

「電気通信サービスの利用者への助言者に係る検定試験に対する総務省後援の運用方針（案）」に関する意見
及び意見に対する考え方（意見整理）

総論

意見 1	考え方 1
<p>「電気通信サービスの利用者への助言者に関わる検定試験に対する総務省後援の運用方針（案）」に全面的に賛成し一日も早い成立を希望します。</p> <p>電気通信における電話は明治23年に東京、横浜間で電話交換業務開始以来100有余年アナログによる音声通話が主たる用途として利用されてきました。</p> <p>サービス内容、料金も極めて簡素であり長年利用者が判断に迷うこともありませんでした。</p> <p>しかし、近年のインターネットの普及とブロードバンド化の急速な進展により、通信、インターネット、放送等の融合による新たなサービスが各キャリアから多数登場してきました。</p> <p>また、次世代通信NGNの商用化を迎え、通信はさらなる他業種と融合し、今までにない新たなサービスが次々と登場してくることは間違いありません。</p> <p>複雑多様化していくサービスの中から、利用者自身で情報を収集し自分に合致したサービスを選択することが望ましいのですが、時間的制約等で非現実的なのが実情です。</p> <p>利用者の多くはキャリアや、販売店側の立場に立った商品を勧められるままに決定し、他社との比較説明は受けていないのが殆どです。</p> <p>このような現況下、電気通信サービスに精通し、キャリアやメーカーに束縛されることなく中立的な立場で最適なサービスを提案する助言者を、利用者達は求めていると考えます。</p> <p align="right">【（株）東京電話サービスセンター】</p>	<p>本運用方針案に対する賛成のご意見として承ります。</p>
<p>意見 2</p> <p>2009年以降、ネットワークは固定通信・移動通信サービスはボーダレス・ネットワーク時代に突入いたします。</p> <p>これにより移動中でも固定電話と同様の使用形態が可能になります。</p> <p>このような電気通信サービスの嘗てない進展と競争激化により商品とサービス内容もこれまで以上に多岐に亘り、利用者の選択肢が多種多様に拡がると思います。これにより、自由競争社会においては料金体系もこれまで以上に複雑化することは避けられないと思われます。</p>	<p>考え方 2</p> <p>本運用方針案に対する賛成のご意見として承ります。</p> <p>なお、実際に後援の申請があった場合は、本運用方針に則り後援の可否が判断されるものです。</p>

今でも利用者は電気通信のシステム構築に最適で安価に設置・維持できるかを理解し納得の上、契約していない例が多いのではないのでしょうか。

従って利用者の誤解・無理解・不満による相談・クレームは年々増加の一途を辿っているのが実情かと思えます。

その上、前述の新時代突入により、更に選択の幅が拡大され、これに伴う料金体系の複雑化により「自身の契約内容を理解しないままの利用者」が増大することが予想されます。

また、ネットワーク商品を取り扱う代理店は自社に有利な商品を先行して一方的に顧客に勧奨することが予想されます。

であるからこそ、このような節目となる時期に消費者に適切なアドバイスをするのできるテレコムアドバイザーを育成する検定（仮称）に総務省が後援しお墨付きを与えることにより業界の健全性と発展を確保することは誠に理にかなったことといえると考えます。

特に高齢化社会到来で年配のお客様に対する商品並びに料金説明を十分に行う必要があり、誤解・クレームに繋がる対応は絶対避けねばならないことです。

そのような状況下でテレコムアドバイザーとして、利用者にわかりやすく商品を説明し、お客様が十分納得の上でサービスを楽しむことができるよう手助けをするスペシャリストが必要なのです。

そのためには電気通信サービス全般に精通したアドバイザーとしての有資格者を育成・指導することが急務ではないのでしょうか。

総務省の後援する検定制度により商品知識のみならずコンプライアンス遵守の徹底化を図り、不適切な営業を防止すべきと考えます。

このたびの「電気通信サービスの利用者への助言者に係る検定試験に対する総務省後援の運用方針（案）」の意図に沿うものとして既に実績のある民間認定試験を活用することをご進言申し上げます。

【（社）全日本電気通信サービス取引協会】

意見3

有線通信サービス全般とし携帯などは区別するのが消費者から見てわかり易い。また、携帯に関する試験などは既に貴省に後援を戴いております「MCP Cケータイ実務検定」にて必要事項を

