

「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」(案)  
に対する意見募集で寄せられた御意見に対する考え方

---

平成 28 年 3 月

「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」(案)  
に対する意見募集で寄せられた御意見について

○ 意見募集期間：平成28年1月16日(土)～平成28年2月14日(日)

○ 提出意見総数：18件

(1) 個人 12 件

(2) 法人・団体 6 件

受付順	法人・団体意見提出者
1	九州通信ネットワーク株式会社
2	ソフトバンク株式会社
3	東京都消費生活総合センター
4	公益社団法人 全国消費生活相談員協会
5	一般社団法人 モバイルコンテンツ審査・運用監視機構
6	特定非営利活動法人 かわさきコンシューマーネット

# 目次

ガイドライン全体に対する意見.....	4
序章 はじめに .....	4
第1章 対象となる電気通信役務及び事業者の種類.....	4
第2章 提供条件概要説明（法第26条）関係.....	5
第3章 書面交付（法第26条の2）関係.....	13
第4章 初期契約解除制度（法第26条の3）関係.....	17
第5章 苦情等の処理（法第27条）関係.....	24
第6章 電気通信事業者等の禁止行為（法第27条の2）関係.....	25
第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置（法第27条の3）関係.....	25
その他.....	27

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<b>ガイドライン全体に対する意見</b>		
	<p>今回のガイドラインは、改正法と改正省令のコメントールとして、おおむね適切なものとなっていると思われま。短期間のうちに、これだけのものを用意されたことに敬意を表します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<b>序章 はじめに</b>		
<p>序章第1節本ガイドラインの目的 p.3</p>	<p>今回の「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」において、具体的な図示を踏まえた明確な指針を提示いただき、検討された委員ならびに関係者の皆さまのご尽力に感謝を申し上げます。</p> <p>特に、本ガイドラインに「望ましい事例」「不適切な事例」が記載されたことで、販売活動において、よりの確な対応ができるものと考えます。</p> <p>本ガイドラインにも記載のとおり、今後は、電気通信サービスを取り巻く環境変化に応じて適時適確な見直しをお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<b>第1章 対象となる電気通信役務及び事業者の種類</b>		
<p>第1章対象となる電気通信役務及び事業者の種類 p.6-p.11</p>	<p>このガイドラインが消費者の保護を目的とするものであり、消費者団体や消費生活相談員が参照することも想定されるものであることに照らすと、わかりにくい部分があると感じます。</p> <p>とりわけ、「第1章 対象となる電気通信役務及び事業者の種類」の部分については、具体的にどのようなサービスがどの種類に該当するのか、原案のままではたいへん理解しにくいと思います。せめて、具体的な例示を入れるなどして、消費者側の立場の者が読んでもある程度理解できるようなものに改善していただけたらと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>個々のサービス名の具体例は記載が難しいものの、御意見を踏まえ、一般に使用されることが少ないと考えられる役務の種類について、例示をより充実させる方向で修正いたします。</p>
