

電気通信事業の利用者保護規律に関する報告規則改正案及び
監督の基本方針案について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 5 月

電気通信事業の利用者保護規律に関する報告規則改正案及び
監督の基本方針案について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 28 年 4 月 9 日（土）～ 平成 28 年 5 月 10 日（火）

○ 提出意見総数： 9 件

（１）個人 4 件

（２）法人・団体 5 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	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会
3	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
4	ソフトバンク株式会社
5	株式会社ジュピターテレコム

目次

電気通信事業報告規則(昭和 63 年7月 30 日郵政省令第 46 号)一部改正案関係.....	4
電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針案関係.....	7

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
電気通信事業報告規則（昭和 63 年 7 月 30 日郵政省令第 46 号）一部改正案関係			
全般	法改正に伴い事業者の履行状況を確認するためのモニタリングは有効な手段だと思しますので、今般の報告規則改正案及び監督の基本方針案について賛同致します。 今回の報告規則に伴う調査は今後継続して行われるものであることから、事業者がある程度回答し易い方法が望ましいと思われます。そこで、今後策定されるであろう放送法の報告規則等との整合性を願いますとともに、調査対象はサービス単位ではなく役務（通信か放送か）単位として頂きたいとお願い致します。また、調査時期についてもできる限り揃えていただければと存じます。 【一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟】	おおむね賛同の御意見として承ります。 調査対象の単位を「通信か放送か」の区分とすべきという御指摘に関しては、単なる「通信」という広い区分ではなく、改正案別表に掲げる区分によりサービス種類ごとの状況について分析等を行うことを基本として想定しているため、調査もそうしたサービス種類ごとの区分に従って行うことが適当と考えます。 放送分野との関係については、今後の参考意見として承ります。	無
全般	本報告規則の改正については、消費者保護規律の有効性を高める観点から賛同いたします。 【株式会社ジュピターテレコム】	賛同の御意見として承ります。	無
全般	弊社では電気通信役務と併せて、有料放送役務の提供も行っております。 電気通信事業法の改正と併せて放送法についても改正が施行されますが、両役務における報告規則及び監督の基本方針、また、その運用について整合性が保たれるよう配慮をお願いいたします。 【株式会社ジュピターテレコム】	今後の参考意見として承ります。	無
全般	適切な改正であると思われた。 >別表 電気通信役務の種類	賛同の御意見として承ります。	無

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
	に示されるような電気通信事業者にこの様な報告を行わせる事は望ましい事であると考えます。 【個人】		
第4条の6（利用者保護に関する報告）	「契約数が一万以上」について、利用者保護の観点からは、一般の消費者との契約を対象とすれば十分と考えられることから、法人契約等は除外して計算することが適切と考えます。 【一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会】	御意見を踏まえ、「契約数が一万以上」の数の算定に当たっては法人契約等の説明義務が適用されない契約を除外する規定とする方向で修正します。	有
第4条の6（利用者保護に関する報告）	報告の範囲や頻度については、電気通信事業法第166条（以下、「事業法」という。）において定められている「法律の施行に必要な限度」とし、事業者や販売店に過度な負担が生じないよう配慮願います。具体的には、本報告事項については、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針（案）」において、年度毎の定期調査にて活用する情報とされていることから、半期または年度単位に報告頻度を緩和頂きたいと考えます。 特に、第3項に係る報告については、代理店の名称や連絡先等、頻繁な変更が想定されないことから、年度単位に頻度を変更頂きたいと考えます。 なお、既に報告規則で求められている報告項目は多岐に渡り、報告に係る事業者の負担が増加していることから、上記事業法の趣旨も踏まえ、現環境下において報告の必要性が低下している項目については、適宜廃止若しくは報告頻度を下げて頂くようお願いします。 【ソフトバンク株式会社】	改正案第4条の6第1項に定める電気通信役務の名称等に関する報告については、例えば新サービスが登場した場合にその名称等をなるべく早く把握し苦情・相談の処理に当たり活用する必要があるため、四半期毎の報告とすることが適切と考えます。 改正案第4条の6第2項に定める初期契約解除制度及び確認措置に関する報告については、年度毎の定期調査だけでなく、例えば行政内部において制度の運用状況を随時確認し必要な場合に適切な対処を行うためにも報告された情報を利用するものであり、四半期毎の報告とすることが適切と考えます。 改正案第4条の6第3項に定める媒介等業務受託者（代理店）の名称等に関する報告については、上記2項目に比べて報告義務の課せられる事業者における負担が大きいことを考慮しつつ、業種・事業者によっては代理店のより頻繁な変更が十分想定されることも考慮し、半年毎の報告とすることが適切と考えます。	無

