

「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」(改定案)についての 意見募集

■ 意見募集期間：平成31年3月30日(土)から平成31年4月19日(金)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	一般社団法人テレコムサービス協会
2	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会
—	個人(2件)

「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」(改定案)に対する意見 及び総務省の考え方(案)

項目	意見	考え方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
第4章 初期契約解除制度(法第26条の3)関係			
第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額	<p>原案にある「その請求単位は、契約単位とすることが望ましいものの、顧客管理システムにおいて契約ごとではなく回線ごとに管理することになっているなど特段の事情がある場合には、回線単位とすることも考えられる。」との文言追加に賛同申し上げます。</p> <p>1 契約で複数回線の契約がなされる場合、MVNOにおきましては回線単位で費用が発生することから、このような請求単位は合理的なもので利用者の理解を得られるものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	改定案に対する賛同の御意見として承ります。	無
	<p>省令及び対価請求告示により定められる請求対象にSIM準備手数料を加えることにつきまして、昨年9月のガイドライン改定案への意見書にも提出しておりますが、引き続き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: center;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	今後の参考の御意見として承ります。	無
	<p>原案の「その請求単位は、契約単位とすることが望ましいものの、顧客管理システムにおいて契約ごとではなく回線ごとに管理することになっているなど特段の事情がある場合には、回線単位とすることも考えられる。」との文言追加に賛同します。</p> <p>1 契約で複数回線を提供するMVNOの場合、解約の場合には回線単位で費用が発生します。従いましてこのような請求単位は合理的であり利用者の理解を得られるものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	改定案に対する賛同の御意見として承ります。	無
	<p>ジェイコムという業者が「テレビの電波速度を点検するため」と称して宅内に立ち入り、点検後にサービスの勧誘や宣伝を行う事例があります。このような勧誘は不意打ち性が高いため、確認措置ではなく</p>	確認措置とは、初期契約解除対象として指定されている移動通信役務のうち、契約初期において一定の条件を満たす場合に、端末等	無

	原則どおり初期契約解除制度が適用されることをガイドラインに明記するべきと考えます。 【個人 2】	の関連契約も含めて契約を解除することができる措置が講じられ、利用者の利益が保護されているとして総務大臣の認定を受けた役務について適用されるものです。 訪問販売や電話勧誘販売については、確認措置の対象ではなく、初期契約解除の対象となります。(第4章第7節(1))	
第5章 苦情等の処理(法第 27 条)関係			
第 2 節 苦情等の処理の方法	消費者からの苦情の受付は電話・メールのどちらからも受け付けるが、回答は電話でしか行わないといった事例があります。一般的に、メールに比べて電話は証拠を残すことが困難です。後日「言った言わない」でトラブルが生じることを避けるため、苦情への回答はメールで頂いた方が便利な場合もあります。そこで、苦情等の処理の方法の不適切な例として「苦情に対する回答をメールまたは電話のどちらか一方に限定する」をガイドラインに加えるべきと考えます。 【個人 2】	今後の参考の御意見として承ります。	無
	回線業者（NTT 東日本など）とプロバイダー（so-net など）とで、トラブルのたらい回しをする事例があります。例えば、「so-net に回線トラブルを訴えると NTT 東日本の問題だからそちらに電話せよと言われ、NTT 東日本に電話するとプロバイダーの問題だから so-net に電話しろ」と言われるというような場合です。こういった場合に、問題をたらい回しにするのではなく、回線業者とプロバイダーとが直接やりとりして対応するようガイドラインに明記するべきと考えます。 【個人 2】	今後の参考の御意見として承ります。	無
	消費者から契約解除の申出があった場合に、契約解除の手続きを進める前に解除理由について聞いたり、解除理由についてのアンケートに答えない限り解除手続きが進められないといった事例があります。このような場合を、「不適切な例」としてガイドラインに明記するべきと考えます。 【個人 2】	今後の参考の御意見として承ります。 なお、消費者から契約解除の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置し、その手続を行わないこと等については、苦情等処理の方法として不適切であると考えます。（第 5 章第 2 節）	無
	消費者から契約解除の申出があった場合に、ことさらに利用者の不利益を強調して解除を思いとどまらせようとしたり、解除手続きを複雑にして解除を断念させようとする事例が多くあります。このような場合を、「不適切な例」としてガイドライン明記するべきと考えま		

	す。 【個人 2】		
	消費者から契約解除の申出があった場合は、そのサービスを利用しないという意思表示をしたわけですから、「再勧誘を拒否」したとみなし、勧誘の継続も禁止されるということをガイドラインに明記すべきと考えます。 【個人 2】	今後の参考の御意見として承ります。 なお、「勧誘を継続すること」については、勧誘を受けた者(相手方)においても、勧誘を受けることの意味が変化することも考えられることから、事業者においては、いずれにせよ相手方等が契約を締結しない旨の意思をどのように具体的に示したかという事実を踏まえ、慎重に対処することが望ましいと考えます。(第6章第2節(3))	無
	チラシのポスティングによる勧誘やメールによる勧誘を行う場合には、そのチラシやメールに、勧誘停止を受け付ける窓口について記載しなければならないことをガイドラインに明記すべきと考えます。 【個人 2】	今後の参考の御意見として承ります。 なお、営業上のサービス・商品等に関する情報を広告又は宣伝しようとする内容の電子メールの送信については、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律(平成14年法律第26号)において、制限等を設けています。	無
	電気通信事業者等は工事等のために家庭内に立ち入る場合があります。家庭内に立ち入る作業員がタバコの臭いを漂わせていて不快な事例があるため、工事等のために家庭に立ち入る作業員により三次喫煙が生じないように配慮することを電気通信事業者等に対して求めるべきと考えます。 【個人 2】	今後の参考の御意見として承ります。	無
第6章 電気通信事業者等の禁止行為(法第27条の2)関係			
第1節 事実不告知及び不実告知の禁止	サービスの加入申込み窓口 비해、解約申請の受付窓口は開設時間が短かったり、窓口が混雑している場合が多いです。解約申請窓口が見つげづらい場合も少なくありません。また、加入申込はウェブ上で完結するにもかかわらず、解約申請はウェブだけでは完結しないという事例もあります。加入は容易にできるが解約は容易にはできないのであれば、消費者は契約をためらうと思われま。そこで、加入申請手続きと解約申請手続きとで受付時間や手段が異なる場合には、それを伝えないことが、法第27条の2第1号で禁止される「事実不告知」に含まれることをガイドラインで明確化するべきと考えます。	今後の参考の御意見として承ります。 なお、第2章第2節(3)に記載のとおり、電気通信事業者等は、契約を締結しようとするときは、利用者が苦情又は問合せを電気通信事業者に行うための連絡先について、説明しなければならないこととされており、電話による連絡先については、その受付時間帯も説明しなければならないこととされています。	無

