

## 消費者保護ルールの検証に関するWG 中間報告書(案)に対する意見募集結果

■ 意見募集期間 : 2019年3月16日(土)から2019年4月1日(月)まで

■ 意見提出件数 : 17件 (法人・団体:11件、個人:6件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順)

	意見提出者
1	株式会社NTTドコモ
2	一般社団法人 電気通信事業者協会
3	一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
4	クアルコムジャパン合同会社
5	楽天モバイル株式会社
6	取手総合法律事務所
7	公益社団法人 全国消費生活相談員協会
8	UQコミュニケーションズ株式会社
9	ソフトバンク株式会社
10	KDDI株式会社
11	株式会社ジュピターテレコム
—	個人(6件)

## 「消費者保護ルールの検証に関するWG 中間報告書(案)」に対する意見 及びそれに対する考え方(案)

	意見	考え方	提出 意見を踏 まえた案 の修正の 有無
<b>0. 総論</b>			
<b>①中間報告書に賛同する。</b>			
	<p>全携協はキャリアショップ店頭における苦情縮減を目的に設立されており、過去4年間、キャリアと連携して消費者保護に取り組み、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の場で活動報告を行って参りました。本中間報告書(案)についても、その内容を真摯に受け止め、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>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	無
	<p>全体について 意見：モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言後のその他の論点の検討であり、中間報告の方向性に概ね賛成です。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>		
<b>②その他。</b>			
	<p>全般的に料金の透明性確保により料金の適正化を図ることに異論はありませんが、料金がわかりやすくなっても、やすくならなければ意味がありません。実効性が担保できるよう、くれぐれもご留意下さい。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無
<b>第1章 はじめに</b>			
	<p>・3頁の最下行から上に6行目「わかりやすい」と、同4行目「分からない」とは、字句を統一したほうがよいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>本中間報告3ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします。</p> <p>「○ 契約時のわかりやすい説明等、事業者から消費者に対しリテラシーに応じた適切な情報提供が行われているか」</p> <p>また、その他の箇所(5箇所)についても同様に字句</p>	有

		を統一いたします。	
<b>第2章 2015年消費者保護ルールの実施状況と評価</b>			
<b>(1) 消費者ルールの概要と実効性の確保に係る取組</b>			
<b>第2章 2015年消費者保護ルールの実施状況と評価</b>			
<b>(2) 苦情相談件数の推移等</b>			
<b>第2章 2015年消費者保護ルールの実施状況と評価</b>			
<b>(3) 構成員の意見</b>			
・8頁の最下行から上に6行目「平成27年」は、7頁と同様に「2015年」のほうがよいと思います。	【個人4】	本中間報告8ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします。 「●消費者法は事業法に含まれるという欧米の考え方にならない、2015年に電気通信事業法で消費者保護ルールを導入したのは画期的。」	有
<b>第2章 2015年消費者保護ルールの実施状況と評価</b>			
<b>(4) 消費者保護ルール等の評価</b>			
<b>第3章 モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言</b>			
<b>(1) 緊急提言の取りまとめ</b>			
<b>第3章 モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言</b>			
<b>(2) 緊急提言を受けた対応</b>			
<b>①中間報告書に賛同する。</b>			
(意見) 制度の具体化のための検討に際しては、電気通信市場に与える影響も見極めつつ、関係事業者が行うべき対応が明確となり、実効性ある取組が行われるよう、FTTH、MNO、MVNO等の各事業者及び販売代理店その他関係者の意見も十分に聴いた上で、できる限り明確な基準が整備されることが望ましいとの見解に賛成。	(理由) 今般の法改正は大きな競争環境の変化をもたらすものでありかつ施行までの準備・周知期間が限られていることから、その理解や解釈の差異による混乱をできるだけ低減いただきたいため。 【楽天モバイル株式会社】	賛同の御意見として承ります。	無
<b>②賛同する。ただし意見あり。</b>			
1, 第3章(2)について 端末代金と通信サービスの分離による競争確保や利用者の解除権の自由を高める方向での電気通信事業法の改正は望ましいと考えます。 期間拘束のある通信契約は、解約をするのに約1万円の違約金を要するのが一般であり、翌月に要する代金が約2倍になるため、違約金の支払いを躊躇して、実質的には期間拘束中の解除ができ		中間報告書に記載のとおり、制度の検討に際しては、モバイル市場に与える影響も見極めつつ、関係事業者が行うべき対応が明確となり、実効性ある取組が行われるよう、携帯電話事業者、販売代理店等の関係者の意見も十分に聴いた上で、できる限り明確な基準が整備される	無