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
		既存の報告項目に関する御意見については、今後の参考意見として承りますが、今後とも、電気通信事業法を適切に施行する上で必要性が低いと判断できることとなった既存項目については、所要の見直しを行ってまいりたいと考えます。	
第4条の6 (利用者保護 に関する報告) 第2項	確認措置や初期契約解除の解除条件・受付基準等は、認定基準や事業法の要件を満たす前提で、詳細運用の設計において事業者毎に裁量が認められています。従って、事業者によっては利用者に有利な独自ルールを設定する等、運用に差異が生じることが想定され、解除の件数が示す意味合いも事業者により大きく異なってくる可能性があります。 仮に、今後の定期調査等において、当該数値の多寡を事業者の評価や制度の有効性の評価に安易に反映させるようなことがあれば、分析手法として正確性を欠き、個別の事業者が設定する利用者に有利な運用を妨げることに繋がりかねません。 以上のことから、本データの取扱いにおいては、誤った評価等がなされないよう、十分に配慮頂きたいと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	今後の参考意見として承ります。なお、報告された契約解除件数の多寡のみで事業者による制度の運用の適切性及び制度自体の有効性を評価できるとは考えていません。	無
第11条(集計 結果の公表)	本改正による報告内容は、対外的に非公表の情報が多く含まれることから、個社別のデータ公表を行わないのは勿論のこと、事業者合算値での公表を行う場合であっても、個社のデータが類推されることのないよう十分配慮の上、取扱い頂くことを強く要望します。 【ソフトバンク株式会社】	今後の参考意見として承ります。なお、現時点では、事業者別のデータを公表することは考えていません。	無

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針案関係			
全般	法改正に伴い事業者の履行状況を確認するためのモニタリングは有効な手段だと思いますので、今般の報告規則改正案及び監督の基本方針案について賛同致します。 【一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟】【再掲】	賛同の御意見として承ります。	無
全般	弊社では電気通信役務と併せて、有料放送役務の提供も行っております。 電気通信事業法の改正と併せて放送法についても改正が施行されますが、両役務における報告規則及び監督の基本方針、また、その運用について整合性が保たれるよう配慮をお願いいたします。 【株式会社ジュピターテレコム】【再掲】	今後の参考意見として承ります。	無
全般	定期調査はなぜ1年毎なのですか？ 本当に消費者利益の保護を謳うのであれば、1年毎などという長いスパンはありえません。固定回線事業にしても移動体通信事業にしても契約に関する苦情が他社を圧倒するソフトバンクを例にとっても、短期間で次々と新たな手口が見つかります。1年ごとの調査では絶対に対応できません。最低でも四半期ごとの定期調査が行われなければならないと思います。出来れば、悪質な契約締結手法がはびこっている現状を鑑みれば、毎月行われるのがベストだと思います。 また、モニタリング定期会合に関しても「定期的」という抽象的な表現しかされていませんが、毎月レベルでの開催が行われてしかるべきです。最低でも「四半期（3ヶ月）ごと」と定めるべきであり、苦情等の傾向分析の公表を行うべきです。こちらに関しても、	基本方針案は、御意見中の最後の二段落による御指摘と同様の趣旨で、実質的な消費者保護という観点から制度の実効性の確保が重要という問題意識に立脚して作成したところです。すなわち、御指摘のような悪質な契約締結手法などで、法令の違反の疑い等があり随時に調査することが適当と考えられる個別事案については、定期調査ではなく、基本方針案第2章に定める随時調査により対処することを基本として想定しています。随時調査では、一定の基準に照らし調査対象と判断した個別事案について事実確認を行い、その結果の内容に応じ、行政指導等の措置を執ることとしています。 モニタリング定期会合の開催頻度に関する御指摘	無