<p>第1章(4)</p>	<p>(4) 初期契約解除制度を含むすべての義務の対象となる役務</p>	<p>御意見を踏まえ、修正いたします。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
(5)対象となる電気通信役務 p. 8、p. 10	(5)説明義務・書面交付義務・苦情処理義務及び不実告知等・勧誘継続行為の禁止の対象となる役務（初期契約解除は対象外） として対象となる役務が告示項目ごとに記載されていますが、対象外の役務がまとめて記載されていないため、説明義務、書面交付義務があつて、初期契約解除義務の対象外となる役務が分かりにくくなっています。P 6の適用表のように、対象となる役務だけではなく、対象とならない役務の項目もまとめて記載して下さい。 <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	
<b>第2章 提供条件概要説明（法第26条）関係</b>		
第2章第1節 対象範囲（4） ①法人契約 p. 12	賃貸アパートを経営する高齢の大家やマンション住民が運営する小規模な管理組合、個人商店など、配慮が必要な場合もある。法人契約の適用除外を設けるなど考慮していただきたい。 <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	御指摘を踏まえ、個人の経営する小規模な商店等については法人契約に該当しない旨を明確化する方向で修正いたします。
第2章第1節 対象範囲（4） ①法人契約 p. 12-13	「営業目的・事業目的の有無にかかわらず、個人である利用者が締結する契約は基本的に該当しない」とあります。 特定商取引法では、契約の目的が実質個人の利用であれば、法人と看做さないと考え方があります。実質的に廃業していたり、事業実態がほとんどない零細事業者の場合には特にそうです。特定商取引法該当の販売方法においては、同様の考え方として下さい。 <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	御指摘のとおり特定商取引法での運用解釈を参考に解釈することが適当と考えているところ、その旨を明確化する方向で修正します。
第2章第2節 基本説明事項 (5)③品質 (第5号ハ) p. 17	携帯電話における radio ネットワークについてはエリアによって電波状況が変化する点、イベント会場や災害時など通信が集中する場合に接続品質が劣化する点の説明が必要であり、総務省案に賛成いたします。 FTTH インターネットサービスに関しては、現在 NGN 接続を前提にした新しい商品が普及してきており、従来型とは異なる IPv6 アドレスを利用したサービスでは帯域保障が可能であります。ベストエフォート型という表現は従来型インターネットを表す代名詞でもあり、「新しい光回線サービス」を表す際には	前段について、賛同の御意見として承ります。 後段について、帯域保証のあるサービスの場合は、その保証された速度についてベストエフォート以外の表現により説明がされることも適当と考えるところ、その旨が明確になるよう修正します。実際値があまりにかけ離れた数値になる場合に関しての御提案は、今後の参考意見として承ります。

