

「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う  
電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」への  
意見募集で寄せられた御意見に対する考え方

---

平成 28 年 1 月

「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」

への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 27 年 11 月 25 日（水）～ 平成 27 年 12 月 24 日（木）

○ 提出意見総数： 70 件（※提出意見数は、意見提出者数としています）

（1）個人 37 件

（2）法人・団体 33 件

受付順	法人・団体意見提出者
1	一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟
2	株式会社倉敷ケーブルテレビ
3	（株）TOKAI ケーブルネットワーク
4	株式会社トコちゃんねる静岡
5	姫路ケーブルテレビ株式会社
6	エルシーブイ株式会社
7	YOUテレビ株式会社

8	公益財団法人四万十公社
9	株式会社ラネット
10	特定非営利活動法人 消費者ネット・しが
11	東日本電信電話株式会社
12	西日本電信電話株式会社
13	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会
14	株式会社 ケイ・オプティコム
15	株式会社エネルギア・コミュニケーションズ
16	公益社団法人 全国消費生活相談員協会
17	一般財団法人 日本消費者協会
18	東京都消費生活総合センター
19	ソフトバンク株式会社
20	株式会社ベイ・コミュニケーションズ
21	株式会社NTTドコモ
22	株式会社ワイヤレスゲート
23	UQコミュニケーションズ株式会社
24	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・相談員協会 消費者提言特別委員会
25	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
26	KDDI株式会社
27	九州通信ネットワーク株式会社

28	一般社団法人 テレコムサービス協会
29	一般社団法人 電気通信事業者協会
30	埼玉消費者被害をなくす会 活動委員会
31	イッツ・コミュニケーションズ
32	株式会社ジュピターテレコム
33	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会

# 目次

○ 省令等全体に対する意見 .....	6
○ 説明義務の充実関連 .....	7
○ 書面の交付義務の導入関連 .....	13
○ 初期契約解除制度の導入関連 .....	21
○ 勧誘継続行為の禁止関連 .....	41
○ 代理店(媒介等業務受託者に対する指導等の措置) 関連 .....	44
○ 経過措置に関する要望等 .....	47
○ その他 .....	53