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
	そうでなければ消費者利益は保護できません。 消費者利益の保護とは「被害にあった消費者を救済する」ではなく「まず被害にあわないよう規制して監視する」と捉えるべきです。なぜなら、被害にあった時点で解決まで必ず無駄に時間を消費することになるからであり、また通信インフラという性質上、解約・再契約という手順の間に通信手段を失う空白時間が生まれます。被害にあった時点で既に消費者利益が失われているのです。 消費者利益の保護という観点である以上、悪質な契約締結手法を撲滅するために事業者を強く監視し、問題のある事業者に対して積極的に行政指導・行政処分を行う事を強く求めます。 私たちはあなた方に無駄な税金を払いたくありません。働いて下さい。 【個人】	については、今後の参考意見として承ります。	
全般	電気通信事業法といえども、訪問販売・電話勧誘販売の場合は特定商取引法での取引を適用すべきであります。消費者の悪用を恐れるのであれば8日間が過ぎるまでは役務提供しないことです。 また、確認措置については事業者ごとの個別の約款によることとなるため、非常に不透明であり、他業種の標準約款のような扱いが必要なのではないかと思います。 今後、国は更なるITを進める上において、人口が増加する高齢者への配慮が必要であり、つまり、契約内容の簡単明瞭化が必要	今後の参考意見として承ります。 なお、改正後の電気通信事業法においても、訪問販売・電話勧誘販売を含め全ての販売形態について、一定の場合に契約初期の契約解除を可能とする初期契約解除制度を主要な電気通信サービスについて導入するところです。 また、確認措置の内容については、電気通信事業法施行規則のほか、確認措置告示（平成28年総務省告示第152号）及び電気通信事業法関係審査基準（平	無

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
	であり、電力や他の業種とのセット契約で顧客の囲い込みの動きはとても簡単明瞭化とはいえるものではありません。契約でのトラブルの、事業者のロス、消費者の契約への躊躇、行政のロス等を広く考慮の上方針を定めてほしいです。 放送事業・通信事業も一体的にとらえ、コンテンツと送信役務とでルール作りをし、わかりやすい取引を定めていただけるよう願います。 【個人】	成 1 3 年総務省訓令第 7 3 号) により、各事業者が統一して満たすべき具体的要件を定めているところです。 さらに、放送役務についても、電気通信役務と一体的に提供される場合も多くあることを踏まえ、なるべく整合的なルールとなるよう配慮しているところです。	
全般	このパブリックコメントに沿った意見ではないかもしれませんが、電気通信事業に一般の人間は、詳しくないのに利用度が高くもはや、この業界の事業は多くの人の生活に必要で、必要不可欠のものとなりつつあると思います。 そこで、基本的な質問で申し訳ないのですが、まず、電気通信事業者に含まれる業者の範疇が理解できていないです。プロバイダーや電話会社はそうではあると思うのですが、検索サーチ会社、レンタルサーバー業者、アプリ提供会社、インターネットでの特定商取引会社等は、この範疇にふくまれるのか？というところです。 今、少女がアプリやSNSで出会った人との犯罪に巻き込まれることが問題になっていますが、大人との接点を防ぐといっても、アカウントを取るときに、事実出ないものをいれても取れる現状においてそれを守ることができるのでしょうか。	電気通信事業者の範囲に関しては、説明義務、書面交付義務等の主要な利用者保護規律の対象となる電気通信サービスの範囲を「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」第 1 章において解説しているところですが、御指摘の「検索サーチ会社、レンタルサーバー業者、アプリ提供会社、インターネットでの特定商取引会社」は、それ単独では基本的にはこれらの規律の対象にならないと考えられます。 I P 電話サービスにおける盗聴等の可能性に関する御指摘に関しては、I P 電話サービスを提供する電気通信事業者の取扱中に係る通信の秘密も他の電話サービスと同様に電気通信事業法第 4 条の規定により保護されているところです。また個人のプライバシーの侵害する事態が発生した場合に今まで以上に被害者側に立って物事进行处理する姿勢が必要という御指摘に関しては、基本方針案は電気通信事業における個人情報保護に関するガイドラインも監督対象とな	無

