービス等は電子媒体での交付を認めるべき等）。	
<p>まず媒体についてですが、原則書面とありますが電子媒体の方がお客様にとって利便性の高い点もあり、環境への配慮にもなると考えます。特にコンテンツプロバイダーが提供するデジタルコンテンツなどは、販売勧誘形態によらず紙で交付すること自体が一般的ではないと思います。</p> <p>次に書面交付についてですが、携帯電話サービスの店頭における販売勧誘形態は、キャリアブランドショップであっても代理店が販売勧誘を行っており、電気通信事業者が直接勧誘するという形態は少ない為、店頭で提供するサービスの事業主は物品販売も含めて当然に複数存在します。その上で書面交付については、キャリアブランドのサービスはそのオプションサービスまで含めて一覧性のある提示を現在も行っており、内容に不足があれ</p>	<p>紙媒体による書面交付を原則としつつ、あらかじめ利用者の明確な同意が得られる場合には、利用者の利便性も勘案し、紙媒体に代えて、電子媒体による書面の交付を認めることが適当である。</p> <p>また、販売形態やサービスの契約形態によっては、紙媒体による書面のやりとりを行わない</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>ば電気通信事業者に対応を促すことで解決できるものと思います。それ以外の事業主によるオプションサービスの書面交付については、接客の長時間化を防ぐ配慮として、まず物品販売ではレシートを交付しているため対象外とし、次に契約を伴うもので且つ例えば3ヵ月間などの無料期間経過後、自動的に有料化が行われるようなサービス（将来有料化するサービス）のみ別途書面交付する形が望ましいと考えます。</p> <p>この際、自動的に有料化せず、一旦解約となってお客様からの主体的な申し込みがなければ有料化しないサービスについてはその更新時点が有料契約の締結時期であり、店頭受付時ではなくその際に電子媒体等で書面交付すべきと考えます。（但し、コンテンツは無料で使えるものの、その提供条件としてお客様の位置情報や行動情報を収集するタイプのコンテンツの場合は、有償の契約を行っているともいえ、書面交付の義務を課すのかどうか明確にする必要があると考えます。）</p> <p>尚、デジタルコンテンツ等の店頭販売においては販売代理店はお客様とコンテンツプロバイダーとの直接契約を仲介するだけの立場となりますので、交付する書面はコンテンツプロバイダー側で準備するよう義務づけなければ販売代理店毎に書式が異なることとなり、書面に記載する内容の統一も図れなくなるものと思います。</p> <p>また、無料お試し期間については不適切に長期の無料期間は試用期間とは言えず、有料化の時期を書面交付してもトラブルの原因となるので自主的な基準を設けるべきと思います。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社TDモバイル】</p>	<p>ことが契約慣行として定着している場合もあり、そうした場合の取扱いについては、さらに検討することが適当である。</p> <p>なお、制度化に当たっては総務省がガイドライン等において交付する書面に記載すべき事項等を例示することが適当であり、その際、端末以外の物品販売や、「自動的に有料化されず、一旦解約となってお客様からの主体的な申し込みがなければ有料化しないサービス」などの取扱いについて、検討することが適当であると考えます。</p>
<p>弊社は、お客様とご契約する際には契約内容を記載した書面を交付しておりますが、「2020年代世界最高水準のICT社会の実現」という目標を鑑みれば、書面交付によらない契約手続きの加速化が望ましいと考えますので、電子媒体による契約内容の確認を推奨すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	
<p>MVNOをはじめとした小規模事業者の中には、インターネット上で契約を完結させている事業者が多数存在していることから、新たに紙媒体を発行するための体制を整えることは負担が大きいと予想されます。</p> <p>消費者が多様な選択肢を確保できるよう、電気通信事業法に基づく提供義務が課されていない事業者であって、当該事業者が提供するサービスが他の事業者が提供するサービスと代替性がある場合には、電子媒体による書面交付のみとする事も許容していただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>通信販売のうち、いわゆるオンラインサインアップ型により契約を行うサービス等)によっては、電気通信サービスの提供に係る契約の締結の一連の事務がオンラインで完結し、その後のサービスの提供に際しても、紙媒</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>体による書面のやりとりを行わないことが契約慣行として定着しているため、画面上、契約条件（約款）の閲覧またはダウンロードの機会が付与されることで十分とすべきである。とりわけ、その場で契約する無線 LAN サービスなどの場合は、紙の書面交付は実質的に困難である。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	
<p>紙媒体による書面交付が原則とされていますが、①サービス提供者と各契約者の間を電子的な手段で接続する電気通信サービスの特性、②公文書等情報の電子的な作成・流通の進展に伴う電子媒体の普及、③スマートフォン等の登場に伴う電子媒体の閲覧に適したデバイスの普及等、電子媒体の優位性も認められるところです。加えて、利用者ニーズも多様化し、契約後の保存や、参照容易性の観点で、電子媒体を望む声が日々増している状況も存在します。以上のことから、一律的に紙媒体を原則とするより、利用者の希望や属性（高齢者、未成年等）により、原則とすべき媒体を可変とする方が、利用者ニーズに沿った対応になるものと考えます。なお、オンラインにおける販売形態においては、紙媒体による書面のやりとりを行わないことが契約慣行として定着していることから、電子媒体を原則とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【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>意見 1-2-22：利用者からの希望及び明確な同意に基づき電子媒体による書面の交付を認める場合において、利用者の自発的な意思の確認を担保する方法は、書面等によるべき。</p>	
<p>p. 8</p> <p>利用者の自発的な意思がきちんと確認できるよう、書面等により一定の担保を行うことが適切であると考えられる。</p> <p>・「書面等により」を盛り込むべきである</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人北海道消費者協会】（再掲）</p>	<p>御意見については今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>意見 1-2-23：利用者からの希望及び明確な同意に基づき電子媒体による書面の交付を認める場合において、利用者の自発的な意思の確認を担保する方法に関し、事業者が定める自主基準等による具体的な例示を認めることが必要。</p>	
<p>2. 2</p> <p>本項の趣旨に賛同しますが、本項が制度化される場合には、紙媒体及び電子媒体による書面を交付すべき範囲や利用者の自発的な同意を確認できるような一定の担保について、利用者の理解に資するため、事業者が定める自主基準等による具体的な例示を認めることが必要と存じます。</p>	<p>制度の運用に当たっての詳細は、総務省が定めるガイドライン等で規定していくこと等が考えられるが、業界による自主基準等が果たす役割もあると考える。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】	
意見 1-2-24：書面交付は契約締結前とし、消費者に考える時間を与えるべき。	
<p>割引やキャッシュバックは携帯電話会社のサービスなのか代理店のサービスなのか、その条件はなにか、解約に伴う条件と解約料、連絡先等が、明確に記載された、消費者にとって分かり易い書面でなければならないと考えます。</p> <p>店舗販売においては、当日の契約となっていますが、複雑な契約となっていることから、消費者の状況に応じて契約締結前に書面交付をして考える時間を与えて頂きたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他 4 件</p>	<p>書面交付のタイミングについては、引き続き総務省において検討することが適当である。</p>
意見 1-2-25：サービスによっては契約締結までに書面を発行することが困難であることから、契約締結後の書面交付も許容されるルールとすべき。	
<p>なお、書面交付のタイミングについては、サービスによっては、実務上、契約締結までに書面発行することが困難な事例（利用者からの申込みを承諾後、事後に書面を送付するケース等）も想定されるため、それらケースも許容されるルール化を要望します。</p> <p style="text-align: center;">【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>書面交付のタイミングについては、引き続き総務省において検討することが適当である。</p>
意見 1-2-26：法人との契約については、書面交付義務の対象外とするか、電子媒体による交付を認めるべき。	
<p>また、「利用者が契約内容を適切に理解」とありますが、ここでいう「利用者」については一般の消費者のような情報の非対称性がある場合を前提とすべきであり、法人の場合は技術的知識や習熟性が高いことに加え、一度に多様且つ大量の契約を締結するケースも多く、効率性の観点から電子媒体が適切とされることも容易に想定されるため、本ルールの対象外とするか、次項で述べる原則とすべき提供媒体を柔軟に変更できるルールとすべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【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>書面交付に係る法人の扱いについては、引き続き、制度化に当たって、総務省において検討することが適当である。</p>
<p>消費者の保護を目的とし、消費者からの苦情・相談の事例の分析を通じて検討された本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の内容を法人等との取引にまで適用することは不合理です。法人等との取引は、初期契約解除ルールを含む本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の対象外にすべきです。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】（再掲）</p>	
意見 1-2-27：書面に記載がないことをもって電気通信事業者や代理店が責任を負うことのないようにすべき。	
<p>交付する書面については、その書面に記載がないことをもって責任を電気通信事業者や代理店が背負うことが</p>	<p>書面交付の義務付けを制度化する場合、電気</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>ないよう、あくまでも、契約内容や提供サービスの内容をより分かりやすく理解するためのツールと位置付けていただくようお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【ワイモバイル株式会社】</p>	<p>通信事業者や代理店は、当該制度に基づく義務を負うこととなると考える。</p>
<p>意見 1-2-28: サービス提供者が異なる全てのオプションサービスを同一書面に一覧性をもって記載することは困難。</p>	
<p>「オプションサービス等についても、同一の書面に一覧性を持って記載する等の取組を行うことが適当」とあるが、電気通信におけるサービス提供の契約者は、電気通信事業者・コンテンツプロバイダーなど複数の主体に分かれるケースが想定される。それらを跨る様々なサービスを同一書面に一覧性を持って記載することは実務上困難である。</p> <p>従って同一書面に一覧性を持って記載するサービスは、同一サービス提供契約者に限定することが現実的である（例：サービス提供契約者が電気通信事業者1社、コンテンツプロバイダー1社の2社であれば合計2枚）。</p> <p style="text-align: right;">【コネクシオ株式会社】</p>	<p>電気通信サービスの提供に係る契約以外のオプションサービス等であって、サービス等の提供者が電気通信サービスの提供者と異なる場合の取扱いについては、サービス提供者間での協力・連携等により、同一の書面に一覧性をもって記載する等の取組が進められることも期待されるものであり、引き続き総務省において検討することが適当である。</p>
<p>なお、書面に記載がない、記載内容に不足があるといった事由に起因した事後トラブルが発生しないよう、書面への掲載項目についてはある程度のルール付けが必要であると考えます。</p> <p>その際、利用者が提供を受けるサービスについては、電気通信事業者のほか、コンテンツプロバイダ、販売店など、様々なプレイヤーが関与することが予想され、異なる事業者間のサービスを一枚の書面に一まとめにすることは極めて困難であることから、書面への掲載項目については、同一事業者に限定することが必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ワイモバイル株式会社】</p>	
<p>提供主体が異なる複数のサービスを消費者が一度に契約した場合に、電気通信事業者は、他社が提供するサービスに係る契約内容を書面に記載することはできません。電気通信事業者が交付する書面には、その電気通信事業者が提供するサービスに係る契約内容のみが記載されることとなります。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	
<p>「オプションサービス等についても、同一の書面に一覧性を持って記載する等の取組を行うことが適当」とありますが、電気通信におけるサービス提供者は、電気通信事業者・コンテンツプロバイダ・販売店等、複数の主体に分かれるケースが想定され、それらを跨る様々なサービスを、同一書面に一覧性を持って記載することは、実務上、困難なケースが想定されます。従って、同一書面に一覧性を持って記載するサービスは、同一事業者内</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>のサービスに限定することが現実的であると考えます。</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>	
<p>意見 1-2-29：電気通信サービスの契約後に追加で契約するオプションサービスについては、利用者が自らの意思をもって契約するものであり、複雑性の問題も無いことから、書面交付義務の対象外とすべき。料金プランの変更等は書面交付義務の対象外とすべき。</p>	
<p>基本契約である電気通信サービスと同時に契約するオプションサービスについて書面交付の対象とすることに賛同します。</p> <p>多数のオプションサービスの同時契約を条件として電気通信サービスを割引する販売方法が一般化しており、各契約の相関関係が複雑なことや契約先事業者が多岐にわたること等によって契約内容が極めて複雑化していることが問題であると認識しており、ルール導入によってこの問題が解決され、利用者保護に資するものと考えます。</p> <p>しかしながら、基本契約である電気通信サービスの契約後、別途追加で契約するオプションサービスについては、利用者が自らの意思を持って契約するものであり、複雑性の問題も無いことから、書面交付の対象外とすべきと考えます。</p> <p>【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	<p>制度化に当たっては、総務省がガイドライン等において書面交付が求められるケースや交付する書面に記載すべき事項等について例示することが適当である。ただし、書面交付義務の対象は必ずしも新規の契約締結に限定されるものではないと考えられ、引き続き総務省において検討することが適当である。</p>
<p>また、例えば、契約締結後に消費者が特定のオプションサービスへの入退会を繰り返した場合に、その都度、電気通信事業者が書面を再交付しなければならないとすると、電気通信事業者の業務に大きな負荷を与えます。契約締結時に限り書面交付を義務付けることとし、その後のオプションサービスへの入退会や料金プランの変更等は書面交付義務の対象外にすべきです。</p> <p>【KDDI 株式会社】</p>	
<p>オプションサービスについては、種類や仕様、申込みの方法や時期（本サービスと同時／個別追加）など非常に多岐に渡ることに加え、今後とも都度追加提供されることとなります。</p> <p>このため、全てのオプションサービスを一律に書面通知することは、システム対応等の面で課題が多いことから、慎重な検討を要望します。</p> <p>【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	
<p>2. 説明義務等の在り方</p>	
<p>2. 3 広告表示</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
意見 1-2-30：電気通信事業者等の広告表示等の適正化を図ることに賛成。	
<p>2.3. P9 賛成。</p> <p>(理由) なぜなら、電気通信サービスの広告は、目を引くようなネーミングや広告が多いが、外国で通信通話使い放題とみまがうが、外国に滞在中でないと使い放題にならないサービスや、様々な条件がついて、キャッシュバックを事実上もらうことが困難なサービス等がある。電気通信事業者自らの広告表示の適正化は必要である。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 5 件</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。</p>
意見 1-2-31：電気通信事業法に誇大広告の禁止規定を設けるべき。	
<p>広告表示が優良誤認、有利誤認を与えかねないキャッチフレーズが多いように思われます。電気通信事業法に誇大広告の禁止規定を設けていただききたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきたい。</p>
意見 1-2-32：「広告表示アドバイザー委員会」による広告自主基準のチェック体制の強化が必要。	
<p>P9「広告自主基準」遵守のチェックの状況や景表法に基づく調査権限を総務省が行使することが可能となったことも踏まえ、「広告表示アドバイザー委員会」による広告自主基準のチェック体制の強化や、電気通信事業法及び（略）・「広告表示アドバイザー委員会」による広告自主基準のチェック体制の強化や」を盛り込むべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人北海道消費者協会】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきたい。</p>
意見 1-2-33：広告表示について、必要に応じて総務省が調査していくことが必要。	
<p>業界の自主的取り組みと改正景品表示法による法執行（総務省に調査権限委託されるかどうか不透明）で適正化とのことですが、内容があいまいです。必要に応じて総務省が調査していくことが必要だと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p> <p>総務省あるいは消費者庁が調査を行い、早急に改善に結びつける体制とするべき</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>電気通信事業法及び景表法に基づく迅速かつ的確な法執行を通じ、電気通信事業者等の広告表示の適正化を図ることが適当である。</p>
意見 1-2-34：広告自主基準に違反した事業者名の公表等、自主規制の効果が対外的にも明らかになるような仕組みの検討が必要。	
<p>賛成であるが、「広告自主基準」に関しては規定に反した行為を行った事業者名公表など、自主規制の効果が対外的にも明らかになるような仕組みを検討されたい。</p> <p>(理由)</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきたい。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>「広告自主基準」については、会員企業の景表法違反行為などを契機に見直しがすすめられていることが確認できる。しかし、「広告自主基準」が、どのような効果を有してきたか対外的にも示し、「広告自主基準」の有効性が検証できるようにすべきである。そのためには、違反事例の公表（事業者名含む）が必要である。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
意見 1-2-35 : その他	
<p>「2. 2. 2 考え方」について 下から3行～6行目について。「初期契約解除ルール」及び「品質」の定義が不明確では。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電子出版政策・流通協議会】</p>	<p>電気通信サービスにおいては、契約の内容やサービスの品質について納得できるまでの契約初期の間には、契約の拘束力から離脱できるようにすることが適当であり、これを初期契約解除ルールとしている。電気通信サービスの品質としては、例えば、通信速度やサービスエリアなどが考えられる。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
3. 契約関係からの離脱のルール の在り方	
3. 1 禁止行為・取消ルール	
意見 1-3-1：訪問販売や電話勧誘販売のような不意打ち的な勧誘が行われる場合は、事業者の名称、勧誘目的、役務の種類を勧誘に先だって告げるべき。	考え方
<p>P10「電気通信事業法は、事前に十分な説明がなかったために後でトラブルになることが特に想定される事項を、契約締結前に説明することを義務づけている」について</p> <p>このこと自体に異議はないが「訪問販売」「電話勧誘販売」のような不意打ち的な勧誘が行われる場合は、「事業者の名称」「勧誘目的」「役務の種類」を「契約締結前」だけではなく、「勧誘に先だって」告げ無ければ、苦情は減らないと思われる。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>電気通信事業法第 26 条並びに同法施行規則第 22 条の 2 の 2 第 3 項及び第 3 項により、電気通信事業者及び代理店は、契約の締結等が行われるまでの間に、事業者等の名称、サービスの内容、料金等の役務に関する提供条件の説明が義務付けられている。</p> <p>しかしながら、訪問販売及び電話勧誘販売においては、例えば利用者が現在使っているプロバイダーであるかのような紛らわしい説明・勧誘が多い状況を踏まえれば、事業者の名称など現在説明義務の対象となっている項目の一部については、他の説明項目に先だって説明するルールの導入が必要ではないかと考えられる。まずは、総務省においてこのようなルールについて検討を行うことが適当である。</p>
意見 1-3-2：不実告知等を禁止するとともに、禁止規定に違反した場合の取消権を付与すべき。消費者契約法の改正に関する検討を待たず、電気通信事業の特殊性を考慮し、早急に検討すべき。	
<p>不実告知勧誘は禁止されるのが当然ですが、取消権を認めないと顧客保護に欠けると思われます。消費者契約法の改正とは関係なく、通信事業に即した民事効を導入すべきです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 27 件</p>	<p>取消については、禁止行為が設けられている他の法令の規定や、現在行われている消費者契約法の見直しの議論等の動向も参考にしつつ、検討することが適当であると考えます。</p>
<p>重要事項の不実告知、不利益事実不告知により誤認した契約の取消権付与、「付与すべき」から「検討」に変更になり、明らかに後退しました。やはり、電気通信サービスの提供条件の説明に関する義務違反があった場合</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>には、取消権等の民事効を付与すべきであると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p> <p>賛成である。ただし、取消権等の民事効の付与については、消費者契約法の改正に関する検討を待たず、電気通信事業の特殊性を考慮し、早急に検討すべきである。また、禁止行為として定められた事業者の行為については、消費者団体訴訟制度の差止請求の対象とすべきである。</p> <p>(理由)</p> <p>消費者契約法は、消費者取引に係る一般法であり、すべての消費者取引に適用されるものである。一方、電気通信サービスの特徴は、その複雑さと新奇性にあり、説明義務は消費者契約法に比しても過重されるべきであることから、勧誘時の禁止行為についてもより幅広く定めることが必要と考えられる。すでに消費者からの苦情・相談が多数発生していることを考えても、電気通信サービスの特殊性をふまえ、早期に禁止行為について定めるとともに、取消権等の民事効果を付与すべきである。また、MVNO等の分野で、新規参入が相次ぐことを考えると、行政指導に加えて適格消費者団体による差止請求権の行使により事業者の行為の適正化をはかることが有効である。ちなみに特定商取引法においても、勧誘時の禁止行為については、差止請求の対象とされている。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
<p>P 1 1</p> <p>このため提供条件の説明が必要とされる事項のうち(略)その上で、事業者による当該禁止行為違反といった一定の行為により利用者が誤認した場合の取消について制度化することが適当である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検討することが適当であることを修正し、制度化することが適当であるとするべきである。 <p>P 1 1</p> <p>また、電気通信サービスの提供に係る契約の勧誘において(略)その上で事業者による当該禁止行為違反といった一定の行為により利用者が誤認した場合の取消について制度化することが適当である</p> <ul style="list-style-type: none"> ・検討することが適当であることを修正し、制度化することが適当であるとするべきである。 <p style="text-align: right;">【一般社団法人北海道消費者協会】</p>	
<p>意見 1-3-3 : 禁止規定に違反した場合の取消権等を付与すべきであり、電気通信役務の提供に関する契約の締結に伴って、端末等の売買契約が締結されている場合には、当該売買契約も取消等の対象とすべき。</p>	
<p>「不実告知又は不利益事実の不告知を禁止することが適当である」との部分は賛成する。しかし、電気通信サ</p>	<p>取消については、禁止行為が設けられている</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>サービスの提供条件の説明に関する義務違反があった場合の取消権の付与について、結論を先送りするような結論には反対する。次のとおり電気通信事業法第26条を改正し、取消権を付与すべき旨を明記すべきである。</p> <p>(1) 同条に規定する提供条件の説明について、少なくとも同法施行規則第22条の2の2第3項の規定する事項については、同条第2項の規定にかかわらず書面の交付を義務付けること。</p> <p>(2) 同法第26条に規定する提供条件の説明内容が、実際の提供条件と異なる場合は、当該電気通信役務の提供を受ける相手方は、当該電気通信役務の提供に関する契約を取消ないし解除することができる旨の規定を設けること。</p> <p>(3) 前項の取消ないし解除規定について、当該電気通信役務の提供に関する契約の締結に伴って、当該役務の提供を受けるために必要な機器（携帯端末等）の売買契約が締結されている場合は、その取消ないし解除の効果は当該売買契約にも及ぶ旨の規定を設けること。</p> <p style="text-align: right;">【日本弁護士連合会】</p>	<p>他の法令の規定や、現在行われている消費者契約法の見直しの議論等の動向も参考にしつつ、検討することが適当であると考えます。</p>
<p>「不実告知又は不利益事実の不告知を禁止することが適当である」との部分は賛成する。しかし、電気通信サービスの提供条件の説明に関する義務違反があった場合の取消権の付与について、結論を先送りするような結論には反対する。次のとおり電気通信事業法第26条を改正し、取消権を付与すべき旨を明記すべきである。</p> <p>(1) 同条に規定する提供条件の説明について、少なくとも同法施行規則第22条の2の2第3項の規定する事項については、同条第2項の規定にかかわらず書面の交付を義務付けること。</p> <p>(2) 同法第26条に規定する提供条件の説明内容が、実際の提供条件と異なる場合は、当該電気通信役務の提供を受ける相手方は、当該電気通信役務の提供に関する契約を取消ないし解除することができる旨の規定を設けること。</p> <p>(3) 前項の取消ないし解除規定について、当該電気通信役務の提供に関する契約の締結に伴って、当該役務の提供を受けるために必要な機器（携帯端末等）の売買契約が締結されている場合は、その取消ないし解除の効果は当該売買契約にも及ぶ旨の規定を設けること。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者ネットおかやま】</p>	
<p>「不実告知又は不利益事実の不告知を禁止することが適当である」とすることについて賛成である。ただし、当該禁止行為違反といった一定の行為により利用者が誤認した場合、利用者には契約取消権を付与すべきであり、取消権の効果は、電気通信サービスの提供を受けるために必要となる端末等の物品購入契約にも及ぼすべきである。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: right;">【個人】同旨他2件</p>	
<p>意見1-3-4: 利用者の契約の締結の判断に影響を及ぼす重要事項についての不実告知や不利益事実の不告知があった場合には、取消ができるようにすべき。取消しが認められないことがないよう、重要事項には必要な事項を全て含めるべき。セット販売の場合には、全ての商品・サービスを取消しの対象とすべき。</p>	
<p>P11 考え方 賛成です。契約締結に至る動機についても販売形態に関わらず不実告知や不利益事実の不告知があった場合には、取消しできるようにしてください。重要事項については、消費者契約法のような重要事項の範囲が限定されることがないようにしてください。セット販売について、不実告知や不利益事実の不告知により契約した場合には、セット販売のすべての商品・サービスを取消することができるようにしてください。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	<p>利用者の契約締結の判断に通常影響を及ぼすべき重要事項を可能な限り具体的に列挙し、明確化を図り、不実告知等の禁止を行った上で、当該禁止行為違反により利用者が誤認した場合の取消についてさらに検討することが適切であると考えます。</p>
<p>賛成です。契約対象であるサービスの「内容」や「取引条件」とはならない契約締結に至る動機についても販売形態に関わらず不実告知や不利益事実の不告知があった場合には、取消権が行使できる規定としていただきたい。</p> <p>重要事項については、重要事項の範囲が限定され、重要事項に該当しないとして不実告知や不利益事実の不告知があったにも関わらず取消が認められないことの無いよう、提供条件の説明が必要な事項はすべて含めていただきたいと考えます。</p> <p>加えて、セット販売において不実告知や不利益事実の不告知があり誤認して契約した場合には、セット販売のすべての商品・サービスを取消することができる規定でなければならないと必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他6件</p>	
<p>禁止行為・取消しルール 考え方に賛成である。消費者が誤認した場合早期の取消権を認めるべきである。また、消費者の苦情が多いことから勧誘時の禁止行為を幅広く定めることが重要である。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	
<p>意見1-3-5: 取消権を付与する場合には、立証責任は利用者にあることを明記すべき。</p>	
<p>仮に電気通信事業法において不実告知等違反に関する取消権を付与する場合には、消費者契約法及び特定商取引法と同様に、取消権の行使にあたっての立証責任は利用者にあることを明記していただくべきと考えます。</p>	<p>立証責任については、民事訴訟の一般原則に従うことが適切であると考えます。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: center;">【ワイモバイル株式会社】</p> <p>この場合の事実認定の在り方について、消費者契約法と同様、立証責任の所在は利用者側に帰するものと想定していますが、利用者と事業者の認識相違によるトラブルを避けるため、本報告書並びに法制化によるルール化において、これらの考え方を明示頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【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>意見 1-3-6：法人は取消権の付与の対象外とすべき。</p>	
<p>P 1 1</p> <p>加えて、法人の場合は消費者に比して契約締結までに慎重なプロセスを踏むと考えられ、特段の苦情も生じていないと考えられることから、本ルールにおいても消費者を対象とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【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>消費者の保護を目的とし、消費者からの苦情・相談の事例の分析を通じて検討された本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の内容を法人等との取引にまで適用することは不合理です。法人等との取引は、初期契約解除ルールを含む本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の対象外にすべきです。</p> <p style="text-align: center;">【KDD I 株式会社】（再掲）</p>	<p>禁止行為・取消ルールに係る法人の扱いについては、引き続き総務省において検討することが適当である。</p>
<p>意見 1-3-7：取消権の行使期間は、禁止行為等を認知することができると思われる合理的期間とすべき。</p>	
<p>取消権の行使期間については、電気通信サービスの契約において禁止行為違反等を認知すると考えられる常識的期間を踏まえた合理的期間とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【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>仮に、禁止行為・取消ルールを導入する場合には、期間については、禁止行為・取消ルールを導入する他の法令の規定を参考にしつつ、総務省において検討することが適当である。</p>
<p>意見 1-3-8：サービスの利活用の方法に関する説明が結果として顧客の利用方法と一致しなかったケースは不実告知には該当しないこととすべき。</p>	
<p>通信サービスは、様々なアプリケーション等の利活用による生活の質的改善や新たな利便性を発見するといった面でも、「実際に利用してみないと」わからない特性があると考えます。動機に関する不実告知を禁止する制度においては、例えば「タブレットにはモバイルルータが必須。」といった明らかな動機の不実は当然禁止すべきであると考えておりますが、一方で、お客様ご自身が認識していないニーズを喚起するために利活用方法の説明を行うことは、サービスの特性上不可欠と言えることから、利活用方法の説明が結果として個別のお客様の実利用方法と一致しなかったケースは不実告知にあたらぬこととしていただきますようお願いいたします。</p>	<p>不実告知は事実と異なることを告げることであり、ご指摘のケースについては、サービスの利活用の方法に関する説明について、事実と異なることを告げているかにより、判断することが適当であると考えます。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
【UQコミュニケーションズ株式会社】	
<p>意見 1-3-9：禁止行為の該当予見性を確保するため、事業者の自主基準等により、十分な説明を果たしたと言える具体的な説明事項等を例示することが必要。また、消費者保護の観点から、禁止行為・取消ルールを販売形態を問わずに導入することが重要。</p>	
<p>■ 3. 1 本項の趣旨に賛同しますが、本項が制度化される場合には、消費者保護の観点から、禁止行為の該当予見性を確保するため、事業者が十分な説明を果たしたとされる具体的な説明事項等について、事業者が定める自主基準等による具体的な例示を認めることが必要と存じます。</p> <p>また、過度の勧誘行為が横行していると考えられる量販店等での販売実態を考慮し、消費者保護の観点から、特に「販売形態にかかわらず」との点は重要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>制度化に当たっては、総務省がガイドライン等で例示し、予見可能性を高めることが適当である。また、仮に、禁止行為・取消ルールを導入する場合には、販売形態を問わずに導入することが適当であると考えます。</p>
<p>意見 1-3-10：取消の申出後の対応期限を決めるべき。事業者側においても対応についての証拠を残すべき。</p>	
<p>電気通信サービスの技術革新の進展が早いことにより、契約締結時点には不実告知等に該当したものが、後に不実等ではなくなる場合もあり得ることから、取消申し出後の対応期限を決めるなど早急に契約関係の解消を図るべき。事業者でマニュアル化した接客対応法があれば、手続に従った対応をしたかどうか事業者側でも証拠を残すべきと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきたい。</p>
<p>3. 2 初期契約解除ルール</p>	
<p>3. 2. 1. 導入の必要性</p>	
<p>意見 1-3-11：初期契約解除ルールの導入に賛成。</p>	
<p>携帯電話等販売時のトラブルに対する電話会社の対応について。</p> <p>契約者と販売店の言い分が異なる場合、電話会社は客観的に契約者の年齢、購入目的、今までの使用実態等を考慮せず、販売店の言い分を一方向的に聞くことがあります。契約の解除権を認めない方向での改正では被害者はなくなれないと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。</p>
<p>また、契約時に短時間で全体を理解することは困難な場合が多いと思われるので、一定時間無条件で契約解除を伝えられる期間を設けるべきです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>意見 1-3-12：販売形態を問わずに初期契約解除ルールを導入すべき。</p>	
<p>電気通信サービスの特性を踏まえ、販売形態に依らず初期契約解除ルールを導入することが適当とされたことは評価できます。</p> <p>店舗販売の場合における端末等を初期契約解除ルールの対象外とすべきではありません。</p> <p>なお、消費者が、初期契約解除か SIM ロック解除かを選択できるような制度にすることも検討して下さい。</p> <p>「当面、SIM ロック解除等の推進の事業者の取組状況等を注視することとする」とされていますが、その取組の実効性が確認できるまでは、端末等に関しても初期契約解除ルールの対象とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。</p>
<p>電気通信サービスの特性を踏まえ、販売形態に依らず初期契約解除ルールを導入することが適当とされたことは評価できます。</p> <p>店舗販売の場合における端末等を初期契約解除ルールの対象外とすべきではありません。</p> <p>なお、消費者が、初期契約解除か SIM ロック解除かを選択できるような制度にすることも検討して下さい。</p> <p>「当面、SIM ロック解除等の推進の事業者の取組状況等を注視することとする」とされていますが、その取組の実効性が確認できるまでは、端末等に関しても初期契約解除ルールの対象とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費者団体連絡会】</p>	
<p>店舗販売の端末等の物品を解除ルールから除外することには反対です。契約解除を希望する場合は、無条件で購入時と同価格での買い取りをして下さい。現状では、端末と通信サービスとセットで販売されており、当然端末も解除の対象に含めるべきです。通信サービスのみ解約できても、使用できない端末のみが手元に残り、端末の料金を支払わなくてはならないのは、消費者救済にはつながりません。</p> <p>なお、消費者が、初期契約解除か SIM ロック解除かを選択できるような制度にすることも検討して下さい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	
<p>14 ページ 「そこで、～導入することが適当である。」</p> <p>ケーブルテレビ業界では、これまで自主的な取り組みにおいて、ケーブルテレビ業界の苦情件数の縮減に一定の成果をあげているところではありますが、利用者保護の観点から、通信サービスにおける競争激化や今後更に進むと考えられるサービスのバンドル化や高度化・複雑化を踏まえ、販売方法の不意打ち性やサービスの複雑性、利用者の熟慮期間等を考慮した販売形態やサービス形態を問わない初期契約解除ルールの趣旨に賛同します。但し、アップグレードやダウングレードといったサービスの変更契約は、利用者が既にサービスを利用しているこ</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>とが前提のため、初期契約解除ルールの趣旨であるサービスの複雑性や消費者の熟慮期間等の問題が解消されていることから、初期契約解除ルールの適用外との整理を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	
<p>初期契約解除ルールを、「販売形態によらずに導入することが適当である」との部分に賛成である。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 11 件</p>	
<p>意見 1-3-13：店舗販売及び通信販売は初期契約解除ルールの対象外とすべき（電話勧誘販売、訪問販売にのみ導入すべき）。</p>	
<p>販売形態について、不意打ち性がなく、利用者自らの意思で契約を締結する店舗販売、通信販売までを初期契約解除ルールの対象とすることの合理性に疑問を感じます。店舗での勧誘方法やweb 広告の勧誘表現については、説明義務および広告表示の問題であり、初期契約解除ルールの対象とすべきではないと考えます。また、初期契約解除ルールを導入するのであれば、行使可能期間については、特定商品取引法におけるクーリング・オフと同様に書面交付後 8 日間としていただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p>	<p>初期契約解除ルールは、契約の複雑性や使ってみなければ品質が分からないサービスの特性を踏まえて導入が求められるものであり、販売形態によらずに導入することが適当であると考えます。ただし、対象となる具体的なサービスについては引き続き総務省において検討することが必要である。</p>
<p>訪販、電話勧誘であれば、その不意打ち性から「消費者の意思が契約時点で不安定である」という趣旨が理解できますが、お客様自ら契約の意思を持って申し込みに来て頂いている店舗販売や通信販売においてもその対象とすることについては、強く反対致します。</p> <p>(中略)</p> <p>以上のように、①契約内容が複雑であるということ、②実際に利用しないとサービスの品質を十分に理解できない、ことを、一括りに電気通信サービスの特性とし、初期契約解除ルールの導入根拠とすることは、非常に早計な理論展開であると考えます。従いまして、初期契約解除ルールは、特商法と同様に、不意打ち性を根拠にした訪販・電話勧誘にのみ適用されるルールとして頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	
<p>当協会が 4 月 24 日に当研究会の消費者保護ルールの見直し・充実に関する WG で行った発表にありますように、販売購入形態別の苦情・相談は、電話勧誘、訪問販売が全体の約 8 割であることや、店舗販売において初期契約解除ルールを適用しているのは世界的にもみられないことから、初期契約解除ルールの導入は、まずは訪問販売と電話勧誘販売に限定されるべきです。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	

いただいた御意見

御意見に対する考え方

「販売形態によらずに導入することが適当である」とありますが、当該ルールは、利用者の混乱・ストレスを助長させ、苦情・相談件数が現状以上に増える可能性が高く、且つ、利用開始直後の利用者を保護するものであり、「端末の不具合・故障」、「契約期間拘束や解除料」、「請求料金」等の苦情・相談の多くは一定期間利用後に発生することが一般的であるため、本ルール導入による苦情・相談件数減少の効果はかなり限定的であることを懸念します。

我々は、店舗販売において、本ルールを導入した場合の利用者に与える影響や必要性に関する議論が不十分であるという認識から、本ルールの適用は、電話勧誘と訪問販売のみを対象とし、店舗販売については、関係者でしっかりとした議論をしたうえで、判断すべきであると考えます。

また、契約内容が複雑性であることを初期契約解除ルールの制度化によって解決するのではなく、対面販売のメリットを活かし、利用者毎の知識、経験、目的等に応じた店舗での適切、且つ、十分な説明により解決すべきであると考えます。

【株式会社ティーガイア】

P 1 4

「販売形態によらずに導入することが適当である」とありますが、当該ルールは、利用者の混乱・ストレスを助長させ、苦情・相談件数が現状以上に増える可能性が高く、且つ、利用開始直後の利用者を保護するものであり、「端末の不具合・故障」、「契約期間拘束や解除料」、「請求料金」等の苦情・相談の多くは一定期間利用後に発生することが一般的であるため、本ルール導入による苦情・相談件数減少の効果はかなり限定的であることを懸念します。

我々は、店舗販売において、本ルールを導入した場合の利用者に与える影響や必要性に関する議論が不十分であるという認識から、本ルールの適用は、電話勧誘と訪問販売のみを対象とし、店舗販売については、関係者でしっかりとした議論をしたうえで、判断すべきであると考えます。

P 1 5

本ルールの導入により、購入意思を持って来店したすべての利用者に対し、ルールの適用範囲・条件等制度に関する様々な事項を網羅的に説明する義務が生じ、説明時間が一層延長される懸念があります。

