

# 「消費者保護ルールの実施状況モニタリング平成30年度調査計画」(案)に対する 意見募集

■ 意見募集期間：平成30年9月6日(木)から平成30年9月26日(水)まで

■ 意見提出件数：4件(法人・団体:2件、個人:2件)

■ 意見提出者：

(意見受付順・敬称略)

	意見提出者
1	一般社団法人電気通信事業者協会
2	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
—	個人(2件)

# 「消費者保護ルールの実施状況モニタリング平成 30 年度調査計画」(案)に対する意見 及び総務省の考え方(案)

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<b>全般</b>	
<p>TCA 会員各事業者においては「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を受け、消費者保護の取り組みを推進してきたところです。今年度のモニタリングにあたりまして、TCA 会員各事業者は、消費者に対してよりよい取組を実施すべく、今回の調査を検証し、効果的な対応を行えるよう、真摯に取り組む所存です。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	賛同の御意見として承ります。
<p>「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」に基づく本件調査計画の趣旨に賛同いたします。電気通信事業の消費者保護においてケータイショップの担う役割は大変重要なものと考えております。当協会は各キャリアと連携し、モニタリング定期会合の指摘内容も含め、より適切でわかりやすい説明を行っていけるよう今後も更なる努力を続けて参る所存です。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	賛同の御意見として承ります。
<b>調査結果等の取扱い</b>	
<p>実地調査の結果を踏まえ、各事業者において改善の取り組みを推進しているところではありますが、より一層速やかに改善に取り組めるよう、調査結果については調査終了次第速やかに各事業者に開示いただけますよう強く要望します。また、各事業者に開示いただく調査結果については、品質向上のための貴重なご意見であるため調査員の所感等は漏れなくご提供いただくことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	今年度のモニタリングにおける調査及びとりまとめに当たっての参考とさせていただきます。
<p>十分なサンプルが得られぬ特定のケースを捉えてそれが業界全体の傾向であるかのような誤認を与えないよう、調査計画並びに評価に際しては慎重を期すようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	
<p>調査結果から発掘された優良事例については、各社のサービスの差別化要素となっている場合もあるため、情報開示や各事業者の採用有無についてはご配慮をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	本調査により収集した情報の開示範囲については、様々な場合が考えられ、あらかじめ一律に限定することは適当ではないと考えますが、御意見も踏まえ、引き続き情報の取扱いには十分に配慮したいと考えます。
<p>経営情報や営業ノウハウ等の機微な情報は、一般公開や会合での公開は避け総務省限りの情報として取り扱っていただき、特定の個社が類推されぬようご配慮いただけます</p>	

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>ようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	
<b>調査手法</b>	
<p>1 事業者あたりの調査対象の店舗数について、一昨年度から昨年度にかけて減少しておりますが、サンプル数が減少することにより調査結果に与える1件あたりの影響度合いが大きくなっていくことから、例えば一昨年同様のサンプル数で実施していただく等、より多くのサンプル収集により偏りの少ない調査をしていただくことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>調査件数につきましては、販売現場への負荷や調査費用面の制約等も考慮する必要があると考えますが、御意見については、今後の調査の実施に当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p>平成29年度の実地調査の調査結果については「調査の性質上、個々の回答は調査員の主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提で、結果を解釈することとする。」という記載がありましたが、このような調査方法ではなく、「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」の内容を熟知した“専門家”による販売現場を訪問しての詳細なヒアリング、具体的には同ガイドラインにも記載のある「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を伝達」できているかどうかを、接客トークの実演や説明の手順、使用するツール類の確認を通して検証し、且つ改善すべき点も洗い出していただく方が、実地調査以上の成果が得られるものと考えます。</p> <p>「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」においては「定期調査」の手法について必ずしも実地調査を求めてはおりませんので、より効率の良い手法をご検討いただければ幸いです。</p> <p>MNOサービスの販売形態はその8割がキャリアショップ店頭であり、組織率の高い業界ですので、上記のような専門家の指摘を反映した仕組みの改善やマニュアルづくりを行うことにより、全店の業務改善をしっかりと進めることができると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>販売現場での利用者への最終的な説明・応対状況が重要であり、今年度も引き続き実地調査を実施させていただきますが、定期調査のより良い手法につきましては、いただいた御意見も参考にさせていただき、今後も引き続き検討してまいります。</p>
<p>消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合の「平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」P18において、平成30年度のモニタリングについては「改正青少年インターネット環境整備法の施行等も踏まえ」と記載がありましたが、有効化措置義務までの確認を行う場合は端末の購入後の作業となるため、後日キャンセルされる際に代理店側に端末の返品等の損害が発生しない方法のご検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>実地調査にご協力いただく事業者、代理店の負担の抑制という観点から、引き続き配慮いたします。</p>