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>速度が低下することの説明は必要ではありますが、ベストエフォート型とは異なる文言が必要ではないかと考えます。それに関係して理論値と実際値とであまりにかけ離れた数値になる場合、一般消費者に対して理論値と実際値を両方とも提供すべきであると考えます</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>第2章第2節 基本説明事項 (5)⑥青少年 有害情報フィルタリングサービス(第5号へ) p. 18-19</p>	<p>若年層におけるスマートフォンの普及が非常に高い傾向にあり、有害情報に触れる機会が増加することによる被害、具体的には出会い系、高額請求等の問題が発生しています。電気通信会社での契約時において、年齢、性別によるフィルタリングサービスの利用について積極的に説明するべきであり、wi-fi 接続時には電気通信会社のフィルタリングサービスが受けられないため、別途フィルタリングソフトをインストールすることで青少年を保護することができることの説明、及び第3章に記載の書面交付が必要であると考えます。</p> <p>また、LINE 等による執拗ないじめも多く報告されている現状については利用する場合のリテラシーについて社会全体での周知啓発が必要であると考えています。青少年インターネット環境整備法に基づいた各種取り組みを支持します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>概ね賛同の御意見として承ります。</p> <p>無線LANによる接続時の留意点を説明することは「望ましい例」として記載しているところですが、その点も含めて、引き続き、青少年有害情報フィルタリングサービスの適切な説明の確保及び青少年のリテラシー向上に努めてまいります。</p>
<p>第2章 第2節 基本説明事項 (5)⑥青少年 有害情報フィルタリングサービス(第5号へ) p. 18</p>	<p>携帯電話事業者は、青少年有害情報フィルタリングサービスの提供の前提として使用者の年齢確認を行う必要を本ガイドラインにおいても言及すべきである。</p> <p>既に、青少年インターネット環境整備法において満18歳未満の青少年が使用者の場合、携帯電話事業者に青少年有害情報フィルタリングサービスの提供が義務付けられているため上記の対応が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構】</p>	<p>御指摘を踏まえ、使用者の年齢確認を明記する方向で修正いたします。</p>
<p>第2章第1節 対象範囲⑦その他の利用制</p>	<p>利用に係る制限の基準が複雑な場合には、説明時には制限の実施される代表的な例を示し、詳細についてはウェブページで閲覧するように説明するとなっているが、相談現場には、この速度制限に関するトラブルが非常に多い。</p>	<p>御指摘を踏まえ、契約書面での閲覧とする方向で修正します。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
限 p. 19	<p>速度制限がかかる契約は、詳細はウェブページ閲覧との説明ではなく、必ず契約時の説明において、書面に図で示す等制限のかかる時期と解除の時期を説明する必要がある。</p> <p style="text-align: center;">【特定非営利活動法人 かわさきコンシューマーネット】</p>	
第2章第2節 基本説明事項 (5)⑦その他の利用制限(第5号ト) p. 19-20	<p>現在、電気通信各社では電話通話料の定額プランが主流であり、その際の国内通話原則無料における適用除外の要件についても、パケット通信と同様に説明及び書面への記載が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	<p>今後の参考意見として承ります。なお、本案の序章に記載しているとおり、本ガイドラインについては、電気通信サービスに関するトラブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定です。</p>
第2章第2節 基本説明事項 (10) 契約解除・契約変更の条件等(第10号) p. 22	<p>利用者が乗り換え、解約を検討するにあたって最も多く電気通信会社に寄せられるクレームが期間拘束のある契約で発生する解除料です。期間の長さ、更新月の長さについては見直しが必要ではありますが、この契約は継続利用を前提とした月額料金の低廉化サービスであること、解除料が発生しない代わりに低廉化しない月額料金が存在することの説明が店頭で不足していると考えられます。そのため期間拘束そのものは違法な契約ではないという点が必ずしも消費者一般に浸透しておらず、却って問題を複雑にしている経緯があり、電気通信会社の丁寧な説明及び書面への記載が求められると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	<p>丁寧な説明等が求められるという御指摘のとおり、期間拘束・自動更新付契約については、利用者に対し、本案の記載に基づき電気通信事業者等により十分な説明等がされることが重要と考えています。また、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会利用者視点からのサービス検証タスクフォース」が平成27年7月に取りまとめた「一定の方向性」では、期間拘束のないプランについて、「十分な説明」が必要であるとしているところ、総務省としても、当該提言の実現に向けて引き続き取り組んでまいります。</p>
第2章 第2節 基本説明事項 (11) 初期契約解除に関する事項 p. 23	<p>初期契約解除により生じる利用者の不利益については、契約前に必ず説明すべき事項である。契約前に十分な説明を受けていなかったためにトラブルとなることも多く、また、不利益が生じることを理由に解除をあきらめる消費者もいる。「説明することが望ましい」という部分(2か所)は、「説明をする必要がある」という表現にすべきである。</p> <p style="text-align: center;">【東京都消費生活総合センター】</p>	<p>御指摘を踏まえ、不利益を説明しないことが事実不告知の禁止に抵触し得る旨を追記する方向で修正いたします。ただし、不利益の内容はサービス内容や契約目的等によって異なると考えられ、提供条件概要説明(説明義務)の中で必ず説明すべき事項として一律に定めることは適当でないと考えます。</p>
第2章 第2節	初期契約解除により解除した場合に、支払額以外に電話番号が変わってしまう	御指摘を踏まえ、不利益を説明しないことが事実不告知の