受付時の長時間にわたる説明は、利用者の理解度の更なる低下を招く一方、販売員の業務負荷・ストレスの増加に繋がり、離職率の上昇から人材不足に陥ることを懸念します。また、説明の長時間化等による労務コスト及び採用・教育コストの上昇は、販売代理店に経済的影響を与え、販売店の閉鎖等、利用者の利便性の低下に繋が

いただいた御意見

御意見に対する考え方

ることを懸念します。

P 1 6

端末等の物品を除外するだけでは、上記「3.2.1」、「3.2.2」で述べさせていただきました問題を解決することはできず、我々は、店舗販売においては、電気通信サービスに係る制度化は、端末等の物品と同様に現時点で行わないことを要望します。

【携帯電話販売代理店団体設立準備会】

店頭販売への初期契約解除ルール導入は、利用者の混乱や利便性低下を招き、新たな苦情・相談の増加を懸念すると同時に、販売代理店及び本業界の事業環境に大きな影響を及ぼすものであることから、その適用範囲を電話勧誘販売、訪問販売のみとし、店頭販売については適用除外とする事が適当であると考えます。

本制度検討の主な目的は、商品やサービスの利用開始直後に契約から離脱しやすくすることで消費者を保護するものです。しかし、販売代理店及び通信事業者が認識している消費者からの苦情・相談内容の代表的なものは、①契約の期間拘束中及び自動更新後の解約に伴う違約金問題、②端末の不具合・故障・修理によるもの、③料金プラン、追加サービス等の複雑性・理解不足によるもの等で、利用開始直後に契約から離脱することで解消されるものはごく一部であり、消費者からの苦情・相談を減らす効果は限定的であると考えます。

携帯電話サービスの契約には契約当事者の異なる複数の契約が伴うため、本制度適用対象範囲を特定することが複雑となり、説明事項の増加と長時間化を生み、利用者の新たな混乱とストレス増加を誘発する事が想定されます。本制度が店頭販売にも導入された場合、購入意思を持って来店された全ての利用者に対して、適用範囲・条件等制度に関する様々な事項を網羅的に説明する必要性が生じ、販売員は接客時間を一層延長して説明責任を全うする義務が生じます。これらは販売員の更なる業務負荷・ストレスの増加に繋がり、離職率の上昇を誘引するのではないかと危惧しております。また、一般的にクーリングオフは、マルチ商法等をイメージさせてしまい、業界イメージの悪化により販売員の就業意欲は低下し、新規採用への悪影響も生じ、当業界の雇用環境の深刻な悪化を招く恐れがあると考えます。販売店の採用・教育コストの上昇やそもそもの販売員確保ができなくなる等、本制度の店頭適用による影響は非常に大きく、これらに起因し販売代理店の廃業なども懸念されます。結果、地域のインフラ的な位置付けにある対面販売店の減少や販売員不足により利用者にとっての利便性が今後著しく低下していくことは望ましくありません。ゆえに店頭販売に本制度を適用する事は適当ではないと考えます。

【株式会社ベルパーク】

初期契約解除ルールを導入することにより、むしろ苦情・相談が増加することを懸念します。消費者側からの

いただいた御意見

御意見に対する考え方

視点で考えた場合、契約解除において端末などの物品は対象外であることによる混乱や、説明時間および待ち時間の増加などによるお客様のストレス増大も懸念します。

一方、販売代理店側と致しましては、説明すべき事項の増加・複雑化に伴い、説明の長時間化でお客様のみならずスタッフも負担増となりサービスの低下に繋がります。現在でもストレスの多い接客業務において、離職率の増加なども懸念致します。解約を求める苦情・相談の内、契約初期に解約の必要性を感じる場合の多くは、回線の接続スピードなどの問題ですが、これに対しては通信事業者がいわゆる試用サービスの導入を検討中であり、このサービスの導入によりかなりの部分が解決されると考えております。その他の理由で解約を求める場合は、一定期間経過した後の請求金額の問題や端末の使い勝手の問題などであり、契約後数日間で解約の必要性を感じる問題ではないと考えます。

【兼松コミュニケーションズ株式会社】

P 1 4

「販売形態によらずに導入することが適当である」とあるが、本ルール店頭販売における制度化は、利用者の混乱・ストレスを助長させ、苦情・相談件数が現状以上に増えると思われる。まず「契約期間拘束や解除料」「請求料金」等の苦情・相談の多くは一定期間の利用後に発生することが一般的であるため、本ルールの制度化による苦情・相談件数減少の効果はかなり限定的である。我々は、店頭販売において、本ルールが制度化した場合の利用者に与える影響や必要性に関する議論が不十分であるという認識から、本ルールの制度化は電話勧誘と訪問販売のみを対象とし、店舗販売については、関係者でしっかりと議論をしたうえで、判断すべきであるとする。

P 1 5

本ルールの制度化により、店頭販売において、つまり購入意思を持って来店したすべての利用者に対してでも、ルールの適用範囲・条件等制度に関する様々な事項を網羅的に説明する義務が生じ、説明時間が一層延長される。主要事業者による試用サービスの実施により、電波事情、通信速度等のサービスの品質の確認後に契約を締結することが可能となり、これらを要因とする契約後の苦情・相談は削減されるものと考えられる。契約内容が複雑であることは「説明義務のあり方」の努力で解決すべきと考える。端末等の物品を除外するだけでは、上記 3.2.1、3.2.2 で述べた問題を解決することは出来ず、我々は、店頭販売における電気通信サービスの初期契約解除ルールの制度化は、端末等の物品と同様に現時点では行わないことを要望する。

【コネクシオ株式会社】

いただいた御意見

御意見に対する考え方

消費者保護ルールとしていかなる販売形態においても初期契約解除ルールが適用されることに反対するものではございませんが、店頭販売については次の理由からその適用に反対の意見であります。

第1点はお客様・店頭現場の混乱とお客様の時間的・精神的なご負担の増加の点です。もとよりお客様は店頭で購入の意思を持って来店されており、多岐にわたる商品・サービスやその利用方法だけでなく、不正契約防止等の犯罪抑止についても心がけ、丁寧なご説明による接客を日々実践しています。そのために従来より長時間に亘る接客を経て、お客様との共通認識と信頼関係の下ご契約をさせて頂いており、この点は明らかに電話勧誘や訪問販売とはその態様を異にしています。ここに店頭販売へ同ルールが適用されますと、ご来店された全てのお客様に対して、適用範囲・条件等の同ルールに関する様々な事項に対し網羅的にご説明を全うする義務が生じ、お客様の混乱を招き、ひいては苦情・相談が増える恐れがあります。

第2点として、消費者からの苦情・相談を減らすための手段・方法として、同ルールの店頭販売への適用による効果はきわめて限定的である点です。初期契約解除ルールは、一般的に商品やサービスの利用開始直後に契約から離脱しやすくすることで消費者を保護するものであると理解しています。現在ご指摘の苦情・相談は寧ろ一定期間利用してから生じるものが多く、例えば契約の期間拘束や解除料についても、契約期間満了後やMNPの際に苦情が発生し、料金プラン等についても、料金請求時や引き落とし時に発生することが一般的であります。同ルールの店頭販売への導入により、前項のとおり接客が長時間化することで、逆にお客様への説明に対する理解度にも影響しかねない状況を併せ考えますと、問題解決に有効な方法であると言えます。

当社等主としてショップ店頭でお客様と日々接し販売に携わる代理店は、事業者と連携し、消費者目線での販売施策を立案・実行してゆくことで、契約初期解除ルール導入の目的である苦情・相談を減少させることが可能であると確信しております。同ルールの店頭販売への導入は、店舗側の従業員についても業務負荷の著しい増加に繋がり、当業界の雇用環境の深刻な悪化を招く恐れがありますことを最後に申し添えます。

【アイ・ティー・エックス株式会社】

携帯電話サービスに係る契約について、販売形態によらず初期契約解除ルールを導入としておりますが、店頭販売については本ルールを導入すべきでないと考えます。理由は次のとおりです。

①PAIO-NET及び販売代理店として認識している苦情・相談内容は、利用開始後に契約から離脱することで解消されるものは一部であることから、初期契約解除ルールの効果は極めて限定的であるため。

②携帯電話サービスに係る契約は、契約当事者の異なる複数の契約が伴うことから、初期契約解除ルールの対象となる契約を特定することが複雑となり、店頭での説明事項増加と長時間化を生み、利用者の新たな混乱等を

いただいた御意見

御意見に対する考え方

与えるだけではなく、一部の利用者の消費者保護コストが制度を必要としない多数の利用者に転化されることによる不平等性の問題を発生させるため。

③携帯電話販売員は、利用者への丁寧かつ長時間にわたる説明・接客を行い、スマートフォン等の新機種・新サービス・新機能の追加への対応だけではなく、不正契約防止法等の犯罪抑止を常に心がけた業務を遂行しております。店頭販売への初期契約解除ルールが導入された場合、購入意思をもって来店された全ての利用者に対して、適用範囲・条件等制度に関する様々な事項を網羅的に説明する必要が生じ、接客時間を一層延長して説明責任を全うする義務が生じます。これらは、販売員の更なる業務負荷・ストレスの増加に繋がり、現状でも高い離職率をさらに上昇させることになるため。

【MXモバイルリング株式会社】

初期契約ルールの店頭販売における導入は、契約者に対する更なる説明事項の増加と長時間化を生み、利用者の混乱や利便性の低下を招き、新たな苦情・相談を増加させる懸念があります。また、PIO-NET 及び販売代理店が認識している苦情・相談は利用開始直後に発生しているものではなく、本ルール導入による効果はあまりないと考えます。

一方販売店スタッフにおいても、説明・接客時間の延長が必要となり、業務負荷・ストレスの増加に繋がり、高い離職率の更なる上昇を招き、雇用環境の深刻な悪化をとおし、販売代理店の廃業まで懸念されます。よって、店舗販売においての本ルールの適用を見送るべきと考えます。

【株式会社富士通パーソナルズ】

今回、初期契約解除ルールを導入する理由は、

1. 不意打ち性があること
2. 契約内容が複雑で契約時に十分理解できないこと

3. 役務の品質が使ってみないと分からないことの3点であり、1.の不意打ち性のある販売形態である電話勧誘と訪問販売に初期契約解除ルールを適用することは賛成ですが、店頭においては端末の販売に平均1時間以上時間をかけており、不意打ち性がないことは研究会の議論の中でも合意済と思います。(9月11日、第10回ワーキンググループにおける齋藤先生、森先生のご発言。) 2.の複雑性については「説明義務の在り方」の努力で解決すべきであり、初期契約解除ルールを導入したところで苦情の根本的な解決は行えているとは言えません。3.の使ってみなければ分からないという点については既に試用サービスを行ってこの種のクレーム(契約当初での解約希望)が殆どないというUQコミュニケーションズ株式会社の例もありますので、法律を改正する前にま

いただいた御意見

御意見に対する考え方

ず試用サービスの導入で解決を図るべきであり、電気通信事業者に施策の実施を促すべきと考えます。以上3点を踏まえ、初期契約解除ルールに店頭を含めることには反対です。また消費者保護の観点からのいわゆるセーフティネット的な救済策としての役割であれば、「3.1の禁止行為・取消ルール」の導入と電話勧誘と訪問販売への初期契約解除ルールの適用とでその役目は十分に果たせるものと思います。

また消費者保護の観点からのいわゆるセーフティネット的な救済策としての役割であれば、「3.1の禁止行為・取消ルール」の導入と電話勧誘と訪問販売への初期契約解除ルールの適用とでその役目は十分に果たせるものと思います。

【株式会社TDモバイル】

<3.2.1.2.>、<3.2.2.2.>、<3.2.5.2.>

消費者が行う一般的な取引においては、契約初期の一方的な解除権が導入されていないにもかかわらず、電気通信分野において初期契約解除ルールを導入することは、事業者・販売店・消費者に新たな混乱を招く等、大きなデメリットがあるので導入すべきではないと考えます。

弊社は、「実際に利用しないと電気通信サービスの品質を十分に把握できない」といった指摘を踏まえ契約前にエリア確認等が可能な「試用サービス」の提供及び2年契約プランにおける「契約更新案内の強化」「契約更新時における解約金がかからない期間の延長」を検討しております。また、電気通信事業者協会においては苦情相談体制を構築することで、より一層の苦情・相談件数の削減につながるよう検討を行っており、これら自主的な取組を確実に実施することで消費者の苦情相談を減少させていく考えでおります。

仮に、本ルールを回線契約に適用するとした場合でも、端末の取扱いについてお客様の理解を得られないことから、お客様の混乱や負担が懸念されるとともに、短い期間で解約される方が増加した場合には、端末価格等への影響が懸念されることです。また、本制度の名称は「初期契約解除ルール」となりましたが、これまでの報道等により「クーリングオフ」という言葉が浸透しておりますので、その言葉を巧みに使った悪用や犯罪利用の懸念もあります。従って店舗販売・通信販売へ本制度は導入すべきではないと考えております。

【株式会社NTTドコモ】

本報告書（案）において提言されている初期契約解除ルールは、電気通信事業者に過失がなかったとしても、理由を問わず、消費者が一方的に契約を解除することができるものであり、このルールが広範囲に適用されれば、取引の安定性は著しく損なわれます。

当社は、携帯電話サービスの店舗販売に初期契約解除ルールを全面的に導入することには強く反対します。例

いただいた御意見

御意見に対する考え方

例えばスマートフォンを利用した経験のある消費者が新たにスマートフォンを契約するなど契約内容を理解していると考えられる場合、サービスの品質を確認することができる試用サービスが提供されている場合、且つ消費者が自らの意思で来店したうえで契約を締結した場合には、初期契約解除ルールが適用されるべきではありません。

【KDDI株式会社】

初期契約解除ルールに限らず、ルールの適用はその必要性が十分に認められる範囲、効果が明確に期待される範囲に限定し、規制の最小化を図るべきと考えます。その意味では、店舗販売や通信販売においては、苦情発生要因が当該ルールによって解消されるか否か等の検討が不十分であり、ルールの導入によって苦情が減少するという明確な因果関係が示されていない認識です。具体的には、弊社においては、携帯電話サービスに関し、店舗における苦情等で初期契約解除により救済できる割合は一部に過ぎないと分析しており、加えて、店舗販売が主である携帯電話事業者の行政あっせん件数自体も直近では減少傾向であると認識しています。

本報告書案においては、電気通信サービスの基本的な特性を踏まえ、販売形態によらずに初期契約解除ルールを導入することが適当とされていますが、「実際に利用しないとサービスの品質を十分に把握できない」との性質は必ずしも電気通信サービスに限ったものでなく、上記に示すような効果の程度も不確かであることを踏まえ、当該ルールの導入は訪問販売・電話勧誘販売に限定することが適当と考えます。なお、仮に初期契約解除ルールを販売形態によらずに導入するとなれば、制度の導入等にかかる業界の負担に加え、説明時間の増加等に伴う消費者・販売店の負担が甚大となり、制度の副作用による業界の混乱や消費者便益への悪影響が生じる可能性が極めて高いと考えます。

また、「特定商取引に関する法律」等との整合から見ても、店舗における初期契約解除ルールは、その対象範囲（回線契約、端末、端末アクセサリ、パソコン等役務と紐づかないセット購入品のいずれか）等利用者にとって複雑な制度内容となり、販売店における混乱や利用者による新たな苦情を招く要因となる懸念も想定されることです。

加えて、認定電気通信事業者は電気通信事業法第121条によって役務提供義務を負っており、正当な理由がなければ役務提供を拒むことができないことから、初期契約解除を繰り返し、徒に販売店の負担を増加させるような問題のある利用者に対しても、当該ルールが利用者の正当な権利として設けられる以上、事業者は役務提供を拒むことができず業務上の支障を来すといった問題も生じ得ます。

【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】

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>サービス品質について、利用しないと把握できないとされる点については、電気通信事業者の自主的取り組みとしてお試しサービスの導入を検討していること、また契約内容が十分理解できないとされる点については、「報告書（案）」に記載されているサービス説明の改善に向けた各種取り組みについて対応を検討していくことが見込まれるため、今後の取り組みの浸透により利用者の理解が深まることが期待できるものと考えます。一方で、初期契約解除ルールを導入する場合における懸念事項としては、特に対面販売について、購入の意思をもって店舗に来店していること、説明時間の冗長化や複雑化により却って利用者の混乱を招くことが想定され、本質的な課題解決の手段とはならないものと考えられます。利用者のサービス理解向上や苦情削減については、販売形態ごとの特性によって最適な取り組みがあるものと考えており、対面販売については、お試しサービスの導入やサービス説明の創意工夫が利用者の理解向上に資するものと考えます。従って、対面販売については、初期契約解除ルールの対象外としていただくことが適当であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ワイモバイル株式会社】</p>	
意見 1-3-14：顧客が自らの意思に基づき事業者等に申し込む場合（116、Web116、家電量販店）は、初期契約解除ルールの対象外とすべき。	
<ul style="list-style-type: none"> ・初期契約解除ルールを導入する場合には、以下2点については、特定商取引法が定めている内容と同程度とすべきと考えます。 ・お客様自らの意思に基づき事業者等に申し込まれる場合（当社の場合、116・Web116・家電量販店）は、アウトバウンド的な勧誘を行っていないこと、契約締結の意思が不安定でないことから、初期契約解除ルールの対象外とすべきと考えます。 <p style="text-align: right;">【東日本電信電話株式会社】</p>	<p>初期契約解除ルールは、契約の複雑性や使ってみなければ品質が分からないサービスの特性を踏まえて導入が求められるものであり、販売形態によらずに導入することが適当であると考えます。ただし、対象となる具体的なサービスについては引き続き総務省において検討することが必要である。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・初期契約解除ルールを導入する場合には、以下2点については、特定商取引法が定めている内容と同程度とすべきと考えます。 ・お客様自らの意思に基づき事業者等に申し込まれる場合（当社の場合、116・Web・家電量販店）は、アウトバウンド的な勧誘を行っていないこと、契約締結の意思が不安定でないことから、初期契約解除ルールの対象外とすべきと考えます。 <p style="text-align: right;">【西日本電信電話株式会社】</p>	
意見 1-3-15：店舗販売及び通信販売については、不意打ち性は無く、その観点からは初期契約解除ルールの導入を認めるべきではない。契約内容の複雑性については、重要事項の説明に加えて契約内容の	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>一覧表記等の充実により解決すべきである。さらに、適合性の原則を踏まえた説明義務や、不実告知・不利益事実の不告知の禁止で対応が可能。店舗販売及び通信販売に初期契約解除ルールの導入の必要性が認められ得るのは、実際に利用しないと品質を十分に把握できないという側面からであり、固定系通信ではその必要はなく、モバイル通信に限るべき。</p>	
<p>P 1 0 不意打ち性の観点からは、電気通信サービスの種類に拘わらず、通信販売、店舗販売については、初期契約解除ルールの対象とすべきではないと考える。</p> <p>通信販売、店舗販売であっても、契約内容の複雑性については、重要事項の説明に加えて契約内容の一覧表記等の充実により解決すべきであり、初期契約解除ルールの対象とすべき理由が無い。</p> <p>通信販売、店舗販売において唯一、初期契約解除ルールの導入の必要性が認められ得るのは、「実際に利用しないと電気通信サービスの品質を十分に把握できないという側面」であるが、固定系通信では、その必要は無く、仮に初期契約解除ルールを導入するとしてもモバイル通信に限るべきである。</p> <p>P 1 4 不意打ち性、契約内容の複雑性、使用開始前の通信品質の把握が困難という3つの問題が、販売形態と電気通信サービスの種別によらず共通しているとの前提での結論は誤りである。不意打ち性のある、訪問販売、電話勧誘販売については、特定商取引と同様に、初期契約解除を認めることはやむを得ないと考える。ただし、FTTH、CATVのインターネット接続サービスの工事前キャンセルは、電話勧誘販売および訪問販売については、営業自主基準において現在も応ずるものとしており、法制化するとしても工事前の解除のみを認めるべきである。</p> <p>通信販売と店頭販売については、不意打ち性は無く、その観点での初期契約解除を認めるべきでない。店頭における「不意打ち」については、契約内容の複雑性に起因するものであれば、重要事項の説明に加えて契約内容の一覧表記等の充実により解決すべきであり、さらに適合性の原則や、不実告知・不利益事実の不告知の規制で足りる。</p> <p>通信販売、店舗販売において唯一、初期契約解除ルールの導入の必要性が認められ得るのは、「実際に利用しないと電気通信サービスの品質を十分に把握できないという側面」であるが、固定系通信では、その必要は無く、モバイル通信に限るべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>契約内容の複雑性に起因する利用者からの苦情・相談の状況などを踏まえると、事業者による自主的な取組では限界にきていると考えられ、適合性の原則、書面交付、初期契約解除ルール等を導入することにより制度的かつ総合的に消費者保護ルールの整備を図ることが適当である。</p>
<p>意見 1-3-16 : 工事が必要なサービスの「異なる取扱い」について公の場で議論し、内容を明確にすべき。FTTH</p>	

いただいた御意見

御意見に対する考え方

サービスについては、不意打ち性のある電話勧誘販売及び訪問販売のみを初期契約解除の対象とすべき、又は、初期契約ルール導入の是非も含めての検討が必要。

P 1 4

特定商取引法におけるいわゆるクーリングオフ制度の導入目的に鑑み、FTTH サービスに関しては、不意打ち性のある販売（電話勧誘、訪問販売）のみを対象とすることが適当と考えます。

・前述のとおり、FTTH サービスは無線系サービスと異なり、「実際に利用してみないと契約対象となるサービスの品質が分からない」には該当しないと考えます。

・また、店舗等のお客さまが能動的にお申込みをされる場合には、対面での説明が可能で、不意打ち性もないことから、導入の必要性は薄いものと考えます。加えて、取引形態別の苦情・相談の内訳（参考資料9）によれば、FTTH サービスに対する苦情は7割以上が不意打ち性のある販売（電話勧誘・訪問販売）によるものとあります。工事が必要となるサービスについては、異なる取り扱いをする点に賛同します。

しかし、「異なる取り扱い」の詳細が不明確であるため、公の場での議論にて、内容を明確にさせていただくことを要望します。

【九州通信ネットワーク株式会社】

FTTH 等の工事が必要となるサービスへの初期契約解除ルールの導入については、「異なる取扱いを検討することが適当」とされておりますが、「異なる取扱い」のあり方・具体的な内容については、これまでに十分に議論がなされていないため、制度設計にあたっては、公の場であらためて詳細検討すべきと考えます。

なお、詳細な検討にあたっては、少なくとも次の点に着目することが必要と考えます。

・次の点を踏まえると、固定通信はモバイル通信に比べて根本的な特性や品質が異なるため（下表参照）、「実際に利用しないとサービスの品質が分からない」ことを理由とした本ルール導入の是非も含めて、詳細な検討が必要ではないか。

➤ モバイル通信では通信事業者が①ISP 機能、②アクセス回線、③端末を一体で提供していることが一般的である一方、固定通信については、品質を左右する①～③の機能を原則として別々の事業者が提供もしくは利用者が自ら用意しています。このため、利用者が自ら用意する端末が通信速度の低下要因である場合において、初期契約解除ルールを利用して、他社サービスに乗り換えたとしても、問題は解決しない場合が想定されます。このような場合には、利用者と事業者の双方に不利益をもたらすこととなります。

➤ 固定通信は、モバイル通信と比較して通信品質は安定していること、またモバイル通信のように具体的な

FTTH サービスは、複数の主体と契約が行われそれぞれの契約の拘束期間が異なる場合や、工事費の支払いの仕組みが複雑となっている場合等、契約内容が複雑であり十分に理解することが困難な場合があると認められる。なお、工事が必要となるサービスについては、工事費の負担等に関し、総務省において異なる取扱いを検討することが適当である。

いただいた御意見

御意見に対する考え方

サービスエリアが事前に把握できないといった問題がないこと等から、両者を同列に扱うべきでないと考えます。

- ・ 仮に、工事着手日以降に初期契約解除が認められる場合、事業者は初期契約解除ルールの濫用を防止するため、次のような対策を実施せざるを得ず、結果として消費者の不利益・苦情の増加につながり、ひいてはFTTHの普及を阻害することになるのではないかと考えます。
 - 約款の標準工事費とは異なる、開通工事に係る実費の負担を求める
 - 開通工事実費の回収を確実なものとする措置を講じる（例えば、工事費の前支払い制の導入、もしくは、支払口座情報の登録完了後の工事着手とする段取りに変更する）

また、FTTHの開通工事費以外にも例えば、次のような様々な費用が発生し、仮に回収ができなければ、事業者の収支へ多大な影響を及ぼす可能性があることから、制度設計にあたっては透明かつ慎重な検討が必要と考えます。

＜例＞ 標準外の追加工事費、初期設定サポート費、契約事務手数料、電話番号割当手数料、
 契約解除後の現状復帰費 等

表. 固定通信とモバイル通信における特性・品質の違い

	品質低下の原因究明	アクセス回線の品質
固定通信	ISP機能、アクセス回線を別々の事業者が提供する機会が多く、端末は利用者が自ら用意するため、品質低下時の原因を事業者のみで特定することは容易でない	利用者が雑音の少ない通信媒体（光ファイバ、銅線等）を占有できるため、高い通信品質を維持（低遅延、低い誤り率等）できることから、最大通信速度と実効速度の間の乖離は比較的小さく、ばらつきも小さくなる傾向にある
モバイル通信	ISP機能、アクセス回線、端末を一事業者が一体提供していることが一般的であり、品質低下時の原因を一事業者で特定しやすい	多数の利用者が雑音の多い通信媒体（空間）を同一セル（一つの基地局がカバーするエリア）内で共用するため、固定通信に比べて、通信品質が不安定（大きな遅延、高い誤り率等）になりやすく、最大通信速度と実効速度の間の乖離は比較的大きくなり、ばらつきも大きくなる傾向にある

いただいた御意見	御意見に対する考え方
【株式会社ケイ・オプティコム】	
<p>意見 1-3-17：店頭における強引な勧誘には、迷惑勧誘の禁止及び禁止行為があった場合の取消ルール等に対応すべき。</p>	
<p>店頭においても強引な勧誘が行われる場合がある、との一部指摘もありますが、そのような事例に対しては、迷惑勧誘の禁止、及び禁止行為による取消ルール等に対応すべきものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>ご指摘の事例に対しては、一定行為の禁止、取消ルールの整備、初期契約解除ルールの導入等がそれぞれ一定の効果があるものと考えられ、総合的に勘案し制度化を進めることが適当である。</p>
<p>意見 1-3-18：契約内容が複雑であることや使ってみなければサービスの品質を十分に把握できないということについて、ベストエフォート型であっても固定型サービスと無線系サービスでその程度が大きく異なり、事業者ごとのネットワーク設計や採用する通信規格によっても通信品質は異なる。契約内容もサービスごと、事業者ごとに異なる。技術革新により品質が向上する可能性もあり、事業者の取組によりサービス品質が確認されたり、契約内容がシンプル化される可能性もある。</p>	
<p>なお、初期契約解除ルールの導入の必要性について、「契約内容が複雑であることや使ってみなければサービスの品質を十分に把握できない」ということを電気通信サービスの特性として、立法根拠としていますが、電気通信サービスにはギャランティー型のものであれば、ベストエフォート型であっても固定系サービスと、電波特性として、建物や天候等の外的環境により刻々と通信環境が変化してしまう無線系サービスとでは、その程度が大きく異なります。さらに、事業者ごとのネットワーク設計や、採用する通信規格などによっても通信品質は変わってきます。</p> <p>契約内容についても、電気通信サービスは、様々な事業者から様々な種類のサービスが提供されており、その契約内容はサービスによっても、また事業者によっても異なります。</p> <p>さらに、日進月歩の技術革新が進む電気通信業界においては、将来的に、技術革新により品質が向上する可能性もあります。事業者の取組みによりサービス品質を確認する機会が提供されたり、契約内容がよりシンプル化される可能性もあります。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>事業者の取組によりサービスの品質が確認されることや、契約内容がシンプルになることは望ましいものとする。</p>
<p>意見 1-3-19：初期契約解除ルールが導入された場合、そのコストがルールを利用しない消費者に転嫁されることとなる。過度な消費者保護ルールは、多くの消費者にとって不利益なものとなる可能性があ</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>るため、さらに慎重な議論をすべき。</p>	
<p>この初期契約解除ルールの導入により、各事業者にとって多くのコスト増となることが想定されますが、そのコストは最終的に、初期契約解除ルールを利用しなかったお客様にご負担頂くこととなります。そのような観点からも、過度な消費者保護ルールは、多くの消費者にとって不利益なものになる可能性があると考えますので、導入の必要性については、さらに慎重な議論をして頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>平成 25 年 9 月に公表された「CS 適正化イニシアティブ」において、利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にあることからすれば、自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、制度的な対応の検討に着手すべきとされており、その後の苦情・相談の状況を踏まえると、制度的かつ総合的に消費者保護ルールの整備を図ることが適当である。</p>
<p>意見 1-3-20：利用してみなければ品質を十分に把握できないサービスは、電気通信サービスだけにとどまらないため、これを理由として初期契約解除ルールを導入することは合理的でない。また、通信速度がベストエフォートであることを初期契約解除ルールの導入の根拠にしているが、「ベストエフォート」の定義が不明確である。</p>	
<p>「実際に利用してみないと品質がわからない」ものや、「利用者が契約締結時点でサービスの品質を完全に理解することができない」サービスは電気通信サービスだけにとどまりません。例えば、自動車における燃費性能や快適性、住宅の性能、音響機器や家電製品の性能や使いやすさ、航空機や列車、高速道路の快適性、有料放送の品質等、金額や分野に依らず多くのものやサービスが存在しています。これらのとおり、国民の多くが購入し、生活に欠かせないものであるにもかかわらず、電気通信サービスのみが上記理由をもって契約当初での解除の対象とされることには合理的理由がありません。</p> <p>また、固定型サービスのうち、FTTH インターネット接続サービスや ADSL 接続サービスについては、多くの場合速度は保障されていないものの、通常速度についての問題は生じておらず、広告表示自主基準においても説明され、重要事項として契約時にも説明がされていることから、必ずしも個別事例における状況が事前に把握できないということはないと考えます。</p> <p>加えて、本案では通信速度がベストエフォート型であることを根拠としているものの、ここでいう「ベストエフォート」の定義が不明確です。仮に、「サービスの提供品質が保証されていないこと」をベストエフォートとするのであれば、例えば、固定電話サービスや専用線サービス、緊急通報等、多くの通信サービスも通信品質に</p>	<p>電気通信サービスにおいて初期契約解除ルール導入の検討を行う背景には、利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にあることや、そのうち一定割合が契約解除を希望していることがある。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>おけるベストエフォートに該当しており、FTTH などのみを指定するのは不適當です。そもそも、顧客に提供されるサービスの品質は通信速度のみではないにもかかわらず、通信速度のみをとりあげ、ベストエフォート型という曖昧な定義によって制度化するのは適切でないと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>意見 1-3-21：電話勧誘販売及び訪問販売については、特定商取引法と同様の規律内容とすべき。</p>	
<p>電気通信の契約は、1つのサービスでも、複数の事業者が関わるなど、契約関係が複雑になっています。販売方法が電話勧誘販売と訪問販売においては、電気通信事業法に特定商取引法と同じような規定にしてください。</p> <p style="text-align: center;">【NPO 法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	<p>消費者保護ルールの充実・見直しは、電気通信サービスの特性を踏まえたものであり、他法令の規定も参考にしつつ、総務省において具体的な制度化を進めるべきである。</p>
<p>訪問販売、電話勧誘販売に於いては、特定商取引法に関する法律の適用除外を廃止してほしい。不意打ち的な勧誘により消費者は商品、サービスの内容を十分理解しないまま契約締結に至っている場合が多い。電気通信サービスに関わる契約も特定商取引法と同じ規定を設けてほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 2 件</p>	
<p>意見 1-3-22：初期契約解除ルールの導入について、説明の長時間化が課題として挙げられているが、短時間で分かりやすい説明を行う方法もあるのではないか。</p>	
<p>初期契約解除ルールの導入に当たり、説明時間が長くなることが課題のひとつに挙げられているが、短時間で分かりやすい説明を行う方法として、例えば、タッチパネルに契約条件を入力すれば毎月の請求料金（通信料、パケット料）や解約月が一覧表示される端末を設置するなど、効率的に十分な理解が得られる方法が考えられるため、例示してはどうか。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	<p>利用者への説明時間が長くなり、利用者及び代理店双方の負担が重ならないよう、制度化に当たっては、総務省と関係事業者・団体等が連携し、簡便で、利用者にとって分かりやすい説明モデル等を検討することが考えられる。</p>
<p>利用者への説明時間が長くなり、利用者及び代理店双方の負担が重くなるのではないかと指摘もあった。 (意見)</p> <p>初期契約解除ルールの導入に当たり、説明時間が長くなることが課題のひとつに挙げられているが、短時間で分かりやすい説明を行う方法として、例えば、タッチパネルに契約条件を入力すれば毎月の請求料金（通信料、パケット料）や解約月が一覧表示される端末を設置するなど、効率的に十分な理解が得られる方法が考えられるため、例示してはどうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 3 件</p>	
<p>意見 1-3-23：現在発生している苦情の大半が大規模事業者に係るものであり、小規模事業者にとっては、初</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p data-bbox="320 156 1503 236">期契約解除ルールの導入に対応するためのコスト負担が過大となるため、初期契約解除ルールは、当面の間、一定の規模を有する事業者を対象とすべき。</p> <p data-bbox="120 252 1514 475">現行の規律に基づき契約者数を拡大させ経営基盤が安定している大規模事業者と、今後拡大が見込まれ未だ経営基盤が安定していないMVNOをはじめとした小規模事業者の間では、新たな制度への対応に必要なコストの負担能力が大きく異なることは明かです。初期契約解除ルールが、対象となるサービスを提供する事業者に一律的に課されることとなった場合、小規模事業者は制度対応にコストを捻出するために営業活動を縮小せざるを得なくなる可能性があり、消費者にとって多様な選択肢が失われることとなります。</p> <p data-bbox="120 491 1514 715">加えて、契約数シェアを踏まえれば、現在発生している苦情の大半が既存の大規模事業者に起因するものであることは明かであり、今後発生する小規模事業者の苦情は、一律的な制度の下ではなく、実態を踏まえた個々の対応を行えば十分解決が可能であると考えております。以上のことから、初期契約解除ルールを導入する場合には、当面の間、最終利用者へ直接役務提供を行うサービス市場において一定の規模を有する事業者を対象とすべきであると考えます。</p> <p data-bbox="1021 730 1496 762">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	<p data-bbox="1541 252 2136 379">利用者にとって、同一のサービスについての制度の適用が事業者の規模によって変わってくることは適当とは言えないと考える。</p>
<p data-bbox="91 786 1514 866">意見 1-3-24: 初期契約解除ルールの対象をトラブルの多い事業者や消費者保護に消極的な事業者に限定すべき。</p> <p data-bbox="120 882 1514 1010">全ての電気通信サービスを一律に初期契約解除ルールの対象とするのではなく、契約内容が複雑でないもの、実際に利用しなくてもサービスの品質が分かるもの、トラブルが少ないものについては、同ルールの対象外とする考え方に賛同します。</p> <p data-bbox="120 1026 1514 1297">これに加えて、全ての電気通信事業者に対して一律にルールを適用せず、規制対象をトラブルの多い事業者や消費者保護に後ろ向きな事業者に限定すべきと考えます。消費者保護に前向きで成果を挙げている、もしくは、トラブルの少ない事業者は消費者保護のために相応の負担をいとわず、お客様の声に耳を傾け、真摯に取り組んできたところです。そのような状況において、当該事業者に対してまで、トラブルの多い事業者等に課すべき負担と同様の負担を求めることは、不公平であると考えます。そのため、事業者間の公平性を確保するため、ルールの適用にあたっては、苦情相談の多寡に応じた措置についても検討すべきと考えます。</p> <p data-bbox="1104 1313 1496 1345">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	<p data-bbox="1541 882 2136 1106">研究会において、実際にトラブルが多発していること等による対象サービスの限定も考えられるのではないかと等の議論もあり、制度化に当たっては、これらの点も踏まえることが適当であると考えます。</p>
<p data-bbox="91 1369 1514 1449">意見 1-3-25: 初期契約解除ルールの導入に際しては、一律に同じ制度を適用することは望ましくなく、苦情・相談等の内容を分析し、サービスの内容・販売形態別に制度設計を行うべき。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>電気通信サービスには、携帯電話サービス、光ファイバーサービス等、様々なサービス、また多様な販売形態があるため、ルールを導入に際しては、一律同じ制度を適用することは望ましくないものと考えております。参考資料にある電気通信サービスに係る苦情等・相談内容を分析し、サービスの態様・販売形態別に初期契約解除ルールの制度設計が必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【フュージョン・コミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>契約の複雑性や使ってみなければ分からないサービスの特性を踏まえて導入が求められるものであり、販売形態によらずに導入することが適当であると考えます。</p> <p>ただし、対象となる具体的なサービスについては引き続き総務省において検討することが必要である。</p> <p>研究会においては、実際にトラブルが多発していること等による対象サービスの限定も考えられるのではないか等の議論もあり、制度化に当たっては、これらの点も踏まえることが適当であると考えます。</p>
<p>意見 1-3-26：工事が必要なサービスに係る「異なる取扱い」についての御意見（工事費や原状復帰について事業者負担とすべき、初期契約解除ルールの適用は工事開始前までとすべき、工事開始後の初期契約解除を認める場合は利用者への工事費等の請求を可能とすべき等）</p>	
<p>P14 「異なる取扱い」というのは、工事後の初期契約解除を認めた上で、初期契約解除の際の工事費の負担を全面的に利用者側とするのではなく、初期契約解除の意思表示の期間を工事開始以前とするという営業自主基準に基づく現行の運用を踏襲するものと、理解する。営業自主基準でこの方法を導入して3年経つが、その効果についての検証がまずなされ、その結果をもとに、工事着手後の解除を認めるか否か検討すべきである。</p> <p>P17 仮に使用後の初期契約解除を認める場合、費用請求の対象となるのが不当利得に該当するサービス利用料（基本料金、従量課金料金、オプション利用料金等）の従量制利用額や月額利用料の日割り計算額に限定されることがあってはならない。役務を提供するために事業者が実際に支出を行ったもの（契約手数料等）についても、事業者と利用者間の公平性やルールの濫用防止や観点等から等名目を問わず範囲に含めるべきあると考える。事業者側には工事費を始め、データベースへの入力等、利用料では賄いきれない経費が発生している。また、当該接続サービスの提供開始と同時に、キャリアへの仕入が発生する場合（特に、MVNOの契約手数料（初期費用、SIMパッケージ料金）については、MVNOはその実費をMNOに支払っており、MVNO事業者の負担となると事業に対する影響が大きい。）ためもあり、こうした出費について何等かの補償がなされないのであれば、結局は、</p>	<p>工事が必要となるサービスについては、工事費の負担等に関し、総務省において異なる取扱いを検討することが適当である。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>その損失は初期契約解除を申し出なかった消費者の負担となるため適当ではない。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	
<p>初期契約解除ルールを導入に当たり、工事費の負担や原状復帰については異なる取扱を検討するとされている。しかし、リフォーム工事等で特商法が適用される事案においては、事業者による原状復帰及び工事に要した費用負担が義務付けられているところであり、通信サービスも工事費や原状復帰について事業者負担とすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	
<p>また、工事が必要となるサービスが初期契約解除前にされた場合に費用の負担を利用者に課すことについては反対します。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	
<p>P14 サービスの利用を可能とするために工事が必要となるサービスについては(略)工事費の負担や現状復帰が必要となり、(略)異なる取り扱いを検討することが適当である等、の表記については特定商取引法のクーリング・オフの趣旨に反しており消費者保護の視点が後退している。</p> <p>・14ページ全体の考え方については、特定商取引法のクーリング・オフ制度と同等レベルの消費者保護規定を盛り込み制度化すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人北海道消費者協会】</p>	
<p>P14 考え方</p> <p>通信契約は難解で複雑であることから、内容をよく理解できないまま契約していることが多いうえ、電話勧誘時は担当者の説明に問題があるケースも見受けられます。電気通信事業法に特商法と同じ規定が必要と考えます。端末機器は電気通信サービス契約の関連商品と考えられ、契約が解除された場合は、併せて無条件で契約解除されるべきと考えます。また工事が必要なサービスで、契約解除の申し出前に工事が完了した場合、工事代金の消費者負担は反対です。特定商取引法と同等に原状回復についても事業者負担としていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他8件</p>	
<p>工事費が発生する場合、異なる取り扱いを検討(工事費を負担するか、対象から除外する方向)とありますが、契約内容を十分理解しないまま契約をしたために解約を希望するケースが相談事例に多くみられます。そうした消費者が救済されるようにして下さい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>工事が必要となるサービスは、工事費負担や原状復帰が必要となるため、当該費用については適切にお客様へ請求できるようにすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【東日本電信電話株式会社】</p>	
<p>また、お客様の負担を考慮すると、できれば工事着手前の解除のみを認めるルールとすることが望ましいと考えますが、工事が必要となるサービスは、工事費負担や原状復帰が必要となるため、初期契約解除ルールを導入する場合、当該費用については適切にお客様へ請求できるようにすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【西日本電信電話株式会社】</p>	
<p>また、サービス提供に関する工事は、交換設備系と端末系伝送設備系に大別されます。</p> <p>特に後者の設置工事は、人と物が確実に稼働するため費用の発生が明確であり、その負担の在り方が重要な課題になります。</p> <p>尚、初期契約解除がされた場合、その原状復帰を必須とするのではなく、それ以外の選択肢（利用者や事業者双方の負担を最少とする）も必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【フュージョン・コミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>工事が開始された後の初期契約解除ルール行使が認められた場合、工事費の負担や原状復帰が必要となることで利用者および事業者双方の費用負担が大きくなり、取引の安定性が損なわれることが懸念されます。工事が必要となるサービスに関する取扱いの検討に当たっては、契約申込から工事開始までの実情を調査し、実質的に熟慮期間の有無を確認された上で、工事不要なサービスとの間で衡平を欠くことのないように慎重に結論を出されることを要望いたします。</p> <p>工事開始後の初期契約解除ルールの行使を可能とするのであれば、利用者に工事費および原状回復費用の負担を求めるべきです。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p>	
<p>初期契約解除ルール 理由及び対策の考え方に賛成する。初期契約解除ルールを早期に制定されたい。ただし、工事を伴うサービスの初期解除条件については、慎重に検討されたい。工事を早期に終了させ、契約を確定させようとしたり、工事料金目当ての悪質な勧誘行為が横行することがあるため。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	
<p>利用者の不利益を解消するために、「電気通信サービスに対しても契約の内容やサービスの品質について納得できるまでの契約初期の間には、契約の拘束力から離脱する道を用意する」という考え方は、我々事業者にとつ</p>	