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
省令等全体に対する意見		
	<p>利用者保護を主眼とした法整備の趣旨について賛同いたします。</p> <p>制度の運用に当たっては、手続が煩雑になる等、利用者・事業者双方で混乱が生じ、利用者の利益を損なう場合も考えられると懸念しております。これらを考慮し、手続を円滑に進めるため、また、事業者により制度運用の取組みに差が生じないよう詳細事項に関するガイドライン等を整備していただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社エネルギー・コミュニケーションズ】</p> <p>電気通信サービスにおける利用者利益の確保・向上は、電気通信事業者の社会的責務であるとの認識のもと、引き続き、安心安全にサービスをご利用頂ける環境作りを目指し努力していく所存です。</p> <p>一方で、過度で画一的なルール設定を行うことにより、事業者や販売店におけるサービス提供やカスタマーサポートの自由度が損なわれ、結果的にサービスの質を低下させることも想定されます。また、複雑過ぎるルールの設定は、事業者や販売店の負担を過度に増加させるのみならず、利用者に対しても分かりにくく、店頭における説明時間の長時間化を始め、利用者利便の低下に繋がる懸念が高いと考えます。</p> <p>従って、今後のガイドライン作成を含む具体的なルール設計にあたっては、事業者や販売店に対して一定の裁量を認めて頂き、「①サービス提供の自由度の確保や質の向上」と「②利用者利便の向上」双方に資するバランスの良い整理を図っていく必要があるものと考えます。</p> <p>なお、利用者保護に関するルールについては今後のサービス動向や利用者からの苦情相談状況等の環境変化を踏まえ、適宜見直しを検討していくべきものと考えますが、当該議論にあたっては、販売店等を含む幅広い関係者の意見を踏まえ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> <li>・ また、総務省においては、電気通信事業法等における利用者保護規律の内容及び利用者保護の観点から電気通信事業者等が基本的に遵守すべき事項等を解説するため、「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」（案）を作成し、平成28年1月16日から意見募集を実施しているところです。</li> <li>・ 総務省においては、電気通信事業法等における利用者保護規律の内容及び利用者保護の観点から電気通信事業者等が基本的に遵守すべき事項等を解説するため、「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」（案）を作成し、平成28年1月16日から意見募集を実施しているところです。同ガイドライン案の策定に当たっては、御指摘の点も考慮に入れつつ、対応したものです。</li> <li>・ 利用者保護に関するルールの見直しに関する御意見については、今後の参考として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>て頂くと共に、これまで以上に定量的・客観的な分析データ等を可能な限り活用して頂くことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	
<b>説明義務の充実関連</b>		
<p>法第 26 条第 1 項各号の電気通信役務を指定する件の告示案</p>	<p>説明義務等の対象となる電気通信役務の範囲（法第 26 条第 1 項各号の電気通信役務を指定する件）</p> <p>電気通信役務の範囲は現行の範囲と変更がなく特に問題はありません。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
<p>電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 3 第 3 項（基本説明事項）</p>	<p>現在、当社では基本説明事項の説明にチェックリストを用いておりますが、それに加え、利用者の理解が得られる場合には、第二十二條の二の三-3 で示された情報通信の技術を活用することにより、よりわかり易い説明ができるよう取組みを強化していきたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社エネルギー・コミュニケーションズ】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
	<p>(1) 携帯電話契約において、次の項目について消費者に分かりやすい、平易な表現での説明を求めます。なお、料金プラン、サービスについてはカタカナ・アルファベット表記などが多用され、その言葉の意味が分からないまま説明されるなどの問題があることを考慮してください。</p> <p>ア) 該当の料金プランでの毎月の支払額、割引がある場合は期間と条件。割引期間終了の毎月の支払額。</p> <p>イ) 期間拘束（いわゆる 2 年縛り）と自動更新契約である旨、及び中途解約に伴う違約金の額。</p> <p>ウ) オプションサービスについて有料となるものは、その料金と支払開始時期、及び有料となる前の解約可能時期。</p> <p>エ) 端末についてはクーリング・オフの対象外であること。</p> <p>※なお、イ) の 2 年縛りについては、端末代金の 2 年の割賦販売額を通信料金</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案において、通信料金、料金割引、期間拘束・自動更新付契約に関する説明義務、有料オプションサービスに関する書面交付義務の規定を設けているところです</li> <li>また、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、消費者にとって理解しやすい内容及び方法（平均的な消費者が理解できると推定できる程度）で説明を行うことを求めています。</li> <li>・ また、料金プランやオプションを含むサービス等の簡素化に関する御意見については、今後の参考として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>で割り引くことによって、「実質0円」と表示することを禁止し、端末代金と通信料金を明確に分離し、それぞれ別の割引サービスとするなど、利用者が、端末と通信サービスそれぞれの料金について理解しやすい料金体系とすることを求めます。</p> <p>※ウ) のオプションサービスについても、一定期間経過後に有料となるものへの加入を条件にした割引は、禁止すべきと考えます。有料オプションへの加入は、消費者自らの意志により行うものであり、携帯電話契約時に事業者から強要されるものではありません。</p> <p>(2) 説明義務の充実は重要ですが、長時間に及ぶ説明などは逆効果です。複雑な契約内容そのものが問題であり、料金プランやオプションを含むサービスなどの簡素化を進めるよう、業界全体への指導を求めます。</p> <p style="text-align: center;">【埼玉消費者被害をなくす会 活動委員会】</p>	
<p>電気通信事業法 施行規則第22条 の2の3第4項 (適合性の原則)</p>	<p>一定の評価はするが産業振興を行う総務省ではなく消費者保護を行う消費者庁で議論すべき問題である</p> <p>例えば利用者である子供、未成年の保護という重要な論点が欠けている</p> <p>消費者庁のもとで体制を新たにして議論すべき問題である</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> <p>特定商取引法施行規則では、訪問販売等における禁止行為として、「老人その他の判断力の不足に乗じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結」させた場合（同規則7条2号）及び「顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不適合と認められる勧誘」（同規則7条3号）が規定されており、これらの違反に対して業務停止命令などの行政処分がされています。</p> <p>電気通信事業法も、特定商取引法施行規則と同程度の規制を設けてほしいと考えます。</p> <p>事例 フィーチャーフォンが故障し、機種変更のためショップに出向いた。簡単</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案においては、電気通信事業者等は提供条件の概要説明に当たって、フィルタリングサービスの説明を行う必要があること、また、説明に当たっては「適合性の原則」に則って対応する必要があることを規定しており、青少年保護にも配慮した内容となっているものと考えています。</li> <li>・ 本整備案においては、電気通信事業者等は提供条件の概要説明に当たり、「適合性の原則」に則って対応する必要があることを規定しています。</li> <li>・ また、御指摘を踏まえ、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、「適合性の原則」を踏まえた高齢者への説明の具体例について記載していると</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>スマホで通話使い放題で月5千円程度のプランを勧められ契約した。書面にサインしたが、スマホを割賦販売で契約したとの理解はなく、更に、大容量で高額なSDカードも一緒に割賦販売契約していたが、理解できなかった。無償解約希望。</p> <p>【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・相談員協会 消費者提言特別委員会、個人】</p>	
	<p>適合性の原則が省令に規定されたことを評価します。</p> <p>ガイドラインにおいて適合性の原則に照らして問題となる説明、望まれる説明について具体例を明記して頂きたい。高齢者や電気通信役務に関する知識・経験の少ない消費者がよくわからずに契約することのないよう十分な説明が求められます。</p> <p>適合性の原則が守られていない契約については、消費者に負担のないように、事業者が自主的に契約解除をするようガイドラインに明記して頂きたい。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会、公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会、個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> <li>・ 御指摘を踏まえ、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)において、「適合性の原則」を踏まえた高齢者への説明の具体例について記載しているところです。</li> </ul>
	<p>適合性の原則は導入すべきです。違反した場合は契約の取り消しができるものとしてください。</p> <p>【一般財団法人 日本消費者協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案においては、電気通信事業者等は提供条件の概要説明に当たり、「適合性の原則」に則って対応する必要があることを規定しています。</li> <li>・ なお、違反した場合の契約の取り扱いについては、個別事案ごとに具体的な事情に応じて判断されるべきものと考えます。</li> </ul>
	<p>高齢者や障がい者といった丁寧且つ詳細な説明を希望される利用者への一層の配慮が必要である一方、既に特段の不自由なくサービスを利用頂いている利用者に対しては、契約時等の説明における長時間化の解消、電子交付の利活用による説明の合理化等による利便性の向上も重要な事項と認識しています。</p> <p>また、店頭等での説明により利用者が十分に理解することが難しいケースも有り</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 御指摘を踏まえ、また、ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月)において、特に配慮が必要と認められる利用者が以外の利用者からの希望やサービス提供契約についての知識、経験、目的等に応じ説明を受ける内容や説明に要する時間の拡大といった利用者の負担にも対応する</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>得ることも踏まえ、本整備案において、初期契約解除制度やその代替となる確認措置（以下、「試用サービス等」という。）が制度化されたことを踏まえれば、提供条件の説明の簡素化の方向も早急に検討されるべきと考えます。特に、移動体通信役務については、本人確認や青少年保護等、店頭での対応時間が近年増加傾向にあることから、今後、高リテラシーの利用者等への説明の簡略化等について、行政並びに業界において優先的な検討が必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> <p>事業者が適切な取り組みができるよう、「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ」のとおり、具体的な優良事例・不適切事例について、ガイドラインで記載されることを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<p>ことが適当である旨記載されていることも踏まえ、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、「適合性の原則」を踏まえた高いリテラシーを有する利用者への説明の簡略化の具体例について記載しているところです。</p> <p>・ 御指摘の「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ」（平成27年11月）を踏まえ、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、「適合性の原則」に係る具体的な優良事例・不適切事例について記載しているところです。</p>
<p>電気通信事業法 施行規則第22条 の2の3第5項 （自動更新時の 事前通知）</p>	<p>当社は、請求書等にて自動更新に関する通知とともに、無償で解約が可能となる期間もお知らせしているところです。</p> <p>自動更新に関する具体的な通知方法については、省令案において、例えば請求書上に必要事項を表示することによる通知や、お客様が利用しているWeb明細サービス上に必要事項を掲載することによる通知、あるいは請求書上の表示とWeb上の掲載とを組み合わせる等の、事業者の創意工夫による方法を認めていただいと認識しており、当社としても引き続きお客様に分かりやすくお伝えできるよう努めてまいります。</p> <p style="text-align: center;">【東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社】</p> <p>自動更新等の契約の更新に関する取扱いについての規定を評価します。自動更新の通知は、消費者にとって分かりやすく、気付きやすい通知でなければなりません。</p>	<p>・ 総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、自動更新に該当する更新契約に係る通知方法を記載していますが、他の場合の説明と同様に、特段の事情のない限り、平均的な消費者が理解することができる程度に理解しやすい内容及び方法で情報が伝達されることが必要と考えています。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ん。通知の方法として、電子メールによる通知は広告メールと紛らわしく、分かり難い等の問題があります。重要なメールであるとすぐ認識できる通知でなければ通知したことにはならないと考えます。一度だけの通知ではなく複数回の通知を行っていただきたい。また、メールを利用しない消費者には、文書による通知が必要です。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> <p>自動更新の通知は、郵送以外に電子メールやプッシュ式通知等分かりやすいよう複数の通知方式を利用して欲しいと思っております。前月と更新月に複数回連絡するよう明記していただきたい。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会】</p> <p>期間契約の自動更新時における通知については、新規契約者のみならず改正事業法施行日以降（直後を含む）に更新月を迎える既存の契約者も適用となり、通知を実現するためのシステム改修負担が大きく、利用者によっては、施行日以前の対応（事前通知）が求められる一方、当該対応の実装には相応の時間を要します。具体的にはモバイルWi-Fiルータ等、端末本体にてメールを受信できないユーザについては、既に弊社にてスマートフォン等向けに実施している更新月告知のメール送信のシステム等が利用できず、顧客個々の更新月にあわせて適宜通知を行うための新たな仕組みの構築が必要であり、予定されている施行日での対応が極めて困難な状況です。</p> <p>他方、新規に更新月通知を開始する固定通信役務やPHSサービスに係る役務（以下、「固定通信役務等」という。）には、経過措置として半年間の追加的準備期間が設けられる予定であり、新たに当該対応が必要となる移動体通信役務（モバイルWi-Fiルータ等）と当該固定通信役務等との間において、準備期間において異なる取扱いとする合理的理由はありません。</p> <p>以上のことから、新規に対応する移動体通信役務においても、固定通信役務等と</p>	<p>・ 本整備案における自動更新時の事前通知については、「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」の議論の取りまとめ（平成27年11月）において、「携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」に代表される期間拘束・自動更新付契約については、利用者保護の観点から、更新時において利用者が更新の可否について判断するために必要な事項を通知することを省令で規定する方向で検討を行うべき」とされたことを踏まえて規定したものであり、携帯電話サービスとそれ以外のサービスの間で、実施の開始の時期が異なることについては一定の合理性があるものと考えています。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>の整合を取り、適用開始日に関する経過措置（半年間の延期）を設定頂くことを強く要望します。</p> <p>※既存で対応済のスマートフォン等への更新月告知については、制度の施行日に依らず、現行対応を継続予定です。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	
<p>電気通信事業法 施行規則第22条 の2の3第6項</p>	<p>改正法施行前に締結された法人契約につき、運用の柔軟性を認めていただきたい。（本文）</p> <p>現在、電気通信事業者と、改正前の電気通信事業法施行規則第二十二條の二の二第一項に定める「主として法人その他の団体が利用者となることが見込まれる役務」の提供に係る契約を締結している者が、同規則の改正後に、当該電気通信役務又は他の電気通信役務の提供に係る契約（改正後の同規則第二十二條の二の三第一項に定める「更新契約」及び「変更契約」に該当するものを含む。）を締結したときは、改正後の同規則を遵守することを念頭に、柔軟な運用を行う点につき認めていただきますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">【KDDI 株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改正後の施行規則の規定に照らし、法人契約等の適用除外への該当性を適切に判断していただくものと考えています。</li> </ul>
<p>その他</p>	<p>①初期契約解除制度に関する事項、②確認措置に関する事項については、新たな制度であることと除外規定が分かり難いことから、十分な説明が必要と考えます。国内においても法改正について国民に丁寧に広報を行うことが必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> <p>端末の保守・修理、契約内容・制度・サービスや端末に関する問合せ・質問・苦情等についても、説明義務・書面交付義務および罰則規定を省令等において明記すること。全ての事象に対しては無理であったとしても、少なくとも「顧客が説明や書面を要望する場合」には義務を果たすこと。（契約の締結・媒介・成立時の説明・交付は無論重要であるが、「高価な電話付の携帯パソコン」を、安全に安心して長きに亘り利用できることを担保するために）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御意見を踏まえ、本年5月21日に予定されている法施行に向け、総務省においては国民・利用者への周知に努めていくことが重要であると考えています。</li> <li>今後の参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p style="text-align: right;">【個人】</p> <p>「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」27条に定める「適切かつ迅速」な対応を担保するため、業務改善命令等の罰則規定を明確化し、総務省により電気通信事業会社各社を、他の一般的な業界（建設業・金融業等）の水準と同様に、管理監督すること。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の参考意見として承ります。</li> </ul>
<b>書面の交付義務の導入関連</b>		
法第26条第1項 各号の電気通信 役務を指定する 件の告示案	<p>書面交付義務の新設について評価します。</p> <p>書面交付義務の対象となる電気通信の役務の範囲は、説明義務と同様のサービスの範囲であり賛成です。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