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
基本説明事項 (11) 初期契約 解除に関する 事項 p. 23	<p>などの不利益が生じることが予想される場合は、契約前に説明することが望ましいとあります。一般的な消費者が想定しづらい不利益については説明を必須にしていきたい。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>禁止に抵触し得る旨を追記する方向で修正いたします。ただし、不利益の内容はサービス内容や契約目的等によって異なると考えられ、提供条件概要説明（説明義務）の中で必ず説明すべき事項として一律に定めることは適当でないと考えます。</p>
第2章 第3節 説明方法(3)代 替的な説明方 法(電磁的方法 等) p. 26	<p>「及び明示がなくとも了解の意思表示があるものと十分に推測される場合」及び「したがって、例えば・・・意思表示があるものと推測される。」の部分は削除すべきである。消費者と事業者の認識が異なりトラブルになるなど、消費者の意に反して事業者側が推測し、消費者にとって不利益になる可能性がある。</p> <p style="text-align: center;">【東京都消費生活総合センター】</p>	<p>了解の意思表示について多くの消費者と事業者の認識が異なりトラブルが生じている場合は、ご指摘の部分の記載に照らして適切な運用がされていない疑いが生じている状況であると考えられるため、その旨を明らかにする方向で記載を修正します。</p>
第2章 第3節 説明方法(3) 代替的な説明 方法(電磁的方 法等) p. 26	<p>なお「説明することに了解したとき」としては、「消費者から自ら積極的に請求する場合のほか、電気通信事業者が書面の交付による説明にかえて本項各号の方法による説明を行うことについて当該消費者の了解の意思表示が明示された場合及び明示がなくとも了解の意思表示があるものと十分に推測される場合がこれに該当する。」とありますが、分かり難い内容です。後半部分の「十分に推測される場合」は具体的に例を示すか削除していきたい。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>ご指摘の部分について、了解の意思表示について多くの消費者と事業者の認識が異なりトラブルが生じている場合はご指摘の部分の記載に照らして適切な運用がされていない疑いが生じている状況であると考えられるため、その旨を例示として明らかにする方向で記載を修正します。</p>
第2章第4節 適合性の原則 p. 28-30	<p>電気通信会社の顧客獲得競争は代理店制度により、キャリア間だけではなくキャリア同士でも競争があり過剰な営業活動に陥る可能性があります。消費者保護ルールにより適合性の原則が明示されることによって、本来必要とはいえない契約を結ばないで済むようなガイドラインが導入されることに賛成いたします。ご指摘にもある通り、利用者の属性把握が必要であり、店頭での受付の場合本人確認書類により属性の把握が可能であるため高齢者、未成年者への対応はゆっくりと大きな声で話す、契約可能年齢の確認、フィルタリングサービスの利用など、より丁寧かつ分かりやすく説明を行うことが重要であると考えます。</p>	<p>概ね賛同の御意見として承ります。 適合性の原則の実施方法に関する御提案につきましては、今後の参考とさせていただきます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>障害者に対する契約時の注意事項として、属性把握において障害の有無は本人からの申告に基づくほか、交付する書面の該当箇所にアンダーラインを引くなどによって説明することが必要であると考えます。また、障害にも肢体不自由、視覚障害、聾啞障害、知的障害等種類があり専門スタッフの配属が望ましいですが、無理な場合、ロボット、パソコンソフトなどを活用した対応について電気通信会社の予算計上をぜひ議論検討していただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>第2章 第4節 適合性の原則 (1) 利用者の属性等の的確な把握 p. 29</p>	<p>障がい者の方については判断が難しい場合もあるため、障がい者手帳を提示しやすい対応を行うなど、適切に判断する方法を検討していただきたい。</p> <p style="text-align: center;">【東京都消費生活総合センター】</p> <p>また、店頭契約において、障害者が障害者手帳の提示をし易くするなど、障害者についての配慮が望まれます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>適合性の原則の実施方法に関する御提案につきましては、今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>第2章 第4節 適合性の原則 (1) 利用者の属性等の的確な把握 p. 29</p>	<p>通信販売についても、利用者の属性の把握・判断は必要である。