いただいた御意見

御意見に対する考え方

でも、真のお客さま志向の実現やお客さまとの信頼関係の醸成、ひいては電気通信市場の更なる発展にも通じるものと理解しています。

加えて、当社も手掛けるFTTHの場合、サービス提供にあたっては工事が必須であることから、“工事不要”で“即日利用可能”となるモバイル系サービスとは状況が大きく異なるため、報告書（案）のとおり“異なる取り扱い”とする点についても賛同いたします。

FTTHに対するこの“異なる取り扱い”に関しては、その適用のあり方によっては事業者のサービス提供可否判断水準を引き上げ、ひいては利用希望者がサービスを受けることが難しくなる可能性があります。事業者は利用者からの申込みにより実際に多額の支出（開通や原状復帰に伴い発生する工事費等）を伴うため、契約解除にあたって事業者が過大な負担を強いられる状況となれば、公平性やルール濫用抑制の観点からも問題があるものと考えます。この場合、事業者は利用者に費用の負担を求めざるを得ず、結果的に利用者の不利益・苦情の増加や、FTTHの発展を阻害することに繋がりがかねないという、本来の制度の主旨から逸脱するジレンマに陥ることも懸念されます。

このため、今後の制度設計にあたっては、上述の懸念にも留意しながら慎重にバランスをとっていただくことと合わせ、まずは、公の場で議論を尽くしていただけますよう強く要望いたします。

【株式会社STNet】

< 3. 2. 14 ページ「工事が開始された後に～費用負担が大きくなりうる。」 >

契約を元に戻す場合には、一定期間内であれば工事費用の減額や、無条件での復活など事業者間での取り決めが必要

【個人】

多額の工事費が発生するFTTHにおいては、初期契約解除について、サービス開始までに工事費のかからない他のサービスとは異なる取扱いの必要があると考えます。その上で、初期契約解除ルールが導入される場合においては、工事費や原状復帰費用について電気通信事業者等及び利用者における費用負担の明確化が必要と考えます。

また、初期契約解除ルールを悪用されることを踏まえた対応を明確にしておく必要があると考えます。

【株式会社エネルギー・コミュニケーションズ】

工事が必要となるサービスについては、開通工事の際に工事担当者が通信状況を事前に確認しているため、モバイルサービスに比べエリア・速度に対する苦情は少ないと認識しており、利用者、事業者双方の費用負担が大

いただいた御意見

御意見に対する考え方

きくなり得るサービスは初期契約解除ルールの対象外にすべきと考えます。また、異なる取扱いを検討することが適当とされている点については、

- ・ 工事前なら無償解約できることを可能にしている現行の「営業自主基準」（第8条2項）の効果検証
- ・ 値段、期間、用途等「工事の定義」や「費用負担の範囲」についての定義
- ・ 敷設・撤去関連のすべての工事費用、及び利用分の通信費の利用者負担

等を念頭に詳細検討される必要があると考えます。

【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】

P 1 4

反対です。電話勧誘販売と訪問販売において、電気通信事業法に、特定商取引法と同等の、原状回復についても事業者負担としていただきたい。現在は光回線、CATVの契約は、電気通信サービス向上推進協議会の規定によって、「工事前であれば無償で契約解除できる」とされています。消費者保護の観点から工事前の無償契約解除は今後も引き続きの規定として頂きたい。

【個人】同旨他1件

「工事が開始された後に初期契約解除がされた場合には、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者や事業者双方の費用負担が大きくなり得るため」といった趣旨からすると、「異なる取扱い」というのは、当然、負担の発生してしまう工事が実際に着手される前に、お客様に契約履行の判断が促されるルールが期待されているものと理解致します。現在、FTTHサービスについては、業界自主基準により、開通前の無償キャンセルが既にルール化されているところであり、このような自主的取組みもご考慮頂いた検討をお願い致します。

(中略)

対価請求の範囲については、①実際に契約から解除までの間に発生するコストに対応する料金、②利用期間における役務料金、及び③契約解除から原状回復までに必要となる工事料等を、対象にして頂きたいと考えます。

(例)

①実際に契約から解除までの間に発生したコストに対応する料金

- ・ 事務手数料（契約料）
- ・ 工事料

②利用期間における役務料金

- ・ 基本料金

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<ul style="list-style-type: none"> ・ 定額通信料 ・ 定額通信料適用外の通信料 ③契約解除から原状回復までに必要な工事料 <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約解除に伴う撤去工事費 ・ お客様の要望に基づく原状回復工事料 <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	
<p>本報告書（案）が指摘するとおり、工事が開始された後に初期契約解除がされた場合には、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者や事業者双方の費用負担が大きくなり得ます。したがって、初期契約解除ルールの行使可能期間は、工事を開始する前に終了することが望ましいと考えます。仮に、工事開始後の初期契約解除を可能とするのなら、消費者に工事費の負担を求めるべきです。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	
<p>本報告書案に記載のとおり、「サービスの利用を可能とするために工事が必要となるサービスについては、工事が開始された後に初期契約解除がされた場合には、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者や事業者双方の費用負担が大きくなり得る」ため、当該サービスへの初期契約解除の適用は、工事着手前までの範囲とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【DSL事業者協議会】</p>	
<p>初期契約解除ルールの検討にあたり、契約解除までに生じる工事やサービス提供などにかかる費用（工事費、手数料、従量課金など）の請求権について、理解を示して頂いていることについて評価いたします。</p> <p>工事費や原状復帰の費用、解除までの間に利用される通話料などの費用は、事業者側の一方的な負担ではなく利用者に負担をお願いする制度となるよう、要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	
<p>< 14 ページ 「またサービス利用時の～異なる取扱いを検討することが適当である」 ></p> <p>本項の趣旨に賛同します。契約解除までに生じる工事やサービス提供等にかかる工事費、手数料、従量課金（通話料や VOD 等）、解除にかかる原状回復等にかかる費用等の費用が過大であるため、利用者に応分の負担を求めることができるような事業者の請求権の確保をお願いしたいと存じます。</p> <p>なお、工事費等は一般的に相当高額になることから、仮に、一定期間のサービス継続を前提とした工事費無料キャンペーンの適用時にあっても、現に事業者には負担が発生している場合は、利用者に応分の負担を求めることをお願いしたいと存じます。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: center;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p> <p>初期契約解除ルールの導入に当たり、工事費の負担や原状復帰については異なる取扱いを検討するとされている。しかし、リフォーム工事等で特商法が適用される事案においては、事業者に原状復帰及び工事に要した費用負担が義務付けられているところであり、通信サービスも工事費や原状復帰について事業者負担とすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見 1-3-27：初期契約解除ルールではなくクーリングオフ制度が必要。特定商取引法のクーリングオフ制度を基本とすべき。</p>	
<p>クーリング・オフから初期契約解除ルールに名称が変更され、利用者には内容があいまいで、わかりにくくなりました。名称変更に反対です。ただ、販売形態によらず解除ルールが適用されることには、賛同します。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	<p>初期契約解除ルールは、電気通信サービスの基本的特性を踏まえ導入するものであり、訪問販売等における「クーリングオフ」とは、その導入の理由や内容が異なる部分があることから、「初期契約解除ルール」という用語を用いることとしたものである。</p>
<p>販売形態を問わず、十分な知識のないまま契約する可能性があることから、初期解除ルールではなく、クーリング・オフ制度が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【神奈川県消費生活相談員ネットワーク】</p>	
<p>契約解除ルールを消費者にとって分かり易くするためには特定商取引法のクーリング・オフ制度を基本に、消費者・事業者の常識として統一的なものにすべきと考えます</p> <p>①消費者問題の解決を新たに初期契約解除ルールによるとした場合 消費者にとってルールがより複雑で分かりづらくなり、問題解決がスムーズに進まないと考えます。</p> <p>②基本的な事項はクーリング・オフ制度に準じ、共通の統一的なものとして整理し、ほかはそれぞれの商品購入形態に応じたものにしていくべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 5 件</p>	
<p>P 1 2</p> <p>「初期契約解除ルール」の名称を修正し、「クーリング・オフ（制度）」とすべきである。</p> <p>・「初期契約解除ルール」は、難解で具体的イメージがわからないので 特定商取引法で、消費者になじみがある「クーリング・オフ（制度）」とすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人北海道消費者協会】</p>	
<p>意見 1-3-28：PIO-NET の詳細なデータの共有が必要</p>	
<p>当協会としては、今後も PIO-NET における電気通信サービスに関する苦情・相談件数も参考にしながら、電気</p>	<p>業界団体等に対する情報開示については、総</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>通信サービスを快適に利用いただくための取り組みを可能な限り進めていきたいと考えております。なお、当協会では、本研究会の開催以前より苦情の分析や対策を目的として、PIO-NET に寄せられたデータのうち、個人情報等を除く問合せ等の内容を開示いただくよう度々要請してきましたが、POI-NET を管理する（独）国民生活センターからは、一部の統計データ等を除き開示できない旨の回答がなされてきました。当協会としては開示されたわずかなデータ等を用いて分析を行ってきたものの、PIO-NET のデータ、もしくはその正確性が必ずしも当協会の認識とは一致していない（例えば、苦情の傾向の違いや、サービスを提供していない事業者名がPIO-NET に該当事業者として登録されていること等）ことから、PIO-NET の詳細、例えば分類方針（苦情と相談の分類方法等）や相談の特性（利用者による責任の案件なのか、事業者の責任による案件なのか等）、処理のプロセス、記載した相談員の習熟度、また統計処理のプロセス等について、精緻な分析ができるように開示がなされる必要があると考えております。</p> <p>また、現時点において未だ個社に対する情報提供が行われておりません。これは、消費者問題の解決に向けて主たる責任をもって取り組むべき当事者としての各通信事業者がPIO-NET に蓄積されたデータを入手できていないことを意味し、結果的に顧客対応やサービス開発等にPIO-NET の情報が活用できておりません。PIO-NET の精緻な情報共有と合わせ、これらの状況改善に向けてあらゆる方面から要望していく考えです。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>務省を含む関係省庁と国民生活センターにおいて、引き続き、取扱いの方法について検討することが適当であると考えます。</p>
3. 2. 2. 対象となるサービス	
意見 1-3-29：原則としてサービス形態を問わずに対象とすべき。	
<p>原則すべてのサービスとすべきだと考えます。適用サービスを限定すると新サービスや隙間サービスで勧誘される危険性があります。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>対象となる具体的なサービスについては、引き続き総務省において検討することが必要である。</p>
<p>P14 「そこで、～導入することが適当である。」></p> <p>ケーブルテレビ業界では、これまで自主的な取り組みにおいて、ケーブルテレビ業界の苦情件数の縮減に一定の成果をあげているところではありますが、利用者保護の観点から、通信サービスにおける競争激化や今後更に進むと考えられるサービスのバンドル化や高度化・複雑化を踏まえ、販売方法の不意打ち性やサービスの複雑性、利用者の熟慮期間等を考慮した販売形態やサービス形態を問わない初期契約解除ルールの趣旨に賛同します。但し、アップグレードやダウングレードといったサービスの変更契約は、利用者が既にサービスを利用していることが前提のため、初期契約解除ルールの趣旨であるサービスの複雑性や消費者の熟慮期間等の問題が解消されて</p>	<p>なお、研究会においては、実際にトラブルが多発していること等による対象サービスの限定も考えられるのではないかな等の議論もあり、制度化に当たっては、これらの点も踏まえることが適当であると考えます。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>いることから、初期契約解除ルールの適用外との整理を要望します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】（再掲）</p>	
<p>意見 1-3-30：電気通信サービスには様々なものがあり、サービスの種類によってその特性を画一的に決められるものではない。使ってみなければ分からないサービスは、金融商品など他にもある。</p>	
<p>実際に利用してみないとわからないサービス・商品は、世の中に多くあります。契約内容が複雑なサービスも、金融商品をはじめとして、世の中に多くあります。また、その両方の性質をもつサービスも存在すると思われま す。電気通信サービスだけが、そのような理屈により、消費者からの一方的に契約を反故にする権利が与えられ ることについて、十分な議論がし尽くされているとは考えられません。少なくとも、初期契約解除ルールの立法 事実となる、①契約内容が複雑であるということ、②実際に利用しないとサービスの品質を十分に理解できない、 という2つの要件は、当然、両方を満たした場合に適用されるべきと考えますが、その点が不明確であり、さら に、それぞれの定義（判断基準）自体も不明確であると考えます。</p> <p>また、電気通信サービスには様々なものがあり、ギャランティー型サービスもあれば、ベストエフォート型サ ービスではあるが契約内容が複雑ではないものもあります。いわゆるベストエフォート型ではあっても、固定系 とモバイル系のようにその程度が大きく異なるものもありますし、契約期間や契約解除料の設定がなく、いつで も契約離脱が可能なサービスもあります。</p> <p>さらに、契約条件というものは、事業者の事業戦略によって各事業者が設定するものであり、サービス種類で 画一的に決められるものではありません。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>報告書第一章における電気通信サービスの特 性は、あくまで、消費者保護ルールを検討する 前提として、電気通信サービスというものが他 のサービスと比べて総じてこのような特性があ るということを確認しているものであり、個々 の規制やルールの当てはめに当たっては、対象 となる具体的なサービスについて検討が必要と なると考えられるが、同種類の電気通信サービ スは、同様の競争環境や多様化・複雑化した環 境にあるため、契約内容が複雑、使ってみなけ ればサービスの品質が分からないという特性が 等しく共通すると考えられる。なお、金融商品 には、店頭販売も含め、いわゆるクーリングオ フ制度が導入されているものがある。</p>
<p>意見 1-3-31：サービスの品質が不安定か否か、契約内容が複雑であるか否かについては、現時点ではある程 度判断ができるが、技術革新等によりその状況が改善される可能性があるサービスについては、 慎重に見極めるべき。</p>	
<p>日進月歩の技術革新が進む電気通信業界においては、将来的に、技術革新により品質が向上する可能性もあり ます。また、事業者の取組みによりサービス品質を確認する機会が提供されたり、契約内容がよりシンプル化さ れる可能性もあります。特に、契約条件というものは、事業者の事業戦略によって各事業者が設定するもので あり、サービス種類で画一的に決められるものではありません。</p> <p>そのサービス種類の品質が不安定かどうか、契約内容が複雑であるかどうかは、現時点の状況についてはある</p>	<p>初期契約解除ルールの対象となる具体的なサ ービスは、基本的には、その時点でのサービ スの特性に基づき判断されることが適当と考 える。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>程度判断ができますが、今後、その状況が改善される可能性があるサービスについては、慎重に見極めて頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	
<p>意見 1-3-32：加入電話、ISDN、ADSL については、初期契約解除ルールの対象外とすべき。</p>	
<p>加入電話・ISDN・ADSL については、既に述べた通り、初期契約解除ルール導入を含めた消費者保護ルール見直しの対象としてさらに新たなルールを設けることは、避けていただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【東日本電信電話株式会社】</p>	<p>現行の提供条件の説明が必要となる電気通信サービスを踏まえつつ、契約内容が複雑であったり、実際に利用しないと品質が分からないサービスを対象とすることを基本に検討すべきであるとする。</p>
<p>加入電話・ISDN・ADSL については、既に述べた通り、初期契約解除ルール導入を含めた消費者保護ルール見直しの対象としてさらに新たなルールを設けることは、避けていただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【西日本電信電話株式会社】</p>	
<p>意見 1-3-33：お試しサービスが導入されるサービスについては、使ってみなければ品質が分からないという懸念に対して十分な効果が期待されるため、初期契約解除ルールの対象から外すべき。特に ADSL サービスについては、契約前後でサービス品質を確認する取組みが導入されており、また、利用者が純減傾向でありトラブルが少なく、システム開発コストや運用コスト等の増加によりサービス維持が困難となることが懸念されるため、対象外とすべき。</p>	
<p>電気通信事業者の自主的な取組みによりお試しサービスが導入される場合は、利用者が契約を締結する前にサービス品質を体感することができ、利用しないと把握できないとされる懸念事項に対して十分な効果が期待されるため、初期契約解除ルールの対象からは外していただきたいと考えます。</p> <p>特に、ADSL サービスについては、従前より「リンク未確立」ルール（サービス利用後の接続性が担保されない場合に無償解約を可能とする仕組み、NTT 東西殿の専用サービス約款及び接続約款に規定されている）の運用や、事業者独自の非課金解約ルールの設定等の取組み、さらに NTT 局舎からの線路長により一定程度の品質確認が可能な仕組みなどが運用実績として 10 年以上存在しており、契約前後でサービス品質を確認する取組みが既に導入されています。加えて、ADSL サービス自体、利用者が純減傾向でありトラブル事例が極めて少ないこと、さらに、純減傾向のサービスに対し新たな仕組みを導入することによるシステム開発コストや運用コストの増加が採算性をさらに悪化させ、サービス維持が困難になることが懸念されます。</p> <p>以上から、ADSL サービスは初期契約解除ルールの対象外とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ワイモバイル株式会社】</p>	<p>試用サービスについては、使ってみなければサービスの品質が分からないといった問題の改善に一定程度資するものではあるが、他方で、サービスの契約内容が複雑で契約締結時に十分に理解できなかったといった場合や、契約時点での契約締結の意思が不安定となる場合等に対応する必要性を踏まえれば、試用サービスが導入されたサービスであっても、電気通信サービスに関する初期契約解除ルールが不要とは言えないと考える。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>意見 1-3-34：利用者が減少傾向にあるサービス（加入電話、DSL サービス等）については、トラブルが多発している等の状況にはなく、初期契約解除ルールの対象外とすべき</p>	
<p>本消費者保護ルールの検討が、本報告書案に記載のとおり苦情件数の増加を起因としている以上、対象は苦情の多いサービスに限定すべきです。特に、利用者が減少傾向にあるサービス（加入電話・DSL サービス等）については、積極的な営業活動が行われておらず、トラブルが多発している等の状況にはありません。特に、DSL については、プッシュ型の営業活動を実質行っていないこと、「リンク未確立」ルール（提供開始日の翌日から 20 日以内に「リンク未確立」の申告があった場合には、開通に係る諸費用を無料とするルール）が業界内で運用され、初期契約解除ルールの新設についての社会的要請は少ないものと認識しています。仮に、これらのサービスに一律のルール適用を行った場合、本来不要であった導入・運用コスト等が事業者等で発生し、利用者を含む関係者の負担が増加する等の副作用を生じかねないと考えます。</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>	<p>現行の提供条件の説明が必要となる電気通信サービスを踏まえつつ、契約内容が複雑であったり、実際に利用しないと品質が分からないサービスを対象とすることを基本に検討すべきである。</p>
<p>初期契約解除ルールの検討が、本報告書案に記載のとおり苦情件数の増加を起因としている以上、対象は苦情の多いサービスに限定すべきであり、DSL サービス等のトラブルが少ないサービスは、初期契約解除ルールの対象外とすべきと考えます。</p> <p>【DSL 事業者協議会】</p>	
<p>意見 1-3-35：プリペイドサービスは、初期契約解除ルールの対象外とすべき。</p>	
<p>また、プリペイド SIM の場合、対価として初期契約解除までの期間分とするのは、実務上取扱いが難しいため、初期契約解除の対象外とすることも認められるべきと考えます。</p> <p>【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>対象となる具体的なサービスについては、引き続き総務省において検討することが必要であると考えます。</p>
<p>なお、いわゆるプリペイド SIM の場合、一定の通信可能容量を使う権利を一定期間に限定して使用する権利を一括払い方式で販売するものであり、実際に使用実績がある場合には、通信品質に問題が無かったと推定される場合が多いため、未使用容量に相当する按分金額の返還を義務付けるべきでない。</p> <p>【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	
<p>また、後段にある「サービス利用の対価請求を認める」とする初期契約解除ルールの費用負担案を踏まえれば、前払い式のサービスについては、実務上、役務の利用分等を差し引いて利用者に返金することが困難なケースが想定されることから、本ルールの対象外サービスとして頂くことを要望します。</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>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>意見 1-3-36：既加入者によるサービスの追加・変更は、既に内容を理解した上で申込みを行っていると考えられることから、初期契約解除ルールの対象は新規契約に限るべき。</p>	
<p>既加入者によるサービスの追加・変更は、既に内容を理解した上で申し込みを行っていると考えられます。例えば（通信に分類される）VOD のサービスのようコンテンツの内容を理解した上で視聴・購入するサービスも多数あることから、初期契約解除ルールの対象は新規契約に限るよう要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>契約内容の変更であっても、使ってみなければ分からないサービスの特性や契約の複雑性が生じる場合もあることから、初期契約解除ルールの対象を一律に新規の契約締結に限定することは適当ではないと考えるが、その取扱いについては、引き続き総務省において検討することが適当である。</p>
<p>P14 「そこで、～導入することが適当である。」</p> <p>ケーブルテレビ業界では、これまで自主的な取り組みにおいて、ケーブルテレビ業界の苦情件数の縮減に一定の成果をあげているところではありますが、利用者保護の観点から、通信サービスにおける競争激化や今後更に進むと考えられるサービスのバンドル化や高度化・複雑化を踏まえ、販売方法の不意打ち性やサービスの複雑性、利用者の熟慮期間等を考慮した販売形態やサービス形態を問わない初期契約解除ルールの趣旨に賛同します。但し、アップグレードやダウングレードといったサービスの変更契約は、利用者が既にサービスを利用していることが前提のため、初期契約解除ルールの趣旨であるサービスの複雑性や消費者の熟慮期間等の問題が解消されていることから、初期契約解除ルールの適用外との整理を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】（再掲）</p>	
<p>意見 1-3-37：詳細説明、契約の解約方法、違約金等の説明を受けたことを示す承諾書がある場合には、対象外とすべき。</p>	
<p>また、詳細説明や契約の解除方法、違約金等の説明を受けたことを示す本人の自筆の承諾書が整備されている場合についても対象外とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【DSL事業者協議会】</p>	<p>初期契約解除ルールは、契約の複雑性や使ってみなければ分からないサービスの特性を踏まえて導入が求められるものであり、説明を受けたことを示す承諾書があることをもって、対象外とすることは適当ではないと考える。</p>
<p>意見 1-3-38：初期契約解除ルールの適用に関する御質問</p>	
<p>契約後、いつまでも開通手続きが無かったり、全く利用実態のない契約の場合は、初期契約解除の対象に含まれるか？</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>初期契約解除ルールは、一般に、対象となるサービスにおいて、契約後の行使が可能な期間において適用されるものとする。</p>
<p>3. 2. 3. 初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>意見 1-3-39：初期契約解除ルールの実施可能期間の起算点等に関する意見（書面交付日とすべき、書面交付日が商品引き渡し日のいずれか遅い日とすべき、実施可能期間は8日間とすべき等）。</p>	
<p>初期契約解除ルールの実施可能期間の起算点は、書面交付日か商品引き渡し日の何れか遅い日とすることにして下さい。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	<p>初期契約解除ルールの実施可能時期を明確にし、始期に関するトラブルを防止するという観点から、初期契約解除ルールの実施可能期間の起算点については、基本的には、書面交付日とすることが適当であるが、使ってみなければ分からないサービスが対象である場合や、サービス提供開始の予約が行われている場合等、状況に応じた適切な起算点については、役務提供開始日を対象とすることを含め、総務省において検討することが適当である。なお、期間についても、制度化に当たって、総務省において具体的に検討することが適当である。</p>
<p>初期契約解除ルール実施可能期間の起算点は、消費者が不利益を被らないように設定して下さい。起算点は基本的には書面交付日になりますが、光ファイバー等工事が必要な場合と工事が不要な場合のように、サービスの種類により起算点は違ってくると思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p>	
<p>初期契約解除ルール実施可能期間の起算点は、消費者が不利益を被らないように設定して下さい。起算点は基本的には書面交付日になりますが、光ファイバー等工事が必要な場合と工事が不要な場合のように、サービスの種類により起算点は違ってくると思います。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費者団体連絡会】</p>	
<p>P 16 3.2.3.2</p> <p>・初期契約解除ルールの実施可能期間の起算点について、基本的には、書面交付日とすることが適当である。（意見）</p> <p>起算点については、サービス開始前に初期契約解除期間が終了しないよう、書面交付或いは通信サービス開始のいずれか日付の遅いほうを起算点とすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他6件</p>	
<p>起算点については、サービス開始前に初期契約解除期間が終了しないよう、書面交付或いは通信サービス開始のいずれか日付の遅いほうを起算点とすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	
<p>クーリング・オフ（初期契約解除ルール）の実施可能期間の起算点は、書面交付日か商品引き渡し日の何れか遅い日とすることが適当と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費生活相談員ネットワーク】</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>< 3. 2. 3. 15ページ「基本的には、書面交付日とすること」></p> <p>契約書を交わした場合でも、工事日を決めた後でクーリング・オフの記載がある重要事項説明書を受け取った場合には、クー・オフの記載がある書面交付日とする、またモデム等契約に必要な機器があればそれを受け取った日とどちらか遅い方とする</p> <p>(事例) プロバイダと電気通信契約をした場合に契約書にはクー・オフの記載がなく、電気通信開通工事が決まった後で事業者から届いた重要事項説明書にはクーリング・オフの記載があった。開通工事の際に工事担当者に「工事後でもクーリング・オフはできる」と確認を取ったうえで工事をしたが、やはり元のプロバイダでよかったと思い直しクーリング・オフ通知を通信事業者に送ったが、工事後のクーリング・オフはできないとのこと。重要事項説明書にはクーリング・オフの記載があった、開通工事の際に工事担当者に「工事後でもクーリング・オフはできる」と確認を取ったことを伝えたところ「総務省の指導があってクーリング・オフを書いているだけで、本来電気通信事業法にクーリング・オフはない」と言われた。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>契約書を交わした場合でも、例えば工事日を決めた後でクーリング・オフの記載がある重要事項説明書を受け取った場合には、クーリング・オフの記載がある書面の交付日を起算点とすることが望ましい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>また、初期契約解除が可能な期間が明示されていませんが、端末については店頭販売以外では特定商取引法が適用され、特定所取引法のクーリングオフ期間は8日間であることから、サービスの初期契約解除期間もこれに合わせないと混乱が生じる懸念が大きいと、8日間とすることが適当と考えます。</p> <p>P 1 6</p> <p>NTT 東西殿のフレッツ光サービスなど、ISP は工事日を NTT 東西殿より知らされないケースがあり、サービス提供開始日を起算点とすることは運用上難しく、書面交付日でないと運用できません。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>本ルール of 起算日について、書面交付日を起算日として頂きたいと考えます。仮に、工事完了日を起算日とした場合、利用者に対し、工事費の負担や現状復帰に係る問題等新たな混乱、トラブルの発生を懸念します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ティーガイア】</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>事前にお客様へ書面を交付することによって、お客様が契約内容を適切に確認・理解し、判断することが可能となるため、初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点は書面交付日、行使可能期間は特商法と同日数程度（8日間）とすることが適当と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【西日本電信電話株式会社】</p>	
<p>事前にお客様へ書面を交付することによって、お客様が契約内容を適切に確認・理解し、判断することが可能となるため、初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点は、書面交付日、行使可能期間は特商法と同日数程度（8日間）とすることが適当と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【東日本電信電話株式会社】</p>	
<p>書面交付日を初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点にすることは適当と考えます。特に多額の工事費が発生するFTTHでは、電気通信事業者等及び利用者の費用負担を明確化した上で、不要な支出を軽減する観点から、初期契約解除の行使を工事前にできるよう起算点はできるだけ早期となることが望ましいと考えます。</p> <p>なお、実施にあたってはシステム改修等、諸準備に要する期間についてご配慮いただくことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社エネルギア・コミュニケーションズ】</p>	
<p>起算点を書面交付日とする考え方に賛同します。また、その上で、工事が必要となるサービスに関しては、初期契約解除ルール行使期間内であっても、工事開始後（架線工事含む）は解除不可とすべきと考えます。工事開始後も解除可能とした場合、事業者としてルールの濫用を防止するための対策（工事費の実費請求等）を講じざるをえず、FTTH普及の足かせとなりかねません。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	
<p>電気通信サービスは、端末機器その他商品等とセットで提供する機会が多いことを踏まえると、通信サービス及び端末機器等それぞれの適用ルールが異なると、お客様にとって混乱を与えるとともに、販売現場における情報管理などオペレーションに一層の負荷を与えることが想定されます。従いまして、初期契約解除ルールにおける、その起算点及び行使可能期間については、特商法のルール（書面交付日・8日間）と統一して頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	
<p>また、初期契約解除ルールの行使可能期間は、特定商取引法における一般的な取引に係るクーリング・オフ制度と同様に、法定書面交付後8日間にされるべきです。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	

いただいた御意見

御意見に対する考え方

本報告書案に記載のとおり、初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点は書面交付日とすることが適当と考えます。なお、各サービスについて、書面交付日を起算点とすべき理由は以下のとおりです。特に、固定通信サービスについて、サービス提供開始日を起算点とすることは業界全体において多大な影響が生じるため、制度として適切でないと考えます。

① 移動通信サービス

・ 原則として、書面交付（契約締結）の後、速やかにサービスが利用可能であること

② 固定通信サービス

・ 工事を要するサービスにおいて、サービス提供開始日を起算点とした場合には、原状復帰等が必要となり、事業者のみならず利用者の負担が甚大となる可能性があること

・ 原則、開通工事の際には利用場所での利用確認を実施するため、試用の必要性があるとは言えないこと

③ ISP サービス

・ 一般的に固定通信サービスと連動したサービス提供となり、他社起因によりサービス提供開始日が決定され、ISP 側では当該日時をコントロールできない場合や書面交付の時点でサービス提供開始日を特定することが困難な場合があること

また、通信サービスと合わせて販売する物品との整合性等を踏まえ、本ルールの行使可能期間は「特定商取引に関する法律」と同様に8日間とすべきと考えます。

【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】

< 3. 2. 1. 2. >

起算日は、書面交付日が適当、との考えには賛同します。ただ、光ファイバー等工事が必要な場合と工事が不要な場合のように、サービスの種類により起算点は違ってくると思います。消費者が不利益を被らないように設定して下さい。

【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】

< 16 ページ 「この点、初期契約解除ルールの～制度的手当を行うことも含め検討することが適当であると考えられる。>

本項の趣旨に賛同しますが、電気通信サービスの特性の1つとして「使ってみなければわからない」との指摘があることから、初期契約解除ルールの行使期間中のサービス提供を確保するため、上記「3.2」「14」の費用の応分負担を前提としますが、起算点は、工事完了（サービスイン）時を要望します。また、その起算点を前提

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>とするのであれば、初期契約解除ルールの実行使可能期間は8日間程度が適当と思料します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	
<p>消費者が書面で契約内容を確認し、かつ、実際のサービスを試せる状況が整った段階で判断する猶予を与えていただくのが好ましいと思います。初期契約解除ルールの趣旨を考えると、サービス内容を試せない状況では判断しかねます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>また、初期契約解除ルールを導入するのであれば、行使可能期間については、特定商品取引法におけるクーリング・オフと同様に書面交付後8日間としていただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p>	
<p>初期契約解除ルールの実行使可能期間については、電気通信役務とセット販売される端末や付属品等については特商法が適用される点等を考慮し、消費者における混乱を招かぬよう書面交付日から8日間とすることが適当と考えます</p> <p style="text-align: right;">【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>3. 2. 4. 初期契約解除ルールの実行使可能期間中のサービス利用に係る費用負担</p>	
<p>意見1-3-40：対価請求の範囲等に関する御意見（通話料などの従量課金については利用者が負担すべき、対価請求の範囲・条件等は初期契約解除ルールの濫用的利用を防止するものであるべき等）</p>	
<p>報告書に示されたように、初期契約解除ルールの導入にあたっては、契約解除までに生じるサービス提供などにかかる費用（工事費、手数料、従量課金）等の請求権が確保できるよう要望します。</p> <p>当社のCATVサービスは、申し込み後最短4日でサービスをご利用いただける優れた特徴を有しており、利用者から好評をいただいております。しかしながら、初期契約解除ルールを逆手にとって、仮に短期間で大量にサービスを利用されたり、一時的な利用を前提に短期に加入と解除を繰り返された場合、事業者にとっては過度の負担となります。従いまして、短期間であっても、利用された通話料などの費用（従量課金）等については、利用者が負担する制度となるようお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>初期契約解除ルールを前提としたサービスの大量利用の懸念等も踏まえ、サービス利用の対価請求を認めることが適当であり、また、適正な対価に関する予見可能性を損なわないため、基準を明確化すべきであると考えます。</p> <p>この点については、制度化に当たって、総務省において検討することが適当である。</p>
<p>対価請求の範囲については、①実際に契約から解除までの間に発生するコストに対応する料金、②利用期間における役務料金、及び③契約解除から原状回復までに必要となる工事料等を、対象にして頂きたいと考えます。</p> <p>（例）</p>	