<p>ないことが多くあります。</p> <p>通信契約がライフラインの一つであることに照らせば、少なくとも基本料金の1か月以上の違約金は、解除を不当に妨げるものであると考えます。また、拘束期間のある契約であっても、利用契約が継続すれば、事業者の損害も減少していくと考えられる以上、一律の違約金は妥当ではありません。総務省令において、違約金の上限が定められるよう期待します。</p> <p>なお、総務省令の明確化に関し、携帯事業者の意見を聴くことが明記されていますが、実際に解除が制限されるスイッチングコストか否かは、消費者側の意識が重要である以上、消費者・消費者団体の意見を十分に聞いて、総務省令が定められるようにすべきです。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>ことが望ましいと考えます。</p>	
<p>日本のモバイル市場における競争を促進し、消費者利益に資する改善策を講ずる貴省の取組みに賛同いたします。今年、日本においても世界においても画期的な5G技術の導入が始まる年です。そのため、イノベーションを育み、次世代の5Gネットワーク、デバイス、サービスの本格展開を後押しする政策を確たるものにする重要な時期と言えます。新たな規制が、日本における5Gの導入と普及に意図しない結果をもたらすことがないよう貴省に要望いたします。以下の通りご考慮いただきたい点について意見提出させていただきます。</p> <p>1. 5G導入と普及への悪影響を回避</p> <p>5G技術は、多くの社会的、経済的利益をもたらす、日本政府のSociety5.0実現において重要な役割を果たすものとなります。健康管理、教育、産業オートメーション、自動運転等々、社会的便益は分野を超えて広がり、ウェルビーイングや安心安全の向上をもたらします。とりわけ国家レベルでは、生産性向上、雇用創出、デジタルエコノミー実現の面から多大な経済的恩恵をもたらされます。IHSマークイットの調査1では、5Gは2035年までに世界経済に12.3兆米ドルの付加価値商品とサービスに寄与すると試算しています。</p> <p>これらのチャンスを、日本の消費者、産業界、そして政府が生かせるかどうかは、5Gの導入と普及に大きく依存します。とりわけ、4Gから5Gへの転換といった新しい技術が導入される時期においては、政策や規制が技術の普及やユーザーデバイスへのアクセスを後押しする必要があります。</p> <p>端末補助金は、新技術に対する消費者のリスク回避志向を打開し、新技術の採用を促進する上で経済的に効率の良いアプローチです。2013年のOECDの報告書2では、端末補助について「利用者のスマートフォン端末の購入またはアップグレードを、端末補助がない場合よりも速いペースで促す重要な役割を果たし、よって、モバイルブロードバンドサービスの早期導入を支援している」と述べています。日本の消費者に5G端末の補助を行う自由裁量を通信事業者に与えることで、端末はより入手しやすく手頃な価格となり、新しい5GやIoTサービスの普及が促進されることとなるでしょう。以上より、新たな規制が施行される際は、これらの点に留意いただくことを要望いたします。</p> <p>2. 意見を聴取する関係者にモバイル端末メーカーと部品メーカーを追加</p>	<p>5Gの円滑な普及のためにも、利用者が通信料金と端末代金のそれぞれを正確に理解した上で、自らのニーズに沿って通信サービスや端末を選択できるような環境を整備することが、利用者利益の確保のために必要であるとを考えます。</p> <p>なお、通信役務の一定期間の継続利用を条件としない端末代金の割引は、一律に否定されるものではないと考えます。</p> <p>また、中間報告書に記載のとおり、制度の検討に際しては、モバイル市場に与える影響も見極めつつ、関係事業者が行うべき対応が明確となり、実効性ある取組が行われるよう、携帯電話事業者、販売代理店等の関係者の意見も十分に聴いた上で、できる限り明確な基準が整備されることが望ましいと考えます。</p>	<p>無</p>

<p>中間報告（案）では、制度の具体化のための検討に際しては、「MNO、MVNO 等の各事業者及び販売代理店その他関係者の意見も十分に聴いた上で、できる限り明確な基準が整備されることが望ましい。」とされています。モバイル端末や部品メーカーもまたモバイルデバイスのエコシステムや 5G の事業計画において重要な役割を果たしている点を踏まえ、意見を聴取する関係者にこれらメーカーを追加いただくことを要望いたします。</p> <p>1 <a href="https://cdn.ihs.com/www/pdf/IHS-Technology-5G-Economic-Impact-Study.pdf">https://cdn.ihs.com/www/pdf/IHS-Technology-5G-Economic-Impact-Study.pdf</a>  2 “Mobile Handset Acquisition Models” OECD Digital Economy Papers No. 224, OECD Publishing (2013)</p> <p style="text-align: center;">【クアルコムジャパン合同会社】</p>		
<p>端末代金と通信サービスの分離による競争確保や利用者の解除権の自由を高める方向での電気通信事業法の改正は望ましいと考えます。</p> <p>期間拘束のある通信契約は、解約をするのに約 1 万円の違約金を要するのが一般であり、翌月に要する代金が約 2 倍になるため、違約金の支払いを躊躇して、実質的には期間拘束中の解除ができないことが多くあります。</p> <p>通信契約がライフラインの一つであることに照らせば、違約金の定めは、解除を不当に妨げるものであると考えます。また、拘束期間のある契約であっても、利用契約が継続すれば、事業者の損害も減少していくと考えられる以上、一律の違約金は妥当ではありません。総務省令において、違約金の撤廃ないし上限が定められるよう期待します。</p> <p>なお、総務省令の明確化に関し、携帯事業者の意見を聴くことが明記されていますが、実際に解除が制限されるスイッチングコストが否かは、消費者側の意識が重要である以上、消費者・消費者団体の意見を十分に聞いて、総務省令が定められるようにすべきです。</p> <p style="text-align: center;">【取手総合法律事務所】</p>	<p>中間報告書に記載のとおり、制度の検討に際しては、モバイル市場に与える影響も見極めつつ、関係事業者が行うべき対応が明確となり、実効性ある取組が行われるよう、携帯電話事業者、販売代理店等の関係者の意見も十分に聴いた上で、できる限り明確な基準が整備されることが望ましいと考えます。</p>	無
<p>20 ページ③の 2 段落目に「制度の整備に関しては、緊急提言の意見募集や本 WG での検討の過程において、具体的な基準を明示することが望ましいとの意見等が出されている。（中略）検討に際しては（中略）実効性ある取組が行われるよう（中略）関係者の意見も十分に聴いた上でできる限り明確な基準が整備されることが望ましい」と記されました。</p> <p>弊社は昨年、総務省で実施された「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」（案）についての意見募集において、「地域の電気商や不動産会社などが契約行為を行わずに送客するだけのケースも販売代理店として一括りに届出の対象と見做すことがないよう、実効性のある範囲となるようその定義を明確にして欲しい」との主旨の意見を提出しており、また、合同会合の場でも契約手続き行為があるものを届出の対象とするべき旨の発言があったと認識しており、今回の報告書案はそれらを踏まえたものと考えております。</p> <p>届出制に関しては、現在、電気通信事業法の改正法案が国会へ提出されており、具体的な対象については今後、省令で定められるものと考えます。省令策定にあたっては、適切な届出の範囲とし、いたずらに行政事務を増加させることなく実効性の高い制度となることを改めて要望いたしま</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>届出制の詳細については、いただいた御意見も参考としつつ、明確な基準が整備されることが望ましいと考えます。</p>	無