第22条の2の4 （書面の交付）	<p>当社は、ISP事業者や映像サービス事業者等と販売に関する業務の受託契約を締結し、お客さまからフレッツ光等に併せてISPサービスや映像サービスの申込要望を受けた場合、当該事業者へ申込情報の提供を行っています。このようなケースでは、媒介元事業者（当社）は媒介先事業者（ISP等）へ、お客さまの氏名・連絡先等媒介先事業者が必要とする申込情報を提供し、その後媒介先事業者が必要な確認等を行った上で、お客さまとの契約締結（及び、必要な書面等の交付）を実施しております。</p> <p>今回の省令改正により、媒介元事業者が媒介先事業者へ申込情報の提供を行った場合についても、媒介したサービスの内容を明らかにするための事項を、媒介元事業者からお客さまへ交付する書面等に記載しなければならないと定められました。しかしながら、媒介先事業者が契約締結後お客さまへ十分な内容の書面等を交付している場合において、さらになお媒介元事業者からもお客さまへ交付する書面等に記載することは、以下の理由からかえってお客さまを混乱させること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電気通信事業者が媒介等した有償継続役務に関する記載の方法については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、利用者にとって全く別の契約であることが明らかであって提供元事業者が他の法令（電気通信事業法を含む。）により書面交付を義務付けられている場合について記載しています。いずれにせよ、法及び施行規則の規定の遵守を前提として、御指摘にもあるように、利用者にとって分かりやすい記載・交付が行われることが重要であると考えています。</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>に繋がると考えられます。よって、媒介先事業者が契約内容を確認し書面等を交付し、また、そのこと（媒介したサービスの契約内容等については媒介先事業者から交付される書面等に記載されること）を媒介元事業者が交付する書面等において説明している場合は、媒介元事業者からの書面交付義務は果たされているものとして取り扱うことが適当であると考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>－ ISP 事業者や映像サービス事業者等、媒介先事業者が法令に基づく書面交付義務を負う事業者である場合、媒介先事業者がお客さまへ法令に基づいた書面等を交付するため、同様の内容を媒介元事業者からも交付すると、かえってお客さまを混乱させてしまうこと。</li> <li>－ 媒介先事業者へ申込情報を提供した後、媒介先事業者がお客さまへ説明を行った結果、キャンセルや契約品目の変更が生じるケースがありうるが、もし、媒介元事業者の書面上で媒介したサービスの内容を記載し交付した場合、その後の媒介先事業者－お客さま間で合意された契約の内容と差異が生じるため、例えば既に媒介先事業者との話し合いでキャンセルが決定したはずのサービスを媒介した旨の書面が媒介元事業者から届くなど、かえってお客さまを混乱させてしまうこと。</li> </ul> <p style="text-align: center;">【東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社】</p> <p>自社以外の有料オプションサービスを媒介等する場合で、そのオプションサービスが電気通信事業法の対象とならないサービスについては、適用される法令に基づいた書面交付等対応を媒介先の提供事業者にて実施しております。この場合、媒介元事業者において有償継続役務の内容を明らかにするための事項全てを記載することは、書面記載内容が多量かつ煩雑となり、却ってお客さまが分かりづらくなる懸念があることから、電気通信事業法の対象とならないサービスを媒介する場合については、名称等、必要最低限の事項について記載して交付する等の対応が可能となるよう要望いたします。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p style="text-align: center;">【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ 株式会社】</p> <p>自社以外の有料オプションサービスを媒介等する場合は、自社より媒介先事業者へ受注情報を取次ぎ後、媒介先事業者よりお客さまへ最終確認を実施のうえ契約内容が確定される場合もあり、そのような場合においては、自社の書面に記載できるのは「取次情報」であり、媒介先事業者がお客さまと最終合意した「契約内容」と相違が発生する可能性があります。</p> <p>また、媒介先事業者より、当該サービスが適用される法令（電気通信事業法、放送法、特定商取引法等）に基づいた書面交付がされる場合、お客さまに対して1つの契約について自社及び媒介先事業者の二社よりそれぞれ書面が届くこととなりますが、前述のとおり「取次情報」と「契約内容」の相違が発生する可能性もあり、異なる内容の記載があった場合、お客さまに混乱をきたすことが想定されます。</p> <p>従いまして、媒介先事業者において、当該サービスが適用される法令（電気通信事業法、放送法、特定商取引法等）に基づいた書面交付がされる場合には、媒介先事業者からの書面により契約内容が明確に通知できることから、電気通信事業者が媒介等した有料オプションサービスの自社書面記載については義務とせず、媒介先事業者の書面交付状況に応じて、弾力的な対応が可能となるよう、ご配慮いただくことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	
	<p>契約書面に対する記載事項については、提供する商品の特性等を考慮したものとさせていただくことを要望いたします。例えばプリペイドSIMの場合、契約日等の対象契約を特定するに足りる事項や、実際の販売価格については記載が困難となることが考えられるため、総務省殿において関連するガイドラインを作成される際にはご配慮いただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社ケイ・オプティコム、一般社団法人 テレコムサービス協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘のプリペイドSIMについては、法及び施行規則の規定の遵守を前提として、役務の性質上、柔軟な運用が許容されるものと考えています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>①説明義務における説明事項、②契約を特定するに足りる事項、③料金の支払い時期・方法等、④サービス提供の開始予定時期等、⑤オプションサービス（付随する有償継続役務）の内容を明らかにする名称、料金、変更・解除の条件等、⑥契約書面の内容を十分に読むべき旨であり、概ね問題はありません。ただ、他の契約を条件として料金が減免される場合には、減免期間経過前後の総支払額の算定方法を明記すること、初期契約解除制度対象サービスの場合、契約解除に伴い解除されない付随契約がある場合はその旨、キャッシュバック等がある契約で、キャッシュバック等を受けるための条件がある場合はその条件等が分かりやすく記載されていることが必要です。</p> <p>また、初期契約解除適用除外の契約で確認措置により解除する場合に、消費者が支払うべき金額の算定方法等や確認措置の内容を明記することが必要です。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会、 公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> <li>・ また、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）の作成に当たっては、御指摘の減免期間経過前後の総支払額の算定方法の明記等の点についても考慮に入れつつ、対応したものです。</li> </ul>
	<p>また、消費者がわかりやすく、図解等を用いるなどガイドラインで条件をつけていただきたいと思います。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案において他の契約の締結等を条件とする期間限定の割引については図示を義務付けているところ、その見本となる例を、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）に掲載したところです。</li> </ul>
	<p>対象契約以外の契約の締結を条件とした料金減免、書面解除に関する事項については、複雑な記述となることが想定されることから、具体的な記載例を示して頂きたい。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社エネルギア・コミュニケーションズ】</p> <p>事業者が適切に対応できるよう、「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ」のとおり、書面の記載・交付の方法の優良事例も含め、書面に最低限記載すべき事項等についてガイドラ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、書面の見本の例を掲載するなど記載事項及び記載・交付方法について解説しているところです。</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>インで記載されることを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	
	<p>契約書面の交付は当然なことで、記載事項についても賛成します。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人 日本消費者協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
	<p>初期契約解除制度については、特定商取引法のクーリングオフ制度のように赤字赤枠 8 ポイント以上の文字による告知方法を求めます。</p> <p>また、契約期間満了時に改めて契約続行をするか否かの確認書面を交付することを求めます。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人 日本消費者協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案において、書面において、初期契約解除制度を含む記載事項を 8 ポイント以上の大きさの文字により記載しなければならないとしているところです。</li> <li>・ また、契約満了時に関する御指摘については、本整備案において、自動更新時の事前通知を義務付ける規定を設けているところです。</li> </ul>
	<p>書面の交付については、利用者のわかりやすさに配慮した内容が求められる一方、電気通信サービスの提供条件を利用者ニーズに応じて適宜見直ししていく上では、交付書面の一覧性の確保には限界があるという実態も存在します。サービスのタイムリーな変更を可能とすべく、サービスの性質等に応じ、複数書面による交付等も認められることが必要と考えます。</p> <p>また、2020 年に向けた社会全体の ICT 化推進という政府目標を踏まえれば、将来的には、紙媒体の書面交付を原則とすることを既定の条件とせず、電子交付を原則とし、個別事情に配慮し、適宜紙媒体の書面交付を行う等、環境変化に則したルールへ見直しすることも検討の余地があるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前段の御指摘については、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)において、書面の記載事項のうち主要内容については一覧性を持った形で一つの書面に記載することを求めつつ、それ以外の事項については、別紙による旨を記載した上で、利用者から見て一体性を保つ形での交付も許容される旨を記載しているところです。いずれにせよ、法及び施行規則の規定の遵守を前提として、利用者にとって分かりやすい記載・交付が行われることが重要であると考えています。</li> <li>・ 後段の御指摘については、今後の参考として承ります。</li> </ul>
	<p>事業者が適切に対応できるよう、具体的な「付加的な機能」に該当する事項について、ガイドライン等で示されることを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)において、付加的な機能の例を記載しているところです。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>(1) 携帯電話契約において、書面に記載すべき事項として現行の説明義務の対象事項はすべて書面交付の対象とすることに加え、以下の項目についても、平易な言葉でわかりやすく記載すること。契約の基本的内容については同一の書面に記載し、割引サービスの概要などを図で示すなど、利用者誰もが理解できる書面の交付を求めます。</p> <p>ア) 期間拘束（いわゆる2年縛り）終了年月日、違約金がかからずに解約できる期間、期間拘束終了後も契約を継続する場合の支払額</p> <p>イ) 有料オプションにおいては、電気通信販売事業者が提供しているオプションなのか代理店独自のオプションなのか、解約方法、有料となる前の解約可能時期、無料期間が終了した後の支払額</p> <p>ウ) セット販売したタブレット、Wifi ルーターなどの契約についても、毎月の支払額、期間拘束がある場合は終了年月日、違約金がかからずに解約できる期間、期間拘束終了後も契約を継続する場合の支払額</p> <p>※なお、代理店独自のオプションについては、利用者側からは代理店独自のものか、そうでないかの判断はできないことから、代理店独自の有料オプションについても、上記と同様の書面交付義務の導入を求めます。</p> <p>(2) 書面について、各社、各店舗、共通書面の適用を求めます。</p> <p>(3) 契約内容を変更する場合においても、変更内容が容易に分かるよう書面交付を義務付けることを求めます。</p> <p>(4) 契約書面の電磁的方法による交付は、利用者による申込みがあった場合の最小限に留め、基本的には書面での交付とし、事業者により電磁的方法での交付を促すことのないよう求めます。</p> <p>(5) 書面への記載文字のフォントを最低10ポイント以上にするなど、利用者が見やすく、理解しやすい書面とすることを求めます。</p> <p style="text-align: right;">【埼玉消費者被害をなくす会 活動委員会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 御意見のうち、(1)柱書（冒頭部分）について、本整備案において、説明義務とされている事項については、一部を除き全て書面交付義務における記載事項としているほか、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、書面の記載事項のうち主要内容については一覧性を持った形で一つの書面に記載することを求めているところです。</li> <li>・ 御意見のうち、(1)ア)の御指摘については、本整備案により義務付けることとしている自動更新時の事前通知（説明義務）により概ね利用者に通知されることとされているほか、通信料金等の変更があった場合に当該通知中で説明すべきこととしています。</li> <li>・ 御意見のうち、(1)イ)・ウ)及び(3)の御指摘については、本整備案の書面交付義務及び代理店指導等措置義務に関する規定により、おおむね利用者に情報提供されることとなります。</li> <li>・ 御意見のうち(2)については、今後の意見として承ります。</li> <li>・ 御意見のうち、(4)について、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、書面での交付が原則である旨を記載しています。</li> <li>・ 御意見のうち(5)について、本整備案により8ポイント以上の文字サイズを義務付けているほか、上記ガイドライン案において主要内容については表形式を用いるなど一覧性を確</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>初期契約解除適用除外で確認措置により解除する場合に、消費者が支払うべき金額の算定方法等や確認措置の内容を明記することを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>保することが求められる旨を記載しています。</p> <p>・ 御指摘の点については、本整備案（第22条の2の4第2項第3号）において規定しているところです。</p>
<p>電気通信事業法 施行規則第22条 の2の4第6項)</p>	<p>法人契約は適用除外となっておりますが、電気通信サービスについて十分な知識をもたない小規模事業者で、実質事業用ではない場合等、利用実態に合わせた書面交付が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>・ 本整備案において、利用実態に合わせた書面交付が行われることが必要であるという観点から、法人契約について、法人その他の団体が営業・事業目的で締結する契約とする旨を定義しています。</p>
<p>電気通信事業法 施行規則第22条 の2の4第6項 第3号)</p>	<p>この規定により、少なくとも媒介先事業者が電気通信事業者であって媒介先事業者が書面交付をする場合は、媒介した電気通信事業者が媒介先事業者のサービスにかかる契約内容を自社が交付する書面に記載する義務はないと理解しておりますが、前欄において意見提出させていただいた第二十二條の二の四第1項第五号において、媒介先事業者が電気通信事業者であった場合には、本第6項第三号の規定が優先的に適用され、媒介した電気通信事業者の交付書面に媒介先事業者のサービスにかかる契約内容を記載する義務はないことを確認させていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>・ 本規定は主に接続・共用による役務提供を想定したものであり、ある事業者が他の事業者の書面の内容も含めて全ての内容を交付する場合に、当該他の事業者に書面交付義務が生じないものと考えています。</p>
<p>電気通信事業法 施行規則第22条 の2の5及び第 22条の2の6(情 報通信技術を利用する交付の方</p>	<p>書面交付は必須とし、電磁的な方法での交付については希望者に対し書面に加えて交付する方法にしていただきたい。相談の中には、ウェブサイトで料金等を確認するよう伝えられても方法がわからないという相談者もいます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> <p>書面交付は必須とし、電磁的な方法での交付については希望者に対し書面に加えて交付する方法にしてください。相談の中には、ウェブサイトで確認できないま</p>	<p>・ 法により、電子交付を行う場合には、利用者の明示的な承諾を得なければならないこととされているところです。また、かかる点については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）においても記載しています。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
法)	<p>まの人もいます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
その他	<p>①書面は契約内容が一覧できる分かりやすい書面としていただきたい。</p> <p>②代理店・取次店等の独自のオプションについては、法定書面に記載できないとしても、代理店等に対する指導において、代理店の書面交付の義務付けが必要です。代理店独自のキャッシュバックやポイント付与等の特典を目的として契約する消費者も多く、無料期間内にオプションを解約できず料金がかかった、キャッシュバックを受けるための手続きを間違えて受けられなかった等の相談も多く見られます。代理店による書面交付は必須です。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> <hr/> <p>契約書面の交付は賛成するが、現在契約時に書面を交付している業者にはあまり効果がないように思える。</p> <p>問題とすべきは業者に不利な情報(契約解除できる期間、違約金など)の情報が小さく書いてあることである。契約書面のテンプレートを制定し、あまりに逸脱する業者には何らかのペナルティをかすべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> <hr/> <p>電気通信事業法では提供条件の説明義務が定められていますが、説明する内容が多すぎて、説明を尽くせば尽くすほど、大切なことが霞むという矛盾が生じています。最低限、解約条件と、毎月いくら支払うのか、2年未満に解約するといくらかかるのかを重点的に記載する書面がほしいと思います。その書面は、個別クレジット契約書のように、各キャリア全てが統一フォーマットで、ほぼ同じ場所</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ①について、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)において、主要内容については表形式を用いるなど一覧性を確保して記載することが求められる旨を記載しています。</li> <li>・ ②について、本整備案においては、電気通信事業者が代理店に対し、媒介等業務の手順等に関する文書(マニュアル等)を作成・配布することを規定しており、また、上記ガイドライン(案)においては、代理店が独自のオプションを提供する場合にはその内容を記載した書面を交付するといった手段を手順等に関する文書に定めることが必要である旨を記載しています。</li> <li>・ 文字サイズは本整備案により8ポイント以上とすることを義務付けています。また、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)において、契約書面の見本となる例を掲載しています。</li> <li>・ 総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)において、御指摘の事項を概ね含む主要内容については表形式を用いるなど一覧性を確保して記載することが求められる旨を記載しています。また、同ガイドライン(案)</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>に同じ内容を書く書面を望みます。</p> <p>【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・相談員協会 消費者提言特別委員会、個人】</p>	<p>では、契約書面の見本となる例も掲載しています。</p>
<b>初期契約解除制度の導入関連</b>		
<p>法第 26 条第 1 項 各号の電気通信 役務を指定する 件の告示案</p>	<p>初期契約解除制度の新設は、一定の評価をしますが、対象サービスは、除外規定をなくし説明義務と同様のサービスとすべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p> <p>適用除外として、①MVNO が提供する携帯電話及び携帯インターネット接続サービス、また、MVNO が提供する携帯ネットワークを用いる①以外のインターネット接続サービスとなっています。</p> <p>MVNO のサービスは期間拘束がなく解約料なしにいつでも解約できることや現状では利用者が少ないことが除外の理由とのことですが、期間拘束のある契約も提供されていますし、今後、MVNO が提供するサービスの増加も考えられます。問題が発生するようであれば、直ちに適用としていただきたい。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案における初期契約解除の対象役務については、「ICT 安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関する WG」の取りまとめ（平成 27 年 11 月）を踏まえ、電波状況等を事前に知ることが難しいこと、契約前の理解が難しい場合があることや苦情の発生状況のほか、期間拘束がなくいつでも違約金なしで離脱可能か、主たる販売形態が不意打ち性の高いものであるか等を総合的に勘案して判断したものです。</li> <li>・ なお、総務省においては、本整備案の定める対象範囲を恒常的なものとする事なく、法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当と考えています。</li> <li>・ MVNO が提供する格安 SIM のサービスについては、現時点においては苦情等が少ないこと、データ通信については期間拘束のないサービスが一般的であること等を踏まえ、初期契約解除の対象外としたものです。ただし、BWA の MVNO は、苦情等が少ないとは言えないこと、また、期間拘束・自動更新付きのサービスが主流であること等を踏まえ、対象としているものです。</li> <li>・ なお、本整備案の原案においては、BWA の MVNO サービス</li> </ul>