考え方3

電気通信サービス利用者懇談会報告書（平成21年2月10日公表）において、「電気通信サー

<p>網羅しておりますので、受検者などに混乱、迷い、錯綜を与えかねないので削除いただきたい。</p> <p style="text-align: center;">【モバイルコンピューティング推進コンソーシアム】</p>	<p>ビスはますます多様化・複雑化しており、利用者がサービスを選択する上で、的確な情報収集が必要となっている。しかし、利用者が自ら広告・評判・通信料金比較情報提供サービス等により契約締結前に情報収集するとしても、すべての人にこれを行うに十分な能力や余裕があるとは限らず、そこには一定の限界がある。固定電話を含めた電気通信サービス全般について、電気通信サービスに精通し、利用者側に立った適切な助言が行える者の育成の検討も必要である。」と、電気通信サービス全体に関する助言を行うことができる者の育成について指摘がなされていることから、原案のとおりといたします。</p> <p>なお、「携帯電話サービス等の販売員等に係る検定試験に対する総務省後援の運用方針」と比較すると、本運用方針は「固定通信を含めた」とあるとおり、携帯電話サービス等だけにとられるものでなく、固定電話サービスのみに係る内容や、固定電話サービスと携帯電話サービス等の比較・選択における助言に資する内容が含まれると考えられます。</p>
<p>意見 4</p>	<p>考え方 4</p>
<p>より具体的に学習が出来るように必要な項目、内容、程度を明示した標準テキストが発行されなければならない。</p> <p style="text-align: center;">【モバイルコンピューティング推進コンソーシアム】</p>	<p>当省は後援を希望する団体の申請に基づき、本運用方針案にかかる検定試験（以下「検定試験」といいます。）を後援するものです。本運用方針案は、検定試験を後援する際の当省の方針について定めたものであり、試験に対する学習方法等に</p>

	<p>ついて、本運用方針案により規定することは適切ではないと考えます。</p> <p>なお、検定試験を主催する団体が学習に必要なテキストを発行することは可能です。</p>
意見 5	考え方 5
<p>春の入学シーズンの中新しく新社会人になる方、大学に入学される方が忙しく荷物を運んでいます。</p> <p>私たち代理店はそういった忙しい方をサポートする使命を持って的確にお客様のご要望に応じたアドバイスをするように心がけています。</p> <p>さて、近年通信の自由競争で素晴らしい商品が多数、顔をそろえています但どちらがお客様としても迷われることもますます多くなるかと思ひます。</p> <p>また、固定と移動体通信のボーダーレス化が進みますが、移動系と固定系ではどちらが自分にとって最適化を判断する材料がお客様としても不足しているように思われます。</p> <p>お忙しい中そういったことをお調べる余裕もないのもあるかと思ひますがそういった中であるからこそ、テレコムアドバイザーが必要とされると思ひます。ますます、複雑化が予想される業界において移動系で実施されている検定と並んで固定系で「テレコムアドバイザー」検定を実施することは相互的に切磋琢磨する上でも非常に重要と考えますので是非とも後援をしていただき業界の健全な発展を後押しして下さいますよう切望いたします。短いですが、小生の意見を添えさせていただきます。よろしくご検討くださいませ。</p> <p style="text-align: right;">【有限会社サンテレコム】</p>	<p>本運用方針案に対する賛成のご意見として承ります。</p>

1. 検定試験に対する総務省後援の理由

意見 6	考え方 6
<p>上位の検定試験制度と連携可能な状態にし、この検定を取得した方がさらに上位の資格を目指せるようにして広くICT人材の育成に供しなければならない。(追加)</p> <p style="text-align: center;">【モバイルコンピューティング推進コンソーシアム】</p>	<p>検定試験は、試験を実施する団体の創意工夫により運営されるものであり、当省は後援を希望する団体の申請に基づき後援をするものです。</p> <p>したがって、検定試験の詳細については、検定試験を実施する団体が検討すべきものと考えます。</p>

2. 検定試験に対する総務省後援の運用方針

(1) 検定試験の主催者

意見 7	考え方 7
<p>端末には携帯電話などを含めない方が既に後援を戴いている「ケータイ実務検定」との棲み分けが行われ、受験者の混乱を回避され、テキスト、問題などもより実践的なものとして消費者保護に資することができる。</p> <p style="text-align: center;">【モバイルコンピューティング推進コンソーシアム】</p>	<p>(考え方3と同じ)</p>
意見 8	考え方 8
<p>利用者に対して電気通信サービス全般に関する助言を行うため必要な一定の知識を有する者を育成することを目的とした場合、公益社団法人等に限定することなく、既存の民間企業にて実施している検定試験を活用することが有効であると考えます。</p> <p>またその際には、資格取得者の拡大を推進するために、能率的な経営の下における適正な原価に適正な利潤を加えた範囲内であれば、後援の対象とすべきと考えます。</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>アに掲げる「公益社団法人若しくは公益財団法人又はこれらに準ずる団体」については、公益社団法人や公益財団法人に限らず、営利を目的とせず(利益の分配や財産の還元を主たる目的とする事業を行わない)、公共の福祉の増進に寄与することを目的としている団体、例えば、NPO法人や任意団体を想定しており、営利追求を主たる目的とする私企業を含めることは適当ではないと考えます。</p>