す。	【株式会社ジュピターテレコム】		
<b>③その他。</b>			
	<p>【総務省案】  制度の具体化のための検討に際しては、電気通信市場に与える影響も見極めつつ、関係事業者が行うべき対応が明確となり、実効性ある取組が行われるよう、FTTH、MNO、MVNO 等の各事業者及び販売代理店その他関係者の意見も十分に聴いた上で、できる限り明確な基準が整備されることが望ましい。</p> <p>【意見】  通信料金と端末代金の完全分離は、競争政策および消費者保護の観点から、「シンプルでわかりやすい料金プランの実現」に向けて行うこととされており、対象となる事業者には例外を設けるべきではないと考えます。  事業者によって差異が生じ、対象とならなかった事業者が不健全な顧客獲得や囲い込みを行った場合、公平な競争が歪められ、市場に混乱を招くことが想定されます。</p> <p>【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>今般の電気通信事業法改正案において、通信料金と端末代金の完全分離の対象事業者について、対象となる移動電気通信役務の「利用者の総数に占めるその提供する移動電気通信役務の利用者の数の割合が電気通信事業者間の適正な競争関係に及ぼす影響が少ないものとして総務省令で定める割合を超えないものを除く」とされているところ、総務省においては、一部の事業者を対象から除く場合であっても、モバイル市場における公正競争が確保されるよう、その範囲は極めて限定的なものとするのが適当と考えます。</p>	無
	<p>今後諸外国との競争が始まる 5G を活用したさまざまな経済活動を促進させていくためにも、まずは 5G に対応した端末を普及させることが必要になります。つきましては、完全分離後の市場においても 5G 端末の普及が適切に進むよう（諸外国に比してイノベーションが停滞することのないよう）、特に 3G・4G から 5G 端末へのマイグレーション（乗り換え）については、むしろ活性化するような総務省令等のご検討をよろしくお願いいたします。</p> <p>私たち携帯電話の販売代理店は過去 30 年弱の長きに亘ってお客様と接して参りました。その販売現場の経験からいえば端末の売価は一番販売台数との相関関係がありますので、特にこの点についてのご検討を宜しくお願いいたします。（事実、分離プランを導入した 2008 年度の国内携帯電話端末出荷台数は 3,589 万台と、前年の 5,076 万台を 29.3%も下回りました。（MM 総研調べ）</p> <p>【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>5G の円滑な普及のためにも、利用者が通信料金と端末代金のそれぞれを正確に理解した上で、自らのニーズに沿って通信サービスや端末を選択できるような環境を整備することが、利用者利益の確保のために必要であると考えます。</p> <p>なお、通信役務の一定期間の継続利用を条件としない端末代金の割引は、一律に否定されるものではないと考えます。</p>	無
	<p>「完全分離等の料金プランの見直し等により、販売代理店における業務の在り方が変化していくことも想定される。販売代理店は、利用者と直接接する重要な役割を担っており、地域の拠点としても、その重要性は高いものである。その果たす役割をはじめ、販売代理店の在り方について、電気通信事業者、販売代理店等の関係者において十分な検討と意識の共有が行われることが望まれる。以上のような取組の進捗状況やあるべき方向性等については、緊急提言でも触れたとおり、本 WG においても、モバイル研究会とともに、適時のフォローアップを行うこととする。」との記載があり、販売代理店にもご配慮をいただいておりますが、緊急提言（案）のパブコメでも意見させていただきましたとおりキャリアショップは販売代理店による運営が全体の 99%超であり、その販売代理店の売上高営業利益率は規模の大小に関わらず 2~3%のため、環境変化の影響</p>	<p>緊急提言や中間報告書を受けた総務省や携帯電話事業者等の取組について、適時なフォローアップを行う予定です。</p>	無