「なお、利用者が能動的に申し込む通信販売・・・講じる必要はない。」は削除すべきである。</p> <p style="text-align: center;">【東京都消費生活総合センター】</p> <p>適合性の原則、(1) 利用者の属性等の適格な把握において、「利用者が能動的に申し込む通信販売については、特段の事情のない限り、利用者の属性の把握・判断について特段の措置を講じる必要はない」とありますが、テレビショッピングで高齢者がタブレット等と電気通信サービスをセットで購入したのちに、使いこなせないのので返したいという相談を受けています。インターネットを使ったことのない高齢者がCMをみて簡単と思って、タブレット、スマートフォン等の契約をする場合については、この限りではないことを記載していただきたい。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>今後の参考意見として承ります。なお、本案の序章に記載しているとおり、本ガイドラインについては、電気通信サービスに関するトラブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定です。</p>
<p>第2章 第4節</p>	<p>外国人の消費者も増加しており、言葉や商習慣の違いなどからトラブルとなる</p>	<p>今後の参考意見として承ります。なお、本案の序章に記載</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
適合性の原則 (2) 特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明 p. 29-30	ことがある。外国人も特に配慮が必要な対象として明記し、「④外国人に対する説明」を加え、「望ましい例」として、外国語の専用資料を準備する等の方法を記載していただきたい。  【東京都消費生活総合センター】	しているとおり、本ガイドラインについては、電気通信サービスに関するトラブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定です。
第2章 第4節 適合性の原則 (2) 特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明 p. 28, 29	高齢者、障がい者、未成年者等に対して、当初購入する意図がなかった電気通信役務について勧誘する場合に、利用者が適切に判断できるような説明を行うとされている。高齢者、障がい者全てを対象とはできないと思うが、少なくとも後期高齢者等には、自ら購入する意図がなかった電気通信役務について、積極的な勧誘はしないようルールを望む。  【特定非営利活動法人 かわさきコンシューマーネット】	今後の参考意見として承ります。なお、本案の序章に記載しているとおり、本ガイドラインについては、電気通信サービスに関するトラブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定です。
第2章 第4節 適合性の原則 (1) 利用者の属性等の的確な把握 p. 29	適合性の原則が守られていない契約については、消費者に負担のないように、事業者が自主的に契約解除をするようガイドラインに明記していただきたい。  【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】	適合性の原則を定める説明義務は、法令上は利用者に対する一定の情報提供を求める行政的規律であり、法令の内容の解説を目的とする本ガイドラインにおいて個別の契約の有効性への影響まで記載することは、説明義務の枠組みを大きく踏み越えることとなるため、困難と考えます。
第2章 第4節 適合性の原則 (3) 知識・経験が十分として口頭説明の省略を望む利用者に対する説明 p. 30	消費者保護の観点で、利用者に対する分かりやすく丁寧な説明が求められる一方、近年、契約締結時等における店頭説明の長時間化により、利用者全般の負担感が増している状況にあります。その意味において、本ガイドラインにより「知識・経験が十分として口頭説明の省略を望む利用者に対する説明」として、説明の簡素化にかかる規定が新たに追加されたことは有意義であると考えます。  なお、初期契約解除制度や確認措置等、新たに導入される消費者保護ルールや青少年保護等の取組みに関連し、今後も店頭における対応の長時間化傾向が続くことも懸念されるため、交付書面の工夫や利用者のリテラシー向上等の取組	概ね賛同の御意見として承ります。  なお、説明の簡略化の具体的方法について、本ガイドラインの例示以外の方法で行うことが説明義務との関係で問題が生じないと保証されるものではありません。