	【個人 2】			
	多くの事業者が、一定期間の無料期間の後に有料に移行するという契約形態を採用しています。この場合に、別途手続きをしない場合には自動的に契約が終了する場合と、自動的に有料契約に移行する場合があります。後者を採用している場合には、その旨を告げなければならないことをガイドラインに明記するべきだと考えます。	【個人 2】	今後の参考の御意見として承ります。 なお、第 2 章第 1 節（5）②において、加入当初の無料期間が設定されている付随有償継続役務については、特段の事情が無い限り、継続加入意思の確認のため、無料等期間の終了を適切なタイミングで知らせるための事前通知を行うことが適切であるとされているところです。	無
第 2 節 勧誘継続行為の禁止	勧誘継続行為の禁止について、禁止される勧誘行為の形態には、直接訪問や電話による勧誘のみならず、メールによる勧誘やチラシのポスティングによる勧誘も含まれることをガイドラインで明確化すべきと考えます。（新聞社による悪質勧誘事例として、新聞社に対して「今後の勧誘は一切断る旨」を伝えた場合に、訪問勧誘は行わなくなったが、チラシのポスティングによる勧誘は継続したといった事例が発生しています。）	【個人 2】	電気通信事業法における「勧誘」とは、特定の者に対し、契約締結の個別の意思形成に直接働きかける行為をいい（第 6 章第 2 節（2））、契約締結に至る前の段階で行われる不特定多数の者に対して行う行為は勧誘には含まれないと考えます。 なお、営業上のサービス・商品等に関する情報を広告又は宣伝しようとする内容の電子メールの送信については、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成 14 年法律第 26 号）において、制限等を設けています。	無
	勧誘継続行為の禁止について、禁止される勧誘行為の形態には、「キャンペーン」や「アンケート」と称したメールの送信を含むことをガイドラインで明確化すべきと考えます。	【個人 2】		
第 8 章 業務の休廃止に係る周知等（法第 26 条の 4・第 26 条の 5）関係				
	「移行先となり得る電気通信役務の検討・選択に資する情報など利用者の利益を保護するために必要な情報を周知事項に含める根拠を本法上明確にするとともに、適時に電気通信事業者に対する是正措置を講ずることを可能とするための事前届出制を導入することとした」 いずれも賛成です。光コラボなどの FVNO、MVNO 提供事業者の増加と共にサービスを終了する事業者が増えると思われること、また日本電信電話株式会社の固定電話 IP 網移行、携帯電話会社の 3G サービス終了など、サービスの終了も迫っています。消費者が、急なサービス停止により不利益を被らないためにも、法律上に事前届け出を明記することは必要と思います。		改定案に対する賛同の御意見として承ります。 電気通信事業者により、利用者の不測の不利益を防止するため、利用者にとって分かりやすい情報提供がなされるよう、制度の実効性を確保し、消費者保護の充実を図ってまいります。	無
	事例：格安スマホ会社が急な業績悪化によりサポート業務がされな			

	<p>なくなった。不具合のために修理を依頼していたが、連絡が取れなくなり困惑した。</p> <p>この事例では、端末におけるサービスはA社が引き継ぎ、電気通信サービスはB者が引き継いだため、サポートサービスを再開したB社へ連絡しても対応されないという事態が起きました。このようなトラブルを防ぐためにも、事前届け出でサービスの範囲を明示してほしいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 1】</p>		
<p>第 4 節 利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信サービスに係る事前届出（施行規則第 22 条の 2 の 11）</p>	<p>「具体的には、有償のサービスであり、かつ、周知の開始日からみて前年度末時点の契約数が 100 万以上である電気通信サービスが該当する。」</p> <p>契約数を限定することには賛成しかねます。</p> <p>契約数が 100 万以上の電気通信サービスが事前届け出の対象ということですが、格安スマホ会社が約 900 社ある現状で、地域密着型も多い場合、100 万契約に満たないケースもあると思います。それらの事業者の業務の休廃止の事前届け出は必要と思われる。</p> <p>事例；地元密着型格安スマホ事業者。詐欺的と思われる契約の申し込みが増えたため、県外からの申し込みを断っている。また、詐欺にあった旨の申告にも対応している。</p> <p style="text-align: right;">【個人 1】</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p> <p>なお、事前届出等の対象である「利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信サービス」の範囲については、法令である省令により定める事項であり、法令の内容を解説する本ガイドラインで対応することは困難ですが、市場の動向等を踏まえ、必要に応じて適宜適切に見直しを実施していくことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>