いただいた御意見

御意見に対する考え方

①実際に契約から解除までの間に発生したコストに対応する料金

- ・ 事務手数料（契約料）
- ・ 工事料

②利用期間における役務料金

- ・ 基本料金
- ・ 定額通信料
- ・ 定額通信料適用外の通信料

③契約解除から原状回復までに必要な工事料

- ・ 契約解除に伴う撤去工事費
- ・ お客様の要望に基づく原状回復工事料

【一般社団法人電気通信事業者協会】（再掲）

特定商取引法では、無条件解除であり、電気通信サービスにおいても特定商取引法該当の販売方法による場合においては、無条件解除が求められますが、他の販売方法においては利用者間においても公平性を欠くとの考えもあり、対価請求は一定の理解は得られるものと考えます。対価請求の範囲・条件等に関しては基準を明確にしてください。

【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】

原則、特定商取引法の無条件解除の考え方が望ましい。但し、解約事由により、一定の対価請求がやむを得ない場合も考えられる。その場合は、あらかじめ対価請求の範囲・条件等に関しては基準を明確にする必要があります。

【個人】

< 3. 2. 1. 2. >

サービス利用の対価請求（通話料等）を認める、とのことは致し方ないと考えます。

【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】

P 1 7

本報告書案のとおり、初期契約解除ルール利用時であっても、サービス利用の対価請求を可能とすることが適切と考えます。なお、対価請求の範囲・条件等については、初期契約解除ルールの本来の目的から外れるような制度濫用のインセンティブが利用者側に与えられないようにする必要がありと考えます。例えば、仮に契約事務

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>手数料の請求が認められないとすると、短期利用時における初期契約解除ルールの活用方法（事務手数料支払いが免除される短期のサービス利用方法）が広く一般に流布する等が容易に想定され、一方で事業者としては本来の目的に沿ったルール利用か否かを区別する術は持ち得ず、このような不適正利用を防ぐことは不可能です。従って、制度濫用防止及び利用者間の公平性確保の観点で、初期契約解除ルール利用時には一般の短期利用の契約者と同等の対価請求を認めることが適切と考えます。</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>	
<p>MVNO では利用開始にあたり、SIM 代相当分として概ね 3,000 円程度を請求しておりますが、MVNO はその費用を MNO に支払っております。初期契約解除が実施された場合、MVNO 事業者の負担となると影響が大きいため、契約によって発生した実費分については最低でも利用者に負担してもらう必要があります。</p> <p>また、プリペイド SIM の場合、対価として初期契約解除までの期間分とするのは、実務上取扱いが難しいため、初期契約解除の対象外とすることも認められるべきと考えます。</p> <p>【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>仮に使用後の初期契約解除を認める場合、費用請求の対象となるのが不当利得に該当するサービス利用料（基本料金、従量課金料金、オプション利用料金等）の従量制利用額や月額利用料の日割り計算額に限定されることがあってはならない。役務を提供するために事業者が実際に支出を行ったもの（契約手数料等）についても、事業者と利用者との間の公平性やルールの濫用防止や観点等から等名目を問わず範囲に含めるべきあると考える。事業者側には工事費を始め、データベースへの入力等、利用料では賄いきれない経費が発生している。また、当該接続サービスの提供開始と同時に、キャリアへの仕入が発生する場合（特に、MVNO の契約手数料（初期費用、SIM パッケージ料金）については、MVNO はその実費を MNO に支払っており、MVNO 事業者の負担となると事業に対する影響が大きい。）ためもあり、こうした出費について何等かの補償がなされないのであれば、結局は、その損失は初期契約解除を申し出なかった消費者の負担となるため適当ではない。</p> <p>【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	
<p>意見 1-3-4 1：対価請求を認めるとしても、そもそもの価格設定を公平で分かりやすいものに改善することが先決。</p>	
<p>通信サービスの多くは長期拘束を条件に割引されているケースが多いので、利用料を負担するにしても、そもそもの価格設定を公平でわかりやすいものに改善するのが先決と思われます。</p> <p>【個人】</p>	<p>電気通信事業者の価格設定が公平で分かりやすいものであるべきことは当然であると考え</p>
<p>3. 2. 5. 初期契約解除ルールに伴う端末等の物品の取扱い</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>意見 1-3-42：端末等を初期契約解除ルールの対象とするか否かについての御意見（対象とすべき、SIM ロック端末は対象とすべき、SIM ロックの有無にかかわらず対象とすべき、将来にわたって対象外とすべき等）</p> <p>「返品可能とされた端末は再販売等が困難であり、廃棄等せざるを得ない場合やその際の端末に係る費用の負担の～」について</p> <p>『今なら無料』といったセールストークにつられ、不要なタブレットなどの端末の契約と、通信契約を結び、帰宅後良く考えれば、全く使わないものなので解約したい、という相談が多々ある。この場合、端末には全くキズが無く再販売可能である場合が多い。こういうケースは初期解除可能とすべきである。一切解除に応じないということであれば、たとえ通信サービスが初期解除になったとしても不要な端末のみ残る。高齢者宅では自宅にインターネット回線が無く、Wi-Fi も当然無い家が多い。ましてSIMのみを別のキャリアから買うという方法は取りえない。</p> <p>『今なら無料』と言っていたのに、解約となると端末代金を一括で払え、と言われ、8～10万円の請求を受ける。使わないものに対し高額な料金を支払うことは、消費者にとって非常に不利益である。現に、キャリアとの交渉において、以前は契約者の事情を鑑みて解除に応じてくださっていたのに、最近は契約翌日の解除要請であっても、端末の解除には応じられないとする対応になり、あっせん不調になっているため、非常に困っている。商品が新品同様で有る場合は端末の解除も考慮すべきとしていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>端末等の物品に関する初期契約解除ルールの取扱いについては、主要事業者で試用サービスが実施される方向であること等を踏まえ、店舗販売の場合における端末等の物品に係る制度化は、現時点では行わないこととし、SIM ロック解除等の推進の事業者の取組状況等を注視することが適当である。</p> <p>端末等の物品に係る制度化を行わないこと等に起因する苦情・相談が発生した場合には、事業者、代理店が苦情・相談等の減少に自主的に取り組むことを期待し、その効果等を本研究会等の場において注視し、仮に、そうした取組では十分でないということになった場合には、制度的措置の検討を改めて行うことが適当である。</p>
<p>「3. 2. 初期契約解除ルール」について</p> <p>現状において、端末の売買は、通信サービス契約とセット販売されている。すなわち、通信サービスに加入・継続をすることで、毎月のポイントを端末代金に充当する等により、端末売買代金の実質負担なし、あるいは大幅割引が当たり前となっている。</p> <p>通常の利用者、特に新規あるいは乗換の利用者の場合は、端末の購入における負担の少なさや割引の大きさに誘引されて通信事業者との通信サービスの契約にいたるのであって、端末機器の安さ自体が電気通信サービス契約締結の勧誘のためのツールとなっているのである。</p> <p>このような取引実態において、初期契約解除（クーリングオフ）の効力を通信サービス契約だけに及ぼし、端末機器の売買契約に及ばざるとすると、通信サービス契約のクーリングオフを導入する実質的根拠の非常に大きな部分を占める、端末を誘引手段や勧誘手段と使うことによる契約意思の不完全性や曖昧な意思決定を生じさせるという契約締結過程の問題をすっぱり抜いてしまうことになり、制度としてみた場合、欠陥すらあると言わ</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>ざるを得ない。したがって、端末等の売買契約に対しても、初期契約解除（クーリングオフ）の効力を及ぼすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他38件</p>	
<p>店舗販売の場合における端末等を初期契約解除ルールの対象外とすべきではありません。端末に関しても、契約解除を希望する場合は、無条件で購入時と同価格での買い取りをして下さい。「当面、SIMロック解除等の推進の事業者の取組状況等を注視することとする」とされていますが、その取組の実効性が確認できるまでは、端末等に関しても初期契約解除ルールの対象とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p>	
<p>店舗販売の場合における端末等を初期契約解除ルールの対象外とすべきではありません。端末に関しても、契約解除を希望する場合は、無条件で購入時と同価格での買い取りをして下さい。「当面、SIMロック解除等の推進の事業者の取組状況等を注視することとする」とされていますが、その取組の実効性が確認できるまでは、端末等に関しても初期契約解除ルールの対象とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費者団体連絡会】</p>	
<p>ぜひ導入してください。不意打ち的販売方法で契約した場合には、通信サービス契約と同時に契約した端末及びセット販売商品についても、契約解除を導入してください。</p> <p>（中略）</p> <p>端末等の商品は特定商取引法と同様に無条件で解除して欲しいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	
<p>店舗においては、端末等の複数台契約が行われている実態が多く見受けられる。また、端末と通信サービスは一体のものであるという観点から、店舗販売においても、端末等の物品について、初期契約解除ルールの適用対象とすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	
<p>携帯電話販売の大半が「店舗における端末と通信サービスとのセット販売」であることを踏まえると、店舗で販売される端末のみを初期契約解除ルールの対象外とすれば、利用者が通信サービスの初期契約解除しようとしても、これに伴う多額の端末債務支払いが利用者の初期契約解除を阻む恐れがあることから、本ルールの実効性が損なわれることは明らかです。苦情・相談件数が最も多い携帯電話サービス販売に対して、本ルールの実効性が確保されないとすれば、ルールを導入したとしても、本来の趣旨である消費者保護や苦情・相談の低減に寄与</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>しないと考えます。</p> <p>そのため、報告書（案）に記載された事業者の自主的な取組みによる成果が十分に確認されない場合には、端末販売への初期契約解除ルールの導入を検討することが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	
<p>店舗販売の端末等の物品を解除ルールから除外することには反対です。契約解除を希望する場合は、無条件で購入時と同価格での買い取りをして下さい。現状では、端末と通信サービスとセットで販売されており、当然端末も解除の対象に含めるべきです。通信サービスのみ解約できても、使用できない端末のみが手元に残り、端末の料金を支払わなくてはならないのは、消費者救済にはつながりません。なお、消費者が、初期契約解除かSIMロック解除かを選択できるような制度にすることも検討して下さい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	
<p>初期契約解除ルールを「販売形態によらずに導入することが適当である」との部分は賛成する。しかし、電気通信サービス提供契約に対する初期契約解除ルールの効力を、端末等の物品購入契約に及ぼすことの制度化を「現時点では行わないこと」とする、との結論に反対する。少なくともSIMロック端末等の物品購入契約には、初期契約解除ルールの効力を及ぼすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【日本弁護士連合会】</p>	
<p>初期契約解除ルールを「販売形態によらずに導入することが適当である」との部分は賛成する。しかし、電気通信サービス提供契約に対する初期契約解除ルールの効力を、端末等の物品購入契約に及ぼすことの制度化を「現時点では行わないこと」とする、との結論に反対する。少なくともSIMロック端末等の物品購入契約には、初期契約解除ルールの効力を及ぼすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他3件</p>	
<p>初期契約解除ルールを「販売形態によらずに導入することが適当である」との部分は賛成する。</p> <p>しかし、電気通信サービス提供契約に対する初期契約解除ルールの効力を、端末等の物品購入契約に及ぼすことの制度化を「現時点では行わないこと」とする、との結論に反対する。</p> <p>少なくともSIMロック端末等の物品購入契約には、初期契約解除ルールの効力を及ぼすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者ネットおかやま】</p>	
<p>当初購入する意思がなかった電気通信サービスについて勧誘がなされ、また、端末機器代金について契約内容を理解しないまま契約をしてしまうことが多くあるため、SIMロック解除如何にかかわらず、電気通信サービ</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>スの提供の関連商品として位置づけ、初期契約解除ルールに準じた取扱いをすべき</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他 1 件</p>	
<p>P 1 8 3.2.5</p> <p>当初購入する意思がなかった電気通信サービスについて勧誘がなされ、また、端末機器代金について契約内容を理解しないまま契約をしてしまうことが多くあるため、S I Mロック解除如何にかかわらず、電気通信サービスの提供の関連商品として位置づけ、初期契約解除ルールに準じた取扱いをすべきです。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費生活相談員ネットワーク】</p>	
<p>P 1 8</p> <p>端末や付属品等の販売契約については、初期契約解除ルールの対象外とし、特商法などのルールが適用されるべきと考えます。なお、中間取りまとめにおいては、携帯電話サービスに関して、固有の電気通信サービスの契約においてのみ用いることができる端末（例：S I Mロック端末等）については、初期契約解除ルールの対象となる電気通信サービスの提供に密接不可分に関連していると考えられることを踏まえ、当該サービスの初期契約解除ルールに準じた取扱いを検討することが適当であるとの考えが示されましたが、9月11日第10回消費者保護ルール見直し検討WGにて弊協会から説明させていただいたとおり、今後のI C T基盤の更なる普及・発展に伴い、メガネ型や時計型等のウェアラブル端末をはじめとしたI o Tや、自動車やロボット、生活支援型サービスなどのM 2 Mなど、通信回線と一体不可分な情報機器やサービス等が提供されることが期待されますが、通信回線と密接不可分であることを理由に、それら情報機器やサービス等も初期契約解除ルールに準じた取扱いとされてしまうと、それらの情報機器までも一方的に解約されてしまうことになってしまいます。このことは、端末メーカーやベンダーと通信キャリアがコラボレーションした先進的開発を阻害することとなり、国民の高機能サービス等を利用する機会の喪失、I C T基盤の発展阻害、国際競争力の低下などを引き起こす可能性があり、2020年代の世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展に向けた目標に逆行することになるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	
<p>P 1 8</p> <p>端末や付属品等の物品において、電気通信サービスとの関連性の程度に基づき初期契約解除ルールの適用可否を決定することは、利用者にとって複雑な制度内容となり、販売店における混乱や利用者による新たな苦情を生じさせる懸念が存在します。また、返品された端末等は中古化により価値が減少し、再販売が困難なため、業界における費用インパクトも甚大となることが想定されます。従って、店舗販売における端末や付属品等に係る制</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>度化は将来に渡っても実施すべきでないと考えます。</p> <p>なお、使用済み端末の下取りについては、競争上の観点から実施している意味合いが強く、本施策をもって、初期契約解除ルールに伴う端末等の返品影響が少ないと判断することは適当ではありません。</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>意見 1-3-43：消費者が初期契約解除か SIM ロック解除かを選択できるような制度とすべき。端末を初期契約解除ルールの対象外とする場合、電気通信事業者に対し、即時の SIM ロック解除に無償で応じるよう義務付けるべき。</p>	
<p>賛成である。ただし、店舗販売の電気通信端末についても初期契約解除ルールの対象とするか、電気通信端末を SIM フリーにするか、いずれかの対応をとることを事業者の義務とするべきである。</p> <p>(中略)</p> <p>(理由)</p> <p>電気通信役務はベストエフォートが前提となっている、また移動体通信においては、消費者の生活環境によって、例えば自宅で使用できないといった事情があっても、解約時に違約金がかかってしまう現状がある。</p> <p>このような通信役務の特性である不安定な通信状況が生ずるリスクをすべて消費者側に負わせ、契約の安定性をはかっているのが現状である。</p> <p>特定商取引法における特定継続的役務と同様、実際に契約してみなければどのような品質であるかが確認できないことから、販売形態によらず初期契約解除ルールを導入することが適当である。</p> <p>ただし、初期契約解除ルールを実効あるものにするには、店舗販売の電気通信端末についても契約解除し返品できるようにするか、電気通信端末を契約解除時には SIM フリーにするか、いずれかを事業者の義務とするべきである。</p> <p>今回の報告案では、店舗販売の電気通信端末については、現時点では、初期契約解除ルールの対象としないとのまとめとなっている。しかし、現在のようにほとんどの電気通信端末に SIM ロックがされていることを考えると、通信役務の解除をしても使用できない電気通信端末が手許に残り、その代金は支払い続けなければならないという不合理な事態が発生する。</p> <p>本来、電気通信端末は、通信役務契約に係る関連商品と言え、特定商取引法同様その契約解除による返品を認めるべきである。少なくとも、電気通信端末の SIM ロックを解除して、別の通信事業者と契約すれば使用できるようにすることが必要である。</p>	<p>店舗販売の場合には、電気通信サービスの提供に係る契約の初期契約解除後に、利用者の手元に端末が残ることとなり、当該端末について SIM ロックがかけられている場合、他の電気通信事業者では利用できないため、事業者においては利用者の求めに応じて SIM ロック解除に必要と考える。</p> <p>なお、初期契約解除ルールを導入した際、同ルールにより通信サービスの契約を解除した利用者に対する SIM ロック解除の詳細については、事業者の体制整備の状況も踏まえ、別途整理することが適当である。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
<p>なお、消費者が、初期契約解除か SIM ロック解除かを選択できるような制度にすることも検討して下さい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p>	
<p>なお、消費者が、初期契約解除か SIM ロック解除かを選択できるような制度にすることも検討して下さい。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費者団体連絡会】</p>	
<p>尚、P18 に記載のある初期契約解除ルールが適用された場合に端末は対象外となるという点ですが、その場合はお客様の利便性を第一に考えて即時 SIM ロック解除に無償で応じるよう電気通信事業者に義務づける必要があると考えます。また特に文中に記載はありませんが「3.1. の禁止行為・取消ルール」を適用した場合の取消しに端末が含まれないのなら、同様に無償での即時 SIM ロック解除を行うべきと思います。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 TD モバイル】</p>	
<p>意見 1-3-44：端末等の物品に新たな初期契約解除ルールを導入すべきではない。初期契約解除ルールは通信サービスのみの販売に対して有効と考えられるため、通信サービスのみの販売が主流である MVNO に影響が大きく、端末と通信サービスのセット販売が主流である MNO との間の競争条件に格差が生じるおそれがある。消費者保護及び事業者間（MNO と MVNO）の公平性確保の観点から、店舗販売において SIM ロック端末を初期契約解除ルールの対象とすること、端末の販売時点から SIM ロックを設定しないこと等の義務化を含め、更なる議論が必要。</p>	
<p>販売形態に関わらず、端末等の物品に新たな初期契約解除ルールを導入すべきでなく、特定商取引法の規制どおりとすべきと考える。</p> <p>ただし、店舗販売において、MNO は端末と通信サービスのセット販売が主流だが、利用者がこの契約を解除するには、多額の端末債務支払いを伴うことから、多くの利用者はこれを避けるため契約解除を断念する可能性が高く、本ルールの実効性に疑問がある。通信サービス（SIM 単体）のみの販売に対して、本ルールは有効と考えられるが、MNO はこの販売形態をとっていないため影響は軽微である一方、MVNO は SIM 販売が主流であり、事業への影響は大きく、競争条件に格差が生じる恐れがある。消費者保護および事業者間（MNO と MVNO）の公平性確保の観点から、店舗販売において SIM ロック端末を初期契約解除ルールの対象とすること、端末の販売時点から SIM ロックを設定しないこと等の義務化を含め、更なる議論を要望する。</p>	<p>端末等の物品に関する初期契約解除ルールの取扱いについては、主要事業者で試用サービスが実施される方向であること等を踏まえ、店舗販売の場合における端末等の物品に係る制度化は現時点では行わないこととし、SIM ロック解除等の推進の事業者の取組状況等を注視することが適当である。</p> <p>端末等の物品に係る制度化を行わないこと等に起因する苦情・相談が発生した場合には、事</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: center;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>業者、代理店が苦情・相談等の減少に自主的に取り組むことを期待し、その効果等を本研究会等の場において注視し、仮に、そうした取組では十分でないということになった場合には、制度的措置の検討を改めて行うことが適当である。</p> <p>端末の販売時点から SIM ロックを設定しないよう義務化することについては、現時点では電気通信事業者が SIM ロックを設定することまでを否定できるものではないことから、適当ではないと考えられる</p>
<p>意見 1-3-45 : 試用サービスの早期導入を望む。</p>	
<p>P 18 3.2.5.2</p> <p>長期的に通信サービス契約を交わすことを条件とした物販であり、切り離して検討することは実態にそぐわないと思われます。</p> <p>試用サービスは、利用する側の消費者にとっても契約責任を明確に意識する契機となると思われるので早期導入を望みます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>本研究会等の場において、試用サービス導入の取組状況のフォローアップを行っていくことが適当である。</p>
<p>また、スマートフォン等は、高齢者が購入したものの使い方が分からず解約するケースもみられます。高齢者用に試用端末が提供されることが望まれます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見 1-3-46 : 試用サービスが効果的な方法とは思えない。</p>	
<p>< 3. 2. 5. 20 ページ 試用サービスについて ></p> <p>通信環境や利用は契約者個々で異なることから試用サービスが効果的な方法とは思えない。名義貸しなど貧困や無知が生む犯罪につながらないか心配です。多重債務のきっかけを電気通信事業者が作りだすシステムにだけはしないで下さい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>試用サービスの提供は、サービスの品質を確認することが可能となるものであるほか、端末の利用しやすさ等の確認も一定程度可能となると考える。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>3. 2. 6. 初期契約解除ルールにおけるオプションサービス契約の取扱い</p>	
<p>意見 1-3-47: 初期契約解除ルールの対象となるオプションサービスの範囲についての御意見（全て対象とすべき、電子書籍や音楽配信サービスは対象外とすべき等）</p>	
<p>P 1 3 オプションについては、電気通信サービスが、初期契約解除された場合には、すべて契約解除としてください。 【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	<p>初期契約解除ルールにおけるオプションサービスの取扱いについては、総務省でさらに検討することが適当である。</p>
<p>オプションサービスについて、一定の基準に該当する場合には、オプションサービス自体を初期契約解除ルールの対象として取り扱うことが適当かについて、更なる詳細な検討が必要である点については、賛同する。 更なる詳細な検討にあたっては、電気通信サービスを利用して提供されるサービスのうち特にデジタルコンテンツに関しては、「複製が容易である一方でその特性から返品がほぼ不可能であること」、「サービス提供事業者と著作権者等の権利者との契約が前提となって提供されているため、これら権利者との契約変更が必要になること」等を考慮いただいた慎重な検討を求める。このような点を解決できなければサービス提供事業者に大きな負担をあたえるばかりか、利用者にとっても解除ルールの利用において混乱を与えることが想定されるため特に要望する。 【一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム】</p>	
<p>1 ページ 「利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にあることからすれば、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべきである。」 ※下記を追記 「またこれに加えてデジタルコンテンツについては、その性質上、消費者がコンテンツを保存ないしは享受しその目的を達成した後に、悪意を持って初期契約解除ルールの適用を受けて支払等を免れることも懸念されるため、当該解除ルールの適用対象から除外すべき。」 p.12 「3.2. 初期契約解除ルール」について 初期契約解除ルールの適用対象は、あくまで本人の積極的な意思に依らず、かつ電気通信サービス契約時に同時になされる契約とし、電気通信サービスの契約時と異なるタイミングまたは電気通信サービス契約時における</p>	

本人の積極的な意思による場合は対象外であることを明確にすべきでは。

p. 14 「契約の内容やサービスの品質について納得できるまでの契約初期の間には、契約の拘束力から離脱する道を用意することが適当である。これが初期契約解除ルールであり、販売形態によらずに導入することが適当である。」

初期契約解除ルール適用サービスから除外する条件として

- ①サービスの契約(今回除外したいとするサービス全て)のタイミングが、回線契約時(新規契約、契約内容の変更、MNP)以外の場合
- ②サービス契約の際に、回線契約時(①に相当する)に契約者本人以外(例えば店員等)による、契約または契約を勧められた、以外の場合

p. 15 「3.2.2.2 考え方」に以下を追記

【現状の利用者誤認を防ぐ対応策&さらなる対応策】として

- ・利用しないとわからない商品品質の改善→立ち読み、試聴商品の設定について、今後さらに増加させていくべきか。
- ・購入後、短期間(例えば数時間程度)はキャンセル可とする→システム改修負荷や音楽などは無料利用の恐れがあり、非現実的。
- ・キャンセル不可画面等を購入フロー時に何度も表示する。

p. 17 「3.2.4.2 考え方」

「事業者と利用者との間の公平の観点から、不意打ち性等を理由とする初期契約解除ルールの場合であっても、サービス利用の対価請求を認めることが適当であると考えられる。」に以下を追記。

「電子書籍(音楽も)という多品種で比較的低価格な商品性質上、世代や性別に関わらず広く浸透しており、かつ嗜好性や消費スピードが早いため、悪意のある利用者を助長する(商品利用後にキャンセルを申し出る等)恐れがある。商品の性質上、端末に一旦ダウンロードされてしまうと、利用者からの入金がないまま永続的に利用されてしまいサービス提供側としては制御できない。結果、売上毀損に繋がり経営に影響を与える。版元との支払いについても実際は消費されてしまっているが、売上と仕入れともに計上しない、売上は計上しないが仕入

れは計上（版元へは支払い）等、取り決めが必要となり、ストア、取次、版元全てのバリューチェーンに影響が出る。

よって、かかるコストに対する基準を明確にする事などにより、対価請求できる制度やルールを定めることについて、検討すべき。」

p. 20

「3.2.6.1 背景」の「④電気通信サービスの提供とは必ずしも関係のないサービス（電気通信事業者のサイト等を通じた物販等）」について

「電気通信サービスの提供とは必ずしも関係のないサービス」については、除外すべきでは、と思われる。

「3.2.6.2 考え方」について

「オプションサービスの契約の提供主体と電気通信サービスの提供に係る契約の提供主体が同一」

「オプションサービスの契約の提供主体と電気通信サービスの提供に係る契約の提供主体が同一」ではない、個別のストア（電子書籍、音楽等）については、対象外としたい。

またキャリアと契約することで利用できる通信サービスの内、キャリアを含む販売サイト（物品及びデジタルコンテンツ）で、キャリアの決済等を利用しているが、商品購入自体は別契約の場合も当然対象外。（都度課金、月額課金ともに）

「3.2.6.2 考え方」について

「オプションサービスの契約の提供主体と電気通信サービスの提供に係る契約の提供主体が同一」に以下を追記。

【意見】利用規約に電子書籍（音楽も含む）は、購入したらキャンセルは不可の旨を記載すべきでは。

例：電子書籍配信サービスに関する取引の成立後は、会員の都合による注文のキャンセル、返品、他の電子書籍との交換等はできません。

→但し、問い合わせ対応としては、原則キャンセル不可の旨を伝え、ただ誤認購入だった場合（紙書籍と誤認、クーポン利用忘れ、閲覧可能端末誤認等）には、購入商品がダウンロードされていない事を条件にキャンセルに応じる場合がある。当然、提供者側の不具合で閲覧できない場合は、改修して再提供、改修不能時はキャンセル対応としている。