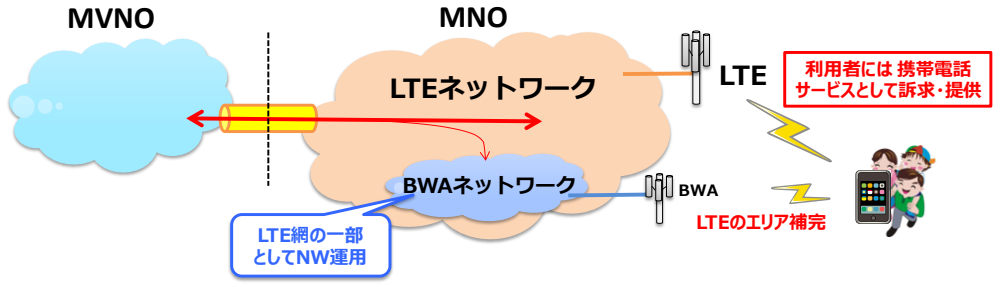
項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
		<p>を初期契約解除対象として指定しているところ、対象とすべき MVNO サービスの範囲をより正確・的確に捉える観点から、データ通信専用であって期間拘束付きの MVNO サービスを対象として指定する案に修正することが適当と考えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ いずれにせよ、総務省においては、本整備案の定める対象範囲を恒常的なものとする事なく、法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当と考えています。</li> </ul>
	<p>今回の法令等の改正は、消費者保護の観点から適正なお客様対応を行うよう各種義務を課すものであるため、その対象事業者は MNO に限定されることなく、MVNO においても同様に適用されることで通信業界全体の健全な発展を目指すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 N T T ドコモ】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ MNO が提供する移動通信サービスについては、苦情等が一定程度発生していること、期間拘束・自動更新付きのサービスが主流であること等を踏まえ、初期契約解除の対象としたものです。</li> <li>・ 他方、MVNO が提供する格安 SIM のサービスについては、現時点においては苦情等が少ないこと、データ通信については期間拘束のないサービスが一般的であること等を踏まえ、初期契約解除の対象外としたものです。ただし、BWA の MVNO は、苦情等が少ないとは言えないこと、期間拘束・自動更新付きのサービスが主流であることを踏まえ、対象としているものです。</li> <li>・ いずれにせよ、総務省においては、本整備案の定める対象範囲を恒常的なものとする事なく、法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当と考えています。</li> </ul>
	<p>最後に、初期契約解除制度については、MNO と MVNO との間で規律に差異がつけられておりますが、これはサービス提供条件や販売手法等の実態につき、総合的な検証を経て定められたものと理解しております。しかしながら、両者の中には、必ずしも実態に差異があるとは言い難いものも存在すると認識しておりますので、MNO と MVNO というサービス提供「主体」にて、一律で規律を整備するのではなく、サービス提供「実態」という切り口で規律を整備する、という手法もあり得ると考えております。この考え方は、消費者保護の観点や MNO と MVNO 間の公平な競争環境確保の観点からも、一定の合理性はあると考えておりますので、ご検討いただきますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>初期契約解除制度の対象については、消費者保護を目的とする観点からすれば、利用者から見て同種のサービス内において提供主体に依る制度的な差異を設けるべき論拠は全く無く、MNO が対象となる場合、MVNO を対象外とすることは極めて合理性を欠く整理であると考えます。事実、総務省殿の関連会合においても、MVNO のカスタマーサポートの問題や訪問販売、電話勧誘等で苦情相談が発生しており、初期契約解除制度の対象とすべきとの議論もあったものと認識しています。</p> <p>加えて、健全な競争環境を促進する観点からも MNO と MVNO において、消費者保護という側面で制度的な差異を設ける論拠は明らかに乏しく、仮に MVNO 振興という観点を重視する場合には、消費者保護の側面で歪んだ形で差異を設けるのでなく、あくまで競争政策視点での解決策が検討されるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	
	<p>(要旨)</p> <p>MVNO のうち、BWA の MVNO のみが初期契約解除制度となった根拠をご説明いただきたい。</p> <p>規制を分ける根拠が明確でないため、携帯の MVNO が初期契約解除制度の対象外</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ BWA の MVNO は、(契約初期における) 苦情が少ないとは言えないこと、期間拘束・自動更新付きのサービス(契約)が主流であることを踏まえ、初期契約解除の対象としているものです。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>としていることと同様に、BWA の MVNO についても初期契約解除制度の対象外としていただきたい。</p> <p>(本文)</p> <p>告示案は、「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関する WG」における議論を踏まえたものとされておりますが、「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関する WG 議論の取りまとめ」(以下「WG とりまとめ」)においては、MVNO も含む全ての移动通信サービスが、確認措置の対象となるサービスを初期契約解除制度の対象外とするとりまとめられたものと理解しており(WG とりまとめ P14)、とりまとめそのもの内容においても、主な意見においても、携帯の MVNO と BWA の MVNO との規制に差異を設ける理由は明らかとなっております。</p> <p>弊社においては、BWA の MVNO サービスが重要な事業の一つであることから、携帯の MVNO サービスとの競争環境に影響のある規制を設けられることは、弊社事業に極めて重大な影響がございます。携帯の MVNO と BWA の MVNO との規制の差異を設けることについては、意見募集の前提となる情報として、その合理的な理由を明らかにしていただく必要があると考えております。</p> <p>なお、規制の差異を設けるべきとされた理由が苦情の実態によるものである場合には、なぜ、個別の事業者に対する行政指導等によって改善を図ることができず、BWA の MVNO 各社が全て規制の対象となるべきと判断されたのかという点についても明かしていただきますようお願いいたします。</p> <p>弊社といたしましては、合理的な理由が明らかでない状況で MVNO 間に規制の差異を設けることには強く反対いたします。</p> <p>つきましては、携帯の MVNO 同様に、BWA の MVNO への初期契約解除制度の適用を除外いただきますよう、お願いいたします。</p> <p>【株式会社ラネット、UQ コミュニケーションズ株式会社、株式会社ワイヤレ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ また、御指摘の「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関する WG とりまとめ」においても、MVNO が一律に対象外であるとは結論付けられていないものと認識しています。</li> <li>・ なお、本整備案の原案においては、BWA の MVNO サービスを初期契約解除対象として指定しているところ、対象とすべき MVNO サービスの範囲をより正確・的確に捉える観点から、データ通信専用であって期間拘束付きの MVNO サービスを対象として指定する案に修正することが適切と考えています。</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p style="text-align: right;">スゲート】</p> <p>告示案において、MVNO が提供する携帯電話サービスを初期契約解除の対象外とすることに賛同します。MVNO は期間拘束が無いデータ通信プランや、複雑な割引等が無く利用者にとって分かりやすいプランを提供していることが初期契約解除の対象外となる理由であると認識しております。</p> <p>一方で、MVNO が提供する BWA サービスについては初期契約解除の対象となることについて、下記の理由から、告示案を修正いただくことを要望いたします。</p> <p>MVNO が提供する BWA サービスは、MNO のモバイルネットワークを利用して提供される携帯電話サービスのエリア補完として利用者に明示されずに提供されるもの（下図の提供形態①）と、BWA 事業者のサービスを再販する等の形態で BWA サービスとして利用者に明示的に提供されるもの（提供形態②）の、2つに大別されます。MVNO が提供する BWA サービスが初期契約解除の対象となる理由は、提供形態②で BWA サービスを提供している事業者が、悪質な販売活動により期間拘束付のプランを販売していることが、消費者からの苦情に繋がっているためであると認識しております。</p> <p>弊社の MVNO サービスのように、提供形態①でサービスを提供している場合には、消費者に対しては BWA サービスではなく携帯電話サービスとして訴求・販売されており、データ通信プランにおいては期間拘束無しで提供しております。このようなサービス提供形態は、MVNO が提供する携帯電話サービスと同様のものであり、MVNO が提供する BWA が初期契約解除の対象となる理由には該当しないため、初期契約解除の対象外となるべきです。また、NTT ドコモ殿のネットワークでは BWA をエリア補完として利用していないため NTT ドコモ殿の MVNO が提供するサービスは初期契約解除の対象となりません。MVNO が提供する同様の携帯電話サービスであるにもかかわらず、MNO が BWA をエリア補完として利用しているかないかといった点のみで、初期契約解除の適用有無が異なることは、消費者の混乱を</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御意見を踏まえ、本整備案の原案においては、BWA の MVNO サービスを初期契約解除対象として指定しているところ、対象とすべき MVNO サービスの範囲をより正確・的確に捉える観点から、データ通信専用であって期間拘束付きの MVNO サービスを対象として指定する案に修正することが適切と考えています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>招くことが十分想定されます。このため、提供形態①でサービスを提供している場合には、初期契約解除の対象外としていただくことを要望いたします。</p> <p>告示案の修正にあたっては、MVNO の提供する BWA サービスを初期契約解除の対象とする当初の主旨に鑑みて、提供形態①は初期契約解除の対象外となり、提供形態②は対象となるよう、以下に示すような観点からご検討いただくことを要望いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ BWA サービスについては、MVNO が提供し、且つデータ通信プランにおいて期間拘束の無いものについては初期契約解除の対象外とする。</li> <li>・ BWA サービスについては、MVNO が提供し、且つ利用者に BWA サービスとしての対価を明示的に請求していないものについては初期契約解除の対象外とする。</li> </ul> <p>図：MVNO による BWA サービスの提供形態①</p>  <p>【株式会社 ケイ・オプティコム】</p> <p>&lt;利用するネットワーク種別による MVNO 間の制度差について&gt;</p> <p>本告示案において、携帯ネットワークを利用する MVNO が提供するサービスは初期契約解除制度の対象外、BWA のネットワークを利用する MVNO が提供するサービスは当該制度の対象とされており、MVNO 間でも利用するネットワーク種別により制</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>度的な差異が設けられていますが、これについても前述の基本的考え方にあるとおり、本来、差異を設ける合理性はないものと考えます。</p> <p>なお、現状、弊社においては、周波数の効率的な運用の観点から携帯ネットワーク及びBWAのネットワークを一体的に利用できるサービスを提供しており、利用者視点においても、利用しているネットワークを意識せず、利用可能なサービスとしています。加えて、今後、子会社であるSBパートナーズ株式会社（以下「SBパートナーズ」とする。）において、様々な産業分野のパートナー企業との協業を通じてMVNO事業を推進していくことを検討しています。</p> <p>前述の利用するネットワーク差異による制度差が生じた場合、BWAサービスを提供しない事業者のMVNO向けサービスと弊社やSBパートナーズの事例との比較において、制度面で提供条件の差異が生じ、参入や事業運営の容易性等の観点から競争上の不公平感が生じます。このような状態は、MVNO普及促進や競争政策の観点において、著しく公平性に欠けると言わざるを得ず、本来は基本的考え方に示した通りMNOとMVNO間の制度的差異を設けるべきではないと考えますが、仮にMVNOについてサービス形態等を踏まえ、一定の猶予を設ける場合においても、ネットワーク差異を基準とするのではなく、サービス形態等が類似するMVNO間においては制度的扱いの不整合が生じない整理として頂くことを強く要望します。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> <p>消費者保護の観点から「同一市場」において「同一規律」とならない場合、お客様対応に混乱が生じる懸念があることから、MVNO市場内の規律の差分、及びMNO市場とMVNO市場との規律の差分を解消していただきたい。</p> <p>（本文）</p> <p>弊社といたしましては、携帯電話のMVNOとBWAのMVNOという区分で、初期契約解除制度の対象有無に差異が生じていることについて、合理的理由が見出せないことから、規律の差異を設けるべきではないと考えております。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>弊社においては、携帯電話と BWA を組み合わせたサービスを MVNO に提供しており、利用者はそれぞれのネットワークを意識せず、ご利用いただける仕様としていることから、携帯電話ネットワーク単独のサービスと比べても、利用者の体感上の差異はないものと認識しております。しかしながら、弊社の MVNO は、携帯電話サービスの MVNO が初期契約解除制度の役務対象外であるにもかかわらず、BWA サービスを含めてサービス提供を受けているために、当該制度の対象役務になっております。このため、利用者が意識し得ない部分において、携帯電話サービスの MVNO と規律の差異が生じることになり、お客様対応において大きな混乱が生じる懸念があると考えております。また、結果として、MVNO 間の公平な競争環境確保の観点からも問題となる可能性もあると考えております。</p> <p>については、消費者保護の観点から MVNO について携帯電話と BWA それぞれが同一の市場においては同一のルールのもとで利用者への販売が行われることとなるよう規律の整備をお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p> <p>(要旨)</p> <p>いわゆる格安SIMサービスであって、消費者保護に影響がないものについては、どのような役務であるか、また提供主体がMVNOなのかMNOなのかに寄らず、初期契約解除の対象外としていただきたい。</p> <p>(本文)</p> <p>告示案では、いわゆる「格安SIMサービス」と言われるようなSIMカード型MVNOサービスについては、MNOから仕入れたサービスが携帯役務単体によるものであった場合と、携帯役務とBWA役務を組み合わせたものあった場合で、初期契約解除制度の適用有無に差異が生じております。</p> <p>弊社が提供する格安SIMサービスである「UQ mobile」サービスについては、KDDI株式会社において自らの携帯役務と弊社から調達したBWA役務を組み</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>合せることにより提供されているMVNO向けサービスを利用して実現しているサービスであり、BWAのMNOである弊社において、KDDI株式会社から提供されるMVNO向けサービスのBWA役務部分をコントロールすることができないサービス構造となっております。</p> <p>また、UQ mobile サービスの利用者との契約形態については、データ専用プランについては最低利用期間の設定を含み期間拘束はなく、音声付プランについては自動更新のない最低利用期間のみのサービスであり、またその最低利用期間についても、格安SIMサービスの大手であるI I J様が提供されているものと同様に12か月間となっており、携帯役務のみで提供されている格安SIMサービスとの差異はございません。</p> <p>つきましては、同一サービス間の競争条件の公平性確保のため、提供主体ではなく提供されるサービス条件を踏まえ、消費者保護に影響がないかという観点で規制内容を判断していただきますよう、お願いいたします。</p> <p>具体的には、BWA役務と組み合わせて提供されている格安SIMサービスについても、初期契約解除制度の除外対象となっている携帯のMVNOと同様の格安SIMサービスである場合には、初期契約解除制度の対象外としていただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p> <p>第一号および二号のとおり、携帯ネットワークを用いるインターネット接続サービスのうち非設置事業者が提供する仮想移動電気通信サービスについては、複雑な割引プランがなく、当該事象に該当する苦情発生もないことから、初期契約解除の対象外とすることに賛同します。</p> <p>一方、MVNOが提供するBWAサービスについては、</p> <p>①BWA事業者サービスの再販により、「BWAサービス」として提供するサービス</p> <p>②MNOがネットワークの補完としてBWAを利用しているものの、利用者にはBWA</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>サービスと明示せずに「携帯電話サービス」として提供するサービスの2パターンが考えられます。</p> <p>このうち②につきましては、以下の理由から、初期契約解除の対象外としていただくことを要望します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・技術的に BWA を利用しているものの、あくまでも補完的な利用であり、サービス形態は MVNO であること。</li> <li>・MVNO の主なサービスとなる「データ通信」においては、期間拘束を実施していないこと。</li> <li>・NTT ドコモ殿のネットワークでは BWA を補完的に利用しておらず、MNO が BWA でネットワークを補完しているか否かによって、初期契約解除対象の有無が分かれることは、利用者の混乱を招くこと。</li> </ul> <p style="text-align: center;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	
	<p>MVNO の携帯電話サービスの販売形態（期間拘束がなくいつでも解約料なしで契約解除が可能）やプリペイド SIM の商品特性から、MVNO 携帯電話サービスとプリペイド SIM について初期契約解除制度の適用除外とすることについて賛同いたします。</p> <p>今後も利用者利益の保護については、当協会 MVNO 委員会にて取り組んでいく所存です。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 テレコムサービス協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> <li>・ ただし、MVNO のうちデータ通信専用であって期間拘束付きのサービスについては、初期契約解除対象とすることが適当と考えており、本整備案の原案においては BWA の MVNO サービスを初期契約解除対象として指定しているところ、対象とすべき MVNO サービスの範囲をより正確・的確に捉える観点から、データ通信専用であって期間拘束付きの MVNO サービスを対象として指定する案に修正することが適当と考えています。</li> </ul>
	<p>第一号及び第二号におきまして、MVNO のサービスが除外されたことに賛同します。</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>電気通信事業法施行規則第22条の2の7（書面による</p>	<p>初期契約解除制度に関してですが、この制度を利用して契約を解除する場合に解除までの利用期間に応じた料金が発生するとしていますが、「解約月は日割り料金ではなく月額料金を丸ごと請求」としている通信事業者の場合、8日未満しかに利用していないにも拘らず1ヶ月分の支払いを要求される事になりますが、こ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 御意見において最後に記載されたまとめの2点のうち、第1点目については、平成28年1月16日から意見募集を行っている「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、定額制の料金等については原則と</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