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
	何故、事実でないものを入れるかという、多くはネットによる犯罪を防ぐための個人情報の保護のためだと現状ではネット利用者のなかで普及していると思われます。支払いが伴う契約の場合は別です。 I pフォンに関してですが、eo ネットさんの場合は、電話の発信の交換機のところまで、把握しているが受信機のところまで把握していないという回答を得ています。 ですから、利用者側は、本当にそこにかかっているかということは確かめようがないのです。いわゆる、転送サービスにかけられていると本来守秘義務が守られる公務員にかけていることが、民間にかかり、相談内容が漏れるという自体が発生しています。 田舎では、地元優先なので、近隣にもそれがもれるということです。 ですから、利用者がかけたところに本当につながっているかどうか会社が責任を持つという条項も加えて頂きたいです。 それから、アカウント取得のときに電子証明制度というのはできますか。 それぐらいでないと、子どもを守れないのではと思います。 あと、I Pフォンの場合、ハッキングによる盗聴やハッキングによる発信や受信が発生していないかということが気になります。	る利用者保護規律に含めているところ、引き続き当該ガイドラインの適正な運用に努めてまいります。 電気通信役務の料金の支払いのために他人のクレジットカードが用いられているとの御指摘に関しては、クレジットカードの不正使用は電気通信役務に特有の事案というよりはどのような業種でも生じることが想定されると考えられ、まずは個人の自衛策が図られるとともに電気通信事業者のほかクレジットカード発行会社等による自主的な対応がされることが基本と考えますが、基本方針案では利用者利益の保護に重大な支障が生じていると疑われる事案も場合によっては随時調査の対象とすることを定めているところ、真に必要な場合は個別事案に応じて適切に対処してまいりたいと考えます。 その他の御指摘については、参考意見として承ります。	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
	それらを含めた、個人のプライバシーの侵害や名誉を毀損する自体が発生した場合には、今まで以上に被害者側に立って、物事を処理する姿勢が必要だと思えます。 また、カード払いの場合、別の契約者がある個人のカードや保険証のコピーを使用し、別の回線を契約し、カード決済のときに料金が異常に高いということも起こっています。家族の知人がカードを悪用され、詐欺で立件されたケースもあるようですが、そうでない場合、このときの電気通信会社の対応が、「契約者の個人情報なので、教えられない」との事でした。カード会社との連携ができていないので、こういうことが発生しています。 そして、同じカードで何本も契約されても支払いは、そのカードの持ち主という被害が発生しています。 一括でくるので、カード利用者は相手方を知ることができません。この場合はカード払いは一括ではなく、端末ごとに会計がされ、カード契約者が契約していない、端末番号があった場合、被害の申告ができるように、カード会社とともに電気通信事業者の犯罪防止の協力をお願いしたいです。 警察が入る前に、電気通信事業者に犯罪防止を義務付ける事も大切ではないでしょうか。 禁止事項のところはもう少し、被害にあった人の事例を考慮した		