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: center;">【一般社団法人電子出版制作・流通協議会】</p> <p>< 3. 2. 5. 20ページ「オプションサービスについて～記載する等の取組を行うこと」></p> <p>①電気通信サービスの付加的な機能の提供に係るサービス（留守番電話サービス等）②電気通信サービスを利用して提供されるサービス（動画配信サービス等）③電気通信サービスに関するサポートサービス（ウイルス対策、リモートサポートサービス等）④電気通信サービスの提供とは必ずしも関係のないサービス（電気通信事業者のサイト等を通じた物販等）等のうち②と④以外は初期契約解除ルールの対象とすべき</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>基本的には賛成ですが、不意打ち的販売方法で契約した場合には、通信サービス契約と同時に契約した端末及びセット販売商品についても、契約解除としていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>オプションについては、オプションを契約することによって電気通信サービスを割引く契約が多いことから、オプションが電気通信サービスのオプションであっても、電気通信サービスではなく電気通信サービスの契約提供主体と別であっても、電気通信サービスが、初期契約解除された場合には、すべて契約解除とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見 1-3-48：電気通信サービスの契約後に単独でオプションサービスを申し込んだ場合には、契約の複雑性等の問題が少ないことから、初期契約解除ルールの対象外とすべき。</p>	
<p>電気通信サービスの契約後に追加でオプションサービスを申し込んだ場合には、同時申込み時のような契約の複雑性の問題が少ないことから、同時申込み時のみを対象とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<p>初期契約解除ルールにおけるオプションサービスの取扱いについては、総務省でさらに検討することが適当である。</p>
<p>基本契約である電気通信サービスと同時に契約するオプションサービスについて初期契約解除ルールの対象とすることに賛同します。</p> <p>多数のオプションサービスの同時契約を条件として電気通信サービスを割引する販売方法が一般化しており、各契約の相関関係の複雑性や契約先事業者が多岐にわたること等によって契約内容が極めて複雑化していることが問題であると認識しており、ルール導入によりこの問題が解決され、利用者保護に資するものと考えます。</p> <p>しかしながら、基本契約である電気通信サービスの契約後、別途追加で契約するオプションサービスについては、利用者が自らの意思を持って契約するものであり、特段の条件を課すといった複雑性の問題も無いことから、</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>初期契約解除ルールの対象外とすべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	
<p>オプションサービスが、電気通信サービスの付加サービスであって、かつ、電気通信サービスの提供に係る（回線）契約がベースとして必須となるオプションサービス（ex. 転送電話サービス）であっても、そのオプションサービスが単独で申し込まれた場合には、初期契約解除ルールが適用される合理性はないものと考えます。</p> <p>初期契約解除ルールが適用される対象は、あくまで回線サービスに限られるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	
<p>オプションサービスの取り扱いについては、携帯電話の加入時等においてオプションサービスの加入が必須とするようなケースを想定した議論が行われたと理解しております。従って、適用対象は新規契約に限ることとし、既加入者のサービスの追加や変更に対しては、初期契約解除ルールの適用が除外されることを要望します。これは、加入者はすでに当社サービスを利用し、初期契約解除ルールで想定されている販売方法の不意打ち性やサービスの複雑性、消費者の熟慮期間の問題はすでに解消されていると考えるためです。仮に初期契約解除ルールが適用され、短期間でサービス変更を繰り返すにも関わらず、事業者がサービス提供等にかかる費用を請求できない場合、それに要する費用は最終的には他の善良な加入者が負担していることとなり利用者の公平性の観点からも好ましくないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	
<p>< 20ページ 「オプションサービスの取扱いについて、～更なる詳細な検討が必要であると考えられる。」 ></p> <p>オプションサービス（TVオプションサービス等を含む）は、その性質上、基本となるサービスを前提としたサービスであって、一時的な利用を目的としたオプションサービスのみでの加入・解約が繰り返される傾向があります。よって、基本となるサービスとは別にオプションサービスだけの初期契約解除が認められると事業への悪影響が懸念されるため、初期契約解除ルールの適用外との整理を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	
<p>意見 1-3-49 : TV オプションサービスでは、特定のコンテンツだけを狙った短期での加入と初期契約解除を繰り返される懸念等があるため、初期契約解除ルールの適用外とすべき。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p><20ページ 「オプションサービスの取扱いについて、～更なる詳細な検討が必要であると考えられる。」></p> <p>また、特にTVオプションサービスでは、特定日時のコンテンツを視聴したいがために加入するといった特性があるところ、特定のコンテンツだけを狙った短期での加入と初期契約解除を繰り返される懸念等があるため、これも初期契約解除ルールの適用外との整理を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>初期契約解除ルールにおけるオプションサービスの取扱いについては、総務省でさらに検討することが適当である。</p>
<p>意見1-3-50：オプションサービスが電気通信サービスでない場合、提供主体に関わりなく特定商取引法の規制どおりとすべき。</p>	
<p>オプションサービスが電気通信サービスである場合に限りオプションサービス自体を初期契約解除ルールの対象として取り扱うことはやむを得ないが、オプションサービスが電気通信サービスではない場合、提供主体に関わりなく特定商取引法の規制どおりとすべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>初期契約解除ルールにおけるオプションサービスの取扱いについては、総務省でさらに検討することが適当である。</p>
<p>3. 2. 7. 初期契約解除ルールの制限</p>	
<p>意見1-3-51：初期契約解除ルールの濫用への対応が必要。</p>	
<p>「適正な費用負担」の範囲により左右されるのですが、適正な費用負担額が極めて少額であった場合、悪意を持った消費者により故意に契約と解約を繰り返す、あるいは複数の事業者間を渡り歩く者が出てくる可能性は否定できません。(例：月額千円前後のISP契約の場合、日割りしても極めて少額であり、ISP事業者によってはシステム上の都合により日割り精算請求が出来ない可能性もある。)明らかに意図的に初期契約解除ルールを濫用していると考えられるお客様に対しては、再契約拒否をできるような制度的手当をお願いしたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>権利の濫用の防止に係る措置については、まずは、初期契約解除ルールに係る適正な費用負担も含めた初期契約解除ルールの適切な制度設計により対応することが適当と考える。その上で、新たなルールの運用状況を踏まえながら、必要に応じ、検討することが適当であると考えられる。</p>
<p>基本的には、商品は特定商取引法と同様に無条件で解除して頂きたいと考えます。ただ、店舗契約で、お試しで契約して解約する消費者が増加した場合には、その負担が他の消費者の負担となるのは、消費者間の公平性が保たれません。そうした、解約を排除する何らかの方策を考えなければならないと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他1件</p>	
<p>意見1-3-52：仮に初期契約解除ルールを導入せざるを得ないこととなった場合、悪意ある消費者の助長をさせない仕組みの構築のため、顧客情報の共有を考えざるを得ない可能性がある。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>< 3. 2. 7. 2. ></p> <p>消費者が行う一般的な取引においては、契約初期の一方的な解除権が導入されていないにもかかわらず、電気通信分野において初期契約解除ルールを導入することは、事業者・販売店・消費者に新たな混乱を招く等、大きなデメリットがあるので導入すべきではないと考えますが、仮に本制度を導入せざるを得ないこととなった場合、「悪意ある消費者の助長をさせない仕組み」のために顧客情報の共有を考えざるを得ない可能性がありますので、「慎重な」という部分を削除すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>権利の濫用の防止に係る措置については、まずは、初期契約解除ルールに係る適正な費用負担も含めた初期契約解除ルールの適切な制度設計により対応することが適当と考える。その上で、新たなルールの運用状況を踏まえながら、必要に応じ、検討することが適当である。</p>
3. 2. 8. 法人等との取引	
意見 1-3-53：法人は初期契約解除ルールの対象外とすることが適当。法人等の概念について具体的な定義が必要。	
<p>法人の場合は技術的知識や習熟性が高いこと及び消費者に比して契約締結までに慎重なプロセスを踏むと考えられることから、改めて初期契約解除ルールにて保護する必要性に乏しいと考えます。さらに、仮に初期契約解除ルールが法人も対象となれば、法人相手に広く行われている相対契約において、当該ルールの存在を前提としたコスト増分等を契約内容に反映する必要性が生じ、結果的に利用者にとって不利益が生じることも想定されます。従って、本報告書案のとおり、法人は初期契約解除ルールの適用対象外とすることが適切と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【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>初期契約解除ルールについては、基本的には消費者を対象とすることが適当であると考えます。</p>
<p>消費者の保護を目的とし、消費者からの苦情・相談の事例の分析を通じて検討された本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の内容を法人等との取引にまで適用することは不合理です。法人等との取引は、初期契約解除ルールを含む本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の対象外にすべきです。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】（再掲）</p>	
<p>< 21 ページ 「初期契約解除ルールについては、基本的には、消費者を対象とすることが適当である。」 ></p> <p>本項の趣旨に賛同します。但し、法人等の概念につき具体的な定義を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	
3. 契約関係からの離脱のルールの在り方	
3. 3 解約ルール	
<p>意見 1-3-54：期間拘束・自動更新付契約について、更新期間に解約した場合に1ヶ月分の支払いが求められることは、入会月が無料であれば合理的と考える。また、料金プランが日割りになじまない場合もある。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>入会月が無料であれば合理的と考える。また、料金プランが高速通信データ量の総量による場合等、日割りになじまない場合もある。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>御意見については今後の参考とさせていただきたいが、入会月の利用料を無料とすることと、解約月に解約した場合に1ヶ月分の支払いを求めることに直接の関連はないのではないかと考えられる。</p>
<p>意見 1-3-55：期間拘束・自動更新付契約について、更新直前まで高額解約料を徴収すべきでないという立場に関しては、裁判所による消費者契約法の解釈に従うべき。</p>	
<p>左記(※)が更新直前まで高額解約料を徴収すべきでない、という趣旨であれば、裁判所による消費者契約法の法解釈に従うべきと考える。左記が更新後には一切解除料をとるべきではない、という趣旨であれば、各期間拘束・自動更新付プランごとの収益モデル自体に大きく影響するところであり、仮に長期利用者の優遇策があつて然るべきという趣旨であれば、各事業者が自ら判断すべきことであり、消費者保護とは別視点と考える。</p> <p>※「以下の点に関する改善状況を本研究会等の場で検証し、必要に応じ、更なる対応についての検討を行うことが適当であると考えられる。</p> <p>(略)</p> <p>○ 以下の点を踏まえた更なる取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長期間利用した場合であっても更新付以外には一律の契約解除料が発生すること <p>(略)</p> <p>○ 更新可能期間に先立っての更新拒絶の意思表示の受付」</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>期間拘束・自動更新付契約の在り方については、消費者保護の観点からの検討も重要である。</p> <p>なお、期間拘束・自動更新付契約の契約解除料について、訴訟において争われていることは承知しており、消費者契約法については民事ルールであることから、現段階では、訴訟の状況も踏まえ検討していくことが必要であると考えられる。</p>
<p>意見 1-3-56：期間拘束・自動更新付契約について、更新拒絶の意思表示を事前に受付する方向で業界慣行を揃えるように働きかけていく予定。</p>	
<p>更新月満了月末日での満了の意思表示を事前に受付する方向で業界慣行を揃えるように働きかけてゆく予定である。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>更新拒絶可能期間に先立っての更新拒絶の意思表示の受付は、期間拘束・自動更新付契約に係る改善の取組として望ましい。</p>
<p>意見 1-3-57：オプションサービスについては、広告自主基準に従い、「お試しサービス」(本契約締結前にサービスを一定期間試用する)と「〇ヶ月無料」(継続的契約の最初の一定期間無料とする)の概念を分けて運用しており、前者については期間満了後に改めて申込みが必要となっている。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>すでに、広告自主基準に従い、「お試しサービス」（本契約締結前にサービスを一定期間試用する）と「〇カ月無料」（継続的契約の最初の一定期間無料とする）の概念を分けて運用しており、前者については期間満了後に継続して当該サービスを利用する場合は改めての本申込みを要するとしている。オプションサービスの提供についても、勧誘（広告表示を含む）の段階でそのようなシステムであることを申込者に伝えている。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>期間満了後に改めて申込みを必要とする取組は、利用者の利用意思を確実に確認するものとして望ましいものとする。継続的契約の最初の一定期間を無料とするものについても、契約後に全く利用がなく、無料期間終了後にも自動継続され、課金がされる場合があると考えられ、同様の取組を推進していくことが適当であるとする。</p>
<p>意見 1-3-58： 期間拘束・自動更新付契約について、契約年数が2年を超えた場合には、いつでも無償で解約できるようにすべき。</p>	
<p>期間拘束・自動更新付契約の見直しが必要です。利用者が料金割引のために契約期間に拘束があるプランを選択した場合、初めの契約期間の途中で解約した場合に解除料が発生することはやむを得ないと考えますが、最初の契約期間終了後については、解約することが実質的に制限されないことが消費者保護ルールの充実につながると思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p>	<p>期間拘束付契約に自動更新がセットになっていることを踏まえた更なる取組について、本研究等会等の場で検証し、必要に応じ、更なる対応について検討を行うことが適当である。</p>
<p>期間拘束・自動更新付契約の見直しが必要です。利用者が料金割引のために契約期間に拘束があるプランを選択した場合、初めの契約期間の途中で解約した場合に解除料が発生することはやむを得ないと考えますが、最初の契約期間終了後については、解約することが実質的に制限されないことが消費者保護ルールの充実につながると思います。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費者団体連絡会】</p>	
<p>多くの電気通信サービスにおいては、期間拘束の上に、自動更新となっていますが、期間拘束後は、いつ解約しても解約料がかからない規定を設けてください。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	
<p><期間拘束・自動更新付契約></p> <p>現在多くの事業者が、2年間の利用期間後は自動継続となり、その後、更新月以外での解約は解約料がかかる旨の約款を定めていますが、実質的に、自由な解約を制限するものと考えます。継続後の解約は解約料がかからないようにすることを求めます。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 19 件</p> <p>また、契約期間満了後の解約については解除料が発生しないようにすること、プランやサービス体系を単純化しわかりやすいものになるよう規制をかけることを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>< 3. 3. 1. ></p> <p>期間拘束付契約は自動更新をすべきではない。</p> <p>(理由)</p> <p>現在の期間拘束付契約（中途解約時には違約金が発生する契約）を自動更新とする仕組みによって、消費者は他の事業者を含めた選択を限定された期間にしか行うことができないため、消費者の選択の権利を損なっており、ひいては公正な競争が行われる市場形成の支障となっている。</p> <p>期間拘束付契約を更新したいのであれば、自動更新ではなくあらかじめ契約内容を提示し、消費者の同意のもとに更新すべきである。その際には、消費者が期間拘束付契約か期間拘束のない契約（中途解除しても違約金が生じない契約）のいずれかを選択できるようにすべきである。</p> <p>あわせて、解約違約金なく他の事業者に変更できる期間を数か月設けることや、拘束期間を 1 年程度にすることなど、消費者の選択の機会の確保のための方策を検討されたい。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
<p>< 3. 3. 1. ></p> <p>基本的に期間拘束付契約は自動更新すべきではない。契約の更新時にあたっては消費者へ通知をし、消費者の承諾を得て更新すべきである。</p> <p>24 ページのさらなる検討課題 4 点は早急に検討されたい。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	
<p>解約可能期間の延長や通知方法の改善には賛成だが、そもそも解約期間が拘束されていることが問題であると考えられるため、契約から 2 年経過以降はいつでも解約できるようにすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	
<p>意見 1-3-59 : オプションサービスの無料期間終了後に一旦契約を終了するシステムの運用を、契約期間拘束終了後の更新の取扱いに適用することが考えられる。</p>	
<p>事業者からの対応として、オプションサービスについて、無料期間が終わったら、自動的に一度サービス提供</p>	<p>期間拘束付契約に自動更新付契約がセットに</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>を終了し、続けて使いたいという利用者の意思を確認した後に、サービス提供の継続を可能とするシステムを検討中である事例が紹介されています。この様なシステムの運用を基本サービスの契約期間拘束終了後の更新の取り扱いについて適用することも可能と考えます。尚、更新の意志表示をした場合の初期費用等は発生させない扱いをするものとします。</p> <p style="text-align: center;">【フュージョン・コミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>なっていることを踏まえた更なる取組について、本研究会等の場で検証し、必要に応じ、更なる対応について検討を行うことが適当である。</p>
<p>意見 1-3-60 : 携帯電話サービスの2年契約について、利用者が更新月を認知する機会を確保可能とするためのサービスの拡充検討など、自主的な取組を開始している。</p>	
<p>P 2 3</p> <p>弊社では、携帯電話サービスにおいて、2年契約の更新時期を知らせるプッシュ型の通知サービスの導入を行う等、自主的な取組みを開始していますが、より一層、利用者が更新月を認知する機会を確保可能とすべく、更なるサービス拡充を検討しているところです。</p> <p style="text-align: center;">【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>期間拘束・自動更新付契約に係る改善の取組及びその拡充を進めることは望ましい。</p>
<p>< 3. 3. 1. 2. ></p> <p>お客様への2年契約の更新に関するご案内については、従来の請求書における記載などに加え、SMS等を用いたお知らせの実施及び契約更新時における解約金がかからない期間の延長を検討しております。</p> <p>< 3. 3. 2. 2. ></p> <p>店頭でお勧めするオプションサービスは「無料のお試しサービス」といったものではなく、正式なサービスをお申込みいただいたものが一定期間無料になることを適切に説明しておりますので、お客様の契約の意思は明確であると考えております。また、お客様との間のサービスに係る契約を一方的に終了する等の行為は、かえってお客様に不利益を与える場合があると想定しており、例示としては適切ではないと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社NTTドコモ】</p>	
<p>意見 1-3-61 : 料金及びサービス内容の提供条件は、あくまで各事業者が自由に定めるべきものであるとの前提のもと、消費者保護の視点にも留意した取組を個々に実施していくことを基本とすべき。</p>	
<p>なお、料金プランの在り方等については、事業者間の競争の源泉でもあり、個別の事業者の創意工夫によるビジネスモデルが阻害されることにより、却って利用者利便の低下を招く懸念も存在します。例えば、弊社における料金プランについては、期間拘束の有無により、料金水準の変更を行っている(期間拘束有りの場合、利用者</p>	<p>電気通信サービスの利用者料金については、原則として事前規制が廃止されており、電気通信事業者が競争環境にある市場において自由に</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>料金が低廉となる)サービスが存在し、特定のサービス設計が否定されれば、こうしたサービスの多様性による利用者利便の確保が困難となることも想定されます。従って、あくまで各事業者が料金及びサービス内容の提供条件を自由に定めるべきものであるとの前提のもと、消費者保護の視点にも留意した取組みを個々に実施していくことを基本とすべきと考えます。</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>	<p>設定することが可能である。他方で、本研究会においては、利用者が料金割引のために契約期間に拘束があるプランを選択している場合には、一律に契約解除料が発生するため、契約を解約することが実質的に制限されてしまい、利用者の視点から問題ではないかとの強い指摘があったところであり、期間拘束付契約に自動更新がセットになっていることや、更新月以外に解約する場合には一律の契約解除料が発生すること等を踏まえた更なる取組について、本研究会等の場で検証し、必要に応じ、更なる対応について検討を行うことが適当である。</p>
<p>意見 1-3-62 : 期間拘束付契約に自動更新がセットになっていることの是非については、セットであることにより料金プランの割引があるため、顧客の利便性の観点から慎重な検討が必要。</p>	
<p>< 3. 3. 1. 2. ></p> <p>なお、「期間拘束付契約に自動更新がセットとなっていること」等の指摘がありますが、料金プランの割引などは契約が終了すると共に適用されなくなりますので、自動更新がセットになっていることの是非などは、お客様の利便性の観点から慎重な検討が必要と考えております。</p> <p>【株式会社 N T T ドコモ】</p>	<p>本研究会においては、利用者が料金割引のために契約期間に拘束があるプランを選択している場合には、一律に契約解除料が発生するため、契約を解約することが実質的に制限されてしまい、利用者の視点から問題ではないかとの強い指摘があったところであり、期間拘束付契約に自動更新がセットになっていることや、更新月以外に解約する場合には一律の契約解除料が発生すること等を踏まえた更なる取組について、本研究会等の場で検証し、必要に応じ、更なる対応について検討を行うことが適当である。</p>
<p>意見 1-3-63 : 期間拘束・自動更新付契約について、自動更新についての通知や、解約可能期間の延長が重要。</p>	
<p>< 3. 3. 2 3 ページ「期間拘束・自動更新付契約に関する～改善されることが必要」></p>	<p>研究会のワーキンググループでのヒアリング</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>電気通信事業者が、契約解除料を支払うことなく解約が可能な期間の延長と、更新月が近づいた時点で利用者へのデフォルトでのプッシュ型の通知を行うことに賛成します</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他4件</p>	<p>においては、(一社)電気通信事業者協会から、電気通信事業者が、契約解除料を支払うことなく解約が可能な期間の延長と、更新月が近づいた時点で利用者へのデフォルトでのプッシュ型の通知を行う方向で検討している旨が表明されている。</p> <p>期間拘束・自動更新付契約に関する利用者の契約意思を確実に確認できるようにするための方法や、契約解除料を支払うことなく解約が可能な期間の妥当性を踏まえた更なる取組を検証し、必要に応じ、更なる対応についての検討を行うことが適当である。</p>
<p>意見1-3-64：期間拘束・自動更新付契約の更新に係る通知を紙媒体で行うことを事業者に義務付けるべき。</p>	
<p>もしくは、更新期間に先立っての更新拒絶を受け付けるべきです。これらがかなわない場合、少なくとも、更新に係る通知を（現在のような申込制、メールの通知ではなく）、紙媒体で行うことを事業者に義務付けることを求めます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>通知は、自動更新時期について利用者が十分に認識できる方法によることが重要であると考えられ、必ずしも紙媒体に限られるものではないと考える。</p>
<p>意見1-3-65：期間拘束・自動更新付契約に係るプッシュ型通知は、書面通知に限らず、Eメールでの通知も認めるなど柔軟な運用とすべき。</p>	
<p>契約期間拘束終了後の自動更新に際し、利用者への情報提供のためプッシュ型通知を行うことについては理解いたします。多様な考え方を有する利用者があり、書面よりむしろEメールでの通知を望まれるケースも考えられることから、通知の手段・方法につきましては、書面通知に限らず、Eメールなどの他の媒体も利用できるような多様で柔軟な運用について配慮をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>自動更新時期について利用者が十分に認識できる方法によることが重要である。</p>
<p>意見1-3-66：期間拘束・自動更新付契約について、損害実額を超える違約金を請求する規定を設けることを禁止すべき。</p>	
<p>「3. 3. 解約ルール」について</p>	<p>長期間利用した場合であっても更新月以外に</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>電気通信サービス提供契約について、「一定期間（例：2年間）の継続利用を条件に基本料金等の料金が割引される期間拘束のあるプランが広く普及しており（期間拘束のあるプランのみが提供されている例も存在する）、このプランにおいては契約期間内の中途解約については一律の契約解除料が発生する。さらに、契約期間が更新した場合、事業者が定める一定期間の更新期間に解約を申し出ない限り、自動更新される仕組みになっている」とのことであるが、電気通信事業者等が、電気通信サービス契約の締結等を行うにあたり、契約期間途中で解約を禁止し、又は損害実額を超える違約金を請求する規定を設けることを禁止するべきであり、少なくとも、契約期間更新後においては、違約金を支払うことなく解約できるようにするべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>は一律の契約解除料が発生することを踏まえた更なる取組について検証し、必要に応じ、更なる対応についての検討を行うことが適当である。</p>
<p>期間拘束・自動更新付き契約に関しては、一定期間経過後の損害実額を超える違約金請求規定を禁止すべきです。</p> <p>現状では、2年縛りの契約期間で、更新月に解約しない限り、違約金が発生することになるなど、顧客にとって極めて不合理な約定めが見られます。このような期間拘束・自動更新付き契約における違約金規定は禁止するのが合理的であると思われます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他8件</p>	
<p>意見1-3-67：期間拘束・自動更新付契約について、やむを得ない事情により中途解約を行う場合に違約金等を徴収しないとのルールを定めるべき。</p>	
<p><3.3.1.2.></p> <p>期間拘束・自動更新付契約の中途解約について、「やむを得ない事情」により中途解約を行う場合に違約金等を徴収しないとのルールを定めるべき旨を明記すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他7件</p>	<p>電気通信事業者や業界団体においてルール化が進められることは望ましい。契約拘束期間における環境や事情の変更に係る利用者の予見可能性や認知能力に一定の限界があることを踏まえた更なる取組について検証し、必要に応じ、更なる対応についての検討を行うことが適当である。</p>
<p><3.3.1.2.></p> <p>期間拘束・自動更新付契約の中途解約について、「やむを得ない事情」により中途解約を行う場合に違約金等を徴収しないとのルールを定めるべき旨を明記すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者ネットおかやま】</p>	
<p>意見1-3-68：期間拘束・自動更新付契約については、十分な説明とデフォルトでのプッシュ型通知が求められるほか、違約金なく解約が可能な期間に先立ち、解約通知を受け付けることが適当。あるいは、そのような検討を行うことが必要。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>契約に期間拘束があることを知らない消費者も多くいると思われます。期間の拘束がある契約は、途中で解約すると解約料がかかることを十分説明することが必要です。また、期間拘束により解約が更新月と限定している事業者も多く、デフォルトでのプッシュ型通知が求められるが、事前に解約通知を受け付ける規定を設けてください。</p> <p style="text-align: center;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	<p>更新拒絶可能期間に先立っての更新拒絶の意思表示の受付について検証し、必要に応じ、異なる対応についての検討を行うことが適当である。</p>
<p>期間拘束により解約が更新月と限定されている事業者も多く、事前の解約通知を受け付ける規定としていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他6件</p>	
<p>電気通信事業者協会から表明された、契約解除料を支払うことなく解約が可能な期間の延長や、更新月が近づいた時点で利用者へのデフォルトでのプッシュ型の通知を行うことについて、検討することに賛同します。</p> <p>それらに加え、更新拒絶可能期間に先立っての更新拒絶の意思表示を受付すること、自動更新の有無について契約時に選択できること、拘束期間中の任意の時点において自動更新の有無の変更ができること等についても、消費者の保護の観点から検討することが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	
<p>意見1-3-69：解約の申し入れ方法なども検証項目に含めるべき。</p>	
<p>なお、消費者が容易に解約を申し入れられる体制がないために、解約ができないまま期間を徒過してしまうことも少なからず存することからすれば、解約の申し入れ方法なども検証項目に含めるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他1件</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきたい。なお、電気通信事業法第27条では、電気通信事業者は利用者からの苦情及び問合せについて、適切かつ迅速にこれを処理しなければならないとされ、「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」においては、適切かつ迅速な処理を行っていないと考えられる例として、苦情及び問合せに対する対応窓口が明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないような場合や、消費者から解約の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置して、その手続を行わない場合が掲げられており、その</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
	遵守徹底が求められる。
<p>意見 1-3-70 : オプションサービスの無料期間終了後に再度の申込みを必要とすること等により、利用者の意思を確認する取組を推進することに賛成。</p>	
<p>賛成です。オプションサービスの契約をすることによって電気通信サービスを割引する契約が多くなっています。必要のないオプションの契約を行っている場合に、無料期間内に解約をし忘れるとそれ以降は料金が発生する内容になっています。オプションサービス等は無料期間終了後は、利用者の意思の確認をした上で再度の申し込みを行うようにしてください。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。</p>
<p>オプションサービス等の契約の無料期間終了後には、自動で契約が継続されるのではなく、一度契約が終了し、継続利用を希望する場合には、契約の申込みを行うことが必要とする等の利用者の利用意思を確実に確認する仕組みが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	
<p><オプションサービス></p> <p>賛成です。オプションサービス無料期間後に、申込み意思があるもののみ契約をする仕組みにするべきです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他6件</p>	
<p><3.3.2.></p> <p>賛成である</p> <p>(理由)</p> <p>そもそもオプションサービスは、本体契約の締結時に、突然持ち出され、割引という誘引で契約したものであるから、無料期間終了後にあらためてそのサービス自体の利用意思を確認した後、有償の契約に移行すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
<p><3.3.2.></p> <p>オプションサービス契約</p> <p>考え方に賛成する。初めの契約時にオプションサービスの実態や利用程度等について消費者の理解が十分でなかった場合が多い。利用意思を確認して再契約すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>意見 1-3-71 : オプションサービスの無料期間終了後に自動的に契約を解除することは適当でない (利用者の多くは継続的なサービス利用を目的としてオプションサービスを利用していることも事実であり、自動的な契約解除は消費者にも不利益が生じる等)。</p>	
<p>P 2 4 電気通信サービス以外にも継続的に役務提供されるものがあるにもかかわらず、電気通信サービスのみ に自動契約解除を行わなければならない合理的理由がありません。またそもそも、オプションサービスの契約に ついてこのような取扱いを行うことは、特に消費者にとって大きな不利益や問題が生じます。例えば、ISP 契約 時に同時契約するオプションやオプション単独申込みでの無料期間提供 (いわゆる「×カ月無料」特典など) が 不可能になり、消費者への提供価格が確実に上昇します。また、ユーザの多くはセキュリティサービスを契約時 に同時申込みするものが多いものの、ユーザの確認忘れなどで自動的に契約が解除された場合、ウィルスやマル ウェア感染に対して無防備になることからセキュリティ上の問題が発生します。</p> <p>このように、自動的に契約を解除することはサービスの競争や進展を阻害するだけでなく、消費者の不利益が 発生してしまうため、適当でないと考えられます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>利用者が契約しているサービスの性質も踏ま えた上で、一度契約を終了させて継続利用を希 望する場合に契約の申込みを必要とすること等 の利用者の利用意思を確実に確認する取組を推 進していくことが適当であると考えます。</p>
<p>P 2 4 ~ 2 5 あたかも、オプションサービスが強制的に附帯され、利用者の申込意思確認が不十分である旨 の記載内容となっていますが、利用者の多くは継続的なサービス利用を目的として、オプションサービスの申し 込みを行っていることも事実であり、当該記載内容は、そのような実態を反映していないように見受けられます。 ひいては、その記載方について、実態に即した内容としていただくよう、ご配慮をお願いします。なお、実際の 運用に際しては、無料期間終了後に一旦契約が終了するとした場合、利用者に改めて契約手続きをしていただく 手間が必要となり、加えてサービスを利用できない期間が発生するため、多くの利用者にとっては不利益になる ことが想定されます。</p> <p>また、本来は無料期間を設定することでオプションサービスを試験的に利用できるという意味合いも含まれて おり、利用者に改めて利用の継続のための契約手続きをお願いするといった手間を考慮した結果、無料期間の設 定を取りやめるといった利便性の低下にもなりかねず、継続利用を想定している利用者にとっては不利益が生じ る可能性もあります。</p> <p>以上のことから、通常のご利用をいただいている大多数の利用者の利便性確保と制度導入により懸念される不 利益を考慮したバランスのよい制度設計としていただくべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ワイモバイル株式会社】</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>P 2 5 オプションサービスは、消費者の意思で契約されたものであり、無料期間終了後もそのまま継続利用を希望する消費者もいるため、無料期間終了後に自動的に契約を終了し、再契約手続きを必要とすることは、消費者にとって負担増・利便性悪化に繋がるため、すべきでないと考えます。また、無料期間を設定するオプションサービスについては、加入時に「無料となる期間」および「解約方法」等の説明を徹底することが適当であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	
<p>オプションサービス等の契約の無料期間終了後に一度契約が終了した上で、再度の契約申込みを利用者に求めることは、利用者に負担を強いることとなり、苦情の増加に繋がる可能性があることから、本件に係る制度化にあたっては慎重な検討が必要と考えます。</p> <p>また、無料期間を設定したオプションサービス等は、無料期間終了後もサービスを継続利用いただくことを前提としたサービスであって、無料期間終了後に一度契約を終了することを義務化した場合には、事業者は無料期間の設定を見合わさざるを得ず、料金・サービスの多様性が損なわれる恐れがあり、この点についても留意することが必要と考えます。</p> <p>オプションサービス等の契約に対しては、書面交付や初期契約解除ルールの導入といった消費者保護に資する一定の措置も検討されており、複数の措置を講じることで、消費者保護と事業者負担のバランスを欠くことがないか慎重に検討することが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	
<p>< 3. 3. 2. 2. ></p> <p>店頭でお勧めするオプションサービスは「無料のお試しサービス」といったものではなく、正式なサービスをお申込みいただいたものが一定期間無料になることを適切に説明しておりますので、お客様の契約の意思は明確であると考えております。また、お客様との間のサービスに係る契約を一方向的に終了する等の行為は、かえってお客様に不利益を与える場合があると想定しており、例示としては適切ではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	
<p>意見 1-3-7 2: オプションサービスの利用意思確認を強化することは適切であるが、一律のルール化ではなく、個別のサービスの性質等に応じて、適宜個社が取組むべき課題である。</p>	
<p>P 2 4 ~ 2 5</p> <p>オプションサービスの利用意思確認を強化することは消費者保護の観点から適切であると考えますが、トラブ</p>	<p>利用者が契約しているサービスの性質も踏まえた上で、一度契約を終了させて継続利用を希</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>ルが生じない限り利用しない端末の保証等に関するサービスや加入タイミングが回線契約時に限定されるサービス等、一定期間内におけるサービスの利用実績が無いことをもって、直ちに無料期間終了後の自動継続を問題視すべきでないものも存在します。従って、オプションサービス契約の扱いについては、一律のルール化ではなく、個別のサービスの性質等に応じて、適宜個社が取組むべき課題であると考えます。</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>	<p>望する場合に契約の申込みを必要とすること等の利用者の利用意思を確実に確認する取組を推進していくことが適当であると考えます。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
4. 販売勧誘活動の在り方	
4.1 再勧誘禁止	
意見 1-4-1：電気通信事業者及び代理店による再勧誘禁止の制度化に賛成。	
<p>電気通信事業者は、数次にわたる代理店を把握した上で、適切な勧誘が行われるよう、管理体制を整備してほしい。さらに代理店における再勧誘禁止を制度化してほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 4 件</p>	報告書（案）に賛成の御意見として承る。
<p>電気通信事業者及び代理店における再勧誘禁止を制度化することは評価できます。禁止期間の検討にあたっては、十分な期間の設定が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p>	
<p>電気通信事業者及び代理店における再勧誘禁止を制度化することを評価します。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費者団体連絡会】</p>	
<p>4.1.再勧誘禁止 4.1.1.2 考え方</p> <p>賛成です。電気通信事業者の自主基準によって再勧誘の禁止が謳われていますが、断っても代理店、取次店等による勧誘は続いています。再勧誘禁止を制度化してください。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	
<p>訪問販売、電話勧誘販売において、勧誘拒否の意思を表示した利用者に対し再勧誘を禁止することを制度化することに賛同します。ただ、別の代理店からの勧誘も起こり得ますが、そこは電気通信事業者の監督責任として、再勧誘をしないようにする仕組みが構築されることを期待します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	
<p>賛成である。本報告書（案）でも述べられているように、電気通信事業者にとどまらず代理店も含め再勧誘の禁止が順守されるよう制度を検討されたい。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
<p>全面的に賛成し、再勧誘禁止の考え方をおおいに評価する。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	
意見 1-4-2：再勧誘禁止の制度化に賛成。代理店の責任ではなく、電気得通信事業者の責任として対応すべき。	
<p>賛成します。また代理店の責任ではなく電気通信事業者の責任としての対応を望みます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	報告書（案）に賛成の御意見として承る。