解除の例外)	<p>れのどこが消費者保護なのでしょう。</p> <p>また、報道によれば初期契約解除制度では通信端末は契約解除対象外とのことです。これに関しても特に移動体通信事業について大きな問題が発生します。現在、ドコモ・KDDI・ソフトバンク 3 社ともに購入後 6 ヶ月間は SIM ロック解除を受け付けず（「数ヶ月」としたガイドラインを拡大解釈して半年と決めた、ふざけた制限ですが。総務省もなぜ何も言わないのか）、さらにドコモ・ソフトバンクに関しては回線契約と紐付いた端末しか SIM ロック解除を認めず、また解約後の SIM ロック解除を認めていません。つまり初期契約解除制度を利用した場合、手元には SIM ロックの解除が出来ない、単なる鉄とガラスとプラスチックで出来たモバイル通信の出来ないゴミしか残らない事になります。KDDI に関しても、解約後半年間は SIM ロック解除出来ず、その間は極端に言えばゴミであると言えます。もちろん端末代の支払い義務は残ったままです。回線と端末が一切分離されていない現状なのに、れのどこが消費者保護なのでしょう。</p> <p>さらに言いますと、もし SIM ロック解除出来たとしても、移動体通信事業者が回線とセットで販売している端末は基本的にその通信事業者の利用している周波数帯（バンド）しか対応していないため、その通信事業者との契約を解除したにも拘らず、その端末を利用しようとするならば再度その契約解除した通信事業者と契約するしかありません。これを避けようとするには、極端に言うとも移動体通信事業者 3 社の周波数帯に対応しているアップル社が販売する iPhone しか選択肢が無くなります。総務省は消費者に「iPhone のみを買え、iPhone 以外買ってはいけない」と迫るつもりなのでしょう。れのどこが消費者保護なのでしょう？</p> <p>端末についても契約解除の対象とすべきではないのでしょうか。これならば消費者契約法に基づいて端末購入も含めた契約の取り消しを行う方がよほど消費者保護になるのではないのでしょうか。</p> <p>総務省の職員やタスクフォースに参加する有識者とやらは、この程度の問題点</p>	<p>して日割り計算により精算されることが合理的と考えられる旨を記載しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第 2 点目については、本整備案において、移動通信役務については端末も含めて契約解除できる代替的措置である「確認措置」を事業者の申請により初期契約解除に代えて適用できることとしているところです。</li> <li>その他の御意見については、参考として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>にすら気付けないのでしょうか。そうであれば、税金の無駄遣いですのでこれまで支払われた賃金を全て返上していただきたい。そう思います。</p> <p>まとめますと、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初期契約解除制度を利用して解約する場合、消費者は月額料金を丸ごと支払わなければならないのか</li> <li>・解約後のSIMロック解除が出来ないにも拘らず、初期契約解除制度ではスマートフォン等の端末購入については除外されるのか</li> </ul> <p>という点で大きな問題があり、初期契約解除制度を導入する事で更なる混乱と被害を増長する事になると思いますが、総務省はどのような見解・対応をするのでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>[意見の趣旨]</p> <p>改正省令案第22条の2の7第1項第7号で、移動体通信について「確認措置契約」を締結した場合に広く初期契約解除ルールの適用を除外することには反対である。</p> <p>[意見の理由]</p> <p>1 電気通信事業法改正の意義</p> <p>本年5月の電気通信事業法改正では、利用者保護のためのルールとして、契約時の書面交付義務、初期契約解除制度の導入、不実告知の禁止、勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置などが規定された。</p> <p>電気通信事業法が適用される契約については、特定商取引法の適用が除外されている。携帯電話契約や光通信回線の契約などにおいて、きわめて多くの苦情が発生していることに鑑みれば、今回の電気通信事業法改正で、こうした利用者保護の規定が置かれたことの意義は大きい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本整備案において、確認措置は、利用場所状況（電波状況）及び法令等遵守状況について、契約後に利用者が確認することができることを要件としています。また、確認措置による契約解除は電波状況が不十分な場合だけに留まるものではなく、法令等遵守状況が基準に適合しない場合として料金等の提供条件の説明が不十分であったなど、説明義務又は書面交付義務の遵守が基準に満たない場合にも、端末も含めて契約解除を可能とするものであり、より利用者利益の保護に資する措置として導入しているものです。</li> <li>・また、本整備案において、確認措置の認定について、利用者利益の保護に支障が生ずるおそれがある場合には、総務大臣が認定を取り消すことができることとしており、総務省においては、本確認措置の実施状況について、継続的にモニタリングを実施していくことが適切と考えています。</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>とりわけ、十分な理解のないままに契約を急がされ、あとになって契約の解消を望むようなケースは後を絶たず、クーリングオフ制度に相当する初期契約解除制度が導入されたことの意味は大きい。</p> <p>2 省令案の問題点</p> <p>ところが、今回示された総務省令案では、携帯電話のような移動体通信について、この初期契約解除制度の適用を事実上除外することになっている。</p> <p>これでは、せっかくの法改正の意義が大きく損なわれてしまう。</p> <p>すなわち、改正省令案第22条の2の7第1項第7号は、携帯電話等の移動体通信の契約において、「確認措置契約」を締結するという要件の下に法26条の3の初期契約解除の適用を除外することとしている。要するに、利用者が利用を開始したのち、電波状況（利用場所状況）がよくなかったという理由で契約を解除できるという特約があれば、初期契約解除ルールを適用しないというものである。</p> <p>これは、いわゆる「お試しサービス」といった業界の自主的な初期契約解除特約があれば、初期契約解除ルールの適用を免除するということを意味する。</p> <p>3 「お試しサービス」の問題点</p> <p>「お試しサービス」は、事業者によってその内容がまちまちである。契約締結後に解除を認めるものもあれば、契約締結前に試験的に実機を試用するものもあるし、事前に申し込んだ場合にのみ解除権を留保できるものもある。また、いずれの事業者も、基本的には電波状態（利用場所状況）に問題があったときにだけ解除を認めるものようである。</p> <p>たしかに、このような自主的な初期契約解除特約が十分に機能すれば、使い始めてから電波の弱さが判明したというケースについては、一定の利用者保護の効果はあるかもしれない。</p> <p>しかしながら、移動体通信について、利用者に初期契約解除を認める必要があるのは、利用場所状況が悪かったという場合に限らない。移動体通信についての</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>利用者からの苦情は、利用場所状況についてのもよりも、契約条件、提供条件に関するものの方が多くなっている。</p> <p>携帯電話などの移動体通信は、料金体系が極めて複雑で、契約時の説明義務や書面交付義務があるからといって、容易に理解できるものではない。実際の料金体系が利用者の期待していたものと異なっていたというようなケースでも、利用者による初期契約解除を認める必要がある。</p> <p>また、キャッシュバックなどの条件で強引に契約を誘引する販売方法も多く、契約後に思い直して解除できる途を広く残しておくべきである。</p> <p>改正法の初期契約解除制度は、どのキャリアについても同じように適用できるようにすべきであるし、利用場所状況の問題にだけ対応すれば足りるというものでもない。</p> <p>4 まとめ</p> <p>法 26 条の 3 の初期契約解除は、移動体通信について広く初期契約解除を認め、利用者の保護を図ることを目的とした規定である。今回の省令案では、利用場所状況の問題以外の理由での初期契約解除は認められないのと同じことになる。利用場所状況の問題に限定して初期契約解除を認めるようなことは、省令を使って改正法の趣旨を没却するに等しい。</p> <p>したがって、今回の省令を制定するにあたっては、いわゆる「お試しサービス」が提供されていることをもって、初期契約解除ルールの適用を除外するような条項を設けるべきではない。</p> <p style="text-align: center;">【特定非営利活動法人 消費者ネット・しが、個人 17 件】</p> <p>「確認措置」における「遵守状況が適合しなかった」という理由について、遵守状況が適合しなかったかどうかは、事業者があらかじめ定めた基準と照合して判断するにすぎない。すなわち、事業者の自主性に任されているのであり、国ないし監督官庁が一定の基準を定めてその基準を満たしているかを判定するといった</p>	<p style="text-align: center;">御意見に対する考え方</p> <p>・ 総務省においては、改正後の施行規則の規定に基づき確認措置の認定の申請を受けた際には、その内容について厳正に審査していくことが重要であると考えています。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ような外部のコントロールが及んでおらず、抑止力として極めて不十分である。</p> <p>今回の電気通信事業法等の一部改正の趣旨の一つは、電気通信事業サービス・有料放送サービスの利用者・受信者の保護であり、その目玉の一つが、法律要綱案第一の三で謳われて改正法26条の3に規定された初期契約解除制度の導入であった。しかし、今回の省令案では、利用者に利用場所状況の問題以外の理由での初期契約解除は認めないも同然であり、省令によって改正法の趣旨を没却するに等しいため、改正法の委任の趣旨を逸脱・濫用して違法ゆえ無効の疑いもある。</p> <p>以上から、「確認措置」をもって初期契約解除ルールを適用除外する省令案に反対する。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>省令法22条の2の7の5の「確認措置契約」を締結した場合を書面による解除の例外としたことについて反対いたします。</p> <p>意見の理由</p> <p>1 店舗販売における携帯電話やタブレット等の販売において、現在、購入を求めているにもかかわらず、消費者に対して不意打ち性のある販売が横行しており、スマートフォンを機種変更しようと代理店に行った結果、スマートフォン以外にタブレットやGPS携帯等複数の通信契約や端末の解約をしてしまったという苦情が消費者センターに多く寄せられています。</p> <p>多くの端末を契約した場合に初期契約解除ルールが適用になれば、救済されますが「お試し」を理由に適用除外になりますと、端末本体代金とそれぞれに解約料が発生しますので、高額な費用を負担しなければなりません。</p> <p>このような状況を踏まえて検討をお願いいたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案において、確認措置は、利用場所状況（電波状況）及び法令等遵守状況について、契約後に利用者が確認することができることを要件としています。また、確認措置による契約解除は電波状況が不十分な場合だけに留まるものではなく、法令等遵守状況が基準に適合しない場合として料金等の提供条件の説明が不十分であったなど、説明義務又は書面交付義務の遵守が基準に満たない場合にも、端末も含めて契約解除を可能とするものであり、より利用者利益の保護に資する措置として導入しているものです。</li> <li>・ また、本整備案において、確認措置の認定について、利用者利益の保護に支障が生ずるおそれがある場合には、総務大臣が認定を取り消すことができることとしており、総務省においては、本確認措置の実施状況について、継続的にモニ</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p data-bbox="405 156 1335 188">【公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会】</p> <p data-bbox="331 204 1346 475">また、同様に適用除外として、「利用場所状況の確認措置」及び「法令等の確認措置」を総務大臣が認定し、利用状況が十分でない場合、遵守状況が適合しない時には、当概利用者が関連役務を解除できることには評価します。しかし、これらの措置をとっても、実質無料の強調、複数回線とのセット強要、数か月だけのオプション加入による値引き等、不適切な販売方法による消費者被害が減らない時には、初期契約解除制度の適用としてください。</p> <p data-bbox="331 491 1211 523">確認措置については、消費者保護の観点から下記について要望します。</p> <p data-bbox="331 539 1346 762">①移動通信役務を利用できる場所状況について十分でないときは契約解除することができると思いますが、利用できる場所状況が十分でないときについて、具体的に示していただきたい。また、契約解除に伴い付随する有償継続役務の契約と端末の契約も解除となりますが、有償継続役務と端末についても事例を挙げて説明していただきたい。</p> <p data-bbox="331 778 1346 906">②事業者が定めた基準の遵守状況が適合しないときは、関連契約を解除とありますが、事業者が定めるべき基準については、事業者により違いが生じないよう一定の基準を示していただきたい。</p> <p data-bbox="331 922 1346 1098">携帯電話・スマートフォン等の店舗販売については、抱き合わせによる無理な販売や高齢者等に必要のないセット販売が行われる等の問題があります。これらは適合性の原則を遵守することで解決できると思われしますので、遵守すべき基準に含めていただきたい。</p> <p data-bbox="331 1114 1346 1241">③①②による契約解除に伴い消費者が支払う金額は、利用した通信役務代金のみとし、代理店独自のオプションについても同様とするよう、指導等の措置で規定して頂きたい。</p> <p data-bbox="331 1257 1346 1345">④店舗販売について認定が考えられているようですが、ダイレクトメールやインターネット広告からインターネットで契約をする消費者も多いことから、通信販</p>	<p data-bbox="1368 156 2029 188">タリングを実施していくことが適当と考えています。</p> <ul data-bbox="1368 204 2130 667" style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案において、確認措置の認定について、利用者利益の保護に支障が生じるおそれがある場合には、総務大臣が認定を取り消すことができることとしています。また、総務省においては、本確認措置の実施状況について、継続的にモニタリングを実施していくことが適当と考えています。</li> <li>・ ①及び②の御指摘については、別途告示又は審査基準により定めることとなるため、今後の参考として承ります。</li> <li>・ ③の御指摘については、今後の参考として承ります。</li> <li>・ ④の御指摘については、確認措置は通信販売にも適用されるものであると認識しています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>売についても適用をお願いします。つながらない場合には、通信役務は書面解除までの役務提供対価等を払って契約解除できますが、同時に契約した端末は契約解除できません。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p>	
	<p>今回の初期解除制度において、「確認措置」の認定を受けたサービスは適用除外ということですが、過去に、同じキャリアで機種変更したら通信状態が悪くなった、お試しサービスでの端末では通信状態が良かったが、購入した端末が通信状態等使い勝手が悪い等のトラブルも起こっています。このような問題が生じた場合、初期解除ルールに準じて解除できるのかが非常に不安であり、問題と思われま。また、購入したい端末の在庫がなく、「確認措置」ができなかった場合も同様に考えます。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案において、確認措置については、一定の場合に契約後に端末を含めて契約解除できることを要件としています。</li> </ul>
	<p>特定商取引法では、訪問販売や電話勧誘販売等で商品やサービスを契約した場合、工事費や商品代が高額であろうと、クーリング・オフが可能です。電気通信事業法の初期解除制度では、サービス利用料、工事費、事務手数料を認める方向で検討を進めることに納得できません。</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・相談員協会 消費者提言特別委員会、個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本法の初期契約解除は、一定の範囲の対価請求を事業者に認める代わりに、店舗販売を含め販売形態によらない契約解除の権利を利用者に認めるものであり、特定商取引法のクーリング・オフ制度とは性質が異なるものです。</li> </ul>
	<p>初期契約解除制度の導入</p> <p>(1) 認めます</p> <p>(2) 特商法と同様請求しないものとすべきです。</p> <p>(3) 事務手数料についても(2)と同様請求しないものとすべきです。</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人 日本消費者協会】</p>	
	<p>&lt;移動体通信役務の初期契約解除制度の扱いについて&gt;</p> <p>移動体通信役務に対する「初期契約解除制度」については、一般社団法人全国携</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1点目の御指摘について、総務省においては、本整備案の定める対象範囲を恒常的なものとする事なく、法施行後</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>帯電話販売代理店協会のデータ等を見ても、電波環境等一部のケース以外の苦情解消に十分寄与しないことも想定され、特に店舗販売において、その効果は限定的と認識しています。今回、一定条件を満たした移動体通信役務に対する初期契約解除制度の非適用の猶予が与えられる見込みですが、将来的な見直しの際にも、初期契約解除制度の対象を訪問販売や電話勧誘による契約に限定したままとする等、施策の効果を十分に見極めて、検討がなされることを要望します。</p> <p>また、初期契約解除制度の非適用の条件として、移動体事業者が実施する試用サービス等については、各社の創意工夫や競争により利用者の利便性向上が図られるものであり、事業者の自主的な取組みによる柔軟な運用が認められるべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当と考えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2点目の御指摘について、今後の総務省における確認措置の制度の運用に関する参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>説明事項について、①初期契約解除制度に関する事項、②確認措置に関する事項については、新たな制度であり、複雑なので適用除外となる場合については十分な説明を希望します。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案において、初期契約解除に代えて確認措置が適用される場合については、説明義務により、契約前の説明を義務付けることとしています。</li> </ul>
<p>施行規則第22条の2の8（初期契約解除についての不実告知後の書面交付の記載事項等）</p>	<p>不実告知については、利用者と事業者間で認識に齟齬が生じる可能性があると考えられるため、不実告知に当たるか否かに関する一定の判定基準や指針等を示して頂きたい。</p> <p style="text-align: center;">（株式会社エネルギー・コミュニケーションズ）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において、本項目についても記載しています。</li> </ul>
	<p>特に問題はございません。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
<p>電気通信事業法施行規則第22条の2の9</p>	<p>対象箇所：書面解除に伴い利用者が支払うべき金額（電気通信事業法施行規則第22条の2の9 第二号 電気通役務の提供に必要な工事のために通常要する費用（当該費用として通常請求されるものに限る。次号において同じ。）の額として総</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 撤去費用については、別途告示で定めるものであり、今後の参考意見として承ります。</li> <li>・ オプションの工事費用については、総務省が平成28年1</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
(書面解除に伴い利用者が支払うべき金額)	<p>務大臣が別に告示する額(当該工事が行われた場合に限る。))</p> <p>意見： お客さま要望で撤去が必要となる場合の撤去費用も含めるよう要望いたします。</p> <p>電気通信役務に付随したオプションで工事費用が発生する場合についても、工事費用として利用者が支払うべき金額の範囲とするようガイドラインに記載することを要望いたします。</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>月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)において、「対価」の意義を記載しています。</p>
	<p>利用者間の公平性の確保やルールの濫用防止の観点等から、サービス利用料のほか、工事費用、撤去費用、初期費用等の事務手数料について、事業者が利用者に対価請求できるものとするについて賛同いたします。</p> <p>工事費用について、サービス提供に必要な工事に通常要する費用については、今後の告示で示される上限値より低い額であれば対価請求できるものと思われませんが、固定通信の契約において、回線引込工事に必要な事前の宅内調査工事等を初期契約解除期間に行った場合には、その宅内調査工事等にかかる費用についても対価請求できるものと考えており、この点について総務省殿の見解を確認させて頂きたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電気通信役務の提供に必要な工事のため通常要する費用であって、通常請求されるものであれば、上限額を超えない額を請求できると考えています。</li> </ul>
	<p>①契約解除までのサービス提供の対価については、請求金額の算定方法を明記して頂きたい。</p> <p>②工事費・事務手数料の上限を告示する場合、請求の根拠を明確にしてください。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ①について、書面交付義務による契約書面への記載が義務付けられるものと考えています。</li> <li>・ ②について、別途告示を定める際の今後の参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>固定ブロードバンドサービスにおいては、個々の利用者宅内に回線の敷設が必要</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 御指摘の点について、総務省が平成28年1月16日から</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>となる事例が存在しますが、敷設にあたり、標準的な工事では対応できないケース（利用者の要望に応じて工事時間や曜日を指定することによる追加コストや、稀にしか生じないものの利用者の建物の構造に起因する特殊な工事コスト等が生じるケース）も多く存在しています。これらについては、工事における追加的コストが現に発生していることを踏まえ、標準的な工事費以外であっても工事業業者等への支払額等の実費相当は、請求可能なルールとして頂くべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> <p>利用者間の公平性の確保やルールの濫用防止の観点等から、サービス利用料のほか、工事費用、初期費用等の事務手数料について利用者が支払うべき金額の範囲としたことについて賛同いたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 テレコムサービス協会】</p> <p>初期契約解除の制度の検討にあたり、契約及び契約解除で生じる工事の費用やサービスの対価（工事費、手数料、従量課金など）に対し、事業者が一方的に負担することなく事業者からの請求権を認めていただいたことは、利用されるお客様の公平性及び事業者のサービス提供の実情に配慮いただいたものとして高く評価し賛同いたします。</p> <p>仮に初期契約解除制度を逆手にとって、例えば契約解除可能期間内に大量に通話を繰り返したり、見たい映画を視聴し直ぐに解約をするといった、悪質なユーザも懸念されることです。こうした悪質なユーザに対し、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お客様が負担することとなり、利用者の公平性の観点からも好ましくありません。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において記載しています。</p> <p>・ 賛同の御意見として承ります。</p>
その他	<p>〈光コラボレーションモデルにおける「転用」戻しの業務整備の必要性について〉 光コラボレーションモデルにおける「転用」や「転用」に伴い同一番号を継続利用していた場合、光コラボレーション事業者（以下、「光コラボ事業者」という。）</p>	<p>・ 今後の参考意見として承ります。</p>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>と利用者間の契約解除は、初期契約解除により制度的に手当される一方、転用前のサービス、すなわち東日本電信電話株式会社殿及び西日本電信電話株式会社殿（以下、「NTT 東西殿」という。）の光アクセスサービス（以下、「フレッツ等」という。）の契約は、制度的な手当がなく解約状態のままとなるため、以下に例示する利用者不利益が生じる可能性があると考えます。</p> <p>(1) フレッツ等が解約となることに伴う NTT 東西殿からの工事費残債の請求が発生すること</p> <p>(2) 元の状態に戻すために、利用者が NTT 東西殿と再度フレッツの契約締結を行う必要が生じること</p> <p>(3) 元の電話番号が利用できないこと</p> <p>なお、上記に関連して、利用者の同意なし（スラミング）等による契約が発覚した場合は、光コラボ事業者の責により、NTT 東西殿と協力のもと、利用者には不利益が生じないよう、可能な限り利用者の契約復旧に係る努力を行っていますが、初期契約解除については利用者の意思により契約解除が可能となるため、光コラボ事業者が契約復旧の責を負う必要がありません。</p> <p>従って、これら「転用」に伴う注意事項等の利用者への周知徹底について、より一層、業界全体としての取組みを行うとともに、利用者利便の観点からも、NTT 東西殿においては利用者の求めに応じて、契約復旧に対応する等の取組みを検討して頂く必要があるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	
	<p>新規と機種変更に限定して、無条件でクーリングオフの適用を検討頂きたい。（但し、60 歳以上や母子家庭など社会的弱者であり、公の証明書などをとるなど事務処理を複雑にして悪用を防ぐことを検討して）</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後の参考意見として承ります。</li> </ul>
<p><b>勧誘継続行為の禁止関連</b></p>		