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>みと合わせ、本ガイドライン案で例示されたケース以外であっても希望する利用者等に対し、説明をより簡略化する工夫を図っていくことが重要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	
<p>第2章第5節 変更・更新時の 説明 (1)通常の場合 p. 30-32</p>	<p>第2章第5節(1)にある表に賛成します。新規契約と異なり、変更契約に関しては手続きだけで説明が正しくされていない、書面交付もないことによりその後トラブルになることがあります。具体的には、料金プランの変更に伴って通話定額プランの無料通話の適用除外、変更契約時点から新たに専用2年契約が開始されるなどの問題があります。種類変更の場合はすべての基本事項が説明、オンライン申し込みの場合表示される必要性を感じます。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>第2章第5節 変更・更新時の 説明(2)自動 更新時の事前 通知p. 32</p>	<p>自動更新時の事前通知を行わない場合は、電気通信事業法第26条の説明義務違反になるという認識で宜しいでしょうか？</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	<p>ご理解のとおりです。</p>
<p>第2章第5節 変更・更新時の 説明(2)自動更 新時の事前通 知 p. 32-33</p>	<p>期間拘束契約の自動更新については、継続して契約することにより料金の低廉化が実現されるのだという点を電気通信会社は積極的に周知していく必要性を感じております。拘束期間についてその長さの議論はあるでしょうが、長期利用者が短期契約者より優遇されるという点を知らせる必要性を感じます。自動更新を行う場合の通知については、現在会員サポートページでの表示、及び消費者からの申し込みによってSMSによる通知となっておりますが、店頭での説明、書面への記載が不足していることから消費者への周知ができておりません。店頭での説明、書面への記載、通知義務化が必要です。</p> <p>また、期間拘束に伴う解除料があたかも法律違反であるかのような誤った認識があり、こういった認識は改めていく必要があると考えます。電気通信会社が適正な料金プランの充実、分かりにくい料金体系の明確化、店頭やホームペ</p>	<p>前段の御意見について、ご指摘の拘束期間等の解約条件や料金については、説明義務及び書面交付義務の対象となる事項であることから、賛同の御意見として承ります。なお、本案に記載のとおり、自動更新時の事前通知は説明義務として義務化されるため、消費者からの申込み等は不要となります。</p> <p>後段の御意見について、電気通信事業者及び媒介等業務受託者により消費者にとって分かりやすい情報提供がされることを目指して、引き続き消費者保護行政に取り組んでまいります。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ージを活用した説明責任、書面交付を果たすことで、今後消費者からの信頼性が向上することを強く期待します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>第2章第5節 変更・更新時の 説明(2)自動更 新時の事前通 知 p. 32-33</p>	<p>通信会社による長期契約を前提とする割引サービスについて MNOに限りませんが、「2年縛り」が通信市場の硬直化を招いているため、 以下を要望します。</p> <p>自動更新契約は、更新期間の開始2週間前までに、利用者への通知を義務付ける。</p> <p>→ガイドラインP32</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通知方法：基本は書面。メールでの通知を希望する利用者に対しては、メールも可。</li> <li>・通知内容：契約解除が可能な期間とその方法、また可能な場所。</li> </ul> <p>現状は、利用者が知らない間に自動更新されており、利用者は携帯電話会社に「騙された」感覚になる。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>御意見のうち「通知内容」については、本案の記載により、義務の内容に含まれることが明確化されていると考えます。</p> <p>その他の御意見については、今後の参考意見として承ります。なお、本案の序章に記載しているとおり、本ガイドラインについては、電気通信サービスに関するトラブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定です。</p>
<p>第2章第5節 変更・更新時の 説明(2)自動更 新時の事前通 知 p. 32-33</p>	<p>&lt;ガイドライン追加の要望&gt;</p> <p>自動更新契約の違約金は、1回目の自動更新後は請求してはならない。</p> <p>「2年縛り」は通信会社による、個人利用者の強制的な囲い込みであり、利用者にとって不利な契約。1回目の長期契約はやむをえないとしても、それ以降は利用者に対する過剰な制約と考える。</p> <p>違約金について、基本使用料に対する上限を設ける。</p> <p>現在の違約金は、税込みで1万円以上であり、一般的な基本使用料に比べて極めて高い。これを適正水準にするべき（基本料金の2～3か月分）</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>今後の参考意見として承ります。</p> <p>なお、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会利用者視点からのサービス検証タスクフォース」が平成27年7月に取りまとめた「一定の方向性」では、現行プランの見直し等を含めて期間拘束・自動更新付契約の在り方について提言しているところ、当該提言の実現に向けて引き続き取り組んでまいります。</p>