<p>を強く受けやすい状況です。従い、完全分離の導入後、販売代理店への影響が想定外に大きかった場合は「適時のフォローアップ」とあるとおり、速やかなフォローアップ及びご対応をお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>		
<p><b>【意見要旨】</b></p> <p>「契約の解除を行うことを不当に妨げることにより電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがあるものとして総務省令で定める料金その他の提供条件」を定めるにあたっては、客観的に見て明確かつ合理的な基準であることが必須です。</p> <p>その基準の策定においては、当該基準を超えとなぜ「不当に妨げること」になり「適正な競争環境を阻害するおそれがある」ことになるのか、具体的な根拠を示して頂く必要があると考えます。</p> <p><b>【意見】</b></p> <p>「契約の解除を行うことを不当に妨げることにより電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがあるものとして総務省令で定める料金その他の提供条件」を定めるにあたっては、客観的に見て明確かつ合理的な基準であることが必須です。その基準の策定においては、当該基準を超えとなぜ「不当に妨げること」になり「適正な競争環境を阻害するおそれがある」ことになるのか、具体的な根拠を示して頂く必要があると考えます。</p> <p>本中間報告書（案）において、事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれの有無が省令策定の基準であるとされていることに加え、「制度の具体化のための検討に際しては、電気通信市場に与える影響も見極めつつ」とされている点を踏まえれば、規律の対象となる提供条件等が、現時点で他の事業者に対し競争できなくなるほどの影響を与える条件となっているかどうかについても具体的な根拠を示して頂いた上で十分に検討すべきと考えます。</p> <p>例えば、社会通念上、契約解除料に関して「通常生ずべき損害」を請求することは合理的とされていることを踏まえ、どのような水準を以って「適正な競争関係を阻害する」とするのか、過剰な規制により事業者による料金プラン等の提供条件についての創意工夫を妨げるといった問題が生じないか等について、客観的な視点から明確かつ合理的に説明できる規定とすべきです。</p> <p>また、上記内容を踏まえれば「適正な競争関係を阻害するおそれがあるもの」として省令で規定する料金その他の提供条件については、「適正な競争関係を阻害する」ことが明確なものに限定すべきであり、競争関係に及ぼす影響が軽微であるものについては、適用対象から除外すべきです。</p> <p>さらに、競争促進の観点から一律に法改正内容を適用するのではなく、現行法のもとで消費者が現在得ている利益を保護する観点からの施策についても今回の法改正の適用対象から除外すべきと考えます。</p> <p>具体的には、既に新規受付を終了している 3G 端末及びこれに適用される料金や、契約約款とは異なる条件を個別の事情に合わせて相対契約により適用する法人向けの役務提供料金については、市場全体の競争関係に及ぼす影響が軽微であるため、適用対象から除外すべきと考えます。</p> <p>この他、タブレットやモバイルルーターは、これまでの議論の対象となっていたスマートフォン</p>	<p>電気通信事業法改正案の下での制度の詳細については、改正案の成立後に検討が行われるものです。中間報告書に記載のとおり、制度の検討に際しては、モバイル市場に与える影響も見極めつつ、関係事業者が行うべき対応が明確となり、実効性のある取組が行われるよう、携帯事業者、販売代理店等の関係者の意見も十分に聴いた上で、出来る限り明確な基準が整備されることが望ましいと考えます。</p>	<p>無</p>

<p>とは異なり利用用途が限定されており、市場全体の競争関係に及ぼす影響が軽微であることから、これらの端末に係る役務の提供料金も適用対象から除外すべきと考えます。</p> <p>さらに、シニア・キッズ向けの端末に適用される料金プランや、障がい者向けプランについては、競争関係に及ぼす影響が軽微である上に、消費者利益の保護といった社会的要請に鑑みて設けている料金プランであることから、今回の法改正の適用対象から除外すべきと考えます。</p> <p>また、通信モジュールや IoT 端末は、5G 時代にさらなる需要の伸びが予想される分野であり、事業者の創意工夫が期待される分野であるところ、過剰な規制をかけることは適切ではありません。</p> <p>これらの基準の策定に際しては、十分かつ丁寧な議論が必要であり、上記事項を明確にすることなく、拙速に定めるべきではありません。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>		
<p><b>第 4 章 個別の論点</b>  <b>(1) 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組</b></p>		
<p><b>① 中間報告書に賛同する。</b></p>		
<p>2, 第 4 章について  (1) 総額表示および利用実態に応じた料金プランへの見直し推進につき、賛成です。  <span style="float: right;">【個人 3】</span></p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>第 4 章 個別の論点  (1) 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組  意見：既存契約者が適切な料金プランを選択できるよう周知をお願いしたい。  <span style="float: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</span></p>	<p>賛同の御意見として承ります。  利用者利用実態に応じた料金プランを選択できるよう、携帯電話事業者においては、利用者に届く情報伝達手段により、能動的な料金プランの見直しの案内を行うことが適当であると考えます。</p>	<p>無</p>
<p><b>② その他。</b></p>		
<p><b>【総務省案】</b>  支払総額の目安の表示を改正電気通信事業法の施行の時点で実現するため、総務省においては、「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」の改正を含め、速やかに必要な措置を講ずることが適当である。</p> <p><b>【意見】</b>  ガイドライン改正等により対応が求められている事項について、事業者においてシステムの改修を伴うケースが十分想定され、法施行日によっては準備が整わないおそれがあります。  総務省において施行日の決定を行うにあたっては、事業者の準備状況等を確認し、必要に応じて経過措置等の対応をお願いしたいと考えます。  <span style="float: right;">【株式会社 NTT ドコモ】</span></p>	<p>支払総額の目安の表示については、改正後の電気通信事業法の施行の時点で実現されることが適当ですが、総務省においては、ガイドラインの改正について、関係者の意見も聴いた上で、必要に応じて経過措置等も含めて検討を進めることが望ましいと考えます。</p>	<p>無</p>