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>意見 1-4-3：悪質な代理店名を公表すべき。</p>	
<p>悪質な業者排除の観点から代理店名を公表願いたい。</p> <p style="text-align: right;">【au 八重洲会】</p>	<p>総務省においては、行政指導や行政処分を行った場合に、必要に応じ、相手方の名称を含めて公表を行っている。</p>
<p>意見 1-4-4：再勧誘禁止の効果が及ぶ主体の範囲に関する御意見（代理店に対して再勧誘の拒否があった場合に当該代理店による他の電気通信事業者に係る勧誘も禁止すべき、同じ電気通信事業者の他の代理店からの再勧誘も禁止すべき等）</p>	
<p>4.1.4 再勧誘禁止の効果が及ぶ主体の範囲</p> <p>勧誘を行った代理店のみならず、同じ電気通信事業者の他の代理店や取次店からも再勧誘がなされないような方策を電気通信事業者、代理店等で構築すべきです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 4 件</p>	<p>再勧誘禁止の効果を及ぼす主体の範囲については、勧誘拒否の意思を表示した者に関する情報共有の実施可能性等も含め、今後さらに検討することが必要と考える。</p>
<p>1 章 4.1 28 ページ再勧誘禁止の効果が及ぶ範囲</p> <p>再勧誘拒否が電気通信事業者の一次・二次代理店からそれ以下まで及ぶのは同一通信事業者からの再勧誘を拒否するのは効果的だが、代理店が複数の電気通信事業者の代理店を兼業している場合、電気通信事業者 A で再勧誘禁止となった利用者の個人情報を利用して別の電気通信事業者 B の勧誘を行う可能性が高く 1 代理店が複数事業者の代理店を兼ねる行為を禁ずるか電気通信事業者から提供される個人情報は別の電気通信事業者の勧誘に使用するのは罰則（即営業停止処分相当）に処す対応をしなければ現在進行形で数千万人が迷惑を被っている違法な代理店勧誘電話の根絶をすることは不可能です。</p> <p>ベネッセの個人情報流出事件を受けて不正競争防止法・個人情報保護法関連法案の改正があり、来年以降の法改正で最も摘発される件数が多いであろう「回線契約勧誘代理店による個人情報の不正使用」に対応するためにも総務省だけでなく経済産業省と連携をとりながら代理店の規制を進めて頂きたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>4.1.2 再勧誘が禁止される事業者の範囲 4.1.2.2 考え方</p> <p>賛成です。勧誘は主に代理店、取次店等によって行われていますので、勧誘を行っているすべての電気通信事業者、代理店、取次店等とすべきです。</p> <p>4.1.4 再勧誘禁止の効果が及ぶ主体の範囲</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>勧誘を行った代理店のみならず、同じ電気通信事業者の他の代理店や取次店からも再勧誘がなされないような方を電気通信事業者、代理店等で構築すべきです。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	
<p>4.1.</p> <p>再勧誘禁止自体には賛成だが、報告書にあるように、別の代理店からの勧誘が可能であれば、再勧誘はなくなる。</p> <p>個人情報の取り扱いの問題もあろうが、勧誘対象者リストを共有する同系列の代理店であれば、勧誘を拒否した者の情報も共有できると考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>< 28 ページ 「代理店が勧誘し～検討することが適当であると考えられる。」 ></p> <p>本項の趣旨に賛同します。但し、利用者保護や、事業者間の公平・公正な競争環境を実現するとの観点で、本項のような規制が代理店に代理権を授与した事業者とその他の系列代理店等に及ばなければ、本項の規制につき何らの実効性が担保されないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	
<p>一般的に、お客様にとっては、迷惑な勧誘を行った販売員あるいはそのような販売員を雇用している代理店に対して不信感や不快感を覚えたために、再度の勧誘を拒否するケースが多いものと考えます。従いまして、再勧誘禁止の主体の範囲は、販売店もしくはその販売店を直接管理する法人までにして頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	
<p>意見 1-4-5：勧誘拒否の意思表示をした者に関する情報を代理店や電気通信事業者において共有することは個人情報保護法上の課題があるのではないかと考えます。共有された情報が、一定期間経過は勧誘対象リストになってしまうことは問題。</p>	
<p>P 28 4.1.</p> <p>再勧誘拒否の効果を当該代理店以外にも及ぼすこととする場合には、申し出のお客様の個人情報を共有する必要がありますので、個人情報保護法に基づく第三者提供の許諾の要否や必要である場合の方法について明確化いただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>再勧誘禁止の効果を及ぼす主体の範囲については、勧誘拒否の意思表示をした者に関する情報共有の実施可能性等も含め、今後更なる検討が必要であると考えます。</p>
<p>電気通信事業者が複数の代理店を利用する場合、再勧誘加入禁止を徹底させるためには、勧誘拒否の意思を表</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>示した者に関する情報を当該代理店と一次代理店、電気通信事業者間で共有し、さらに契約している他の一次代理店、その傘下の代理店とも共有する必要があります。個人情報の集合体であるリストを複数の会社、とりわけ通信業界全体で様々な形で共有することは問題であると考えております。さらに、そのリストは再勧誘禁止期間の満了後は、一転して勧誘対象リストとなりえるため、加えて新たな消費者問題となりかねません。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>再勧誘拒否の申込みを受けた代理店以外に再勧誘禁止の効果を及ぼすためには、他代理店への個人情報の共有について、必ずしもお客様の同意を得られない場合がある点、並びに当該個人情報のリストは一定期間経過後は競争関係にある他代理店にとっての新たな販売勧奨リストになりえる点を踏まえた慎重な制度設計が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>P 2 6, 2 8</p> <p>再勧誘禁止については、業界の自主基準に沿って適切な対応に努めていますが、禁止するサービスの範囲は、勧誘対象者からの具体的な意思表示の方法により異なると考えられるため、個別事案ごとに判断し対応しているところです。</p> <p>また、禁止の効果を他の代理店にも及ぼすことについては、勧誘対象者の情報を他の代理店と共有することについての本人同意の取得の観点から困難であると考えため、制度化にあたっては、このような実務の考慮が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【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>意見 1-4-6：十分な禁止期間の設定が必要。</p>	
<p>電気通信事業者及び代理店における再勧誘禁止を制度化することは評価できます。禁止期間の検討にあたっては、十分な期間の設定が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p>	
<p>< 4. 1. 1. 1. ></p> <p>又、再勧誘の禁止期間については最低相当年数とする制度を設けるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>再勧誘の禁止を規定する他の法律においても、同一事業者の全ての勧誘行為が常に禁止されるわけではなく、再勧誘が禁止される範囲については、個別事案ごとに判断する必要があるものとされている。電気通信事業者及び代理店の営業の自由等を踏まえ、拒否の意思表示から合理的期間が経過する等の一定の場合については、電気通信事業者及び代理店からの勧誘を認</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
	めることが適当であると考え。
意見 1-4-7：合理的期間の経過後に再勧誘を認めることに反対又は慎重にすべき。	
<p>P 2 9</p> <p>反対です。一度再勧誘を断った場合、原則相談者からの勧誘受諾意思の表示がない限り、勧誘を認めるべきではないと考えます。合理的期間の判断が難しいうえ、消費者は一度断ったら二度と勧誘されないという認識です。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>再勧誘の禁止を規定する他の法律においても、同一事業者の全ての勧誘行為が常に禁止されるわけではなく、再勧誘が禁止される範囲については、個別事案ごとに判断する必要があるものとされている。電気通信事業者及び代理店の営業の自由等を踏まえ、拒否の意思表示から合理的期間が経過する等の一定の場合については、電気通信事業者及び代理店からの勧誘を認めることが適当であると考え。</p>
<p>P 2 9</p> <p>意思表示から合理的期間が経過する等の一定の場合については、電気通信事業者及び代理店からの勧誘を認めることが適当との意見もあるが、合理的期間の検討等、課題もあり、今後消費者保護の視点で慎重に検討する必要がある</p> <p>・「との意見もあるが、合理的期間の検討等、課題もあり、今後消費者保護の視点で慎重に検討する必要がある」を盛り込むべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人北海道消費者協会】</p>	
意見 1-4-8：一定期間経過後の再勧誘の可能性について、事業者が定める自主基準等による具体的な例示を認めることが必要。	
<p>< 29 ページ 「利用者からの～この限りでない。」 ></p> <p>本項の趣旨に賛同しますが、本項が制度化される場合には、利用者が新たなサービス等の情報を得る機会を減殺しない範囲での一定期間経過後の勧誘可能性等について、事業者が定める自主基準等による具体的な例示を認めることが必要と存じます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>再勧誘の禁止を規定する他の法律においても、同一事業者の全ての勧誘行為が常に禁止されるわけではなく、再勧誘が禁止される範囲については、個別事案ごとに判断する必要があるものとされている。電気通信事業者及び代理店の営業の自由等を踏まえ、拒否の意思表示から合理的期間が経過する等の一定の場合については、電気通信事業者及び代理店からの勧誘を認めることが適当であると考えられる。具体的な例示等は、ガイドライン等で定めていくことが考えられる。</p>
意見 1-4-9：再勧誘を禁止されるサービスの単位や再勧誘禁止の定義等について、現実的な規律とすべき。	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>また、再勧誘を禁止するサービスの単位をどのようにするか（例：ブロードバンドサービス全般、FTTH インターネット接続サービス、ISP サービスなど）、期間や再勧誘禁止の定義など、現実的な対策か否かを冷静に且つ慎重に議論すべきであると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>再勧誘の禁止を規定する他の法律においても、同一事業者の全ての勧誘行為が常に禁止されるわけではなく、再勧誘が禁止される範囲については、個別事案ごとに判断する必要があるものとされている。なお、勧誘拒否の意思表示外のサービス提供契約や拒否の意思表示から合理的期間が経過する等の一定の場合については、電気通信事業者及び代理店からの勧誘を認めることが適当であると考えます。</p>
<p>当社は映像（放送）、インターネット、電話の3サービスをトリプルプレイと称してお客様に提供しておりますが、加入者の中には、これらの3サービスの中で、特定の1サービスのみを契約されない方もおられます。「複数サービス提供時の一サービスの拒絶時」に、仮に一つを以て全てのサービスが適用対象となると、お客様は利用されている、あるいは利用の意思のあるサービスに関する新たなサービス等の情報を得る機会を失うこととなり、利用者にとっては逆に利便性を損なう結果を生じる恐れがあります。したがって、勧誘の拒否につきましては全てのサービスを包括的にとらえるのではなく、利用者の要望に沿った形での解釈ができるような規定となるよう要望します。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	
<p>意見 1-4-10：拒絶の意思表示に対する具体的な判断基準や、バンドルサービス提供時の一部サービスの拒絶があった場合等の考え方について、事業者が定める自主基準等による具体的な例示を認めることが必要。</p>	
<p>< 27 ページ 「国民の日常生活に係る～念頭に検討することが適当であると考えられる。」 ></p> <p>本項が制度化される場合には、拒絶の意思表示に対する具体的な判断基準や、バンドルサービス提供時の一部サービスの拒絶があった場合等の考え方について、事業者が定める自主基準等による具体的な例示を認めることが必要と存じます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>再勧誘の禁止を規定する他の法律においても、同一事業者の全ての勧誘行為が常に禁止されるわけではなく、再勧誘が禁止される範囲については、個別事案ごとに判断する必要があるものとされている。再勧誘が禁止される契約の範囲に関し、勧誘拒否の意思表示外のサービス提供契約については、電気通信事業者及び代理店からの勧誘を認めることが適当であると考えられる。具体的な例示等は、総務省が定めるガイドライン等で規定していくことが考えられる。</p>
<p>意見 1-4-11：勧誘拒否の意思表示をした消費者の氏名、住所、電話番号等が婚姻や転居等により変わった後</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>に、それを知らずに再勧誘が行われたとしても免責されるべき。</p>	
<p>勧誘拒否の意思を表示した消費者の氏名又は住所、電話番号等が婚姻や転居により変わった後に、そうとは知らず再勧誘が行われたとしても、免責されるべきです。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>再勧誘の禁止を規定する他の法律においても、同一事業者の全ての勧誘行為が常に禁止されるわけではなく、再勧誘が禁止される範囲については、個別事案ごとに判断する必要があるものとされており、御意見については、今後の参考とさせていただきたい。</p>
<p>意見 1-4-12：再勧誘の禁止の効果が及ぶ販売形態の範囲についての御意見（再勧誘の禁止は、電話勧誘販売及び訪問販売を対象とすれば足り、店舗販売及び通信販売は対象とすべきでない。再勧誘の禁止は、電話勧誘販売及び訪問販売を対象とすることは当然として、その他の販売形態についても消費者保護を念頭に検討することが必要。）</p>	
<p>特商法および現行の営業自主基準と同様、訪問販売と電話勧誘販売に適用すれば足りると考える。店舗販売、通信販売については、再勧誘の禁止を考える余地がなく、「販売形態によらない形」を前提とした検討は意味がないと考える。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>再勧誘禁止の適用対象については、不本意な契約を締結させられてしまう可能性が高い訪問販売・電話勧誘販売を念頭に置きつつ、苦情・相談の現状や他の法令の規定も参考に、これら以外の販売勧誘形態も対象とすべきか否かについて、更なる検討を行うことが適当である。</p>
<p>再勧誘が禁止されるべき取引類型は主に利用者が受動的な立場に置かれる販売勧誘形態（訪問販売・電話勧誘販売）に限定すべきであり、利用者が能動的な立場に置かれる販売勧誘形態（店舗販売・通信販売）は執拗な勧誘を受ける可能性は低い為、注釈 63 には「販売勧誘形態によらない形も含めて」検討を行うとありますが、明確に対象外と記載すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社TDモバイル】</p>	
<p>P 2 7</p> <p>また、再勧誘禁止の適用対象については、取引類型ごとに検討し、利用者が受動的な立場に置かれ、執拗な勧誘により、不本意な契約を締結させられてしまう可能性が高い販売勧誘形態（訪問販売・電話勧誘販売）はもちろん、その他の類型についても消費者保護を念頭に検討することが適当であると考えられる。</p> <p>・「もちろん、その他の類型についても消費者保護を」を盛り込むべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人北海道消費者協会】</p>	
<p>意見 1-4-13：再勧誘の禁止は、法人との取引については対象外とすべき。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>併せて、法人の場合は消費者に比べて環境やニーズの変化のサイクルが早いこと、拠点が複数存在する場合に拠点ごとにニーズが異なる場合もあることを踏まえ、対象については消費者との取引に限定すべきと考えます。</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> <p>消費者の保護を目的とし、消費者からの苦情・相談の事例の分析を通じて検討された本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の内容を法人等との取引にまで適用することは不合理です。法人等との取引は、初期契約解除ルールを含む本章に定める消費者保護ルールの見直し・充実の対象外にすべきです。</p> <p>【KDDI 株式会社】（再掲）</p>	<p>再勧誘の禁止に係る法人の扱いについては、引き続き総務省において検討することが適当である。</p>
<p>意見 1-4-14：全ての電気通信事業者が勧誘停止窓口を設置することを義務付けるべき。</p>	
<p>P 27 4.1.1.1</p> <p>勧誘拒否の意思を表示した利用者に対する再勧誘を禁止することを制度化することが適当である。</p> <p>（意見）</p> <p>全ての通信事業者が勧誘停止窓口を設置することを義務付けるべきである。また、この窓口については、ホームページだけでなく各種媒体を通じ広く周知すること及び実効性のあるものとするため、簡便な意思表示で手続きできるようにすべきである。</p> <p>【個人】 同旨他 3 件</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきたい。なお、現行においても、一部の電気通信事業者においては、勧誘停止窓口が設置されている。</p>
<p>全ての通信事業者が勧誘停止窓口を設置することを義務付けるべきである。また、この窓口については、ホームページだけでなく各種媒体を通じ広く周知すること及び実効性のあるものとするため、簡便な意思表示で手続きできるようにすべきである。</p> <p>【東京都消費生活総合センター】</p>	
<p>意見 1-4-15：着信電話番号からどの代理店が勧誘しているか把握できる仕組みの構築が必要。</p>	
<p>P 27 4.1.</p> <p>再勧誘禁止自体には賛成だが、報告書にあるように、別の代理店からの勧誘が可能であれば、再勧誘はなくなると思う。</p> <p>着信電話番号から、どの代理店が勧誘しているのか把握できる仕組みを構築してほしい。</p> <p>【個人】</p>	<p>着信電話番号から代理店を把握する仕組みには課題が多いと考える。</p>
<p>4. 販売勧誘活動の在り方</p>	
<p>4. 2 代理店監督</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>意見 1-4-16：代理店に対する監督制度を設けること、総務省が必要な取組を行うことに賛成。</p>	
<p>電気通信事業者の監督責任として、2次、3次以降の代理店も把握し、監督体制を整備することは当然のこととして、期待します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。監督制度の実効性確保に総務省が関与できる仕組みとすることが適当である。</p>
<p>P30 4.2.1.2 考え方</p> <p>賛成です。一次代理店、二次代理店、二次以降の代理店等についても電気通信事業者による監督が必要と考えます。また、必要に応じて総務省においても、監督が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他5件</p>	
<p>P30 4.2.1.2 考え方</p> <p>賛成です。全ての代理店についても電気通信事業者による監督が必要です</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他3件</p>	
<p>賛成である。本報告書（案）でも述べられているように、利用者保護規定が実効性のあるものとなるよう二次以降の代理店にも監督がしっかり及ぶよう対処されたい。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
<p><30ページ 「利用者利益の保護や～監督制度を設けることが適当である。」></p> <p>代理店監督制度に全面的に賛同します。電気通信分野における苦情件数を縮減するためには、実効性のある代理店監督制度が必要と考えます。</p> <p><31ページ 「具体的には、～必要な取組を行っていくことが適当である。」></p> <p>本項により、代理店監督制度に大きな実効性が伴うと考えられますが、今後、光卸により多様なサービス提供者が現れることや、MVNO事業者が増加していくことは容易に予測され、その数に比例して代理店の数が拡大するのは必定です。従い、消費者保護や、事業者間の公平・公正な競争環境を実現するとの観点では、代理店の監督は事業者任せに任せるだけでは足りず、総務省により監督実行の確認ができる仕組みを強く要望します。また、本項の具体的段階における、事業者による一次代理店以降に存在する二次以降の代理店の把握・指導等の責任につき、代理店による近時の営業実態を踏まえると、利用者を守り、利用者が安心してサービスの案内や情報を得るためには、段階を踏むことなく、二次以降の代理店に対する事業者の監督責任を今回この機会において明確に制度化することが急務と考えます。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】	
意見 1-4-17：第三者が電気通信事業者と代理店の関係を適切に監督することが必要。	
<p>ICT サービス安心・安全研究会 報告書（案）概要（パワーポイントスライド） p.31 に「電気通信事業者及び代理店の構造が複数、多階層なものとなっており、把握されていない代理店が存在している」との記述があります。その通りだと思いますが、電気通信事業者が「把握していない」のではなく「把握していないふりをしている」場合もありうるものと考えます。電気通信事業者が代理店に求めるものは第一に売上であり、厳密な監督をするよりも「見ないふり」をするほうが目先の売上には結びつくからです。</p> <p>電気通信事業者が代理店に対して行う監督は多様な手段を通じて行われますが、それらが総合的に見て法に則ったものになるように、誰かが電気通信事業者と代理店の関係を適切に監督する必要があります。それを誰が、どのようにして行うのか。一般的に、電気通信事業者と代理店との間の連絡は契約上の秘密であり、部外者がうかがい知ることはできませんが、ここに、第三者が法との整合性を何らかの形で検証する仕組みが必要だと思います。単に、初期契約解除ルールを導入するというだけでは、法との整合性の担保としては、必ずしも十分でないのではないのでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきたい。</p>
意見 1-4-18：電気通信事業者による代理店の監督強化だけでなく、代理店の自主的な改善活動も重要。携帯電話の代理店が事業者団体を設立して改善活動に取り組む動きがあるが、FTTH や MVNO の代理店にも参加を促すよう行政から働きかけるべき。	
<p>事業者側の代理店監督を強化するだけでなく、代理店の自主的な改善活動も重要と考える。携帯電話の店頭販売代理店は事業者団体を設立して自ら改善活動に取り組む動きがあるが、FTTH などの固定通信や MVNO の代理店にも参加を促し、自主的な改善活動に取り組むよう、行政から働きかけるよう希望する。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>消費者保護の充実に当たって、代理店の自主的な取組が果たす役割は非常に重要である。</p> <p>こうした取組は、携帯電話代理店のみならず、FTTH などの固定通信や MVNO の代理店にも期待されるものであり、電気通信サービス向上推進協議会等の関連団体において検討・取組を進めるとともに、総務省においても、こうした取組を支援・推進することが重要である。</p>
意見 1-4-19：固定回線の代理店管理については、ISP 単独の代理店管理ではなく、回線事業者の代理店管理との連携が必要。	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>固定回線の代理店管理については、キャリアの代理店施策に影響を受ける部分が大きく ISP 単独の代理店管理ではなくキャリアの代理店管理に連携する形で検討するのが適当と考える。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>ISP と回線事業者の連携は重要と考える。</p>
<p>意見 1-4-20 : 光卸サービスの開始によりトラブルが続発することを懸念。想定されるトラブルを未然に防止するためのルールづくりが必要。</p>	
<p>P 3 1</p> <p>現行の FTTH 販売においては、NTT 東（西）日本から指導・監視を前提に、弊社一次代理店として販売代理店の指導・研修を重視し活動しております。</p> <p>しかしながら、現状はそれでも顧客からの苦情が発生する状況です。このような状況下、新たな事業者が多数参画し、販売における統一ルールが事実上存在しない光コラボレーション販売が開始されれば、市場に様々な販売時のトラブルが続発し、最悪の場合、この光コラボレーションモデルそのものの存続に重大な影響を及ぼし、FTTH 業界全体への悪影響を危惧しております。光コラボレーションの開始にあたり、総務省・NTT 東（西）日本の監督範囲を明確に提示いただき、想定されるトラブルを未然に防止するための光コラボレーションモデルにおける販売の基本的な事業者・販売ルールづくりに配慮いただきたく要望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ティーガイア】</p>	<p>電気通信市場に新たな電気通信事業者や代理店が参入した場合であっても、既存の他の電気通信事業者や代理店と同様に、消費者保護ルールの見直し・充実による新たな制度・規律を含め、電気通信事業法上の義務を遵守する必要がある。</p> <p>光卸サービスが提供される場合には、その開始に当たって、消費者への混乱を回避するため、電気通信サービス向上推進協議会等の場において、新規参入事業者への消費者保護ルールの遵守徹底、光卸サービスの営業に係る業界の自主ルールの策定等について電気通信事業者及び代理店自らが検討を行った上で、適切な取組を進めて行くことが適当である。</p>
<p>意見 1-4-21 : 総務省は、悪質代理店に関する情報収集窓口を設置すべき。</p>	
<p>総務省殿におかれましては、悪質な営業活動等を行う代理店の情報を収集する窓口（機関）を設置いただくとともに、業務改善命令等、機動的な行政運営に反映いただくことを要望します。</p> <p>悪質な営業活動等を行う代理店の存在は、利用者のみならず、競合する事業者にとっても、公正な競争を阻害する深刻な問題です。悪質代理店の情報は、利用者から競合の事業者に対しても苦情相談として寄せられるケースが多い状況にある一方、この情報を事業者から報告・相談する窓口・機関は明確に設けられていないと認識しております。悪質な営業活動といった不適正行為を迅速に発見・是正し、恒常的に問題を早期に解決するため、</p>	<p>悪質な営業活動を行う電気通信事業者・代理店に関しては、電気通信事業者協会や代理店各社から意見表明があった苦情・相談の縮減に向けた取組や団体の設立等を踏まえ、業界の自主ルールによって営業活動の適正化が図ることを基本に、業界と総務省をはじめとする行政が連</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>悪質代理店の情報収集窓口・機関の設置を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	<p>携し、必要な取組を行っていくことが重要と考える。</p>
<p>意見 1-4-22：代理店等に対する監督は、制度によるものではなく、業界団体においてガイドラインを策定するなどの業界自身の努力により解決することが適当。</p>	
<p>代理店による営業の問題と監督については、特に2次以降の代理店への法律による規制には難しい側面があると理解しています。</p> <p>本来、代理店等に対する監督は、制度によるものではなく、既に日本ケーブルテレビ連盟が業界として自主的に取り組み一定の効果をあげているように、業界団体においてガイドラインを策定する方法により業界自身の努力により解決することが適当であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>事業者による自主的な取組によっても、不正確な説明等が行われたとの苦情・相談が未だに寄せられている現状に鑑みると、代理店監督を制度化することが適当である。</p>
<p>意見 1-4-23：代理店に監督義務を課すことを明記すべき。</p>	
<p>P 3 1 ②その上で、苦情・相談の実情等を踏まえ、必要な場合には、代理店に対しても（略）</p> <p>・「必要な場合には」を削除すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人北海道消費者協会】</p>	<p>代理店に監督義務を課すことについては、苦情・相談の実情等を踏まえ、また、二次以降の代理店に対する電気通信事業者による間接的な監督も考慮し、その必要性を含めて検討することが適当であると考えます。</p>
<p>意見 1-4-24：消費者が代理店を大手事業者と思込むことがないよう、電気通信事業者と代理店等との関係を明確化し、それを明示すべき。</p>	
<p>P 3 1</p> <p>事業者が拡散する代理店等を把握し切れないでいる状況から事業者の監督責任の範囲を明確にすると同時に、消費者にその代理店があたかも大手事業者と思われないようにするため、代理店等との関係を明確にし、消費者が判断できる工夫が必要であり、苦情を繰り返さないために、それを明示すべきと考えます。</p> <p>さらに、それに従わない事業者・代理店に対する規制を強めるべきであると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>代理店が勧誘に際して電気通信事業者との関係を明示することは重要である。なお、電気通信事業法及び同施行規則により、代理店が電気通信役務の提供に関する契約の代理等を行う場合には、その旨及び代理店の名称のほか、当該電気通信役務を提供する電気通信事業者の名称や連絡先等を説明する義務があり、その遵守徹底が重要である。</p>
<p>意見 1-4-25：苦情窓口への相談時に、契約者がどの代理店経由で申込みを行ったのか照会を行い、それを</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p align="center">データベース化するよう義務付けてはどうか。</p>	
<p>数次にわたる代理店を把握することに賛成。「通信事業者」を名乗る「代理店」からの強引な電話勧誘を区別できるよう、勧誘主体の内訳を調査してほしい。苦情窓口への相談時に、契約者がどの代理店経由で申し込みを行ったのか照会を行い、それをデータベース化するよう義務付けてはどうか。</p> <p align="right">【個人】</p>	<p>販売勧誘活動に関しては、報告書（案）に示したとおり、再勧誘禁止の制度化や、代理店に対する監督制度を設けることが適当であり、御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>意見 1-4-26：営業時に名乗らない代理店、第三者に成りすます代理店、事業者や一次代理店が把握していない代理店による悪質な営業事例に対応するため、事業者と代理店を特定し、把握できるような措置が必要。また、悪質な営業事例等について、事業者と代理店の縦のライン、代理店間の横のラインで情報連絡される仕組みが必要であり、今後設立される代理店の業界団体によってその機能が果たされることが必要。</p>	
<p><30ページ 「実際に販売勧誘を行うのは～監督体制を整備することが適当である。」></p> <p>本項の趣旨に全面的に賛同します。但し、消費者保護や、事業者間の公平・公正な競争環境を実現するとの観点で、実効性のある代理店監督制度のためには、監督責任の所在を明らかにする必要があります。ケーブルテレビ業界は「業界団体と事業者の連携」が構築されており、また個々の代理店を把握することで代理店に対する管理が徹底されていますが、他事業者による近時の代理店による営業実態として、営業時にそもそも名乗らず、また第三者に成りすます、あるいは事業者や一次代理店が把握していない代理店による悪質な営業事例が数多く確認されています。利用者からはこれらを不安視する声が非常に多いことから、事業者と代理店を特定し、把握できるような措置が必要と考えます。また、利用者保護のためには、悪質な営業事例や再勧誘拒絶時に、事業者と代理店の縦のライン、代理店間の横のラインで情報連絡される仕組みが必要と考えますが、こうした仕組みは、代理店から表明され、今後設立される代理店による業界団体にその機能を求め、活用することが必要と思料します。</p> <p align="right">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>（一社）電気通信事業者協会や代理店各社から意見表明があった苦情・相談の縮減に向けた取組や団体の設立等の業界の取組により、御指摘のような悪質な営業事例等を把握し、改善がなされることが求められる。</p>
<p>意見 1-4-27：代理店が代理店に対して監督・排除を行うことは実務的に困難であるため、悪質な代理店の監督・排除については、電気通信事業者が主体となるべき。</p>	
<p>代理店による業界団体はあくまで販売代理店の集まりであり、代理店が代理店（特に業界団体に非加盟の代理店）に対して監督・排除を行うことは実務的に極めて困難と思われる。従い、ここでは「電気通信事業者が主体となり、代理店の業界団体と連携、協力して悪質な代理店の監督・排除に取り組むことが必要である」とすべ</p>	<p>代理店監督に関しては、新たな制度に基づき、電気通信事業者、総務省が、関係団体と連携し、必要な取組を行うことが重要である。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>きと思います。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社TDモバイル】</p>	<p>なお、こうした取組の中で、代理店の業界団体が果たす役割も重要であり、できるだけ多くの代理店の参加を期待する。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>5 苦情・相談体制の在り方</p>	
<p>5.1 第三者機関の必要性和今後の方向性</p>	
<p>5.2 取組・検討に当たっての留意点</p>	
<p>意見 1-5-1：業界横断的な苦情・相談の処理体制を確立し、苦情・相談の内容を共有することが必要であり、報告書案に示された留意点に沿って検討を進めるべき。</p>	
<p>紛争解決機関は早急に必要です。苦情・相談は引き続き増加傾向にあることから、事業者が各々対応するのではなく、業界横断的な相談体制を確立し、苦情・相談の内容を共有することが必要と考えます。報告書案概要 P. 32（主な留意点）に沿って検討を進めて下さい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。</p>
<p>業界横断的な相談体制を早急に確立することと苦情・相談の内容を業界として共有することは重要です。苦情報告書案概要 P. 32（主な留意点）に沿って検討を進めて下さい。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費者団体連絡会】</p>	
<p>苦情・相談処理体制を充実し、第三者機関を設置すべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 2 件</p>	
<p>意見 1-5-2：民間型の第三者機関を設置する場合、運営費用の公平性を担保することは困難。</p>	
<p>P 3 4 5.2 賛成。</p> <p>（理由）第三者機関の設置をする場合、民間型の場合、38 頁でも指摘されているように、事業規模や苦情件数が異なる中で、運営費用の公平性を担保するのは難しいと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>基本的に報告書（案）に賛成の御意見として承る。運営費用の負担の在り方については、利用者利益や各事業者の事業規模、負担の公平等を踏まえて検討することが考えられる。</p>
<p>意見 1-5-3：民間第三者機関の設立に賛成。全ての電気通信事業者が関わり、苦情をできる限りワンストップで受け付ける機関が望ましい。苦情が解決しない場合には、ADR 機関を作り解決していくことが望まれる。</p>	
<p>賛成です。民間型第三者機関については、すべての電気通信事業者が関わり、苦情を出来得る限りワンストップで受け付ける機関ができることが望ましい。また、苦情が解決しない場合には、ADR 機関を作り解決していくことが望まれます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>まず、機動性や柔軟性に優れていると考えられる民間型第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、その取組の状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
	的に引き続き検討することが適当である。
意見 1-5-4：第三者機関における ADR の導入検討が必要。	
<p>苦情・相談処理について第三者機関における ADR の導入の検討は必要なことです。</p> <p>金融庁には、ADR 制度があり、裁判外で紛争を解決しています。電気通信サービスに関しても、ADR 制度が出来るだけ早くスタートすることを期待します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	<p>まず、機動性や柔軟性に優れていると考えられる民間型第三者機関による苦情・相談の処理を早急を実現し、その取組の状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当である。</p>
意見 1-5-5：民間の第三者機関による苦情・相談処理体制の検討を評価。ただし、消費生活相談員や消費者団体、弁護士などの第三者を構成員に加えることが必要。	
<p>民間の第三者機関による苦情・相談処理体制の検討は評価する。ただし、消費生活相談員や消費者団体、弁護士などの第三者を構成員に加えることが必要である。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>民間型第三者機関による苦情・相談の処理を実現するに当たっては、外部有識者による評価・チェックを受ける仕組みについても検討することが望ましい。</p>
<p>< 5. 2. 1. ></p> <p>民間型第三者機関による苦情・相談処理体制を構築することに賛成であるが、業界団体等が設置する場合に、消費者からの信頼性を確保することが必要である。そのために、学識者・弁護士・消費生活相談員等の外部有識者が複数名手続きに参加する体制を確保するよう義務付けるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
意見 1-5-6：電気通信事業に関する問合せには、事業者固有の問題だけでなく、国の施策に関する問合せ等もあり、事業者団体（民間型）での対応には限界がある。また、手続の中立性・公平性を確保するために、外部有識者を手続実施主体に加えた第三者機関が望ましい。電気通信分野についての専門性を持つ第三者機関が存在することにより、相談員による問合せが行い易くなる。問合せ・相談件数が多くなって対応が困難とならないよう、十分なキャパシティをもった機関の設置が必要。	
<p>電気通信事業に関する問い合わせには、契約形態、商品・サービス内容、料金体系といった事業者固有の問題だけでなく、国の施策に関する問い合わせ等もあり、事業者団体（民間型）での対応には限界があるのではないかと。</p> <p>また手続の中立性・公平性を確保するためには、学識者・弁護士等の外部有識者を手続実施主体に加えた第三者機関が望ましいと思われる。電気通信サービスに係る苦情・相談は、技術的な専門性や契約の複雑性等により、</p>	<p>電気通信事業の公益性、紛争解決手続の中立性・公平性、個別の紛争解決を通じて一般的な指針を提示する機能等を重視する観点からは、行政型の手続とすることにも合理性を見出すことができると考えられ、今後の方向性としては、</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>消費生活センター等の相談員にとっても扱いが難しい分野であるところ、当該分野についての専門性を持つ第三者機関が存在することにより、相談員による問合せが行い易くなる。問い合わせ・相談件数が多く対応困難とならないよう、十分なキャパシティを持った機関の設置を望みます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他2人</p>	<p>まず、機動性や柔軟性に優れていると考えられる民間型第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、その状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当である。</p> <p>なお、電気通信分野に係る第三者機関の機能として、相談員からの問合せ対応も想定される。</p>
<p>P 33 5.1</p> <p>賛成です。電気通信事業に関する問い合わせには、契約形態、商品・サービス内容、料金体系といった事業者固有の問題だけでなく、国の施策に関する問い合わせ等もあり、事業者団体（民間型）での対応には限界があるのではないかと懸念される。また手続の中立性・公平性を確保するためには、学識者・弁護士等の外部有識者を手続実施主体に加えた第三者機関が望ましいと思われる。電気通信サービスに係る苦情・相談は、技術的な専門性や契約の複雑性等により、消費生活センター等の相談員にとっても扱いが難しい分野であるところ、当該分野についての専門性を持つ第三者機関が存在することにより、相談員による問合せが行い易くなる。問い合わせ・相談件数が多く対応困難とならないよう、十分なキャパシティを持った機関の設置を望みます。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費生活相談員ネットワーク】</p>	
<p>意見 1-5-7：手続の中立性・公平性を確保するため、必要に応じて、外部有識者を手続実施主体に加えた第三者機関が望ましい。</p>	
<p>手続の中立性・公平性を確保するため、必要に応じて、学識者・弁護士等の外部有識者を手続実施主体に加えた第三者機関が望ましい。事業者団体による民間型の処理体制であれば、受付体制窓口が混み合っていて相談したいときに窓口があいていないということのないよう24時間体制でお願いしたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>民間型第三者機関による苦情・相談の処理を実現するに当たっては、外部有識者による評価・チェックを受ける仕組みについて検討することが望ましい。</p>
<p>意見 1-5-8：電気通信分野について専門性を持つ第三者機関が存在することにより、相談員による問合せが行いやすくなる。事例を事業者や相談窓口等で共有すべき。</p>	
<p>当該分野についての専門性を持つ第三者機関が存在することにより、相談員による問い合わせが行いやすくなります。また事例を事業者や相談窓口等で共有し、情報を迅速にフィードバックしてほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>電気通信分野に係る第三者機関の機能として、相談員からの問合せ対応も想定され、関係者間での情報共有も重要である。</p>
<p>意見 1-5-9：消費者がワンストップで相談できる金融 ADR のような第三者相談機関が必要不可欠。運営費は業界団体が支出するとしても、中立性の高い相談機関が必要。</p>	
<p>5. 2. 3 第三者機関による苦情・相談体制について</p>	<p>まず、機動性や柔軟性に優れていると考えら</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>通信関係の苦情は額が少額で裁判などにはなじまない上、割賦販売での端末購入ともなると関係者が多くなり、民間の事業者だけでは調整が大変になる。最近増えてきた格安スマホの契約などはMVNOまで加わり、もっと複雑になってきており、消費者がワンストップで相談できる金融ADRのような第三者相談機関は必要不可欠だと思う。</p> <p>運営費は業界団体が拠出しても、もっと中立性の高い相談機関の必要性を感じる。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>れる民間型第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、その取組の状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当である。</p>
<p>意見 1-5-10：業界 ADR の取扱い事項に、不払い情報交換制度に関する紛争を加えるべき。</p>	
<p>< 5. 2. 2. ></p> <p>業界 ADR の取り扱い事項に、不払い情報交換制度に関する紛争を加えるべきである。</p> <p>(理由)</p> <p>不払い情報交換制度により、通信料金を滞納したまま事業者から契約解除された場合は、電気通信事業者間で不払い者として情報が共有され、他社において新規の契約を締結することができない。この制度は、複数の事業者を渡って不払いを続ける悪質な消費者への対処のために設けられた制度である。しかし一方で、料金の請求内容について争いがある場合にも、訴訟に至らなければこの制度の対象となってしまうことから、訴訟提起までを考えない消費者にとって、請求内容を争うことについて強い萎縮効果が働く制度となっている。</p> <p>同制度は、電気通信事業者協会で運営されているものであるが、同制度によって交換されている情報の内容に不服がある等の苦情申し立て窓口は、各事業者になっている。料金の請求を巡って紛争状態にある相手方事業者に対し、同制度の運用等についての苦情も申し立てをしなければならないという現在の運用は、消費者にとって納得しがたく、ひいては同制度の信頼性を損ねる結果になっている。</p> <p>電気通信事業者協会が運営することになるであろう業界 ADR の取り扱い事項に、不払い情報交換制度に関する紛争も加え、同制度の運営の透明化をはかるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきたい。</p>
<p>意見 1-5-11：第三者機関に仲裁機能を持たせるか否かは慎重に検討すべき。</p>	
<p>< 5. 2. 3. ></p> <p>賛成であるが、仲裁手続を採用するかは否かは、より慎重に検討すべきである。</p> <p>(理由)</p> <p>仲裁法付則第 3 条では、消費者契約における仲裁について特例を設け、仲裁合意は消費者から一方的に解除で</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきたい。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>きることを定めている。これは、消費者の裁判を受ける権利を十分に保障するための規定である。この規定の趣旨をふまえ、電気通信サービスに係る紛争に関して、仲裁手続きを導入することについては、そのメリット・デメリットも含め慎重に検討すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
<p>意見 1-5-12：行政型の手続きとすることにも合理性を見出すことができるとの考え方に賛成。</p>	
<p>P 3 4 5.2. 「行政型の手続きとすることにも合理性を見出すことができる」について賛成。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。</p>
<p>意見 1-5-13：多額の申立手数料を要することとなれば、申立を断念することとなり、実効性に乏しい。</p>	
<p>36 頁記載のように電気通信サービスに係る紛争対象は少額であるが、多額の申立手数料を要することになれば、契約者は申立を断念することになり、実効性に乏しくなるのではないか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。</p>
<p>意見 1-5-14：苦情件数の縮減のためには、業界団体と事業者の連携が必要。ケーブルテレビ業界が取り組んできた「お客様相談窓口」のような業界団体による体制構築により、苦情件数の縮減に繋がる可能性は高い。</p>	
<p>ケーブルテレビ業界の苦情件数の縮減にかかる取り組みが一定の成果をあげている大きな要因は正に「業界団体と事業者の連携」であり、他の業界団体においてもこれが確立されない限り実効性は保てないと考えます。なお、第三者機関による紛争解決等の必要性を否定するものではありませんが、ケーブルテレビ業界が取り組んできた業界団体の「お客様相談窓口」の設置により一定の成果をあげているところであり、他の業界団体においても、同様の体制構築により苦情件数の縮減に繋がる可能性が高く、第三者機関設置の前に自主的に取り組む余地はあろうかと思料します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>苦情・相談件数の縮減に向けた取組において、業界団体と事業者の連携は重要である。</p>
<p>意見 1-5-15：業界団体が第三者機関を運営することとした場合、団体非加盟の事業者の扱いについても考慮すべき。</p>	
<p>5.2.1</p> <p>・第三者機関による紛争の解決、予防が業界の信頼性向上に資することを踏まえれば、その利益を受ける業界団体等において第三者機関を運営することに合理性が認められると考えられる。</p> <p>(意見)</p>	<p>苦情・相談の縮減に向けた取組については、関係団体、電気通信事業者、代理店等が連携、協力し、早急に実現していくことが期待する。総務省においても、こうした取組を積極的に支</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>業界団体が第三者機関を運営するとした場合、当団体に入会していない事業者の扱いについても考慮すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】同旨他2件</p>	<p>援・推進していくことが適当である。</p>
<p>業界団体が第三者機関を運営するとした場合、当団体に入会していない事業者の扱いについても考慮すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	
<p>意見1-5-16：利用者視点での適切な対応のためには、苦情・相談内容の分析、施策の検討・実施が不可欠であるが、現状では、消費者団体、事業者、販売代理店間でPI0-NET等の苦情・相談内容が共有されていない。PI0-NETのデータの業界団体等への開示など、関係者が連携できる環境整備を要望。</p>	
<p>利用者視点での適切な対応をするためには、苦情・相談内容の分析、施策の検討・実施が必要不可欠である。しかし現状では関係官庁、関係団体、事業者、販売代理店間でPI0-NET等の苦情・相談内容が共有されていない。関係者が情報を共有し、連携して適切な施策が検討できる環境整備の構築を要望するものである。</p> <p style="text-align: right;">【コネクシオ株式会社】</p>	<p>関係者間での情報の共有は重要である。また、PI0-NETに登録されたデータの業界団体等に対する開示については、総務省を含む関係省庁と国民生活センターにおいて、引き続き、取扱いの方法について検討することが適当であると考ええる。</p>
<p>業界全体の苦情・相談件数の減少に向けた取組を進めていくには、既に存在する他団体（国民生活センター殿及び全国の消費生活センター殿の苦情相談体制等）や今後設立が見込まれる販売代理店の業界団体及びTCAが連携を強化し、苦情・相談内容に対する詳細な分析及び対応策をうっていくことが重要であると考えます。従いまして、PI0-NETの詳細なデータについて、総務省殿より、国民生活センター殿及び全国の消費生活センター殿に働きかけを実施頂く等により、業界に対し、より一層内容の開示がなされることを要望致します。入電内容の分類（苦情レベルか相談レベルか）、苦情相談の性質（利用者責や事業者責か）、苦情相談の処理結果（最終的に解決に至ったか）等</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ベルパーク】</p>	
<p>お客様の苦情・相談に適切な対応を迅速に行うためには、消費者団体・事業者・販売代理店の情報の共有が大切と考えます。しかしながら、PI0-NETの情報は非公開であり、事業者・販売代理店間の共有も不十分な状態であると考えます。消費者団体・関係省庁・事業者・販売代理店が協調して、共有情報の分析・施策の検討・実施を行う環境整備をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社富士通パーソナルズ】</p>	
<p>利用者視点での適切な対応をするためには、苦情・相談内容の分析、施策の検討・実施が必要不可欠でありま</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>すが、現状、消費者団体、事業者、販売代理店間での苦情・相談内容が共有できておらず、適切な施策が検討できる環境とは言えません。事業者、販売代理店の連携は勿論のこと、消費者団体、関係省庁が連携できる環境整備の構築を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ティーガイア】</p>	
<p>利用者視点での適切な対応をするためには、苦情・相談内容の分析、施策の検討・実施が必要不可欠であります。すが、現状、消費者団体、事業者、販売代理店間での苦情・相談内容が共有できておらず、適切な施策が検討できる環境とは言えません。事業者、販売代理店の連携は勿論のこと、消費者団体、関係省庁が連携できる環境整備の構築を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【携帯電話販売代理店団体設立準備会】</p>	
<p>P 3 6</p> <p>業界全体の苦情相談の分析等を行う意味において、既に存在する他団体（国民生活センター殿及び全国の消費生活センター殿の苦情相談体制等）や今後設立が見込まれる販売代理店の業界団体との連携を強化することが有用であると考えます。</p> <p>なお、PIO - NET の詳細なデータ（入電内容の分類（苦情レベルか相談レベルか）、苦情相談の性質（利用者責や事業者責か）、苦情相談の処理結果（最終的に解決に至ったか等））については、総務省殿より、国民生活センター殿及び全国の消費生活センター殿に働きかけを実施頂く等により、業界に対し、より一層の開示がなされることを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【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>行政・事業者・代理店・消費者団体等が情報を共有し、連携して苦情・相談の縮減に取り組む体制の構築が望ましい。</p> <p style="text-align: right;">【au 八重洲会】</p>	
<p>意見 1-5-17：苦情・相談件数が増えたという結果だけをもって取組みが進んでいないと評価され、更に厳しい法改正などが検討されることがないようにすべき。</p>	
<p>（一社）電気通信事業者協会による業界全体としての統一的な苦情・相談窓口が設置され、これが広く国民に宣伝、認知されればされるほど PIO-NET に入る苦情・相談件数は減るものの業界統一窓口側の苦情・相談件数は（それが国民生活センターや消費生活センターよりも宣伝、認知されれば）増加するものと思われます。但し前者は専門家不在で解決までの責任者が不明瞭なのに対し、後者は解決までのスキームが明瞭なため、この苦情解</p>	<p>苦情・相談件数は、消費者保護の充実に係る業界の取組の効果を測る指標の一つであると考え</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>決の体制が十分に機能した後は、単に件数が増えたという結果だけを以って取り組みが進んでいないと評価され、更に厳しい法律改正などが検討されることのないようお願いしたいと思います。</p> <p>例えば確かにPI0-NETの苦情・相談件数は2011年度以降増加傾向にあるものの、その背景には2011年3月末時点で8.8%だったスマートフォン保有者が2014年3月末には47.0%まで急増しており（出典：MM総研、2014.5.13）、音声とメール、公式サイト閲覧が主体の端末から小型PCとも言うべき端末に急激にシフトしたことも原因のひとつとして挙げられます。このように今後も新サービスや技術革新が起こるたびに新たな内容の問い合わせは発生するものと思われま。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社TDモバイル】</p>	
<p>意見1-5-18：（一社）電気通信事業者協会から表明のあった、業界として苦情・相談を窓口で受け付けて分析する体制を整備し、苦情・相談件数の減少に向けた取組を進めていくことについて、協力したい。</p>	
<p>9月11日のWGにおいて、（一社）電気通信事業者協会からは、個社対応にとどまらず、業界として苦情・相談を窓口で受け付けて分析する体制を整備し、苦情・相談件数の減少に向けた取組を進めていく方向で検討している旨の表明を表明しており、当協会としてはそうした動きに協力したい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>（一社）電気通信事業者協会から表明のあった苦情・相談を窓口で受け付けて分析する体制の整備については、関係団体とも連携・協力して行っていくことが望ましい。</p>
<p>意見1-5-19：電気通信事業者協会による業界の苦情相談窓口設置と苦情処理、代理店各社による業界団体について、透明性、公平性が担保され、十分に機能することを期待。</p>	
<p>紛争解決機関は早急に必要です。電気通信事業者協会が、業界の苦情相談窓口設置と苦情処理を表明し、他方、代理店各社が業界団体設立を表明、とあります。他業界では既に機能していることで、遅いスタートですが、透明性、公平性を担保して、十分に機能することを期待します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	<p>（一社）電気通信事業者協会から表明のあった、苦情・相談を窓口で受け付けて分析する体制を整備し、苦情・相談の減少に向けた取組を進めることや、代理店各社から表明のあった、業界団体を発足させ、苦情・相談件数の縮減につながる活動を実施することについては、検討の状況等を本研究会等の場に随時フィードバックを行い、研究会構成員等の知見を反映させ、フォローアップしていくことが適当である。</p>
<p>意見1-5-20：第三者機関による紛争解決手続を導入すべきであり、電気通信事業者等に手続応諾義務、調査</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p align="center">協力義務、結果尊重義務を負わせるべき。</p>	
<p>第三者機関による紛争解決手続を導入することに賛成である。また、このような紛争解決手続において、電気通信事業者等は手続応諾義務、調査協力義務、及び結果尊重義務を負うとすべきである。</p> <p align="right">【個人】</p>	<p>具体的な苦情・相談の縮減に向けた取組・手続等については、関係団体、電気通信事業者等において早急に検討の上、実現を図ることを期待し、総務省においても積極的に支援・推進していくことが適当である。</p>
<p>意見 1-5-21 : PIO-NET における苦情・相談件数が依然増加傾向にあることを真摯に受け止め、苦情削減に向けた取組みを一層推進する所存。他方で、個社単位では苦情・相談に係る行政からのあっせん件数等は減少傾向にあり、PIO-NET に登録された情報が必ずしも十分に開示されていない現状においては、行政と業界の認識が十分に一致していない部分も存在し、業界横断的な苦情・相談の分析等を行う必要がこれまで以上に増している。初期契約解除ルールをはじめとする各種ルールの詳細検討にあたっては、業界全体の苦情・相談の傾向について詳細を分析し、あるべきルールの具体化を図る必要がある。また、新制度の導入に伴い、利用者から新たな問合せ等が増える可能性がある。これらの環境変化を踏まえ、苦情・相談に対する体制を業界横断的に整備することにより、苦情・相談の実態把握・分析、自主基準策定、効果的施策の実施のため、(一社)電気通信事業者協会において、苦情・相談の分析等に特化した検討部会の新設を速やかに行う方向で検討を進めている。</p>	
<p>P 3 2</p> <p>PIO-NET における電気通信サービスに係る苦情・相談登録件数が依然増加傾向にある状況を真摯に受け止め、個社並びに業界団体においては、より一層、苦情削減に向けた取組みを推進することを考えています。</p> <p>他方、個社単位では苦情・相談にかかる行政からのあっせん件数等が減少傾向にある実情もあり、PIO-NET に登録された苦情・相談の具体的内容が必ずしも十分に開示されているとは言い難い状況下においては、行政と業界の認識が十分に一致していない部分が存在することも事実です。</p> <p>従前より、個社において苦情・相談を軽減することを目的に様々な分析等を行っているところではありますが、これら苦情・相談を巡る直近状況を踏まえますと、業界横断的な苦情・相談の分析等を行う必要がこれまで以上に増していることを認識している次第です。</p>	<p>御指摘のとおり、代理店を含め業界横断的に苦情・相談の分析を行い、適切な対応につなげることは非常に重要である。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>P 3 3</p> <p>これまで電気通信分野においては、一部の例外を除き、業界における横断的な苦情・相談の分析・処理機能が存在していませんでした。他方、初期期契約解除ルールをはじめとする各種ルールの詳細検討にあたっては、業界全体の苦情・相談の傾向についてより詳細を分析のうえ、あるべきルールの具体化を図る必要があること、また、新制度の導入に伴い、利用者から新たな問合せ等が増える可能性があること等の環境変化が生じています。これらを踏まえ、弊社共としましては、新たに苦情相談に対する体制を業界横断的に整備することにより、苦情相談の実態把握・分析や、それに伴う自主基準策定、効果的施策の実施に役立てることが有用と考え、この度、一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）において、苦情相談の分析等に特化した検討部会の新設を速やかに行う方向で検討を進めています。</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>	
<p>意見 1-5-22：早期のタイミングで苦情・相談の実情把握を業界として行う必要があることを踏まえ、機動性や柔軟性に優れた民間における取組みを優先すべき。ADR 機能については、国民生活センターにおける電気通信に係る ADR の利用率が必ずしも高くないこと、大規模な体制構築が必要となる可能性が高いこと等を踏まえ、業界における苦情の傾向と苦情処理の実態を把握した上で、必要性も含めて改めて判断すべき。</p>	
<p>P 3 3</p> <p>業界横断的な苦情相談体制の新設にあたっては、民間型・行政型等の多様な形態がとり得るところですが、法改正に伴う具体的な制度設計等に資するため、早期のタイミングで苦情相談の実情把握を業界として行う必要があることも踏まえ、機動性や柔軟性に優れた民間における取組みを優先すべきと考えます。</p> <p>P 3 4</p> <p>ADR 機能については、現状、国民生活センター殿における電気通信にかかる ADR の利用率は必ずしも高くないこと、苦情相談体制に比して、大規模な体制構築が必要となる可能性が高いこと等を踏まえ、まずは業界における苦情傾向と苦情処理の実態を把握したうえで、当該機能の必要性も含め、改めて判断を行うことが適当と考えます。</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>	<p>まず、機動性や柔軟性に優れていると考えられる民間型第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、その取組の状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当である。</p>
<p>意見 1-5-23：消費生センターからの問合せを含めた入電数全体は増加しているが、指摘件数は減少傾向にあ</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
る。	
<p>弊社は、本年7月より消費生活センター専用の受付電話番号を新設する等の連携強化を図って来ており、消費生活センターからの問い合わせを含めた入電数全体は増加しておりますが、ご指摘件数は減少傾向にあります。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>意見1-5-24：初期契約解除ルールに反する契約条項については、消費者団体訴訟制度の差止請求の対象とすべき。</p>	
<p>また、初期契約解除ルールに反する契約条項については、消費者団体訴訟制度の差止請求の対象とすべきである。</p> <p>(中略)</p> <p>初期契約解除ルールに反する契約条項の使用については、当然、行政指導の対象となると考えられるが、MVNO等の分野で、新規参入が相次ぐことを考えると、行政指導に加えて適格消費者団体による差止請求権の行使により事業者の行為の適正化をはかることが有効である。特定商取引法においてはクーリングオフや中途解約時の違約金算定ルールを定めているが、そのために反し消費者に不利な契約条項については、消費者団体訴訟制度の差止請求の対象としている。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>第1章 消費者保護ルールの見直し・充実</p>	
<p>6. その他</p>	
<p>意見1-6-1：報告書案に賛同。</p>	
<p>電気通信サービス、放送サービス共、国民生活に極めて身近で重要なサービスであり、その利用にあたって一定の消費者保護ルールが必要なことであると理解いたします。</p> <p style="text-align: right;">【スカパーJ S A T株式会社】</p>	<p>報告書（案）に賛成の御意見として承る。</p>
<p>放送サービスは電気通信サービスと同時に営業活動を行っており、放送と通信双方の分野において均等な消費者保護が行われる必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	
<p>当協会は、消費者保護の観点から、今回の「ICTサービス安心・安全研究会報告書」（案）について概ね賛同致します。当協会と会員の有料放送事業者は、これまで視聴者保護を念頭におき、有料放送事業の発展、放送文化の向上への寄与を目指してきました。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人衛星放送協会】</p>	
<p>【ケーブルテレビ事業における放送サービスの取扱いについて】</p> <p>ケーブルテレビによる放送サービスは、インターネットサービス・電話サービスと共に、いわゆる「トリプルプレイ」として、同一インフラを用いてサービス提供を行っており、上記で申し述べた契約解除までに生じる工事やサービス提供などにかかる費用（工事費、手数料、従量課金）の扱いについては、電気通信サービスと同様の形態でサービス提供を行っていることから、通信と整合性のとれた制度となることを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	
<p>C A T Vも同様の消費者保護ルールの在り方が必要です。とくに訪問販売で虚偽説明や不安をあおったり、必要のない契約（たとえば映像配信サービスのような）のないよう在り方を検討してください。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見1-6-2：今後の制度検討に当たっては、苦情・相談の状況や関係者の意見を踏まえてほしい。</p>	
<p>民間の基幹放送事業者が行う有料放送サービスに関しては、苦情・相談などで大きな問題が生じているとは認識しておらず、消費者保護ルールを見直す必要はないものと考えます。検討にあたっては、有料放送サービスに対する苦情・相談の現状およびBS放送などの有料放送事業者の意見を十分に踏まえるよう要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本民間放送連盟】</p>	<p>放送サービスの取扱いについては、放送サービスに対する苦情・相談の状況を踏まえ、また必要に応じて放送事業者等関係者の意見も聞きながら、総務省において検討することが適当で</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: right;">【日本テレビ放送網株式会社】</p> <p>一部の放送サービスでは、電気通信サービスと異なる実態が存在することから、放送分野の消費者保護ルールについては、広く関係者から意見を聴取し、慎重に取り進めることが必要と思料します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	ある。
<p>民間の衛星基幹放送事業者が行う有料放送サービスに関しては、苦情・相談などで大きな問題が生じているとは認識しておりません。研究会の審議の過程で、衛星有料放送サービスに関する議論やヒアリングが行われないうまま、放送サービスという包括的な形で報告書に盛り込まれたことは遺憾です。今後の検討にあたっては、衛星有料放送サービスに対する苦情・相談の現状、および衛星有料放送事業者の意見を十分に踏まえるよう要望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社シーエス日本】</p>	
<p>放送サービスの販売実態は電気通信サービスと異なる部分も多く、必要な措置の検討に当たっては有料放送サービス契約に際して視聴者が現在享受している利便性を担保することが出来る様に当団体としてもその検討に参加させて頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人衛星放送協会】</p>	
<p>【衛星放送事業における放送サービスの取扱いについて】</p> <p>業界団体を含め、関係者から広く意見を聴取し、お客様の利便性をそぐことなく、その健全な発展を阻害しない制度設計にさせていただくことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	
<p>意見 1-6-3：今後の制度検討に当たっては、放送サービスの特性を踏まえたものとし、放送事業者に悪影響を及ぼすことがないよう慎重に検討してほしい。</p>	
<p>仮に制度上の措置を講じるとしても、一定期間における番組視聴全体を契約対象とする有料放送サービスの特性から、初期契約解除ルール等の導入に関しては特に慎重な検討が必要であり、有料放送事業を健全に行っている既存民放送業者に悪影響を及ぼすことのないよう要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本民間放送連盟】 【日本テレビ放送網株式会社】</p>	放送サービスの取扱いについては、総務省において、放送サービスの特性を踏まえた検討を行うことが適当である。
<p>本報告書を参考として放送サービスにおいても必要な措置が講じられる際には、視聴者（消費者）にとって分かりやすいものであるとともに、電気通信サービスとは異なる以下に挙げるような有料放送サービスの特性に鑑</p>	