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
法第 26 条第 1 項各号の電気通信役務を指定する件の告示案	説明義務の範囲と同様であり問題はありません。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	<ul style="list-style-type: none"> <li>賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
電気通信事業法施行規則 第 22 条の 2 の 10 (勧誘継続行為の禁止の例外)	<p>当該契約を締結しない旨の意思を表示した場合、当該勧誘を継続する行為の「継続する行為」としては、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」(電気通信サービス向上推進協議会)「再勧誘の禁止」での記載内容と同等のガイドライン記載として頂きたく要望します(「(利用者が再勧誘を拒否する旨を示されたときは)当面の間、勧誘をしてはならない」)。</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、一般社団法人テレコムサービス協会、株式会社ケイ・オプティコム】</p> <p>勧誘継続行為の禁止の範囲は、個人情報の関係から同一代理店内のみに適用し、代理店間の情報共有を求めるものではない旨をガイドラインに記載することを要望いたします。また、当該勧誘の範囲は、商品が異なる場合(FTH サービスとモバイルサービスは商品が異なる)や同一商品でも商品仕様が異なる場合(料金変更、機能強化した場合など)は、当該勧誘の範囲から除外して頂きたく要望します。</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、一般社団法人テレコムサービス協会、】</p> <p>軽微変更を勧誘する行為については、適用除外となっていますが、勧誘が多く消費者から勧誘断りの申し出があった場合には、勧誘を停止して頂きたい。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘の勧誘を継続する行為については、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)において具体例を記載しているところですが、慎重に対処することが重要であり、ある一定期間後に同様の勧誘を行う場合は、例えば相手方の意思の確認を行うことが適切と考えられます。</li> <li>なお、電気通信サービス向上推進協議会作成の自主ガイドラインの内容についても認識した上で同ガイドライン案を作成しているところです。</li> <li>御意見のうち前段の点については、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)において記載しているところです。後段の点(勧誘の範囲)については、慎重に対処することが重要であり、例えば相手方の意思の確認を行うことが適切と考えられます。</li> <li>軽微変更を勧誘する行為については利用者利益の保護のため支障を生ずることがないものとして定義しており、御指摘の勧誘が多く消費者から勧誘断りの申し出が生じるような</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>勧誘継続行為の禁止はぜひ導入してください。特に電話勧誘販売や訪問販売の再勧誘が多くトラブルとなっています。消費者が困惑して契約を結ぶことにならないよう、指導監督を強化してください。繰り返しの勧誘で契約に至ってしまった場合は契約の取り消しができるものとすべきです。</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人 日本消費者協会】</p> <p>進化のスピードが極めて高い電気通信サービスの特性上、利用者のニーズもその時々で変化することが十分に想定されます。従って、今後のガイドライン作成を含む具体的なルール設計にあたっては、勧誘継続行為の禁止に該当する期間や対象サービスの範囲（特定サービスの勧誘行為の禁止が異なる類似的サービスに及ぶか）等について、利用者保護に十分配慮の上、事業者における営業行為の自由度やサービスの発展に伴い変化する利用者ニーズとのバランスを損ねないよう、整理を図る必要があるものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> <p>勧誘継続行為の禁止の範囲は、個人情報保護の観点から、電気通信事業者及び媒介等業務受託者（代理店）毎の適用とし、電気通信事業者及び媒介等業務受託者間での共有を必要とするものではない旨を、ガイドラインを含め記載いただくことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>例は軽微変更に該当するものではないと認識しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今後の参考意見として承ります。</li> </ul> <p>御指摘の点については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において具体例を挙げつつ記載しているところですが、慎重に対処することが重要であり、ある一定期間後に同様の勧誘を行う場合は、例えば相手方の意思の確認を行うことが適切と考えられます。</p> <p>御指摘の点については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）において記載しているところです。</p>
その他	<p>再勧誘の禁止については、電気通信サービス向上推進協議会が策定する「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」に基づき、当協会加盟事業者においては、HPで勧誘停止を受け付ける窓口も周知するなど、勧誘停止登録をご契約者ご本人よりご連絡いただくことで対応出来る仕組みを既に構築しています。</p> <p>今後、御省が策定する「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において勧誘継続行為の禁止について詳細が具体化される場合には、</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）について、御指摘の電気通信サービス向上推進協議会作成の自主ガイドラインの内容についても認識した上で同ガイドライン案を作成しているところです。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>既に業界自主基準に基づいて実施している事業者にとって負担とならないよう、自主基準に準じた内容となるよう、ご配慮いただくことを要望します。</p> <p>【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	
	<p>電気通信事業者が自社のすべての代理店を把握しておくことが必要です。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後の参考意見として承ります。</li> </ul>
<b>代理店（媒介等業務受託者に対する指導等の措置）関連</b>		
<p>電気通信事業法施行規則第22条の2の11（媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための措置）</p>	<p>オプション記載について、電気通信事業者自身が提供する「有償で継続的に提供される付加的な機能」を対象とし、代理店独自のオプションについては代理店への指導措置の規定（法第27条の3）により担保することとしたことは、実情を踏まえたものであり賛同いたします。</p> <p>【一般社団法人 テレコムサービス協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
	<p>代理店への指導等の措置については、事業者が代理店委託での問題を速やかに把握し解決できることが重要であり、細かくガイドラインで規定せずに事業者の自主性に任せた運用とするよう要望いたします</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、一般社団法人テレコムサービス協会、同旨の意見：ソフトバンク株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 御意見については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）の作成に当たって参考とさせていただいたところです。</li> </ul>
	<p>委託状況の把握は電気通信事業者と直接契約がある一次代理店までで、それ以外については義務化されないことを要望します。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電気通信事業法の一部を改正する法律（平成27年法律第26号）による改正後の電気通信事業法第26条において、「委託」は「二以上の段階にわたる委託を含む。」とされているため、本整備案における媒介等業務受託者に対する指導等の措置の対象も一次代理店に限られないものです。</li> </ul>
	<p>今後総務省殿において策定されるガイドラインにおいて、代理店等が独自に提供するオプション等について、電気通信事業者が代理店等に対して書面の交付を担保する措置の記載を検討されるものと認識しております。</p> <p>その際、代理店等が独自に提供するオプションのうち、そのオプションへの加入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）におけるオプションサービスに関する記載については、オプションサービスに係る苦情が問題視されている状況</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>が電気通信事業者の提供する電気通信サービスへの加入や料金割引のための必須条件ではなく、利用者が自らの意思で個別に申込みものについては、電気通信事業者が代理店等に対して書面の交付を担保する必要がないものとして整理いただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	<p>を踏まえ、電気通信事業者の対応を記載したものであり、利用者が自らの意思で個別に申込みか否かで事業者の対応を区別することとはしていません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ なお、そもそもオプションサービスは利用者が自らの意思で個別に申し込むものであると認識しています。</li> </ul>
	<p>代理店が独自に提供するキャッシュバックなどのオプションについては、電気通信事業者での把握が困難なことから、「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ」のとおり、代理店への指導措置での対応が適切と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> <li>・ なお、本整備案においては、電気通信事業者が代理店に対し、媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等）を作成・配布することを規定しており、また、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）においては、代理店が独自のオプションを提供する場合にはその内容を記載した書面を交付するといった手段を手順等に関する文書に定めることが必要である旨を記載しています。</li> </ul>
	<p>指導措置の義務付けが導入されたことを評価します。</p> <p>①指導等の措置の内容に、代理店等の独自契約（オプション等）について契約時に書面交付を規定していただきたい。</p> <p>②確認措置を講じている役務で、その電気通信役務が契約解除となった場合、付随する端末等も解除となりますが、同時に契約した代理店独自の付随する契約についても同様に解除とするよう規定していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> <li>・ ①の御指摘については、本整備案においては、電気通信事業者が代理店に対し、媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等）を作成・配布することを規定しており、また、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）においては、代理店が独自のオプションを提供する場合にはその内容を記載した書面を交付するといった手段を手順等に関する文書に定めることが必要である旨を記載しています。</li> <li>・ ②の御指摘については、施行後に代理店指導等措置義務</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>(1) 代理店への奨励金制度は、過量な有料オプションサービスへの加入を促し、過剰なキャッシュバック競争を生むなど、多くの課題があると考えます。消費者が望まない、必要としない、過量なオプションサービスの付加及びセット販売を制限し、代理店に対する監督義務を省令で規定するなど、代理店への指導の強化を求めます。</p> <p>(2) 電気通信販売事業者が、すべての代理店の販売方法、オプション、サービスについて把握できる体制作りを義務化することを求めます。</p> <p>(3) 苦情・トラブル等が発生した際は迅速に指導・対処するよう規定することを求めます。</p> <p style="text-align: center;">【埼玉消費者被害をなくす会 活動委員会】</p>	<p>の運用状況をモニタリングするに当たっての参考意見として承ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 御指摘の点については、本整備案において概ね対応できているものと考えていますが、(2)については今後の参考として承ります。</li> </ul>
	<p>代理店・取次店等の独自のオプションについては、法定書面に記載できないなら、代理店等に対する指導において、代理店の書面交付の義務付けが必須です。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案においては、電気通信事業者が代理店に対し、媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等）を作成・配布することを規定しており、また、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（案）においては、代理店が独自のオプションを提供する場合にはその内容を記載した書面を交付するといった手段を手順等に関する文書に定めることが必要である旨を記載しています。</li> </ul>
	<p>①電気通信事業者に割賦販売法に規定されているものと同様な加盟店調査義務を求めます。</p> <p>②代理店の不当な行為（不実の告知や不当勧誘など）で結ばれた契約は取り消すことができるべきです。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人 日本消費者協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後の参考意見として承ります。</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<b>経過措置に関する要望等</b>		
<p>書面交付義務に関する経過措置</p>	<p>本条の改正趣旨については、電気通信事業に関する現状の苦情・相談件数の状況を踏まえると理解できます。</p> <p>しかしながら、ケーブルテレビ業界については、500社程度の事業者が存在し、その事業規模や業務環境は多岐にわたります。</p> <p>また、日本ケーブルテレビ連盟の会員事業者の中には、自治体経営による事業者が70自治体ほど存在し、今般の改正法に伴う予算措置はできていない状況にあります。一方、大規模事業者にとっては一定のシステム変更が発生しますし、多くの事業者は契約関連書面の制作を概ね限られた外部業者に委託していることから、当該外部業者においての各社毎のカスタマイズに応じた書面変更には多くの時間が必要になります。</p> <p>こうした状況から、書面交付の履行については、省令の改正及びガイドラインの改訂が完了する平成28年1月当初から改正法施行までの約5カ月では、改正法令を遵守できる体制が整いません。</p> <p>そこで、一部の経過措置に加え、書面交付義務そのものについて施行後半年間（1年間）の猶予を頂きたいお願い申し上げます。</p> <p>【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟、株式会社倉敷ケーブルテレビ、(株) TOKAI ケーブルネットワーク、株式会社トコちゃんねる静岡、姫路ケーブルテレビ株式会社、エルシーブイ株式会社、YOUテレビ株式会社、公益財団法人四万十公社、イツツ・コミュニケーションズ、株式会社ベイ・コミュニケーションズ、株式会社ジュピターテレコム、個人1件】</p> <p>今般、施行規則案の公表を受け、当協会加盟事業者内部におきまして各種サービスの書面交付対応につき、詳細なシステム検討を開始しました。その結果、システムの仕様策定、開発、検証に予想以上の時間がかかることが判明しました。これはシステム改修が大掛かりな規模となる大規模事業者においても、中小規模</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書面交付義務は、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成27年法律第26号）の公布後1年以内の施行が法定されているものであり、これを省令により包括的に延期することは法制上困難であるとともに、国民生活に不可欠なインフラとなっている電気通信サービスについて、消費者保護ルールを速やかに導入することが重要であると考えています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>の事業者においても同様な状況です。発注が平成 28 年度予算となる事業者もあり、そのため、平成 28 年 5 月に予定されている施行時期までに改正事業法に適合する書面交付の準備が整わない可能性が高い事業者が複数あると思われます。</p> <p>その場合、改正事業法 188 条第 5 号の規定により、悪意のない事業者においても 30 万円以下の罰金が課せられることから、施行規則第二十二條の二の四の規定につきまして、施行日から起算して六月を経過する日までの間、適用しないことを要望します。</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>書面の交付については、今回の改正にともない大規模な運用およびシステム等の改修が必要となります。改修に必要な詳細仕様の決定にあたっては、本省令改正および今後予定される告示やガイドライン等改訂における内容に準拠する必要があることから、その後の事業者側の運用やシステム等の対応期間を考慮いただき、十分な猶予期間（省令改正やガイドライン改訂後半年程度）を設けていただくことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】</p> <p>書面交付の履行にあたっては、大掛かりなシステム改修が必要となることから、改正法の施行後、6 ヶ月程度の猶予期間を設けていただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	
<p>省令等全体の経過措置</p>	<p>省令等の改正に基づく説明義務、書面交付義務などによってお客様対応に用いる社内システム等を見直す必要があるところですが、改修にあたっては、少なくとも半年程度は時間を要するところです。</p> <p>しかしながら、現時点で本省令改正の確定および今後予定される告示内容やガイドライン等の改正に伴いシステム仕様を確定できない状況にあることから、経過措置の適用等により施行後において猶予される期間を設けていただくことを要望します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書面交付義務等の電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 26 号）により導入される新しい規律・制度は、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 26 号）の公布後 1 年以内の施行が法定されているものであり、これを省令により包括的に延期することは法制上困難であるとともに、国民生活に不可欠なインフラとなっている電気通信サービスについて、消費者保護ルールを速やかに</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p style="text-align: center;">【株式会社NTTドコモ】</p> <p>利用者保護に関する新たな法令を遵守するために、事業者が生ずる一定のシステム開発に要する期間を十分考慮いただきたい。ついては、附則において、制度の適用を施行日から1年程度ご猶予いただく経過措置を規定していただきたい。</p> <p>(本文)</p> <p>電気通信事業法の施行から30年が経過し、市場原理に基づき多くの事業者が高度で多様なサービスを提供しているところ、利用者に契約内容をご理解いただいた上で契約、利用いただくことが重要なことは言うまでもありません。</p> <p>一方で、今回の書面交付義務、初期契約解除制度の導入といった新たな法令改正に対応するためには、販売方針や販売方法、販売にかかるオペレーション等を見直す必要があるのみならず、この見直しに伴い情報システムを開発する必要があります。一般的に情報システムの開発には、事業規模の大小に関わらず、大まかに要件定義、設計、製造、テスト等の工程があり、このような見直しを伴う場合、詳細な仕様の検討から竣工まで概ね1年程度の開発期間を要することも少なくありません。</p> <p>他方、情報システムの開発の起点となる要件定義・仕様検討に必要な省令等の骨子は今秋より徐々に明らかになってきたものの、細目事項が記載される消費者保護ルールに関するガイドラインの改定内容は未だ開示されていない状況において、改正電気通信事業法施行規則の施行期限（平成28年5月21日）を考慮すると、極めて短い期間で対応しなければならず、最終的にはお客様対応における混乱等につながる懸念がございます。</p> <p>利用者が安心して電気通信サービスをご利用いただくための利用者保護の規律であるからこそ、事業者が新たな法令を着実に遵守できるよう、事業者のシステム開発に要する期間を十分考慮いただきたく存じます。</p>	<p>導入することが重要であると考えています。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>については、附則において、制度の適用を施行日から1年程度ご猶予いただく経過措置の規定について、ご検討いただきますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p> <p>法改正に伴い導入される書面交付や初期契約解除については、事業者の業務システムの大規模な改修が必要となります。事業者の業務システムには、汎用的なパッケージソフトではなく事業者毎の独自開発システムが用いられている事が多く、その改修には専門性の高いエンジニアを確保する必要があります。このため、コストやマンパワーをかけて改修期間を短縮することには一定の限界があることをご理解いただきたいと思います。省令の改正やガイドラインの改定が完了する1月から改正法施行までの約4ヶ月間という期間では、システム改修が間に合わずに改正法令を遵守できる体制が整わない事業者が現れることは十分に想定されます。</p> <p>事業者の対応の足並みが揃わない場合には消費者への混乱をもたらすことが予想されることから、システム改修が必要な契約書面の交付や初期契約解除制度の導入について、法施行日から例えば半年程度猶予する経過措置を導入いただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p> <p>本整備案による新たな制度導入については、今後予定されているガイドライン整備等も踏まえると、変更規模の大きさ等に比して、詳細なルール確定から施行までの期間が半年程度と余りにも短く、事業者や販売店における準備期間が明らかに不足しています。無理なスケジュールによる短期の制度変更は販売店の店頭を始めとする各種お客様窓口等の混乱を招き、却って利用者にとって不利益を及ぼす可能性があり、施行直後の販売現場等の混乱が相当程度発生することも懸念されることです。特に、書面交付の詳細や書面による解除（以下、「初期契約解除制度」という。）の範囲等については本意見募集直前まで未確定事項が多く存在し</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p data-bbox="331 156 1341 284">ていたことも踏まえ、新たなルールに基づくシステム化や店頭運用の安定稼働の見込みが立つまで、一定の猶予期間（現行の施行予定時期から半年間程度）を設けて頂くべきと考えます。</p> <p data-bbox="1021 300 1330 331">【ソフトバンク株式会社】</p> <p data-bbox="349 352 427 384">（要旨）</p> <p data-bbox="331 400 1341 480">新たな制度の円滑な導入のために、事業者のシステム開発に要する期間を十分考慮いただきたい。</p> <p data-bbox="331 496 1341 576">については、附則において、制度の適用を施行日から半年程度ご猶予いただく経過措置を規定していただきたい。</p> <p data-bbox="349 639 427 671">（本文）</p> <p data-bbox="331 687 1341 815">本件のような、仕様考慮漏れや開発スケジュールの遅延が法令違反に直結するシステム開発においては、省令等の内容に変更が発生しないとの確証が得られるまでの間、詳細な仕様の決定や開発着手を行うことはできません。</p> <p data-bbox="331 831 1341 1007">従って、省令等の内容確定後、もしくは、仕様検討誤りによる法令違反リスクを十分回避するために省令等に基づく「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」（以下、「消費者保護ガイドライン」）が改正された後に、システム開発に着手することとなります。</p> <p data-bbox="331 1070 1341 1343">弊社におけるシステム開発は、詳細な仕様の決定から導入まで概ね7～8か月程度の開発期間を見込みシステム開発ベンダーへの委託開発を行っているため、省令等の内容が確定すると想定される平成28年1月から開発着手した場合で平成28年8月の商用システム導入、もしくは、消費者保護ガイドラインが確定すると想定される平成28年3月から開発着手した場合で平成28年11月の商用システム導入が通常のスケジュールとなります。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>しかしながら、省令等の施行日については電気通信事業法改正の施行の日、即ち、電気通信事業法改正の施行期限である平成 28 年 5 月 21 日までに施行されると規定されていることから、仕様検討期間も含めた開発期間は約 4 か月間となっており、極めて短い期間で対応しなければならない状況です。</p> <p>このような法令違反リスクのある開発を確実に実施するためには、社内システムを熟知した基幹的な開発要員による開発要件の精査、開発進捗管理が極めて重要となりますが、これらの基幹的な開発要員については、短期的な要員増や費用増による手当を行うことができないため、このままでは、極めてリスクの高いシステム開発を行わざるを得ない状況です。</p> <p>また、通常のスケジュール外での開発は委託開発ベンダーに対して高額な費用が発生し、これらの開発に係る費用は押し並べて消費者の負担増につながります。</p> <p>消費者が安心して電気通信サービスをご利用いただくために重要な制度であるからこそ、事業者が制度改正に着実に対応し円滑に導入することが可能となるよう、事業者のシステム開発に要する期間を十分考慮いただきたいと考えます。</p> <p>つきましては、事業者のシステム開発の通常スケジュール内での開発が可能となるよう、附則において、制度の適用を施行日から半年程度ご猶予いただく経過措置の規定についてご検討いただきますよう、お願いいたします。</p> <p>【UQコミュニケーションズ株式会社、株式会社ワイヤレスゲート、株式会社ラネット】</p> <p>今回の改正にともなう運用及びシステム等の改修は大きなものとなります。特に</p>	