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p><b>調査時期</b></p> <p>実地調査の実施時期は、混雑する年末年始や2月～4月、特に土日祝祭日や月末・月初及び平日の夕方以降の時間帯等は避けていただき、比較的混雑の少ない時間帯に実施いただくことや、対象店舗も大規模店としていただくことにより、お客様の待ち時間が増える等の負担が生じないようご配慮の程お願いいたします。一方、前年度の実地調査結果を受けた事業者の各種改善期間を十分に確保できるよう配慮いただき、実地調査の時期をご検討願います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p> <p>覆面調査やヒアリングは、繁忙期であるiPhone新機種発売後や3月、公休日や夕方は店頭が大変混み合うためそれ以外の時期・時間帯に行っていただけるようご配慮をお願いします。また調査目的で実際に契約まで行う場合は、後日キャンセルされる際に代理店側に端末の返品等の損害が発生しない方法のご検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>御指摘の調査実施時期、時間帯、対象店舗については、他の利用者への影響や御協力いただく事業者、代理店の負担を抑制するという観点から引き続き配慮いたします。</p>
<p><b>その他</b></p> <p>(1) 「MNO（移動体通信事業者）」の「第5世代（5G）」では、携帯電話事業者の領域に、「MVNO（仮想移動体通信事業者）」での、「ISP（インターネット・サービス・プロバイダ）、FTTH（光ファイバー事業者）、ケーブルテレビインターネット、プロバイダー」等が、参入する事だと考えます。具体的な私の考えでは、総務省総合通信基盤局が提唱している内容では、「技術的及び運用的」な要素が無く混沌としていて、意味が理解出来ません。要するに、利用者アンケート等を実施している場合は無く、「何の調査がしたいのか？」と言う「だから何？（So what?）」と、内容の政策を聞き返したいです。</p> <p>(2) 「消費者保護ルールの実施状況モニタリング平成30年度調査計画(案)」での「平成30年調査計画について」の内容は、項目の「調査の全般的な観点」に指摘があります。「事業者の運用法における、改善されるべき点について」及び「制度面での見直されるべき点について」等では、総務省側が監督するにあたり「技術運用能力及び運用管理能力」での技量が無ければ、付加価値が無い詳細での政策内容です。結論を提案しますが、「5G」では、「電話回線での基地局制御サーバーとインターネット回線でのITクラウドサーバー」の融合だと考えますので、テクノロジーでの「送受信能力（bpsの転送速度数）とサーバー処理能力（bitの情報量数）」を追求する事が前提だと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>参考の御意見として承ります。</p>
<p>(1) 「第5世代（5G）」における「携帯電話回線でのテレコミュニケーションと</p>	<p>参考の御意見として承ります。</p>

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>IT ネットワーク回線での「ブロードバンド」の構造を、総務省側は明確に提唱して頂きたいです。具体的には、「MNO サービス（移動体通信事業者）」、「MVNO サービス（仮想移動体通信事業者）」、「光ファイバーインターネットサービス（光ファイバー通信事業者）」を明記していますが、「電話回線の状態なのか？、インターネット回線の状態なのか？」を明確に「ベクトル（方向性）」における内容を、総務省側は提唱して頂きたいです。要約すると、ユーザー側に対してのアンケートと言う事は、理解が出来ますが、プロバイダー側に対して、「契約での内容や回線での繋ぎ具合」等のサービスの向上なので、ユーザー側に対してのアンケートの内容が変わると思います。例えば、プロバイダー側が「技術管理能力及び運用管理能力」が満た無い状態で在れば、総務省側は「方法論（メソッド）」を提示する事のイメージとしての、改善案の提唱が必要に成る考えます。結論を言えば、私のイメージでは、ユーザー側からプロバイダー側を見ると「技術力と運用力」に限界が有ると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	