いただいた御意見

御意見に対する考え方

み、その健全な発展を阻害しない制度となることを望みます。

【株式会社WOWOW】

同じ放送サービスといっても、電気通信サービスと一体で提供されておらず、販売形態もCATVとは大きく異なる特性を持つ衛星放送については、その特性を踏まえ、取扱いについて慎重な検討を行った上で、措置を講じられることを希望いたします。(中略)なお、弊社は衛星放送唯一の有料放送管理事業者として、放送法第155条に定められた業務の実施方針を掲げるとともに、「衛星放送に関するプラットフォーム業務に係るガイドライン」を自主的に策定し、有識者、放送事業者を交えた委員会を定期的開催することで視聴者保護が適正に保たれる体制を担保しております。こうした有料衛星放送特有の事情に鑑み、業界の健全な発展を阻害しない制度となることを希望いたします。

【スカパーJ S A T株式会社】

制度上の措置を講じる際は、一定期間における番組視聴全体を契約対象とする有料放送サービスの特性から、初期契約解除ルール等の導入に関しては特に慎重な検討が必要であり、有料放送事業を健全に行っている既存民放事業者に悪影響を及ぼすことのないよう要望します。

【株式会社シーエス日本】

本報告書を踏まえ、当協会の会員社の有料放送サービスに対し、必要な措置が講じられる際は、電気通信サービスとは異なる、以下に挙げるような特性を理解頂き、有料放送サービスの健全な発展を、阻害しない制度となることを要望致します。

- ・有料放送サービスは視聴者が自ら選択するサービスであること
- ・有料放送サービスは、電気通信サービスほどの複雑さはなく、現行の方法でも苦情・相談などで大きな問題は生じていないこと
- ・電気通信サービスで問題となる実際に使用（視聴）してみないと分からないというような、品質の問題は生じないこと（電波が受信できないケースであっても、短時間で確認可能）
- ・様々な番組を継続して視聴したいという視聴者に加え、ある番組のみを視聴したいという視聴者も存在するため、初期解約解除ルールが繰り返し適用される恐れも懸念され、権利を濫用された場合には事業経営に大きな影響を及ぼす可能性があること
- ・有料多チャンネル放送サービスでは、視聴者が容易に希望のチャンネルへの変更や、スポーツや音楽イベント等の直前で新規に契約できることが視聴者の利便性につながっており、書面交付の適用範囲が広がること

いただいた御意見

御意見に対する考え方

で、その利便性が損なわれかねないことが懸念されること

【一般社団法人衛星放送協会】

本報告書にある通信と放送は制度上の類似はあるものの、本質的には異なる部分が多く、制度の検討にあたっては有料放送事業者の健全な発展を阻害しないよう十分な配慮を要望致します

- 1) 放送の中身である番組（コンテンツ）は、視聴という消費により、その価値が著しく減少するという性質であること。
- 2) 1) の性質を踏まえた上で、長期もしくは特定のスポーツシーズンにあわせて長期間視聴契約頂く加入者がいる一方で、特定の試合や期間の短い大会の生中継だけを目的に短期で視聴契約頂く加入者も多くおり、初期契約解除ルールの内容によっては有料放送事業者としての収益性、成長性への影響が強く懸念される。上記の内容を踏まえるとともに、放送法の枠組みの中で制度の検討が行われるよう要望致します。

【衛星基幹放送事業者（BS）株式会社ジェイ・スポーツ】

【衛星放送事業における放送サービスの取扱いについて】

有料衛星放送サービスにおいては、基本的に当社がインフラを整備してお客様にサービスを提供するケーブルテレビ事業における放送サービスとは、その特性が異なります。衛星放送サービスは、例えば衛星事業者のプラットフォーム上で提供するといったインフラ面の違いや、有料多チャンネル放送においては加入希望者は、契約前の無料視聴期間やあらかじめ番組のコンテンツの内容を知ったうえで申し込みを行うなど、事前に商品選択、契約検討の機会が広く提供されています。従いまして、通信分野で検討してきたルールを、そのまま放送サービスに適用することは適当ではないと考えております。

【株式会社ジュピターテレコム】

スカパープラットフォームを通じた有料衛星放送サービスにおいては、他の電気通信サービスや、CATV サービスにおける放送サービスとは下記のとおり販売形態をはじめ、その特性が大きく異なる部分が多く、従来より視聴者、利用者の利便性や消費者保護に十分配慮したサービス提供が行なわれております。従って利用者からの苦情等でも大きな問題は生じておりません。

- (1) 訪問販売は行われておらず、利用者は主に広告宣伝や口コミなどで自発的に加入申込をおこなっている事
- (2) 料金体系、契約期間が基本的に月単位であり、長期縛りは行っておらず、利用者はその範囲内では自由に解約、契約変更などが行える事
- (3) サービス内容についても、電気通信サービスほどの複雑さはない事に加え、新規契約希望者には契約前に 2

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>週間の無料視聴期間が、また新規、既存を問わず、毎月1日間、無料視聴可能な日が設定されており、利用者による商品選択、契約検討の機会が広く提供されていること。</p> <p>(4) 有料衛星放送サービスで提供される番組はスポーツやエンターテインメントをはじめとする嗜好性の強いものである事。</p> <p>仮に今後、有料衛星放送サービスについても何等かの措置を検討される場合には、放送事業者に過度な負担が発生しますと、結果的にその費用が視聴者、利用者に転嫁され不利益が生じる事を懸念致します。つきましては、有料衛星放送サービスの健全な発展を阻害しない制度となる事を強く要望致します。</p> <p>【ジュピターサテライト放送株式会社、ジュピターエンタテインメント株式会社、ジュピターゴルフネットワーク株式会社、チャンネル銀河株式会社、ディスクバリー・ジャパン株式会社】</p>	
<p>意見1-6-4：初期契約解除ルールについては、権利濫用を防ぐことができる仕組みとしてほしい。</p>	
<p>一定期間継続して様々な番組を視聴したいという視聴者ニーズの他、特定番組のみ視聴したいというニーズも一定程度存在することから、初期契約解除ルールの権利濫用の恐れが強く、権利濫用（いわゆるタダ見）された際には事業経営に多大な影響を及ぼすこと。そして、集客に重要な目玉コンテンツこそ、そのような権利濫用の恐れが強いこと上記有料放送サービスの特性に鑑み、初期契約解除ルールにつきましては、権利濫用を防ぐことができる制度設計を望みます。</p> <p>【株式会社WOWOW】</p>	<p>権利の濫用の防止に係る措置については、まずは、初期契約解除ルールに係る適正な費用負担も含めた初期契約解除ルールの適切な制度設計により対応することが適当と考えられる。その上で、新たなルールの運用状況を踏まえながら、必要に応じ、検討することが適当である。</p>
<p>例えば、有料衛星放送サービスにおいては、数十社の放送事業者によって、数百チャンネルの放送サービスが提供されており、有料放送視聴を希望する視聴者は、いつでも、個々のチャンネルと月単位で自由に契約の締結及び解約（最短1か月分の視聴料負担のみ）ができることとなっております。このような制度の下、初期契約解除の権利が無制限に濫用されると、チャンネル毎の初期契約解除を繰り返し行う頭脳犯が出現する恐れがあり、有料衛星放送のプラットフォームである弊社のみならず、個々の放送事業者の事業経営を圧迫する懸念が生じます。</p> <p>【スカパーJ S A T株式会社】</p>	
<p>意見1-6-5：初期契約解除ルールの適用対象について、新規契約に限ることとしてほしい。</p>	
<p>【ケーブルテレビ事業における放送サービスの取扱いについて】</p> <p>また、上記で申し述べましたが、初期契約解除ルールの適用対象としては、新規契約に限ることを強く要望します。これは、継続的な利用を通常とする電気通信サービスと異なり、放送サービスにおいては例えばスポーツ</p>	<p>契約内容の変更であっても、使ってみなければ分からないサービスの特性や契約の複雑性が生じる場合もあることから、初期契約解除ルー</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>のように一回の視聴のみを目的とする場合もあるため、サービス追加・変更に対する初期契約解除ルールの適用の除外を強く要望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>ルの対象を一律に新規の契約締結に限定することは適当ではないと考えられるが、その取扱いについては、引き続き総務省において検討することが適当である。</p>

第2章 通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

1. 販売奨励金の在り方

意見2-1-1：販売奨励金に関する規制を何らか設けることが必要である。

販売奨励金は携帯電話の普及が100%超となった4年前にはすでに役割を終えていたが、携帯電話事業者の過当競争により異常な値引き競争が本来の端末の利便性・コスト競争による健全な市場競争を阻害し利便性が高いスマートフォンの普及と引き換えに5年前から本来は通信技術の向上による通信回線利用効率化による利用料金の値下げどころか増大した通信トラフィックに対応する設備投資による通信料金の値上げと言う副作用と、国内メーカーがスマートフォン開発に出遅れたため、ハードウェア・ソフトウェアの大半を外需依存となる「貿易赤字」を垂れ流す一因となっておりこのバカげた販売奨励金による金融的損失は数兆円単位の莫大なものとなっており直近の国民生活の大きな負担と日本経済の足を引っ張っています。携帯電話以外でも光回線の販売奨励金が1章4-1の違法な代理店勧誘を引き起こす最大の原因でもあり、販売奨励金の即時停止を含む抜本的な改革が必要です。

また、光回線や単身者による契約で3~5万円、家族世帯による複数契約、携帯電話会社の契約数水増しの為に必要のない「フォトフレーム」や「子供用防犯携帯・シニア用のシンプルなフューチャーフォン」を抱き合わせ販売して複数回線を契約した場合に10万円以上の値引き又は現金供与が行われています。

実質的には毎月の利用料金で返済される「超高額機器の分割払い・年率0%の数万~数十万のキャッシング」が金融機関ではない「通信事業者」とその「代理店・家電量販店」が行っています。勿論、通信料金が払えなくなった経済的弱者が料金未払いで踏み倒しを起す率もかなり多くその負担が現在進行形で利用料金を支払っている利用者に行くと言うとても不健全な状況です。これはもはや一種のシャドーバンキングではないでしょうか？金融業の免許が無い者が国内10兆円に達する通信事業で金融庁の監督もなくクレジットカード会社・信販会社・消費者金融相当の行為を平然と行っていることになんの疑問も抱かないのでしょうか？過去数十年でシャドーバンキングの放置が致命的な金融不安の原因となったのは両手の指でも数えきれないほど多々ある事です。早急に見直すべきです。

【個人】

販売奨励金は適正化して制度や方法を検討すべきと考える。販売奨励金の原資は利用者の通信料収入となっている。携帯電話を安く購入する利用者と携帯電話の長期利用者の間が不公平なものとなっている。また、販売奨励金はMVNO（仮想移動体通信事業者）などの新規事業者を阻む原因ともなっている。

報告書案にも記載のとおり、過度の販売奨励金及びキャッシュバックについては、モバイル市場における適正な競争を阻害し、長期利用者との間の不公平性を拡大させる点において問題があると考えます。他方、販売奨励金そのものは商慣行として否定されるものではなく、また、本研究会のヒアリング等において自主的な取組を実施していく方針が各事業者から示されたことを踏まえ、まずは端末と通信サービスの分離等の競争環境の整備を通じて、事業者による自主的な適正化を促すことが適当であると考えます。

今後、総務省において、事業者による自主的な取組を注視するとともに、その効果が認められない場合には、必要に応じ、適切な措置を講ずることを検討することが適当である。

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>P 3 9 何らかの規制を設けてください。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	
<p>P 4 0 この指摘には賛成。 (理由) 機種変更せず通信通話もあまり利用せず同じキャリアを使用している顧客が、頻繁に機種変更やNMPをする顧客を支える仕組みは健全とはいえない。大手携帯電話会社 3 社の 2013 年度末の連結損益計算書等を見ると、3 社で約 1 兆 6 千万円の販売手数料等を使っている。これらの多くが販売奨励金となり、それを原資として多額のキャッシュバックで顧客の争奪合戦が行われ、各社が疲弊し、新規参入も阻害するとしたら良いことはない。これらの原資が長期利用者に還元される仕組みを希望する。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>P 4 0「モバイル市場における適正な競争を阻害する点や、長期利用者との間の不公平性を拡大させ点において問題がある」について この指摘には賛成。機種変更せず通信通話もあまり利用せず同じキャリアを使用している顧客が、頻繁に機種変更をする顧客を支える仕組みは健全とはいえない。大手携帯電話会社は多額の販売手数料等を使っており、これらの多くが販売奨励金となる。それを原資として多額のキャッシュバックで顧客の争奪合戦が行われ、各社が疲弊し、新規参入も阻害するとしたら自由で健全な市場を形成できるのか疑問。これらの原資が長期利用者に還元される仕組みを希望する。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>2 章 1.2 販売奨励金やこれを原資としたキャッシュバックについて直接することは必ずしも適当では無いと考えられる。 (意見) 販売奨励金については、過度な販売競争が消費者の適正な選択を妨げることやキャッシュバックの恩恵を受けない長期利用者との不公平性も考慮し、消費者の利益を害さないよう何らかの規制を導入すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】 同旨他 2 件</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>販売奨励金については、過度な販売競争が消費者の適正な選択を妨げることやキャッシュバックの恩恵を受けない長期利用者との不公平性も考慮し、消費者の利益を害さないよう何らかの規制を導入すべきである。</p> <p>消費者が契約する場合にはキャッシュバックは重要な部分となってくる。しかし、キャッシュバックが受け取れなかったという消費者からの相談は、多い。これは、キャッシュバックを受け取る方法がわかり難いことや、期間が限定されていること原因で相談になる。契約の継続が前提だとすれば、自動的にキャッシュバックされるよう求める。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>< 1. 2. ></p> <p>例えば、量販店等における家電購入時の多額のキャッシュバック等を含め、事業者間の過度な販売奨励金やキャッシュバック等を用いた還元合戦につき、一時は沈静の様相があるものの、種々形を変えて再現されることを懸念します。法規制には馴染まないとの理解のもとではあるものの、これらに対しては、消費者保護や、事業者間の公平・公正な競争環境を実現するとの観点で、過激な消費者の奪い合いを自粛する方向性が不断に示される必要があると思料します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	
<p>現在、契約時の消費者に対するキャッシュバックは多額となっている。これらのために、通信料金がたいへん高額になってしまうばかりでなく、通信料金に対する消費者の不信感を生んでいる。キャッシュバック制度によって生じている歪みを修正する努力を電気通信事業者はすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	
<p>販売奨励金については、過度な販売競争が消費者の適正な選択を妨げることやキャッシュバックの恩恵を受けない長期利用者との不公平性も考慮し、消費者の利益を害さないよう何らかの規制を導入すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	
<p>P 4 0</p> <p>キャッシュバックは、金銭的な障壁をなくすものであるため、新規契約者の獲得方法として有効に用いられるものではありませんが、過度なキャッシュバック競争が行われた場合については、公正競争環境を阻害し、長期利用者との不公平性を拡大するものであることから、一定水準を超える過度なキャッシュバックについては、あらかじめ抑止策を講じるべきと考えます。</p> <p>P 4 0</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>豊富な資金力を有する事業者により過度なキャッシュバックが行われた場合、当社のような中小規模の事業者であっても、サービス競争上追従せざるをえなくなり、本来サービスの創出・向上にかけるべきコストをキャッシュバックの原資として捻出せざるを得なくなります。その結果、多様なサービスの創出・向上の機会をそぎ、ひいてはサービスを楽しむ利用者の利益も害することになります。本来、事業者間の競争は、サービス競争により促進されることが利用者の利益に資するものであるため、電気通信サービスの向上・発展のためには、過度なキャッシュバックについて、ある程度のルール作りや対策を講じることが適切と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ワイモバイル株式会社】</p>	
<p>P 4 0</p> <p>事業者による自主的な適正化に委ねるのではなく、上限値等の規制を設けるべきと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仮に自主規制により過度な販売奨励金がおさまったとしても、競争が激化すれば、形態を変えて過度な販売奨励金が再燃する可能性が高いと考えます。 ・市場競争においては、定期的な報告等の事後規制での対応では追いつかず、適時に適正な措置を取ることが困難です。 <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	
<p>報告書の指摘のとおり、MNOの端末の割賦代金支払額相当分の割引及び多額のキャッシュバックの原資は、それらの恩恵を受けない長期利用者の利用料金が生み出しているものと想定されます。これは、MNOが端末と通信サービスを一体的に利用者に提供できるためです。</p> <p>一方、MVNOは、その事業の立ち上げ時期であるため長期利用者の存在は無く、またMVNOの利用者料金は、MNOの割引後の料金水準以下であることが求められます。この様にMNOとMVNOとの競争条件の背景が異なります。本指摘についての報告書(案)は、端末と通信サービスの分離を提案し、その対応を事業者の自主性に任せるとしています。しかし、事業者の自主性に任せただけでなく、MVNOの新規参入・成長をさせるための競争政策としてガイドライン等で明確にされることを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【フュージョン・コミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>意見 2-1-2 : 各社の自主的な取組みを注視して欲しい。</p>	
<p>P 4 0</p>	<p>本報告書案に賛成の御意見として承る。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>携帯電話事業者から代理店に対して支払われる各種販売奨励金等は、キャッシュバック以外にも端末価格の値引きの原資等に充当されることで、利用者が機種変更等を行う際の金銭負担を軽減する効果をもたらしてきました。その意味では、販売奨励金等は、我が国における多機能スマートフォンの普及促進、延いてはICT基盤の普及・発展に一定程度寄与してきたものと考えられます。</p> <p>一方で、本報告書案において「携帯電話番号ポータビリティ等の際に利用者への多額のキャッシュバックが行われている」とあるとおり、高額キャッシュバックをはじめとした利用者間の不公平性を拡大させる対応は、モバイル市場の健全な発展を阻害する可能性も否定できません。従って、弊社は自主的な取組みにより、高額キャッシュバック等の販売方法の適正化に努めているところであり、実際に代理店の店頭で高額キャッシュバックが行われるケースは減少しているものと考えます。</p> <p>以上を踏まえ、まずは、利用者間の不公平性を拡大させる施策が行われていないか、各社の自主的な取組みを注視頂きたいと考えます。</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>	
<p>キャッシュバックはモバイル市場における適正な競争を阻害します。端末と通信サービスの分離等の競争環境の整備を通じて、事業者による自主的な適正化をお願いします。</p> <p>【個人】</p>	
<p>意見 2-1-3：キャッシュバックのための過剰な契約やオプションサービスの契約などについては、後々のトラブルとならないよう十分な説明が必要である。</p>	
<p>P 39</p> <p>販売奨励金を目的とした強引な過量販売が行われているケースも見られます。キャッシュバックのための過剰な契約やオプションサービスの契約などについては、後々のトラブルとならないよう十分な説明が必要と考えます。</p> <p>【個人】</p>	<p>利用者へのキャッシュバックを含め料金その他の条件はオプションサービスの契約も含めて様々であり、利用者がその条件を正確に理解できるよう、適切な説明を行うことが適当である。</p> <p>また、オプションサービス等の契約の無料期間終了後には、例えば自動で契約が継続するのではなく、一度契約が終了し、継続利用を希望する場合には契約の申込みを行うことを必要とする等の利用者の利用意思を確実に確認する取組を推進していくことが適当である。</p>
<p>P 39</p> <p>販売奨励金を目的とした強引な過量販売が行われているケースも見られるので、規制が必要だと考えます。キャッシュバックが目的の契約もあり、本来の消費生活に必要な商品・サービス契約をするという、消費者啓発の観点から、事業者としての責任・役割を果たしてほしいと考えます。</p> <p>【個人】</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>P 3 9</p> <p>販売奨励金を目的とした強引な過量販売が行われているケースも見られます。キャッシュバックのための過量な契約やオプションサービスの契約などについては、後々のトラブルとならないよう十分な説明が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>さらに、オプションサービスが一定の基準に該当する場合には、オプションサービスを初期契約解除ルールの対象として取り扱うことが適当である。</p>
<p>意見 2-1-4：販売奨励金の状況等の定期報告といった制度を導入する場合は、報告後値の取扱いについて留意が必要である。</p>	
<p>< 1. 2. ></p> <p>販売奨励金等の状況は重要な経営情報であり、報告徴収において事業者には過度な負担とならないよう留意すべきと考えます。</p> <p>なお、弊社はこれまでも「電気通信事業における販売奨励金の会計上の取扱いに関する運用ガイドライン」に基づき、端末販売奨励金等の金額を公表してきたところですが、本ガイドラインに基づく公表を行っている事業者は弊社のみに残っている状況にあります。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 N T T ドコモ】</p>	<p>販売奨励金等の総額等については、総務省において携帯電話事業者から定期的な報告を求め等の何らかの対応をとることが適当である。なお、ご報告頂くデータは、経営情報であることを踏まえ、提出された情報の公表の範囲等その取扱いについて留意することが適当である。</p>
<p>P 4 0</p> <p>販売奨励金等の状況につきましては、経営戦略の根幹をなす特に機密性の高い経営情報に該当し、弊社では公表を差し控えています。そのため、販売奨励金の状況等の定期報告といった制度を導入する場合は、個社の数値の公開や個社の数値が類推可能な状況での公開がなされることがないよう、報告後の数値の取扱いについて十分留意頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【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>意見 2-1-5：中古端末の下取りは、ビジネス性の観点よりも顧客獲得の手段として活用されており、実質的にキャッシュバックに過ぎないため同様に問題である。</p>	
<p>P 4 0</p> <p>また、昨今一部の端末で実施されている下取りについても、端末の中古市場を背景としたビジネス性の観点よりも顧客獲得の手段として活用されており、実質的にキャッシュバックに過ぎないことから、同様の問題があるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ワイモバイル株式会社】</p>	<p>長期利用者に不公平感を醸成させるような多額のキャッシュバックなどの過剰な営業競争は適当ではないと考える。現状において高額な下取りキャンペーンは終了しており、下取り競争が激化しているとまでいえる状況にはないと認</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
	<p>識しているが、総務省において携帯電話事業者の営業競争の状況を注視していくことが適当である。</p>
<p>意見 2-1-6：光サービス卸等によりモバイル事業者が本格的に固定市場に参入すると、固定市場にも販売奨励金等による過度な営業競争が波及するおそれがある。</p>	
<p>P 4 0</p> <p>また、NTT 東西殿の光サービス卸等によりモバイル事業者が本格的に固定市場に参入し、多大なる資本力を元に現在のモバイル市場のような高額な販売奨励金等が実施されれば、他の固定通信事業者は到底対抗出来ず、固定市場の公正競争が阻害されることが危惧されます。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<p>情報通信審議会 2020-ICT 基盤政策特別部会の答申案においては、サービス卸等により携帯電話事業者が固定通信市場に参入した場合、多額のキャッシュバック等により、利用者に提供される料金の適正性が実質的に損なわれ、固定通信市場における競争が歪められるおそれがあると指摘されている。総務省においては、電気通信市場の公正競争を確保するため、答申を踏まえて対応を行うことが適当である。</p>
<p>報告書（案）にも記載の通り、携帯電話市場で提供されている多額の販売奨励金については、協調的寡占状態にある MNO のみが提供できるものであり、事業規模の小さい MVNO の新規参入・成長を阻害するものであります。また、頻繁に事業者・端末の乗り換えを行う利用者と、キャッシュバックの恩恵を受けずに毎月の通信料金を支払っている長期利用者との間の不公平を生むことから、携帯電話市場の健全性を著しく損なうものです。</p> <p>さらに、NTT 東西が提供を予定している FTTH のサービス卸を活用して MNO が携帯電話サービスと FTTH サービスをセットで販売する場合、MNO が拠出する多額の販売奨励金・キャッシュバックにより固定通信市場の健全性をも損なわれる可能性があります。このため、MNO が拠出する多額の販売奨励金・キャッシュバックについては、事業者による自主的な適正化を促すのみならず、総務省殿による管理・監督の下、適正化に向けた指導を行っていただくことを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	
<p>2. SIM ロック解除等</p>	
<p>意見 2-2-1：海外渡航時の利便性や MVNO 市場の活性化のため、強制力をもって SIM ロック解除を推進すべき。具体的な SIM ロック解除の方法等としては、既存端末を含めた全ての端末を対象について、無料で行うべきであり、テザリング機能を制限している APN ロック等も併せて解除すべき。</p>	
<p>P 4 2 2.2</p> <p>海外渡航時の利便性や、MVNO 市場の活性化のためには、SIM ロック解除のハードルはなるべく低い事が望ましいと思います。手数料については、現状では NTT ドコモ、ソフトバンクモバイルともに 3,000 円としています。</p>	<p>基本的に本報告書案に賛同の御意見として承る。</p>

いただいた御意見

これより高くなるような事態はあってはならないし、諸外国と同じく無料であって然るべきだと思います。

また、SIM ロック解除を猶予する期間は、特に海外渡航時の利便性の観点から設けるべきではありません。特に一括払いで端末を購入している場合は、SIM ロックは販売時において無条件に外されている事が望ましいと思います。

更に、SIM ロック解除ルールについては、今後販売される端末だけでなく、過去に販売された端末のうち解除可能な端末についても、須く適用されるべきであると思います。スマートフォンは高額で多機能端末が多く、買替によって既に使用しなくなった端末についても、SIM ロックが解除できれば海外利用専用にする、MVNO で安価なサービスを使い子供用の端末にする、などの多様な利用方法が考えられ、ユーザの利便性が向上します。逆に買替により、高額な端末が限定的な利用に限られる現状は望ましくありません。こういった利便性の向上は、既に購入済みで、機種変更により1度利用を終了した端末がSIM ロック解除できてこそ享受できるものであり、今後販売される機種のみを対象とすると、その効果は限定的になってしまいます。特に、2010年作成のガイドライン以降の事業者も解除に応じていないiPhoneについては、海外の事業者が解除に応じている事を考えても技術的な障壁があるとは考えにくく、iPhone3G以降日本で販売されている全ての機種について、解除されて然るべきです。

なお、SIM ロック解除について、本報告書を前提として新しく策定されるルールについては、事業者に確実なSIM ロック解除履行を求める、強制力の強いものになる事を望みます。

【個人】

御意見に対する考え方

なお、本報告書案を踏まえ、総務省において対象端末や解除方法等の具体的なSIM ロック解除の方法等を整理した「SIM ロック解除に関するガイドライン」の改正案を作成し、意見募集を行ったところである。

(参考)

「SIM ロック解除に関するガイドライン」の改正案に対する意見募集

http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000268.html

P 4 2 2.2

SIM ロック解除に関する意見

通信サービスの多様化により、消費者にとってより安価に使用できるSIM が販売されている。支払いの終わった端末とこの安価に使用できるSIM を利用して、通信費用の負担を軽減したいのだが、SIM ロック解除ができないために、大きな機会損失となっている。また、下取りサービスと称して、通信業者が旧機種を購入して、国外に転売しているようだが(国内に中古品の販売紹介がないので、そのように思っている)、SIM ロック解除ができれば、通信業者の価格以上で譲渡可能であり、大きな不利益を蒙っていると感じている。