<p>契約期間全体の支払額の表示については、現状、既に交付書面上にグラフで図示するなど、一定の取り組みを実施しているところ、今回報告書に記載された総額表示については、従量料金が表示額に含まれないこと、端末代金やコンテンツ料金などの反映が困難であること等から、あくまで参考情報の扱いとなり、取組み内容によっては、却って利用者に誤認を与える可能性もある点に留意すべきと考えます。</p> <p>従って、「契約期間内全体での総額表示」については、お客様の理解を促す取組みとして否定はしないものの、画一的な対応や過度な対応を求めるようなことがないよう、配慮いただくことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>支払総額の目安の表示については、利用者が料金プランを選択する際及び契約を締結する際の参考となるよう、今後の消費者保護ガイドラインの改正を踏まえながら、事業者において、利用者にとって確認がしやすい工夫を行うことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>当社は、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則り、お客さまに対して、オプションサービスや端末を含め、継続的な請求が見込まれる毎月の総支払額（合計金額）の推移およびその内訳を明示する説明書面を既に交付しております。</p> <p>加えて、ウェブサイトにおいても、お客さまが条件を入力することで、契約前のシミュレーションが可能な仕組みを導入しており、お客さまの予見性には一定の対応を行っております。</p> <p>本提言では、契約期間全体の支払額を提示することを求めていると理解しています。</p> <p>今般、「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」の改正にあたって具体的な条件を定める際には、上記のような既存の取組みについても考慮のうえ、過度な対応を求める等により事業者の創意工夫の余地が失われることのないよう、配慮を求めます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>		
<p>当社では、他社に先駆けて 2017 年 7 月より、お客さまの利用実態に応じた低廉な料金をお支払い頂く料金体系であり、かつ、通信料金からの端末代金に対する割引を伴わない「au ピタットプラン・au フラットプラン」（以下、「当社分離プラン」という）を提供開始し、これを主力商材として販売しております。</p> <p>当社分離プランについては、さまざまな場面において、既存のプランと比較しながら、お客さまへの提案を行っております。お客さまとの具体的なタッチポイントとして、「Web での料金シミュレーション」に加え、「ご利用料金の請求お知らせメール」、「お客さまセンターにおける料金プラン見直し窓口」、「au ショップでのご相談」等が挙げられます。</p> <p>これにより当社分離プランは、既に当社スマートフォン（個人向け）を利用されているお客さまの半数以上にあたる 1,200 万人以上の方にご選択頂いております。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>参考として承ります。</p> <p>利用者が利用実態に応じた料金プランを選択できるよう、携帯電話事業者においては、利用者に届く情報伝達手段により、能動的な料金プランの見直しの案内を行うことが適当であると考えます。</p>	<p>無</p>
<p><b>第4章 個別の論点</b>  <b>(2) 携帯電話ショップでの手続時間等の長さへの対応</b></p>		
<p><b>①中間報告に賛同する。</b></p>		
<p>(2) 携帯電話ショップでの手続時間等の長さへの対応</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

	<p>意見：MNO 各社の取組みについて注視していきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>		
<p><b>②賛同する。ただし意見あり。</b></p>			
	<p>一部の店舗、時間帯等によっては、店舗における滞在時間が長時間となるケースが存在し、お客様の負担となっています。このようなお客様負担を軽減すべく、待ち時間を軽減するだけでなく、店舗業務全般の効率化を図り、お客様満足度の向上を図ることが重要と考えます。</p> <p>そのための施策として、弊社としては、来店予約の拡充による待ち時間の解消のほか、シンプルな料金プランの提供、AI や RPA を活用した店舗運用のセルフ化等を展開し、より一層お客様負担の軽減に寄与していく方針です。</p> <p>なお、お客様負担の軽減を目指す一方で、契約時の本人確認や、フィルタリングサービスの対応など、犯罪利用の防止や、青少年のインターネット利用に起因する問題の解消等、社会的に影響の大きい事案への対応については、引き続き、適切に実施されることが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>法令に基づく義務の履行は、従前どおり必須であると考えます。</p>	無
	<p>ショップでの手続時間等の長さへの対応については、長時間化の要因となっている待ち時間と端末の各種設定時間の短縮に向けて、来店予約システムの活用、来店不要な手続き手段（サポートツールである My au、オンラインショップ）の推進に取り組んでおります。</p> <p>なお、端末の各種設定については、ニーズやお客さまのリテラシーに合わせて、時間をかけるべき方には丁寧に対応しており、不要な方については、設定作業のサポートツールをご用意する等の柔軟な対応を行い、時間短縮を図っています。</p> <p>一方、「申込者の本人確認」、「契約者・利用者が未成年かどうかの確認」、「重要事項説明」の履行は必須であり、丁寧な対応が必要であると認識しております。</p> <p>特に「申込者の本人確認」については、社会的要請を背景とするこれまでの経緯を踏まえ、不用意に緩和を行うべきではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDD I 株式会社】</p>		
<p><b>③その他。</b></p>			
	<p>(2) 手続時間の長さは、料金プランが複雑であることの現れだと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無
<p><b>第4章 個別の論点</b></p> <p><b>(3) 広告表示の適正化に向けた対応</b></p>			
<p><b>①中間報告に賛同する。</b></p>			
	<p>(3) 広告表示の適正化に向けた対応</p> <p>意見：消費者庁の公表を参考に遵守いただきたい。かつ、相談員が必ずしも法律の観点にとらわれず広告をチェックするのは新しい試みと思われ、期待しています。</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>賛同の御意見として承ります。</p>	無