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>光コラボ事業者と光回線卸元との連携システムやアクセス網事業者と ISP が相互に代理店となっている場合に、それぞれのサービスの内容を書面交付に盛り込むなどの課題があり、システム開発には通常半年から1年間の期間は必要となる規模のものです。</p> <p>事業者側の運用及びシステム等の対応期間についてのご配慮をいただき、書面交付についても施行後十分な猶予期間を設けていただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 テレコムサービス協会】</p> <p>各事業者においては、今回の改正に伴い大規模な運用およびシステム等の改修が必要となります。</p> <p>特に顧客管理システム等と連動する書面の交付にかかるシステム改修の設計着手にあたっては詳細仕様を決定する必要がありますが、その詳細仕様は当然のことながら、本省令改正の確定および今後予定される告示改正やガイドライン等改訂における内容に準拠している必要があります。</p> <p>システムの改修においては、通常、半年から1年間は必要となることから、事業者側の運用・システム等の対応期間をご配慮いただき、新たに対応を要する事項のうち、説明義務（現行の附則では経過措置が認められていない移動体役務に係る更新契約のプッシュ通知）、書面交付、初期契約解除等については、施行後十分な猶予期間（半年程度）を設けていただくことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	
<b>その他</b>		
	<p>NTT 系列の関連会社（代理店も含む）顧客及び個人情報などがダダ漏れになっており、既に NTT を通じて契約しているにも関わらず、頻繁に代理店と称する事業者から名前を変えて次から次への訪問営業活動が、強引かつ名前を名乗らず、二次請けなのか三次請けなのか？</p> <p>あたかも、NTT 本社から伺ったような話しぶりで、訪問及び電話での営業活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>を行っている。</p> <p>(特に酷いのが、NTT テルウェルグループ系列)</p> <p>また、NTT 本社に問い合わせをしても、上述した子会社及び関連会社を隠れ蓑に代理店認可についてのみ審査し、営業活動における使用・監督責任については、代理店・子会社に責任転嫁し、代理店の裁量に一任と現状放置している状態である。</p> <p>また、ベストエフォート方式についても、高速通信が出来るのような誇張した表現で現在販売活動を継続しているが、地域特性や、パソコン等の端末等の環境仕様を理由として、本来通信会社側の瑕疵についても責任転嫁している節がある。</p> <p>特約等で、小さな文字で実測が出ない場合があるとだけ記述されているが、これは、消費者の立場からみて詐欺的であり、トラブルがインターネットの掲示板や、消費者センター等で多く見受けられる。</p> <p>実測と価格が比例せず、一律に同じ料金を支払っているにも関わらず、均一のサービスが受けられないのは、無線・有線という目に見えないもので曖昧にしており、ある意味、消費者への詐欺・背任行為とも受け取れるとも考える。</p> <p>ソフトバンク・AU も同様である。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>移動通信における初期契約解除の制度は根本から見直す必要があると考える。初期契約解除による移動通信サービス業者の負担が大きすぎるといった意見があったようだが、その負担の大部分を占めるのは端末代であると思われる。そもそも端末代が移動通信サービス業者の負担になる時点でおかしな話である。移動通信サービス業者は通信サービスの負担だけでなければならないと考える。</p> <p>この問題を解決するために移動通信サービス業者による端末の販売を禁止すべき。</p> <p>移動通信サービス業者から端末販売を分離することにより端末販売市場が活性化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>し利用者はより安く端末を入手でき、実質広告詐欺も減ると考えられる。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>現行でも説明（対象事項・契約の特定に足りる事項・料金の支払時期・方法等）は、主要事業者の場合は実施していると言える。つまり利用者にとって分かりやすい記載とは、義務違反となりにくい個々の期間拘束・自動更新契約の記載が、複合的には不利益に繋がる場合が見受けられる。例：「申出がなければ自動継続する2年縛り」×「月初めに料金を徴収し1月低廉料金」×「自動継続した契約満了月の次月解約受付」＝「月初めに料金を徴収し1月低廉料金」は頂きます。これが、申し出が有れな解約金がない解約ですか????</p> <p>「自動継続しない申し出をできないのに」申し出がない場合と条件書記載することが、説明義務違反や、虚偽の契約書ではないと判断されるのはなぜですか。</p> <p>これらは、実際の「最善な解約時のケース説明」として契約者にすることを義務付けない限り、無くなることはありません。</p> <p>つまり標準的契約、標準的解約の手続き例を明示的に示し・・・と規定すべきです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>電気通信事業の公正な競争の促進</p> <p>禁止行為規制の緩和</p> <p>一生懸命法律を制定して規制を増やすのはよいが、適切な取り締まりをしてないので意味がない事例が非常に多い。</p> <p>まずは今現在の法律に則って、きちんと取り締まるべきを取り締まれる体制を整えてから次の規制を検討すべき。</p> <p>実効性のない無意味な規制が増えれば増えるほど法律の信頼性は下がる。取り締</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>頂いた御意見については今回の意見募集の対象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>まれない規制なら白紙化して合法化すべき</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>電気通信サービス・有料放送サービスの利用者・受信者の保護</p> <p>現状、長期契約者の負担が大きく、2年で他社に移転する短期利用者が得をする料金システムが主流であることに不満はあるが、それは自由競争の範疇であって、さらに選択によっては十分安く同等のサービスを受けることもできるため、それについては国が指図をする必要はないと思う。</p> <p>しかしながら、システムが複雑怪奇で一般人には到底理解不能な状態にまで達しているのは良くないので、是正を求めることはよいと思う。</p> <p>全く使わなければ安く、使用量に比例して金額が上がリ、一定以上の利用で定額になる従量定額サービスにおいては、通常の利用では一瞬で金額が上限になるため、従量定額であるように見えるが、実質はほぼ必ず上限の金額を支払うことになるような非常に錯誤を招きやすい料金システムが存在しており、未必の故意的な悪意を感じるため、これについてはボーダーラインを策定して規制したほうがよいと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>ドメイン名の名前解決サービスに関する信頼性等の確保</p> <p>国が関与するのであれば、あくまで要請に応える程度の補助的なものとして、主体性は現行組織に委ね、基本的には手も口も出さないでいただきたい</p> <p>電波法関係の規定の整備（海外から持ち込まれる無線設備の利用に関する規定の整備等</p> <p>無法化しているので、法律があるのならきちんと取り締まるべき</p> <p>取り締まれない規制は積極的に撤廃、規制緩和したほうが為政コストが下がる</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>頂いた御意見については今回の意見募集の対象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>日本企業が製造しているほぼすべての Android 端末では、キャリアが邪魔する、メーカーのやる気のなさが相重なって、発売から2年経っていないにもかかわらずに Android OS のバージョンが最新ではない機種がたくさんある。例えば、Xperia Z1 を見てみよう。海外版では、Android 5.1.1 が配信されているが、国内版では 4.4.2 で止まっている。Xperia Z も同様である。また、発売してから1年経ってない shv31 に関しては発売当時の Android4.4 のままであり、2年以内にアップデートを見込めない機種である。OS のアップデートがされないと、セキュリティなどに問題が出てくる。もちろんセキュリティが危ないのには問題があるが、Android OS のライバルである Apple の端末は、対象機種の OS を例外なく最新にアップデートできる。日本の携帯電話業界で、iPhone が爆売れしてる理由の一つにこれがあるのではないだろうか。</p> <p>さて、前置きが長くなりましたが、意見・要望として、端末発売から3年間は必ず OS のアップデートを提供するという。日本のゴミキャリア共の OS アップデートは異常なまでに遅いので、Nexus シリーズ対象のファクトリーイメージが配信された後2ヶ月以内にアップデートをかけられるように、キャリア、メーカーに圧力をかけること。端末に余計なロゴ、余計なアプリを入れないようにキャリアへ圧力をかけること、キャリアが OS のカスタムをしないように圧力をかけること、です。</p> <p>これに対するキャリアの反論は聞かない方向でお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>法律のことはよくわかりませんがお店の対応が酷すぎます 私があるお店でスマホを購入したときに不要なものを押し売りされそうになりました 一つ目はモバイルバッテリーで、家電量販店などで売られているものよりも高額でした</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>2つ目はSDカードでこちらもとても高く、何度も勧められたので断るのも大変でした</p> <p>私は不要だとわかるので断ることができましたが、お年寄りの方は勧められるまま買ってしまう人もいます</p> <p>通信料もおかしい！</p> <p>電話をかけない私にとっては通話定額は無駄でしかありません</p> <p>それなのに通話し放題しか選べないのは絶対におかしいと思います</p> <p>データ定額パックも容量を選べることになっていますが</p> <p>店員は大きな容量のものをすすめるだけで</p> <p>私にちょうどよい容量はどれなのかわかりません</p> <p>そして一番安い通信料を選んでも高すぎます！</p> <p>au, docomo, softbank の3社になってしまうのを許したのは間違いだったと思います</p> <p>公共の財産である電波をさらに有効活用するためにも</p> <p>何か打開策を見つけてほしい</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>NHK は実質的な有料放送の押し売りに成り下がっているが契約しない自由や</p> <p>そもそもテレビを見ない生活なのに、スマートフォンのワンセグを理由に契約を強要するような加入は問題があり、地デジ導入時にB-CASカード導入ですべての地デジテレビに</p> <p>B-CASカードが導入されているのだから、NHKは契約していないユーザーに対しては直ちに</p> <p>スクランブルをかけて公平性を保つべきである。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>頂いた御意見については今回の意見募集の対象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承ります。</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p style="text-align: right;">【個人】</p> <p>そもそも何かを改正しても、キャリアは金儲けする方法を優先するため、消費者に負担がかかるようにできているのでは？</p> <p>そんなことを少しでも許さない絶対的な改正を。首をなが——くして待っています。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>電気通信事業に関しては大手三社が足並みをそろえた料金プランや、実質〇円などの広告により消費者がとても不利な状況であるため端末の販売を禁止し、純粋に電気通信事業者として競争していただきたいです。</p> <p>また、規制がかけられても抜け道を探すように複雑な料金体系を導入されており、消費者が料金体系を把握しきれていない事態が起こっていると思います。</p> <p>これを防ぐためによりシンプルな料金体系をとるような規制を行っていただきたいです。</p> <p>海外から持ち込まれる無線設備の利用に関する規定の整備に関しましては、スマートフォンやウェアラブルデバイスなどの最先端技術が日本に入ってくる障害になっているように感じられます。</p> <p>技術に触れる機会が欲しい身といたしましては、妨害電波にならない範囲での無線設備の個人使用を認めていただければと考えております。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘の複雑な料金体系等により利用者が契約内容を理解しづらい状況に対応するため、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成 27 年法律 26 号）により書面交付義務等が導入されるとともに、本整備案により利用者保護規律の充実を図ることとしています。なお、電波行政に関する御意見については今回の意見募集の対象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承ります。</li> </ul>
	<p>今回の携帯電話料金の低廉化は、キャリアの閉鎖化を促進する感じに見えてしまいます。</p> <p>なので SIM ロック解除については、端末代金の一括支払いの完了については即時解除の方針を示して頂きたいと思います。</p> <p>なお MVNO の活性化については、通話プランの口座振替対応を促進して頂きたいと</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>思います。</p> <p>また、キャリア向け機種が増加によって中古市場を阻害している可能性がある様に見えます。</p> <p>そこで、端末の一本化を促進する為に、技適取得時に MNO の周波数には必ず対応している方向へ導く事で、市場の活性化に繋がると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>駆け込み寺のような機関の創設の検討。</p> <p>(→時間は掛かるかもしれませんが、先程具体的なメリットなどあげたように雇用の創設などにもなるかと思えます。)</p> <p>時間がなければ簡易的な電話窓口を設け、消費者から悪質な代理店名の情報をとり、指導・もしくは職安などにその情報を流し、求職者に公開させる。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>独立行政法人国民生活センターにおける重要消費者紛争に該当しない場合であっても、他の業界のように円滑で柔軟な解決も可能となるよう、一般社団法人電気通信事業者協会等により、裁判外紛争解決機関を設けること</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>行政にお願いしたいこと、</p> <p>現場を長年見ていて、ソフトバンクが端を発して法律の抜け道をついた商法を展開してきた歴史があると思えます。</p> <p>あのキャリアを抑えると、当業界も自然と落ち着くといった状況が作れるかも知れません。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>新聞販売と同様な、上意下達の販売奨励金モデルを撤廃することから始めてほしいと思えます。一部キャリアが販売奨励金撤廃を表明していますが、公正な競争</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>により、わかりやすくグローバルな販売モデルを構築してほしいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>大手キャリアは必ず低価格な データ 1G プランを潰しにきます 例えば</p> <p>1G プランの機種代金月々サポート額を 大幅に引き下げる</p> <p>1G プランの機種代金を 大幅に引き上げる</p> <p>販売代理店に対し 1G プランだけ販売奨励金を 大幅に引き下げる</p> <p>これに対し総務省は 「実質的に 1G プランが値下げ」 となる様に以下の「省令」を出します 1G プランの価格を 月額税抜き 4500 円程度とする事 1G プランの機種代金月々サポート額を 他の 3G プラン等と同額にする事 1G プランの機種代金を 他の 3G プラン等と同額にする事 1G プランの販売代理店に対する販売奨励金に関し他の 3G プラン等と同額にする</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>事</p> <p>1G プランの通信制限時の回線速度を MVNO と同程度の 250kb/s とする事 (現行の 128kb では実質回線停止状態に等しい)</p> <p>以上の省令を出すことである程度 1G プランに対する大手キャリアの潰しを回避 できます</p> <p>国民は貴方の味方です株主しか見ない大手キャリアは我が国に必要がありません 既存のビジネスで配当を出したければ上記の省令に謙虚に従いデータ 1G プラン の「実質的な値下げ」に応じる様に命じて下さい</p> <p>総務省の意向(国民の声)に応じないなら既存ビジネスの猶予期間を更に短くする 事を伝えて下さい</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>今回の電波法改正案で「外国人訪問者に対して(彼らが持ち込んだ)技適マークの ない無線通信機器の利用を許可する」というものがあるが、なぜ外国人訪問者 に対してのみ規制緩和を行なうのか。</p> <p>同じ技適マークのない無線通信機器を使い、同じモバイルネットワーク/WiFi ア クセスポイントに接続しているにもかかわらず利用しているのが外国人訪問者で あれば合法で、日本人であれば違法、というのは明らかなダブルスタンダードで あり、日本国民に対する差別的な仕打ちである。</p> <p>そのためそのような法改正案は国民の利益に反するものであり、一切受け入れら れない。</p> <p>現在の電波法は国際標準規格に基づいた無線通信機器が存在しない、もしくはほ とんど利用されていなかった時代の遺物であり、本来であれば現在の事情に合っ た根本的な改正が必要なはず。</p> <p>それを「外国人訪問者の利便性を高めるため」という理由だけで外国人訪問者に</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電波行政に関する御意見については今回の意見募集の対 象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承りま す。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>対し技適マークのない無線通信機器の利用を認める、というのはあまりにも安易で短絡的な考え方で、無論技術的な裏付けもないものであり、そのような基準で外国人訪問者に対する技適マークのない無線通信機器の利用を認めるのであれば当然日本人に対しても認められなければならない、もしそうでなければ明確なダブルスタンダードであると言わざるを得ない。</p> <p>つまり技適マークのない無線通信機器の利用を認める改正を行なうのであれば日本に滞在する全ての人々に対してそれを認めるものでなければならない、外国人訪問者はOKだが日本人はNG、というのは絶対に認められない。</p> <p>私から見ればこのようなやり方は「理不尽なことに対してははっきりと文句を言い抗議する外国人に対しては規制を甘くし、逆にお上に対して従順で文句を言わない日本人に対しては厳しくする」という国民をバカにしたような態度としか思えない。</p> <p>個人的な意見としては技適マークのない無線通信機器の利用に関する規制緩和案は特定の海外の認証(米 FCC、欧州 CE など)を受けた特定の種類の無線通信機器(スマートフォン、タブレット、PC など)を日本国内に持ち込んで特定の無線通信機能(モバイル通信、WiFi、Bluetooth など)を利用することは「利用者の国籍を問わず」許可するが、国内で日本市場向けとして正式に販売するそれについてはこれまで通り技適マークの取得が必要、そして技適マークのない無線通信機器を国内で利用したことにより生じた被害、損害(国際標準の無線通信規格を採用している以上まず起こり得ないが)に関しては全て技適マークなし端末の利用者が負うものとし、ネットワークサービス提供者は一切責任を負わない、つまり「自己責任」での利用とする、といったものにすべき、と考える。</p> <p>最後に今回の電波法改正案が真に国民の利益に適うものとなり、技適マークなし</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>無線通信機器の持ち込み利用に関して国籍によるダブルスタンダード的な扱いがなされないものになることを期待したい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>今後、「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」の改正案作成に当たっては、消費者保護の充実を図り、実効性ある内容となることを望みます。</p> <p>また、電気通信サービスは多くの消費者が関係することに加え、今後も新たなサービスの展開や契約内容の多様化・複雑化が予想されます。総務省においては、事業者が法を遵守するよう適切な監督を行うとともに、消費者相談の状況等を踏まえ、適宜、省令等を見直していくことを望みます。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務省においては、電気通信事業法等における利用者保護規律の内容及び利用者保護の観点から電気通信事業者等が基本的に遵守すべき事項等を解説するため、「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」(案)を作成し、平成28年1月16日から意見募集を実施しているところです。</li> <li>・ また、法施行後の事業者に対する監督等に関する御指摘については、今後の参考として承ります。</li> </ul>
	<p>販売奨励金があるために、代理店では契約時には多くのオプションを一定期間利用することを条件にするなどして、「端末実質無料」「キャッシュバック」を謳い勧誘しています。その為契約が複雑になり、消費者には契約内容がわかりづらくなっています。新聞販売と同様な、上意下達の販売奨励金モデルの撤廃が必要と考えます。携帯大手3社は販売奨励金の撤廃を行うことを標榜しましたが、本当に通信料の値下げにつながるのか、端末の値上げのみに終始してしまうのか、不透明です。しっかりと今後を注視して、指導を強化するべきと考えます。</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・相談員協会 消費者提言特別委員会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>携帯料金の値下げに関する有識者会議のニュースを注目して拝見しておりますが、的はずれになっているように感じますので意見としてお送りします。</p> <p>まず、なぜ定額プランに加入しなければならないかが抜けております。</p> <p>現在、大手3社のデータ通信は定額に入らねばならないようユーザーを誘導(脅し)しているのです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 参考意見として承ります。</li> </ul>