(2) 検定試験の内容

意見 9	考え方 9
<p>利用者には中小・零細企業、個人事業主も含めておくことによって広範な適応が可能となる。よって利用者だけの表現とし、世帯構成を削除することが望ましい。また適切なサービスとは何かを指標として示すのが良いと思われる。</p> <p style="text-align: center;">【モバイルコンピューティング推進コンソーシアム】</p>	<p>本運用方針案に掲げる利用者は、主に個人の方を想定していますが、必ずしもご指摘のあるような中小・零細企業、個人事業主を排除するものではありません。</p> <p>よって、ご指摘を踏まえ、イ（ウ）については、以下の通り修正いたします。</p> <p>【旧】 利用者の世帯構成・用途・予算に応じて適切な料金及びサービスを提案するための基礎的な知識</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>【新】 利用者の世帯構成・用途・予算等に応じて適切な料金及びサービスを提案するための基礎的な知識</p> <p>なお、検定試験の詳細については、検定試験を実施する団体が検討すべきものと考えます。</p>
意見 10	考え方 10
<p>端末機器の代表はパソコンである。よってパソコンなど端末機器としなければ全くの実行が伴わない</p> <p>電話機、FAXなどよりもパソコンでの回線利用に重点が置かれるべきである</p> <p style="text-align: center;">【モバイルコンピューティング推進コンソーシアム】</p>	<p>イ（エ）の「端末機器等」については、電話機、FAX及びパソコンを含むものです。</p>
意見 11	考え方 11
<p>電気通信サービス安心、安全を中心に児童生徒の「ネットいじめ」などのガイドラインなどにもふれることが実践的な内容となる。</p> <p>消費者保護はMCP Cケータイ実務検定でも重要視しているので、後援される試験との整合性を</p>	<p>検定試験の内容に掲げている各項目については、検定試験を作成するに当たり踏まえるべき最低限の事項を列挙したものです。</p>

<p>計る必要がある場合は総務省にて調整等の労をお願いしたい。</p> <p style="text-align: center;">【モバイルコンピューティング推進コンソーシアム】</p>	<p>イ（カ）及び（ク）において、電気通信サービスの安全・安心な利用等に関する基礎的な知識や関係法令及びガイドラインの基礎的な知識について掲げているとおり、検定試験の作成に当たり、安全・安心に係る各種ガイドラインを盛り込むことは差し支えありません。</p> <p>「携帯電話サービス等の販売員等に係る検定試験に対する総務省後援の運用方針」と本運用方針は、それぞれの対象サービスに応じた消費者保護及び共通的に必要な消費者保護を内容とすることが適切と考えられるものです。</p>
<p>意見 1 2</p>	<p>考え方 1 2</p>
<p>本検定試験が電気通信サービス全般の知識を広く問うものであることに賛同します。</p> <p>弊社においても各種通信機器やアプリケーションの設定に関する基礎的な質問が多数寄せられており、電気通信サービスにおいて利用者の不安は多岐に渡ることが想定されます。このことから、総合的に利用者能力を問う検定試験においては、各種通信機器やアプリケーションの設定知識等も問うことが必要であると考えます。</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>本運用方針案に対する賛成のご意見として承ります。</p>

3. 検定試験に対する総務省後援の手続

(3) 結果報告

<p>意見 1 3</p>	<p>考え方 1 3</p>
<p>定期検定試験の実施の他、より柔軟に日時、場所の選択が可能な、テストに関係するすべてのプロセスをコンピュータ化したC B T (Computer Based Testing) 型での随時検定の実施が有効であると考えます。</p> <p>かかる観点から、検定試験の結果報告は、試験実施毎の報告に限定することなく、四半期毎の報告等、柔軟な報告形態を考えることが必要であると考えます。</p>	<p>検定試験は、試験を実施する団体の創意工夫により運営されるものであり、当省は後援を希望する団体の申請に基づき後援をするものです。</p> <p>したがって、検定試験の詳細については、検定試験を実施する団体が決定すべきものと考えま</p>

【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】

す。

なお、結果報告は、承認した一の検定試験ごとに、検定試験の終了後、速やかに提出を要するものです。