<b>③その他。</b>		
<p>(3) 頭金をあたかも総額表示かのように広告する事業者もあり、広告の適正化に向けて規制を強化すべきです。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無
<p>弊社は広告物における事前チェックの取り組みとして、消費者庁殿からの通達を踏まえ、2018年12月から、弊社が許可する様式以外の広告掲示物の掲示を弊社ショップ等に対して認めない等の仕組みを導入し、一定の効果を得ています。</p> <p>また、定期的な代理店監査の実施、店舗の外観写真を視認し、広告物をチェックする仕組みの導入、違反報告フォームの設置など、事後チェックの取組みも開始し、不適切な広告物が出回ることはないよう、新たな体制も構築しています。</p> <p>なお、広告物については、事業者にとってサービス訴求に繋がる重要なビジネスツールであり、営利的表現の自由の範囲においては、事業者の自主的な取組みに委ねられるべきと考えることから、一部の主観的な意見をもって、過剰な規制が課されることの無いよう、留意いただくことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。</p> <p>表現行為である広告の内容についての規制は、必要最小限であることが望ましく、電気通信事業者等の関係者において、景品表示法上問題となるおそれのある広告など不適切な広告が掲示されないよう、自主的な取組を強化することが望ましいと考えます。</p> <p>各携帯電話事業者や電気通信サービス向上推進協議会において広告表示の適正化に向けた新たな自主的な取組を行う予定であることから、それらの取組の着実な実施が期待されるところであり、その実施状況等について注視していくことが適当であると考えます。</p>	無
<b>第4章 個別の論点</b>		
<b>(4) 不適切な営業を行う販売代理店等への対策</b>		
<b>①中間報告に賛同する。</b>		
<p>(4) 不適切な営業を行う販売代理店等への対策</p> <p>意見：緊急提言をふまえた法改正等の作業をすみやかに進めていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	無
<b>②その他。</b>		
<p>フィルタリングに関しては、事業者および販売代理店において、店頭での接客時間短縮の取組もある中、積極的な対応を行っているところです。</p> <p>フィルタリングの推進に関して「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース(第6回)」(平成31年2月25日)では、構成員より以下の趣旨の発言があったと認識しております。</p> <p>「フィーチャーフォンからスマートフォンという通信における構造変化がある中で、とりわけ電気通信事業者に責務を負っていただく、という考え方は中長期的に改めていくべきと考える」</p> <p>「スマホ移行が進み、携帯電話事業者からアプリ、OSレベルのフィルタリングへ変化していることから、上記発言に同意する」</p> <p>また、「モバイル市場の競争環境に関する研究会 中間報告書(案)」で触れられている、中古端末の流通拡大を見据えれば、中古端末販売業者も含め、関係者全体の協力のもとフィルタリング推</p>	<p>青少年によるフィルタリング利用の推進の在り方についてのご意見は、今後の検討における参考とさせていただきます。</p> <p>一方で、青少年フィルタリングの設定・説明等は電気通信事業者に課せられた法令に基づく事務であることから、販売代理店におけるより着実な遂行に向けた事業者の取組は重要であると考えます。</p> <p>なお、「販売代理店へのインセンティブ(動機付け)の設計等」という表現については、必ずしも金銭的価値の提供という手段を特定しているものではなく、販売代理店における事務の遂行を促すための事業者の方策一般</p>	無

<p>進が図られるべきです。 このため、「販売代理店へのインセンティブ（動機付け）の設計等も含め、事業者がより責任を持って対応することが適当である」という記述は、とりわけ事業者に期待し、販売代理店への金銭的価値の提供によるフィルタリング推進を想起させるものであることから、適切ではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>の必要性について記載しているものです。</p>	
<p><b>第4章 個別の論点</b> <b>(5) 高齢者のトラブルへの対応</b></p>		
<p><b>①中間報告に賛同する。</b></p>		
<p>(5) 今後の取り組みの方向性に賛成です。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p> <p>高齢者への丁寧な対応を目的として、65歳以上の方への端末操作方法等の説明や契約内容の最終確認（2016年5月～）、80歳以上の方へのご家族の同伴や電話確認の推奨（2018年8月～）等を行い、ご利用頂く上で必要な情報の提供や申込意思の確認を徹底しております。 高齢者から「望まない契約になっている」との申告が出ないように、引き続きこれらの取組みを推進して参ります。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p><b>②賛同する。ただし意見あり。</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気通信事業者協会（TCA）においては、昨年7月に「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について」を宣言し、65歳以上および80歳以上のお客様に対する、より丁寧な対応を行って参りました。</li> <li>・報告書案にて提示された「高齢者から「望まない契約になっている」との申告」に関しては、そのような申告に至らないようにすることが重要であり、今後も、端末利用方法のご説明やご家族の同伴の推奨等に努めてまいります。</li> <li>・なお、今後、高齢化が進行するとともに、高齢者のリテラシーの個人差が大きくなることが想定されるなか、現在の電気通信分野における適合性原則は保護すべき対象や事業者に求められる対応範囲が不明確であるため、消費者、事業者双方にとって適切な対応となるよう、今後、苦情相談の実態や、他業種他業界の事例等もふまえ、適合性原則について、議論を深めるべきと考えます。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。</p>	<p>無</p>
<p><b>③その他。</b></p>		
<p>(5) 高齢者のトラブルへの対応 意見：FTTHの勧誘トラブル防止については、事業者団体に期待する内容となっておりますが、FTTHの代理店による電話勧誘のトラブルは減少していないことから、各事業者において代理店管理をするよう事業者団体としての取組みが必要です。</p>	<p>FTTHの勧誘トラブル防止については、各事業者における販売代理店の指導措置が適切に行われることが必要であると考える。 リテラシー向上のための取組については、賛同の御意</p>	<p>無</p>