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
	ものも盛り込んだほうがいいようにも思います 【個人】		
序章 (1) この方針 の目的	事業者対応の優良事例収集・展開を含む本制度が有効に機能することにより、業界全体として継続的な改善が促されるものと理解いたします。そのためにも関係当事者が取り組みやすいよう、たとえば事業者対応の改善により継続的な苦情件数の低下がみとめられるサービス・役務に対しては調査内容を軽減するなど、事業者を含む関係当事者の負担にも配慮した取り組みであるべきと考えます。 なお関係当事者の負担への配慮については、第3章 定期調査において一部触れられておりますが、「2020年代に向けた情報通信政策の在り方」答申（平成26年12月18日）※を踏まえれば、定期調査だけでなく、制度の必要な見直しや次期定期調査等を検討するモニタリング定期会合を含む本枠組み全体の考え方として記載いただくことが適当と考えます。 ※2020年代に向けた情報通信政策の在り方答申：6. 1. 2. (3) 各事業者の業務の適正性等のチェックに関する行政運営サイクルの確立 「事業者の負担にも配慮しつつ、例えば、各事業者の業務の適正性等のチェックに関する年間計画や当該年度の重点事項を明らかにし、（中略）そのプロセスの明確化・体系化を図ることが適当である。なお、これらのプロセスを進めていく際には、（中略）「政策の具体的方向性」に掲げてきた事項に関する行政への報告内容等の充実を図るとともに、市場の環境変化により定期的に報告等が必要	御意見も踏まえ、事業者における改善の取組の促進及び改善がされた場合の負担の軽減についても検討してまいりたいと考えます。 関係当事者の負担への配慮を全体の考え方として記載することが適当との御意見については、序章(1)において監督の事務の実施状況が消費者のほか事業者の利益にもかかわる旨が既に記載されているところです。また、基本方針案に定める項目の中でも特に随時調査については、個別の法令違反等の調査対象事案が生じた場合に関係事実の確認のために一定の負担に応じるものであることから、合理的な程度の負担であると考えます。なお、モニタリング定期会合の運営の在り方については、今後検討してまいります。	無

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
	な事項が新たに生じた場合には、速やかに行政への報告事項として追加していくことが望ましいと考えられる。」 【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】		
第3章 定期調査	本方針案の策定については消費者保護規律の有効性を高める観点から賛同いたします。 しかしながら、都度調査計画が策定される定期調査等において、調査内容によっては新たなデータ整備、システム構築および運用変更等を伴う可能性が出てきます。 調査計画の策定に当たっては、その必要性・効果等を精査し、過度な調査内容とならないよう、配慮をお願いいたします。 【株式会社ジュピターテレコム】	おおむね賛同の御意見として承ります。 なお、御意見も踏まえ、今後の調査計画の作成に当たっては、定期調査対象事業者の負担への配慮にも努めてまいりたいと考えます。	無
第4章 苦情等の傾向分析 (1)、(2)	苦情分析にあたっては、例えば、以下の事項に配慮頂きたいと考えます。詳細は本基本方針の運用に関し、より具体的な案が策定され次第、改めて意見させていただきます。 (1) 分析の対象 対象とする情報源については、特定の情報のみを過度に取り上げるのはバランスを欠くことから、広範な調査結果等を多角的視点で分析すべきと考えます。なお、その際は、事業者並びに販売店の業界団体等が収集するデータについても有効な情報源の一つとして活用頂きたいと考えます。 (2) 分析の視点 分析の際には例えば以下の視点も取り入れ、定量的な苦情相談件数の増減分析等にとどまらず、より多角的な分析を実施頂きたいと	今後の参考意見として承ります。 なお、(1)の御指摘について、基本方針案第4章(2)①において複数の情報源からなるべく多くのデータを取得して分析することとしているほか、総務省のデータや国民生活センター等のデータ(PI0-NET)と同等水準の有効な利用が可能であり詳細内容を総務省が確認できる等の条件が満たされるのであれば、事業者等が収集するデータも活用を検討したいと考えます。 また、(2)の御指摘については、基本方針案第4章(2)②において、分析に当たってはできる限り多角的な分類を行うこととしています。御提案の分類のうち②については、個別の苦情・相談の原因に関する責任をい	無

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方	提出意見を踏 まえた案の修 正の有無
	考えます。 ① 苦情相談の分類 (ア) 苦情 (イ) 相談 (ウ) その他 ② 苦情相談の要因・帰責事由 (ア) 個別事業者のサービスに依るもの (イ) 販売店の対応に依るもの (ウ) 制度やルールに起因するもの (エ) その他 【ソフトバンク株式会社】	いずれかの主体に帰すという判断をすることは困難と考えますが、具体的な分析の方法については今後検討してまいりたいと考えます。	