項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>データ通信について</p> <p>ドコモ通信単価：1 パケット 0.2 円  1MB=8192 パケット  1MB=1638.4 円  1GB=1638400 円</p> <p>写真を一枚送っただけで 2MB は使用します。  定額プランに入らなければ法外な料金になります。</p> <p>20 世紀のデータ通信単価が現在まで生き続けているため、ユーザーは定額プランに入らざるを得ないのです。  定額プランに入らなくても常識的な料金であれば問題ないのです。  いまや、1GB の単価が 300 円前後とされています。  1GB=500～800 円程度で収まれば、通常利用者は定額プランに入らなくても困らないのです。</p> <p>電話料金について  20 円/30 秒ですが、3 社の相互接続で支払う料金に対して高すぎるのです。国際電話も国際的には異常なまでに高いのです。  よく、アメリカより安いと(ソフトバンクなど)発言してますがアメリカでも通話は 5 セント/分です。  着信側にも同料金がかかるので 10 セント/分が正しいかと。日本の 1/4 の料金で</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>す。</p> <p>アメリカ並みに通話が安くなれば(アメリカでも世界的にみれば高い)MVNOへ移りやすくなり、正しい競争が生まれ、正しい料金競争が起こると考えられます。</p> <p>カタログ表記について</p> <p>ソフトバンクとドコモは、基本料金は税抜き表記、割引は税込表記にして安く見せかけてます。</p> <p>データ通信も基本はパケット表記、料金プランはGB表記です。瑕疵があると思いますが、突っ込んだ議論されておりますか？</p> <p>有識者会議ではマクロの議論をされたようですがミクロで見ている有識者はいたのでしょうか？</p> <p>そもそもアメリカは比較するには悪い代表です。</p> <p>料金について、ひとつひとつ突き崩す必要があるのですが、ただただ安くしなさいと言う大雑把な議論だけでは安くならないでしょう。</p> <p>有識者の知識の浅はかさにより、やっぱり安くならなかったね、の結末が見えるようです。</p> <p>参考に下記ブログを引用させていただきます。</p> <p><a href="http://blog.rocaz.net/2011/11/1287.html">http://blog.rocaz.net/2011/11/1287.html</a></p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	