<p>リテラシー向上のための取組みに関しては、行政、事業者、地域等の連携によって行われることが望まれます。「デジタル活用支援員（仮称）」は、高齢者に限らずニーズがあると考えます。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>見として承ります。</p>	
<p><b>第4章 個別の論点</b> <b>(6) 法人契約者のトラブルへの対応</b></p>		
<p>(6) 法人契約者のトラブルへの対応 意見：法人といっても大企業と小規模零細企業では異なります。消費者といえる場合があれば消費者保護ルールの適用を積極的に検討していく必要があると考えます。 以上 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 契約主体が法人名義であっても消費者保護ルールが適用される場合があること等の周知を行うとともに、今後の苦情相談の状況を見つつ検討を進めていくことが望ましいと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>(6) 通信サービスの提供条件などは、専門家である事業者しか把握できず、期待する性能を有しないなど実際に利用を開始してみないとわからないのは、消費者も法人も変わらないといえます。実際に法人契約におけるトラブルが多いことに鑑みれば、事業の関連性が乏しい場合などと限定をせず、法人契約であっても、説明義務や初期契約解除制度の適用を認めるべきです。 以上 【個人3】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。 契約主体が法人名義であっても消費者保護ルールが適用される場合があること等の周知を行うとともに、今後の苦情相談の状況を見つつ検討を進めていくことが望ましいと考えます。</p>	<p>無</p>
<p><b>第4章 個別の論点</b> <b>(7) その他</b></p>		
<p>・電気通信事業者協会（TCA）においては、青少年がインターネットやスマートフォンを利用する場合における、SNS利用に起因する犯罪被害、不適切な動画像の投稿、利用時間の長時間化に伴う身体等への影響など、様々な問題を青少年の健全な育成への重大な影響と捉え、各種活動をこれまでも実施してまいりました。 ・特にフィルタリングサービスの提供については、カスタマイズ機能等のサービスの拡充、適切な店頭対応に努め、今後のOS機能の活用に伴うフィルタリングサービスの選択肢の拡大、保護者が選択する際の判断材料となる有益な情報の提供など、引き続き、より良いお客様対応の整備に尽力したいと考えております。 ・他方、青少年のインターネット利用形態は多様化し、それに伴う課題は複雑化しております。電気通信事業者及び販売代理店の連携によるフィルタリングの利用促進のみでは解決できない課題も発生しているため、OS事業者や、コンテンツ事業者との連携による利用環境の整備や、教育現場等も巻き込んだ、モラル啓発、リテラシー向上等、業界、分野の垣根を越えた議論、連携が必要不可欠であると考えます。 【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。</p>	<p>無</p>
<p>スマートフォンの普及により、青少年のネット利用を巡る問題も複雑化していることから、これ</p>		

<p>ら問題解消に当たっては、フィルタリングの促進はもちろんのこと、より一層、リテラシー向上、モラル啓発の取組みを推進していくことが重要と考えます。また、事業者が提供するフィルタリングサービスに関しても、多様化するニーズや店頭手続き時間の長時間化への対応を考慮し、OS 機能の活用など、幅広い選択肢が用意され、保護者および利用者のニーズに応えられる環境整備が推進されるべきと考えます。</p> <p>今後、フィルタリングサービスの提供に際しては、OS 事業者やコンテンツプロバイダ等との協調が、また、啓発の推進に際しては、保護者は勿論のこと、教育現場との連携など、幅広い関係者との協力関係の構築が益々必要となってくることを踏まえ、関係するステークホルダー間の連携をより一層強化し、政策検討に当たっても特定のステークホルダーの対策に偏ることのないよう、バランスの良い取組みが志向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><b>第4章 個別の論点</b>  <b>(8) 2030 年を見据えた消費者保護の在り方</b></p>		
<p>・50頁の最下行「スマホ」は「スマートフォン」のほうがよいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>本中間報告 50 ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします。</p> <p>「● 今後、多様なプレーヤーが多様な販売現場で様々な IoT 商材を取扱うことが想定される中、通信を意識せず、物販に近い形で商品を販売するケースもあり得る。その場合、スマートフォンと同じような高いリテラシーが必ずしも求められるものだけではないため、そのようなものについては、説明義務や書面交付義務の一部緩和等を行うことで、消費者保護と利用者利便向上あるいはサービス革新とのバランスがとれたルール設定も検討いただきたい。」</p>	有
<p>I o T 時代の本格的な到来により、今後、多様なプレーヤーが多様な販売現場で I o T 商材を取扱うことが想定されます。その中には、「通信契約」を意識せず、「物販」に近い形でお客さまへ商品やサービスを提供する事例も十分に考えられることから、それら商品等の販売時においては、説明義務や書面交付義務等、現行の消費者保護ルールに準じることが必ずしも適当でないケースや困難となるケースが生じるものと想定しています。</p> <p>今後サービスが更に複雑化・多様化していく中で、消費者保護の重要性は一段と増すものと考えますが、商品やサービスの性質を考慮せず、一律的なルール適用を行った場合、却って、利用者の利便性向上やサービス革新が阻害される可能性があることにも十分配慮いただき、2030 年を見据えた消費者保護の在り方を整理いただくことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。</p>	無

