

ICTサービス安心・安全研究会報告書（案）についての

パブリックコメントの結果概要

1. 意見提出者数

131者（個人：80、法人・団体：51）

※連名での提出は1者とカウント

2. 寄せられた主な意見（件数は概数）

(1) 消費者保護ルールの見直し・充実

○総論的な意見

- ・ 消費者保護ルールを見直し、所要の規定を早急に設けることが必要（個人5件、法人・団体2件）
- ・ 制度設計に際しては、業界の自主的取組の内容を考慮すべき（法人・団体4件）

○電気通信サービスの特性

- ・ 契約内容が複雑、使ってみなければ分からないといった電気通信サービスの特性を理由として、すべての電気通信サービスを消費者保護ルールの見直しの対象とすべきではない（法人・団体4件）

○適合性の原則

- ・ 適合性の原則を踏まえた説明の制度化に賛成（個人8件、法人・団体3件）
- ・ 厳格で画一的な制度化によらず、自主的運用に委ねることによって適合性の原則を導入すべき（法人・団体7件）

○書面交付

- ・ 個々の契約内容を分かりやすく記載した書面の交付の制度化に賛成（個人15件、法人・団体4件）
- ・ 電子媒体による書面交付など柔軟な運用を許容すべき（法人・団体5件）
- ・ サービス提供者が異なる全てのオプションサービスを同一書面に一覧性をもって記載することは困難（法人・団体4件）

○禁止行為・取消ルール

- ・ 禁止行為に違反した場合の取消権を付与すべき（個人28件、法人・団体7件）、端末等の売買契約が締結されている場合には、当該売買契約も取消の対象とすべき（個人3件、法人・団体2件）、セット販売の場合には全ての商品・サービスを取消の対象とすべき（個人7件、法人・団体2件）

○初期契約解除ルール

- ・ 初期契約解除ルールの導入に賛成（個人2件）、販売形態を問わずに導入すべき（個人12件、法人・団体4件）
- ・ 店舗販売及び通信販売は対象外とすべき（法人・団体16件）
- ・ 加入電話、ISDN、ADSLは対象外とすべき（法人・団体5件）
- ・ 工事が必要なサービスに係る「異なる取扱い」についての意見（工事費や原状回復費を利用者に請求可能とすべきではない、工事着手後の解除を認めるべきではない、工事着手後の解除を認める場合は工事費や原状回復費を利用者に請求可能とすべき等）（個人13件、法人・団体18件）
- ・ ルールの適用は新規加入に限るべき（法人・団体2件）
- ・ 対象となるオプションサービスの範囲についての意見（全て対象とすべき、電子書籍や音楽配信サービスは対象外とすべき等）（個人3件、法人・団体3件）
- ・ 起算点及び行使可能期間に関する意見（書面交付日とすべき、書面交付日が商品引き渡し日のいずれか遅い日とすべき、行使可能期間は8日とすべき等）（個人10件、法人・団体18件）
- ・ 認められる対価請求の範囲等に関する意見（個人1件、法人・団体7件）
- ・ 端末等を対象とすべきとの意見（個人46件、法人・団体8件）、端末等を対象とすべきではないとの意見（法人・団体2件）

○解約ルール

- ・ 契約年数が2年を超えた場合には、いつでも無償で解約できるようにすべき（個人21件、法人・団体6件）
- ・ 解約予約の受付が必要（個人7件、法人・団体1件）
- ・ オプションサービスの無料期間終了後に再度の申込みを必要とすること等により、利用者の意思を確認する取組を推進することに賛成（個人7件、法人・団体4件）
- ・ オプションサービスの無料期間終了後に自動的に契約を解除することは適当でない（法人・団体5件）

○再勧誘禁止

- ・ 再勧誘禁止の制度化に賛成（個人5件、法人・団体6件）
- ・ 再勧誘禁止の効果が及ぶ主体の範囲に関する意見（個人7件、法人・団体3件）

○代理店監督

- ・ 代理店に対する監督制度を設けること、総務省が必要な取組を行うことに賛成（個人10件、法人・団体3件）

○苦情・相談体制の在り方

- ・ 業界横断的な相談体制を確立し、苦情・相談の内容を共有することが必要であり、報告書案に示された留意点に沿って検討を進めるべき（個人3件、法人・団体2件）
- ・ PIO-NETのデータに関し、業界団体等に開示することについての要望（法人・団体7件）

(2) 通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

○ 販売奨励金等の在り方

- ・ 販売奨励金に関する規制を何らか設けることが必要。(個人8件、法人・団体7件)
- ・ 固定市場にも販売奨励金等による過度な営業競争が波及するおそれがある。(法人・団体2件)

○ SIMロック解除等

- ・ SIMロック解除に賛同(個人7件、法人・団体8件)
- ・ SIMロック解除に関し利用者への周知が必要(個人9件、法人・団体4件)
- ・ SIMロック解除するか否かについては事業者判断とすべき(個人2件、法人・団体2件)
- ・ SIMロック解除にかかる費用は希望する利用者が個別に負担すべき(個人1件、法人・団体2件)

○ モバイルサービスの料金体系

- ・ 利用者のニーズに合った料金プランを提供すべき(個人4件、法人・団体1件)
- ・ 料金プランの多様性や必要性は事業者の判断であり、料金に関する新たな規制や報告は不要(個人1件、法人・団体4件)
- ・ 音声サービスについても利用者のニーズに応じた複数のメニューが提供されるべき(個人1件、法人・団体1件)