<要望>

・新規発売機種だけでなく、発売済み機種も含めて、SIM ロック解除が可能な機種は全てSIM ロック解除可能として欲しい。

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: right;">【個人】</p> <p>P 4 2 2.2.2 sim ロック解除等について 一括で購入した端末、または分割による支払いが完了した端末については、過去に購入したものを含めてすべて、ユーザの要望に応じ、sim ロックの解除に応じるべきと考えます。 sim ロック解除には手数料は不要かと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>P 4 1 2.1 2010 年のガイドラインの様に骨抜きにならないように強制力のあるものにするべき。 MVNO でドコモのスマートフォンを利用する場合、APN がロックされておりテザリングが出来ないようになっている。SIM ロック解除と共に APN ロックの制限も解除すると MVNO でも使いやすくなる。 また、SIM ロック解除されても事業者側で IMEI ロックをかけられてしまうと、実質 SIM ロックと同じになってしまい、今回の SIM ロック解除の抜け道を作ってしまうことにもなるので、SIM ロック、APN ロック、IMEI ロックはセットで行って頂きたい。 MVNO 活性化、海外での利便性向上、資源の有効活用の観点から、既存端末も可能な限り解除すべき。解除手数料は無料か、有料でも現状の 3,000 円を超えるべきでない。期間を設けての SIM ロック縛りは海外渡航の利便性を損ねるから行うべきでない。一括購入した端末は SIM ロックをかけずに販売すべき iPhone は技術的障壁は無いはずだから、3G 以降全機種解除可能とすべき。SIM ロック解除業者によるトラブルも出ているので、SIM フリーで販売することで消費者保護にも繋がると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>現在利用している端末に関しても、一定期間が過ぎていれば解除できるようにしてほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>現在 d o c o m o の端末において、S I M ロックを解除した場合、同端末におけるテザリングに制限のある端末が複数存在する。 テザリング用の A P N (接続先) が書き換え不可である事から起こる事象であり、書き換え可能であったり設定項目がある端末では同事象は起こらない。利用者が M V N O 事業者の S I M カードを利用する上で、テザリングに制限のある端末でのテザリングを行う場合、保証が切れる事、端末を破壊する可能性がある事を覚悟で改造</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>(俗にroot取得と言う)を行う必要がある。</p> <p>今後、SIMロックを解除し、他MNO事業者またはMVNO事業者で利用する場合の差別化としてdocomo以外の事業者においても同様の措置が為される可能性がある。SIMロックモデルにおいてテザリングを行いたい場合は、それを販売する事業者以外では使えないという、囲い込みの要素にもなりうる。これはテザリングを行いたい利用者に対し著しく不利な条件である可能性が高い。</p> <p>また、海外での現地販売のSIMカード利用の制限にもなり兼ねない。以上の事から、SIMロックを解除した場合においてテザリングが使えなくなる事、殊通信においてそのような制限が出ない事をガイドラインに盛り込むべきであると考えます。少なくともMNO事業者が販売するSIMロック端末では、ユーザによるテザリングAPNの設定変更が可能である事が望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>P 4 3</p> <p>SIMロック解除制度を早急に設けてください。</p> <p style="text-align: right;">【NPO法人とちぎ消費生活サポートネット】</p>	
<p>最近のモバイル通信の技術、サービス、市場環境、海外との交流の増加等の変化を踏まえ、事業者は、端末に最初からSIMロックをかけない、という考えに賛同します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	
<p>賛成である。</p> <p>繰り返しになるが、上記の初期契約解除時には、SIMロック解除を行うよう義務付けるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	
<p>SIMロック解除等</p> <p>考え方におおむね賛成する。SIMロックによる消費者の拘束をするべきではない。SIMロック解除の考え方の実行を早期に実現してほしい。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	
<p>P 4 1</p> <p>SIMロック解除の推進及びSIMロック解除ガイドラインの改定に賛同します。SIMロック解除が可能となる期間としては諸外国の例にならい、割賦販売の期間に係らず、できるだけ短い期間に設定されるべきであると考えます。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p> <p>SIM ロック解除の推進については、当協会が2014年3月に発表した「MVNOの事業環境の整備に関する政策提言」において提言したものであり、本答申案がこれらの移動通信市場の課題に対し推進の方向性を明確に盛り込んだことを高く評価し、賛同する。ガイドラインの運用にあたっては、提言にもありますように「通信サービスと端末の分離および選択の自由化」が早期に実現できるよう、着実な推進を要望する。</p> <p>SIM ロック解除が可能となる期間としては諸外国の例にならい、割賦販売の期間に係らず、できるだけ短い期間であることが求められると考える。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	
<p>P 4 2</p> <p>SIMロック解除を推進する、という本案に賛同致します。従来、ごく一部の機種しか対応しない事業者が存在し、事業者間の取組に格差が生じておりましたが、今後、取組格差が生じないように、総務省の主導による確実な推進を要望致します</p> <p style="text-align: right;">【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>P 4 2</p> <p>左欄(※)の報告を反映した「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正案(平成26年10月31日)として制定されることを要望します。</p> <p>※最近のモバイル通信の技術、サービス、市場環境、海外との交流の増加等の変化を踏まえれば、事業者は、端末に最初からSIMロックをかけないか、仮にSIMロックをかけるとしても、少なくとも一定期間経過後は、利用者の求めに応じ迅速、容易かつ利用者の負担なく解除に応じることが適当である。</p> <p style="text-align: right;">【フュージョン・コミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p>賛成です。現在2,000円程度の手数料を取っている事業者もあるようですが、無料で行うべきだと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見2-2-2：SIMロック解除後も青少年保護のためにフィルタリングの徹底を図ることが必要。</p>	
<p>また、インターネット利用における青少年保護のために適切なフィルタリングの徹底を図ることが必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会】</p>	<p>SIM ロック解除を推進するに当たっては、インターネット利用における青少年保護が適切に図られるよう課題の整理を行うことが適当であ</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>なお、SIM ロック解除によって、消費者はあらたに他のキャリアやMVNO等の事業者と契約を結ぶことが容易になるが、一方で青少年保護のフィルタリングがおざなりとならないよう、対策を講じるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【特定非営利活動法人消費者機構日本】</p>	<p>と考える。</p>
<p>P 4 2</p> <p>また青少年保護のためにフィルタリングの徹底を図ることが必要である。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見 2-2-3 : 一般消費者は SIM ロックについての知識を得ているわけではないため、SIM ロックによるメリット・デメリットを含め十分な説明と周知が必要。また、短時間で利用者が理解できる工夫が必要。</p>	
<p>SIM ロックについては、少なくとも一定期間経過後は、利用者の求めに応じ迅速、容易かつ利用者の負担なく解除に応じるべきと考える。但し一般消費者はSIM ロックについての知識を得ているわけではないので、十分な説明と周知が必要である。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>基本的に本報告書案に賛同の御意見として承る。</p> <p>なお、本報告書案を踏まえ総務省によって策定された「SIM ロック解除に関するガイドライン」の改正案では、事業者に対して SIM ロック解除の対象となる端末及び手続等を定めた運用方針の策定・公表を求めているほか、端末の販売時、SIM ロック解除時及び役務提供に係る契約締結時における利用者への説明等についても定めている。</p>
<p>SIM ロックにより販売奨励金の弊害が発生し利用者の自由な選択を妨げて別便性を損なっているので、SIM ロック解除をすべきと考える。但し、一般消費者はSIM ロックについて知識を得ているわけではないので、SIM ロック解除について十分な説明が必要である。また、SIM ロック解除により SIM の使い方を知らないと、トラブルが発生する可能性があるため、利用者に周知が必要と考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>（参考）</p> <p>「SIM ロック解除に関するガイドライン」の改正案に対する意見募集</p> <p>http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000268.html</p>
<p>P 4 2</p> <p>SIM ロック解除に賛成。</p> <p>（理由）LTEと3Gが混在している現在、キャリアの通信方式や周波数帯が異なる状態でSIMロック解除をしても実際には使えない。それが一般に周知されていない状態でSIMロック解除の是非のみ論じるのは<不十分>である。ただし、顧客囲い込みのための方便としてSIMロックが行われるのであれば問題。現在、MVNO参入業者が増えており、2020年にはオリンピックで外国人が多数訪れることを考えても解除の方向で検討すべきと思う。しかしSIMロック解除しても、今と同じビジネスモデルが続く限り、各キャリア補償サービス等の名目で囲い込みはなくなる。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>P 4 3</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>消費者は長らく、使い方、故障等すべてを携帯電話事業者を通して行っていました。今後、SIMロック解除に向けて、早急に、SIMロック解除によるメリット、デメリットについて広く消費者に啓発を行ってほしいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>早急に、SIMロック解除によるメリット、デメリットについて広く消費者に啓発を行っていくことが必須と考えます。販売店でも、SIMロック解除についてのデメリットについての説明を制度化すべきです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>今までは携帯会社に何でも連絡すれば済んでいたが、今後はSIMロック解除によるメリット、デメリットを消費者に説明する必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>SIMロックにより、利用者の自由な選択を妨げており、利便性を損ねているため、SIMロック解除をすべきと考えます。但し消費者はSIMロックについて十分は知識が得ているわけではないので、十分な説明が必要と思われます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>P 4 2</p> <p>SIMロック解除に関する混乱を回避するための利用者への説明により、店頭での説明時間が一層延長される。説明冊子の充実など利用者が平易に理解可能で説明時間が削減できる工夫が望まれる。</p> <p style="text-align: right;">【コネクシオ株式会社】</p>	
<p>SIMロック解除を行うことで過度なキャッシュバック施策や過剰な値引きが抑制されるため、電気通信事業者の懸念する「端末が必ずしも他の事業者のサービスに十分対応していない点」が販売時の簡単な説明で回避できるのであればSIMロック解除には賛成です。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社TDモバイル】</p>	
<p>P 4 1～4 2</p> <p>本報告書案において「モバイル通信市場の環境変化によって、事業者間の通信方式や端末の共通化～（略）～が起きている」とありますが、各社の携帯電話端末が対応する通信方式や周波数帯に違いがあることや、自社のネットワークや通信サービスをより適切に使えるよう携帯電話端末の最適化を施していることから、現時点においても、利用者がSIMロック解除された携帯電話端末で他社のネットワークや通信サービスを自由に利用できる</p>	

いただいた御意見

御意見に対する考え方

環境が整っているわけではないと考えます。この点について、本報告書案では「利用者に対し適切な説明をした上でその選択に委ねることが適当である」と示されていますが、実際にSIMロック解除端末の利用に当たって、ガイドラインに基づき事業者が適切な説明を行ったとしても利用者とのトラブルが発生する可能性は否定できません。

米国においては日本に先行して、2013年12月、SIMロック解除を自主的に推進していく方向性が打ち出されましたが、上述の懸念は同様であり、行政機関であるFCC 殿や業界団体であるCTIA 殿等において、SIMロック解除をした場合にその利用に当たって各種制限がある旨の注意喚起に努めている状況※です。これらを勘案し、SIMロック解除を推進するに当たっては、関係事業者だけでなく、総務省殿、端末メーカー殿及び関連する業界団体殿等を含め、業界全体で利用者への適切な注意喚起等に努める取組みを実施していくことが必要であると考えます。

※米国のFCC 殿によるSIMロック解除端末の利用に関する注意喚起等のサイト：

<http://fcc.github.io/device-unlocking/>

米国のCTIA 殿のSIMロック解除に関する行動規範：

<http://www.ctia.org/docs/default-source/fcc-filings/ctia-letter-on-unlocking.pdf>

【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 4 3

消費者は長らく、使い方、故障等すべてを携帯電話事業者を通して行っていました。今後、SIMロック解除に向けて、早急に、SIMロック解除によるメリット、デメリットについて広く消費者に啓発を行っていくことが必須と考えます。

【個人】

P 4 2

また、我が国の事業者は、従来自社のネットワークに合わせた端末として開発してきており、他社のSIMカードを挿して利用するケースを必ずしも検証できているわけではありません。こうした場合に生じる様々な技術的課題については、あらかじめ利用者に理解していただく必要があると考えます。

【KDDI 株式会社】

<SIMロック解除で回線の提供だけを行うようになった場合、携帯電話の販売は最低限のコンプライアンスのみを身につければ誰でもできる仕事となる一方、実際には、安くなるという情報だけを持ち、内容を把握してい

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>ない顧客が大半となり、店舗の負担が増えると主張するインターネット上のコメントを引用> <SIM ロック解除やMVNOに関する問合せの増加により、店舗の手間と負担が増えることを懸念するインターネット上のコメントを引用></p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見2-2-4：既に市場でSIMフリー端末が容易に入手可能な環境を踏まえると、利用者の求めに応じてSIMロック解除するか否かについては事業者の判断にゆだねるべき。</p>	
<p>携帯電話端末市場は、この1~2年の間に、MNO各社によるSIMロック解除端末の提供の他、メーカー各社によるiPhoneやNexus等SIMフリー端末やMVNOによる自社ブランドを掲げた「独自スマホ」の提供等が急速に拡大しており、利用者が自らのニーズに合致した端末を自由に選択できる環境がこれまで以上に整いつつある状況です。こうした環境変化を踏まえると、MNO各社が主体となり、SIMロック解除を行う意義が薄れてきている側面もあるものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【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>SIMロックは、利用者の過度な囲い込みを通じて利用者の利便性や適正な競争を損なうことが問題として指摘されており、こうした問題は端末購入時に端末メーカー等がSIMフリー端末の選択肢を用意することにより解消されるものではないため、電気通信事業者は利用者の求めに応じてSIMロック端末のロック解除に応じることが適当である。</p> <p>また、対象端末については、本報告書案を踏まえ総務省によって策定された「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正案において示されているところである。</p>
<p>P42</p> <p>既に市場ではSIMフリー端末が容易に入手可能な環境にあり、SIMロックされた端末以外の選択肢が利用者に用意されています。このような場合、端末に最初からSIMロックをかけるか否か、かけたSIMロックを利用者の求めに応じて解除するか否かについては事業者による自由なビジネス上の判断に委ねていただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>(参考)</p> <p>「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正案に対する意見募集 http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000268.html</p>
<p>P42 2.2.2</p> <p>携帯電話端末のSIMロックについて、携帯キャリア各社が発売している端末は割賦販売を続けるのならば今後もSIMロックをかけ続けてもかまわないと考えます。その一方で端末製造メーカーは携帯キャリア各社の意向にかかわらず技適の取得を条件に自由に市場でSIMロックフリーの端末を発売できるようにすべきです。特に携帯キャリアに端末を供給しているメーカーは自社でSIMロックフリーの端末を発売しようとする携帯キャリア会社から取引を打ち切られるのを恐れてSIMロックフリーの端末を発売しない様子が見られるため利用者の利益の観点からこのような慣習を根底から排除すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>販売報奨金あり契約の縛り期間が満了したのちは、SIMロックを解除するか、もしくは新たな特典を得るかを</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>選ばせるようにしてはどうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見 2-2-5: IoTやM2Mのような回線と一体的な情報機器についてはSIMロック解除の対象とすべきではない。</p>	
<p>事業者においては、自社のネットワークと端末機能を連携させることにより自社独自のネットワークサービスを実現する場合があります。そのために事業者は、端末メーカーと共同で独自の機能を搭載した端末を開発する場合もあると思われます。その場合、この端末に搭載された機能は、その事業者のネットワークと連携して機能するものなので、SIMロックを解除して他の事業者で使うことはない機能になります。このような端末までSIMロック解除を義務化することは合理的ではないと考えます。</p> <p>また、今後のICT基盤の更なる普及・発展に伴い、メガネ型や時計型等のウェアラブル端末をはじめとしたIoTや、自動車やロボット、生活支援型サービスなどのM2Mなど、通信キャリアと機器メーカー等が共同開発した、回線と一体的な情報機器が提供されることが期待されますが、そのような情報機器までもSIMロック解除義務の対象とされてしまうと、独自のサービス開発を阻害することとなり、国民の高機能サービス等を利用する機会の喪失、ICT基盤の発展阻害、国際競争力の低下などを引き起こす可能性があり、2020年代の世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展に向けた目標に逆行することになるものと考えます。</p> <p>従いまして、すべての提供端末についてSIMロック解除を義務づけることのないようにして頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>IoTやM2Mに係る端末への対応を含め、SIMロック解除の対象端末については、本報告書案を踏まえ総務省によって策定された「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正案において示されているところである。</p> <p>(参考)</p> <p>「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正案に対する意見募集</p> <p>http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000268.html</p>
<p>意見 2-2-6: SIMロックの解除にかかる費用は、SIMロック解除を希望する利用者が個別に負担すべき。</p>	
<p>弊社サービスに適合している端末に対して、他事業者のSIMを用いたときの機能の制約等を弊社では把握できないことから、お客様が利用上の問題を十分に理解されずに用いてしまうことを防ぐためにSIMロックは継続する考えです。なお、SIMロックの解除にかかる費用は、全てのお客様が負担するのではなく、SIMロック解除を希望されるお客様に個別に負担していただくことが合理的であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>SIMロックは利用者の端末について事業者側の事情により機能を制限するものであることから、本報告書案のとおり、原則、利用者の負担なく解除に応じることが適当である。</p>
<p>P42</p> <p>利用者の求めに応じてSIMロック解除に応じる場合、例えば店頭で解除手続を実施すれば作業コストやシステム対応コストが発生します。これらについては、事業者のみではなく、SIMロック解除を求める利用者にお</p>	<p>なお、事務手数料の徴収については、本報告書案を踏まえ総務省によって策定された「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正案に</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>いても応分の負担をいただくことが公平性の観点からも妥当と考えます。この点、現在意見募集中の「SIMロック解除に関するガイドライン（改正案）」脚注4では、以下のとおり記述されているところ、特に店舗における解除について事務手数料を請求することを妨げない場合があることが明記されていることは適切であると考えます。</p> <p>「事業者が無料でロック解除可能な代替手続を設けているにもかかわらず、利用者の選択により店舗等での解除を行う場合には、事務手数料を請求することを妨げるものではない。また、既に自社の役務契約を解約した利用者について、店舗での解除を行う場合には、事務手数料を請求することを妨げるものではない。」</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>おいて示されているところである。</p> <p>(参考)</p> <p>「SIM ロック解除に関するガイドライン」の改正案に対する意見募集</p> <p>http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000268.html</p>
<p>P 4 2 2.2</p> <p>第2章2.2. は、「SIM ロックをかけるとしても、少なくとも一定期間経過後は、利用者の求めに応じ迅速、容易かつ利用者の負担なく解除に応じることが適当である」としています。</p> <p>しかし、利用者が「SIM ロックが解除できない、又は解除に料金がかかる代わりに安価なサービス」を希望することもあり得ると思います。それにもかかわらず、一律にSIM ロックの無償解除を義務付けたのでは、このような利用者の選択肢を不当に奪うこととなり、利用者の経済的自由を不当に拘束することとなって、妥当でないと思います。</p> <p>したがって、SIM ロックの無償解除を一律に義務付けるのではなく、利用者が「SIM ロックがかかっていない、又は無償解除できるサービス」と「SIM ロックが解除できない、又は解除に料金がかかる代わりに安価なサービス」を自由に選択できるようにするべきだと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見2-2-7：携帯電話端末を安価に販売する形態は、利用者による継続的な通信サービスの利用を前提に行われているため、SIM ロック解除が推進された後も、早期解約により生じる損失を補うべく、そのコスト回収が否定されるべきではない。</p>	
<p>本報告書案では、「端末に最初からSIM ロックをかけないか、仮にSIM ロックをかけるとしても、少なくとも一定期間経過後は、利用者の求めに応じ迅速、容易かつ利用者の負担なく解除に応じることが適当である」とさ</p>	<p>早期解約により生じる損失を補うためのコストの回収は一概に否定されるものではないが、</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>れていますが、SIM ロック解除の推進に当たっては、MNO がこれまで築きあげてきたビジネスモデルが一概に否定されるものではないと考えます。すなわち、弊社をはじめ MNO 各社においては、利用者が端末を入手し易いよう、従来から携帯電話端末を安価に販売する形でのビジネスモデルを構築してきたところであり、そのことが、ネットワークの品質向上や技術革新、多様な通信サービスの創出の取組みと相まって、端末の普及及び通信の利用促進に繋がったものと認識しています。</p> <p>こうした携帯電話端末を安価に提供する形態は、利用者による継続的な通信サービスの利用を前提に行われているものであり、事業者が定める期間内に契約が解除される場合には、早期解約により生じる損失を補うべく、そのコスト回収が否定されるものではないと考えます。この点は、SIM ロック解除がさらに推進された場合であっても変わるものではなく、今後も事業者がコスト回収について実施の有無含め判断するものと認識していますが、仮に、回収の在り方が問われる場合には、回収方法や料金額等の合理性、利用者への説明有無、選択肢としての SIM フリー端末の提供有無等を総合的に勘案し、電気通信の健全な発達又は利用者の利益の確保の観点からその適正性が判断されるべきと考えます。</p> <p>なお、これまで行われてきた携帯電話端末の販売価格の行き過ぎた値引き等がコスト回収の必要性を増加させていた一面もあるため、業界として、利用者間の公平性の観点等を踏まえた適正化を図っていくことも必要と考えます。</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>	<p>例えば海外渡航時に現地国の SIM に差し替えて端末を利用する場合など SIM ロック解除は必ずしも通信サービスの契約解除を伴うものではないことから、SIM ロックの解除と早期解約により生じるコストの回収の問題とを直接に結びつけることは適切ではない。</p> <p>また、利用者が期間拘束のあるプランについて中途解約をする場合、事業者は SIM ロック解除の有無にかかわらず通信サービスの契約解除料を徴収するほか、端末の割賦残債の支払いを請求することから、事業者が SIM ロック解除に対応することにより直ちにコストの回収に大きな影響が生じるとは考えられない。</p> <p>なお、これまで行われた携帯電話端末の行き過ぎた値引き販売やキャッシュバックがモバイル市場における適正な競争を阻害し長期利用者との不公平性を拡大させる点において問題であるとの本報告書案の指摘を踏まえ、事業者においてその適正化に取り組むことを期待する。</p>
<p>意見 2-2-8 : 代理店経営に配慮して激変緩和措置を講じるべき。</p>	
<p>代理店経営に配慮して激変緩和措置を講じて戴きたい。</p> <p>【au 八重洲会】</p>	<p>本報告書案で示したとおり、事業者側の体制整備等のために一定期間の準備期間を設けることが適当であると考えます。</p>
<p>意見 2-2-9 : SIM ロックに係る事業者側の体制整備等のために一定の準備期間を設ける必要性は認められない。</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>P 4 3 2.2 該当部分 「既存の仕組みの大きな変更となるため、事業者側の体制整備等のために一定の準備期間を設けるとともに、」 意見 文中でも述べられているように、SIM ロック解除については今回いきなり出されたものではなく、業者に対して数年前から SIM ロック解除の方向に向かうように指導されてきたものと考えます。しかし、再三指導されてもキャッシュバックなどが形を変え復活しているのと同様に、事業者側の勝手な都合により、その方向性を無視してきたため、今回の法制化の提言となったと理解しています。であれば、この場に及んで「事業者側の体制整備等」のために一定の準備期間を設ける必要性は認められません。スマホ向け新料金プランの策定や iPhone6 販売価格発表までのドタバタ（販売直前まで発表が無かったり、他社の価格等を見て何度も訂正する、など）を見れば、準備期間などなくても「なんとかなる」のは明らかです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>SIM ロック解除が、事業者によって着実かつ利用者の混乱なく行われるためには、事業者側の体制整備は重要であり、一定の準備期間を設けることが適当であると考えます。</p>
意見 2-2-10：電気通信事業者だけでなく、メーカー側による SIM ロックの可能性も検討が必要。	
<p>一方で Apple 製品については既にアメリカとイギリスとで「AppleSIM（ソフト SIM）」が実用化されており、これは Apple 社自身が携帯電話回線の契約取次業者として参入しているとも言え、このスキームが日本に持ち込まれ、Apple 端末経由での契約取次においても各 Apple 協賛キャリアによる月々サポートなどの提供による 2 年縛りが行われた場合には「Apple 社がキャリアを差別的に指定する」というメーカー側による SIM ロックが行ってしまうので、電気通信事業者だけでなく、メーカー側による SIM ロックの可能性も検討が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 TD モバイル】</p>	<p>今後の検討の参考意見として承る。</p>
意見 2-2-11：SIM カードと端末の組み合わせによって制限される通信サービス、アプリケーション等の機能を利用者に説明するため、MNO、MVNO、端末メーカー等が協力して中立な検証機関を設立する等して、効率的・効果的な検証を行うことを検討すべき。	
<p>SIM ロック解除にあたり、各事業者は、SIM カードと端末の組み合わせによっては通信サービス、アプリケーション等の機能が制限されることを利用者に十分説明する必要があります。しかしながら、消費者が選択し得る SIM カード（通信サービス）と端末の組み合わせは多岐に渡ることから、個々の事業者に対して、通信サービスとすべての端末との適合性について検証・説明させることは現実的ではないと考えます。</p> <p>このため、MNO、MVNO、端末メーカー等が協力して中立な検証機関を設立する等して、効率的・効果的な検証</p>	<p>前段については、考え方 2-2-3 に同じ。 後段については、今後の検討の参考意見として承る。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>を行うとともに、利用者への説明に反映することを検討すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	
<p>3. モバイルサービスの料金体系</p>	
<p>意見 2-3-1：多種多様な料金プランを設定し、料金に不公平が生じないよう、利用者のニーズに合った料金プランを提供するよう務めるべき。</p>	
<p>賛成です。利用の幅広いので、多種多様な料金プランを設定し、料金に不公平が生じないよう、利用者のニーズに合った料金プランを提供するよう務めるべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>本報告書案に賛同する御意見として承る。</p>
<p>賛成です。利用の幅広いので、多種多様な料金プランを設定し、料金に不公平が生じないよう、利用者のニーズに合った料金プランを提供するように務めるべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>P 4 4</p> <p>賛成です。利用の幅広いので、多種多様な料金プランを設定し、料金に不公平が生じないよう、利用者のニーズに合った料金プランを提供するよう務めるべき。</p> <p style="text-align: right;">【神奈川県消費生活相談員ネットワーク】</p>	
<p>P 4 4</p> <p>賛成です。利用の幅広いので、多種多様な料金プランを設定し、料金に不公平が生じないよう、利用者のニーズに合った料金プランを提供するよう務めるべき</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>賛成です。利用の幅広いので、多種多様な料金プランを設定し、料金に不公平が生じないよう、利用者のニーズに合った料金プランを提供するよう務めるべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>意見 2-3-2：料金プランの多様性や必要性は、事業者の判断であり、料金に関する新たな規制や報告は不要。</p>	
<p>弊社は、お客様のご要望にお応えし、お客様のライフステージに合わせて、長くおトクにお使いいただける、新料金プランの提供を開始するなど、お客様の満足度を向上できる取組を行ってきたところです。このような事業者の取組が行われているところにおいては、料金に関する新たな規制や報告は不要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>料金プランの多様化については、一義的には公正競争の促進を通じてその実現を図るべきものである。しかし、電波の有限希少性等を背景として、移動通信市場が主要3グループによる</p>

いただいた御意見

御意見に対する考え方

P 4 4

データ通信サービスの利用動向としては、①一人あたりのデータ通信量が全体として増加する傾向にあること、②利用されるデバイス、利用者のニーズや使い方等も変化していくこと、③動画など大容量コンテンツのさらなる登場と需要が拡大していくことなどが顕在化しており、一時的な面をとらえて、利用者の利用動向と料金プランとの間に不整合が起きていると判断することは適切ではないと考えます。

なお、料金プランの体系についても、大容量コンテンツの利用を喚起するような料金プランを模索している状況にあり、実際に、複数の契約者回線でデータ通信量を分けあえるサービスが登場しており、各社、自主的な創意工夫によって既に多段階プランを設ける等の新しい料金体系のプランを提供している段階にあります。

料金プランの多様性や、その必要性は各社の事業戦略によって判断されるべきものであり、その結果として、サービスの評価は市場の競争原理によりなされ、それを受けてさらに各社の創意工夫により、今までにない新たなサービス、料金プランが生まれてくるものです。

従って、「報告書（案）」において、具体的な料金プランの要件を指定することは、かえって多様な料金プランの創出を妨げるものであり、報告書の性質上からも不適切と考えます。

【ワイモバイル株式会社】

寡占状態にある中、携帯電話事業者のデータ通信の料金プランが従来7GBを上限とするものを中心に画一化され、平均的な利用実態から大きく離れていたことを踏まえ、利用者利益の確保の観点から、その是正策を本報告書案で提言したものである。

総務省においては、事業者が設定する料金プランが利用者の利用動向に合致しているかを検証していくことが必要であるが、事業者に報告を求める際は、当該データが経営情報であることを踏まえ、提出された情報の公表の範囲等その取扱いについて留意することが適当である。

なお、P.44①②はデータ通信料金が利用者にとって利用しやすく、かつ公平なものであるための具体的な要件を示したものであり、事業者においては最低限これを満たすことが必要である。

P 4 4

弊社においては、従前より、料金の低廉化や利用者ニーズに沿った料金プランの導入に積極的に対応しており、携帯電話業界全体においても活発な料金競争が展開されている認識です。直近においては、本年7月以降、利用者のデータ通信利用状況や用途にあわせた多様なデータ定額の料金プラン、月のデータ量を翌月に繰り越しできるサービス及び家族間でデータ量をシェアできるサービス等を導入し、様々な工夫をしています。本報告書案においては「各事業者は、データ通信料金について、利用者のデータ通信量分布に応じた多様な料金プランを提供することが適当」とありますが、料金及びサービス内容の提供条件は個社が創意工夫に基づき提供するものであり、サービスの差別化要因ともなる要素です。従って、行政による過度な介入は避け、原則として、自由競争に委ねることが適当であると考えます。

P 4 4

「利用者1人あたりのデータ通信量の分布」や「対応した料金プランの設定状況」について、総務省殿が事業者に対し、定期的に報告を求めるべきとされていますが、データトラヒックの分布や料金プランの設定の考え方

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>については、経営戦略の根幹をなす特に機密性の高い経営情報に該当します。従って、仮に利用者の利用動向等を把握するためであっても、事業者への過度な報告義務を課すことは避け、極力他の方策で代替すべきと考えます。例えば、スマートフォンにおいては、個々のユーザが比較的容易にデータ通信の使用状況等を確認できる機能が具備されているところであり、通信事業者の経営情報を取得せずとも、一般ユーザに対する利用状況調査等によって、必要とされる情報を収集し、傾向等を分析することが可能と考えます。</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>	
<p>P 4 4</p> <p>現行の制度下では、利用者料金の設定は事業者にゆだねられており、引き続き、事業者主体で料金設定がなされるべきであると考えます。料金プランの多様化に向けて、総務省殿が利用者料金そのものへ関与を強めるのではなく、MVNO 振興や新規参入の促進等、適切な競争促進施策を講じることを通じて、携帯電話市場における料金プランの多様化を目指すべきと考えます。</p> <p>【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	
<p>P 4 4 3.1</p> <p>該当部分「事業者に対して、このような料金プランの導入を促すとともに、料金プランが利用者の利用動向に合致しているかを検証するため、」</p> <p>意見</p> <p>そもそも多様な料金プランの提供が為されないことなど、現在発生している問題点のほとんど全てが、大手キャリアの業態が「音声通話をさせる」、「インターネットに接続させる」という「通信サービス」だけに限定されていないことに起因していると考えます。端末に SIM ロックをかけて困り込むだけでなく、いわゆるオサイフケータイなどの集金・課金サービスまで大手キャリアが行い、そのサービスに合わせた端末の開発まで行っていることが問題です。この商習慣を変えれば、提言にあるような実効性に疑問がある監視や報告・検証などが不要です。そもそも「SONY 新機種発表!」ではなく、「NTT DoCoMo 秋の新製品発表」などとなっている異常さに注目すべきです。これも端末仕様異常に日本のケータイのガラパゴス性を示しています。利用者とキャリアを結びつけるものが、通信・通話のプランだけになれば、各社はそこでしか勝負出来ないのだからに他社と比べて特色有るプランを作るかに注力する筈です。</p> <p>【個人】</p>	
<p>意見 2-3-3 : 音声通話について、実質的に通話し放題のプランを強制適用するケースがあるため、音声通信サ</p>	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p align="center">ービスについても、利用者のニーズに応じた複数のメニューが提供される必要がある。</p>	
<p>通話を全くしないのに、実質的に通話し放題のプランを強制適用するケースがある。必要のないプランの押し付けは消費者の不利益と考えます。自由意志契約であれば契約し得ないプランを強制適用させるような動きは控えるよう指導いただきたい</p> <p align="right">【個人】</p>	<p>本報告書案の中で記載しているとおり、音声通話についても、今後、VoLTE の導入が予定される中、引き続き、各事業者において利用しやすいサービスおよび料金プランの検討が行われることが適当であると考えます。</p>
<p>P 4 4</p> <p>データ通信サービスは伝送容量に対応した複数のメニューがありますが、音声通信サービスについては、定額制か1の従量制しかなく、定額制に収斂する方向にあります。音声通信サービスについても、利用者のニーズに応じた複数のメニュー（参考資料 35：フューチャーフォンと同等）が提供される必要があると考えます。</p> <p align="right">【フュージョン・コミュニケーションズ株式会社】</p>	
<p align="center">意見 2-3-4：現在事業者が提供しているような利用者がウェブやアプリで随時かつ容易に通信量が確認できる仕組みなどは、利用者にとって分かりやすい説明が可能。</p>	
<p>利用者に対する毎月の通知以外でも、現在事業者が提供しているような利用者がウェブやアプリで随時かつ容易に通信量が確認できる仕組みであれば、利用者が望むときに明確に把握できることから、こうした仕組みであっても利用者にとって分かりやすい説明が可能であると考えます。</p> <p align="right">【KDDI 株式会社】</p>	<p>利用者が自分の利用動向に合ったプランを選択することを可能とするためには、各事業者において利用者のニーズに合わせて、引き続きより多くの利用者が容易かつ確実に通信量を知り得る手段を検討することが適当である。</p>

いただいた御意見	御意見に対する考え方
○その他の御意見等	
意見 3-1：キャリアショップ以外のチャンネルにも認定資格者の拡充を図るべきではないか。	
<p>店舗にはキャリアショップ、併売ショップ(複数事業者商品取扱い)、量販ショップ等があるが、キャリアショップ以外のチャンネルにも認定資格者の拡充を図るべき。</p> <p style="text-align: right;">【au 八重洲会】</p>	<p>御指摘の点は、電気通信事業者や代理店において取り組まれるべき施策であると考えます。</p>
意見 3-2：データ通信だけの契約にも携帯電話不正利用防止法を適用すべき。	
<p>携帯電話不正利用防止法では、携帯音声通信事業者(MVNOを含む。)とその契約代理業者に対して、対面手続の場合と非対面手続の場合とでそれぞれ本人確認手続の方法が示されておりますが、最近ではパケット通信の高速化に伴いIP電話のサービスも充実してきているため、データ通信だけの契約にも携帯電話不正利用防止法を適用しなければ、「携帯音声通信事業者による契約者の管理体制の整備の促進及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止を図る」という法の目的を満たすことができず、プリペイドなどで購入したデータ通信契約を利用した匿名の音声通信が振り込め詐欺等の犯罪に利用されることを懸念します。この点は電気通信事業法の論点ではありませんが、今回の消費者保護ルールの見直し・充実には関係しますので参考として意見します。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社TDモバイル】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p>
意見 3-3：ICTサービスにおいては、ハードウェアの電気通信事業者を競争させるという政策は間違いであり、ソフトウェアを自由化し競争させるべく法改正すべき。	
<p>ICTサービスで利益を出すには、莫大な費用がかかる電気通信設備費用の回収が必須であり、たくさんの顧客が必要となります。しかし無知な行政の規制緩和により顧客獲得は容易では無くなりました。ICTは、ある程度専門知識が無いと使いこなせません。しかし顧客を増やすため、素人に狙いを定めます。ICTサービスをやらないとバスに乗り遅れてしまうとあり、料金プランを差別化し、契約内容は故意に分かりにくくしています。そもそもハードウェアの電気通信設備事業者を競争させるという行政の政策が間違いなのです。ICTサービスはソフトウェアを自由化し競争させるべく法改正すべきと修正を提言します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>設備コストの削減によるサービス多様化・料金低廉化、ネットワークの冗長化、サービスエリアの拡大等、利用者便益の向上につながるものであるため、設備設置事業者による競争は必要と考えます。</p>
意見 3-4：名義貸しによる携帯電話やタブレット端末の契約を防止するため、販売時に何らかのルールが必要。	

いただいた御意見	御意見に対する考え方
<p>近年名義を貸す形で携帯端末やタブレットを複数台契約し、使用することなく借金の返済等に充てるよう指示され、携帯電話等不正利用防止法に違反することにより騙されて債務を負うという事件が多発していますが、販売店において複数台を契約する際に利用者全員の身分証の確認等のルールを作ることにより一定程度の抑止力が働き、端末や回線の不正取得事件が減るものと考えられると思います。販売時に何らかのルールを作るようお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>意見 3-5：通信速度については、消費者の求めに応じて、TCP スループットの変動値の実績を公開すべき。</p>	
<p>通信速度については、ベストエフォートの伝送速度だけでなく、消費者の求めに応じて、TCP スループットの変動値の実績を公開すべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>通信速度の在り方等については、総務省において「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」が開催されており、御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>意見 3-6：過剰なキャッシュバックによって離職率が増加しているという意見は的外れではないか。</p>	
<p><ドコモショップがスタッフに点数を付けて競争をさせている、6～7割が非正規従業員であるのに点数をつけたところで士気は上がらず辞めたくなるに決まっていると主張するインターネット上のコメントを引用> 北構成員の主張する、過剰なキャッシュバックによる離職率増加は的外れじゃないでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>意見 3-7：その他</p>	
<p><総務省はソフトバンク社の業界を不健全に歪める奇策を見過ごしている、電気通信の業界がユーザの求める方向に価格競争をすると規制で介入している、NOTTV やソフトバンクの周波数を金銭で購入する方法を許して迷走していると主張するインターネット上のコメントを引用></p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見については、今後の参考とさせていただきます。なお、電波行政は本研究会のスコープ外である。</p>
<p><「凍りつく韓国携帯市場」及び「韓国携帯事情」と題して、韓国の携帯電話市場に関するインターネット上のコメントを引用> いま日本は韓国の後を追おうとしています。韓国の二の舞とならない為に、どのような施策を行うのでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	