第5章 おわりに		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 52頁の7行目「1月」は何年の？</li> <li>・ 52頁の8行目「平成31年」は他の箇所と同様に「2019年」のほうがよいと思います。</li> </ul> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>本中間報告52ページの御指摘の箇所は、2019年1月です。御指摘を踏まえ、記載を修正いたします。</p> <p>「また、議論の過程において2019年1月に公表した「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」を踏まえた事業法の改正案が2019年3月5日に第198国会に提出された。今後、総務省令等の具体的な制度の整備に際しては、各事業者及び販売代理店その他関係者の意見も十分に聴いた上で、できる限り明確な基準が整備されるよう求めたい。」</p>	有
<p>・ 「法改正の前後においては、大きな市場環境の変化が予想される」ため、貴省との認識齟齬、事業者間の解釈の差により、お客様を混乱させる事態を招いてはならないと考えます。</p> <p>ついては、貴省におかれましては、早急に具体的かつ明確な基準の整備を進めていただきたく、よろしく願いいたします。</p> <p>なお、基準の整備にあたっては市場環境に与える影響の大きさを考慮いただき、事業者、代理店およびその他の関係者の意見を十分に聴取したうえで、適切に反映いただくことを要望いたします。</p> <p>・ これまでも消費者保護ルールの整備に関し、毎年のように研究会、WG等が開催されてきました。事業者はそれら研究会、WG等の提言に従い、料金プランやサービスの見直しを繰り返しています。</p> <p>これまでの政策を振り返り、その効果について適切な分析・検証を行った上で、次に必要となる政策提言を行うべきです。過去の政策の成否を十分に見極めることなく、応急処置的な規制を次々に追加するべきではないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。</p>	無
その他		
<p>「消費者保護ルール」での携帯電話における構造では、「端末料金、電話料金、データー接続料金」等を区別して行く事を、日本政府が放置して来た点に問題があると、私は思います。具体的には、欧米諸国では、西暦約2000年初期の頃から携帯電話の端末では、SIMロックが解除されていて、携帯電話の端末を購入すれば、電話料金での区別が付いている構造と、私は思います。例えばですが、欧米で諸国は、SIMロックが解除されている状態での販売なので、「端末料金、電話料金、データー接続料金」等が当初から区別が付いている構造と、私は思います。要約すると、既得権益を維持して来た日本企業の「財閥企業（大企業）」を独占したのは、日本政府の国家主権側で有り、今さらの「矛盾点（パラドックス）」があると、私は思います。日本国における「財閥企業</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無

<p>(大企業)」の既得権益を放置して来た、総務省側にも、半分は責任があると、私は思います。 【個人1】</p>		
<p>契約者が死亡したこと、又は成年被後見人となったことを事業者が知ったときに、原則としてサービス提供を停止する措置の明確化と、相続人等又は成年後見人からの契約の有無の照会に事業者が応じるべきことの明確化を定めてください。 高齢者が携帯電話等のサービスを利用が増える一方で、死亡時や成年後見審判時のサービス契約見直しにおいて、相続人、相続財産管理人、成年後見人等の事務的負担があります。特に、契約有無の調査を行っている間に利用料金が発生し続けるなどの問題もあります。 【個人2】</p>		
<p>・本件の意見募集期間が30日未満なのは、なぜですか？ 【個人4】</p>	<p>本中間報告書は行政手続法（平成5年法律第88号）第2条第8号に規定する命令等に該当するものではなく、本中間報告書に対する意見募集は任意の意見募集として実施したものであるため、本WGがこれまでの議論を公開で行ってきたこと等を踏まえ、今回の意見募集期間を設定したものです。なお、本中間報告書を踏まえて命令等を定めようとする場合は行政手続法（平成5年法律第88号）に定める意見公募手続等のとおり意見提出期間を30日以上とします。</p>	無
<p>本中間報告書(案)には、各検討項目に対する「今後の取組の方向性」をはじめ、事業者、代理店およびその他の関係者にとって大変重要な事項がとりまとめられていますが、意見募集期間が「平成31年3月16日（土）から同年4月1日（月）まで」と短く設定されました。今後は十分な意見募集期間を確保いただきたく、よろしく願いいたします。 【UQコミュニケーションズ株式会社】</p>	<p>本中間報告書は行政手続法（平成5年法律第88号）第2条第8号に規定する命令等に該当するものではなく、本中間報告書に対する意見募集は任意の意見募集として実施したものであるため、本WGがこれまでの議論を公開で行ってきたこと等を踏まえ、今回の意見募集期間を設定したものです。なお、本中間報告書を踏まえて命令等を定めようとする場合は行政手続法（平成5年法律第88号）に定める意見公募手続等のとおり意見提出期間を30日以上とします。</p>	無
<p>まとめとしてはこの様なものかと思われたが、国民としては、事業者による電気通信分野での個人情報保護法の遵守状況（特に、個人情報保護法2条各項の文言解釈と、28条（開示）周辺の手続きの適正性）があまりに怪しい状況（例えば、個人情報、という文言について、法2条1項の定義に沿わずに、そこでの「により特定の個人を識別することができるもの」以降の全ての文を捨象して、登録時のプロフィールのみしか開示しないなどとしてくる等。（…たとえばモバイルネットワークについて言うと、利用者SIMと紐付いている位置データなどが存在する限り、第三者となる警察や海上保安庁等の機関への止むを得ずの開示だけでなく、本人に開示がなされるべきものとなる</p>	<p>いただいた御意見については、参考として承ります。</p>	無

はずであるが、その様な事は NTT ドコモも KDDI も全然しようとしないのである（当方は、自らが福岡市にいるのに端末上で自らの位置が大阪にいと表示される奇妙な現象が頻発するので、非常に位置データの開示を必要としているのであるが、事業者は法に反した文言解釈と法運用を行ってくるがために、その開示を受けられないのである。（なお、裁判所も、高等裁判所に至るまで、故意に誤った文言解釈・主張解釈をしてくるのでおよそ使い物にならない。まるで不法な連中がグルになって不法を行ってきているようである。日本に正義はあるのだろうか。））。（また、事業者が保有して本人のブログデータについても頑なに開示しようとしなないなどという事態も存在する。通信において証明書を用いた暗号化通信に疑わしい状況が存在するので手数料は支払うから開示せよと請求しても、やはり法2条1項の（おそらく故意に）誤った解釈を行っての、登録したプロフィールのみの開示をしてきたりするのである。…当然に、技術者は、定義を概ね適切に把握していると思われるのであるが、一体どこの層で不法が発生しているのでしょうか？調査・把握の必要性が高いと思われるものである。））であるので、次は電気通信分野における個人情報保護法の遵守状況に焦点を当てて、市民・国民からの苦情募集や調査を行っていただきたいと考える。

【個人6】