<p>第2章 第5節</p>	<p>自動更新の事前通知は、新たな期間拘束という負担を利用者に負わせるもので</p>	<p>第1及び第2の点について、平均的な消費者が理解するこ</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
変更・更新時の説明（２）自動更新時の事前通知p. 32-33	<p>あることから、通知は気付きやすく、そのタイトルや文面は分かりやすいものであることが必要です。具体的には、下記の明記をお願いしたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通知メールのタイトルは、事業者の広告メール等に紛れることがなく、重要なお知らせであることが認識できるようなものとすべき。</li> <li>・通知メールの文面については、自動更新後の基本料金の値引きを殊更に強調するようなものは不相当で、途中解約の場合に違約金が生じることについて利用者が明確に認識できるものとすべき。</li> <li>・自動更新の際に通知が行われる旨が、当初の契約時に説明されること。</li> <li>・一度だけの通知ではなく複数回の通知を行うこと。</li> <li>・メールを利用しない利用者には、文書による通知をすること。</li> </ul> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>とができると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法で情報が伝達されるという説明義務の原則に照らして明確化することが適当と考えられるため、明記する方向で修正します。</p> <p>第３から第５までの点についても、上記の原則が遵守されるべきことは当然ですが、一律に対応を求めることよりも、サービスの性質等に応じてまずは事業者において判断がされるべき事項と考えます。</p>
<b>第３章 書面交付（法第 26 条の 2）関係</b>		
第 3 章 第 1 節 対象範囲（３）契約書面の交付を受ける者 p. 34, 35	<p>法人契約については、第 2 章 第 1 節（４）と同様の考え方としてください。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>第 2 章第 1 節（４）についての考え方と同様に、御指摘の点については、特定商取引法での運用解釈を参考に解釈することが適当と考えています。</p>
第 3 章 書面 交付関係 p. 34-49	<p>（１）書面交付義務が、紙の書面で交付されることが原則であることに賛成する。電子書面交付は、電子契約になれていない消費者の場合、紙の書面で交付されることより意識に残りにくい。よほど消費者側が電子書面交付を熱望した場合に限るなど、例外的な措置として取り扱っていただきたい。仮に、契約自体が電子的契約であっても、紙の書面で交付されることが原則であるような運用を求める。</p> <p>（２）契約書面は最低 5 年間（商事時効）の保管を事業者を求める。書面交付が電子的な方法で行われる場合、契約時の内容が変更されないような、電子認証の措置等が必要と思われる。保管期間は、紙の書面であれ電子書面であれ利用者が随時確認できるような体制の確保を事業者にご義務付けていただきたい。</p>	<p>（１）について、今後の参考意見として承ります。</p> <p>（２）について、今後の参考意見として承ります。なお、御指摘の点は省令等の法令で対処しなければならない事項であり、法令の内容を解説する本ガイドライン案で対応することは困難です。</p> <p>（３）について、賛同の御意見として承ります。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>(3) 書面記載事項に、本体契約だけでなく、オプション契約の明記を義務付けた点について賛成する。今後電気通信事業者やその代理店で、オプション契約やキャンペーン内容が広がるのが想定され(電気・ガス等のセット契約の解禁)、複雑な内容を勧誘されることが予想されるが、契約内容を明確にした書面交付は必要性が高い。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>第3章 第2節 契約書面の記載事項 p. 37- p. 39</p>	<p>契約書面の記載事項については、基本説明事項に加え、付随有償継続役務の内容や複雑な割引の仕組みについての図示が必要となるなど、記載すべき項目が多岐にわたるため、大幅なシステム改修が必要となります。</p> <p>書面交付義務は、改正法の公布後1年以内の施行が法定されているものであり、これを包括的に延期することは、法制上困難であると理解しておりますが、例えば、割引の仕組みについての図示等のシステム改修に時間を要する項目については、部分的に改修猶予をいただくなど、段階的な実施が可能となる措置の導入を要望いたします。</p> <p>【段階的な措置の例】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施行期限までに記載すべき項目</li> <li>・ 施行後半年以内に記載すべき項目 など</li> </ul> <p style="text-align: right;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<p>契約書面の記載方法のうち施行後半年以内に完全実施することが望ましい点については継続的な改善等(第3節(4))として本ガイドライン案に既に記載しているところであり、これ以上の記載は不要と考えます。なお、割引の仕組みについての図示は、既に意見公募を実施し情報通信行政・郵政行政審議会の答申を受けた省令改正(電気通信事業法施行規則の一部改正)により義務付けることが予定されているものであり、経過的な措置を本ガイドラインで設けることは困難です。</p>
<p>第3章第2節 契約書面の記載事項(6)付 随有償継続役 務の内容を明 らかにするた めの次の事項 p. 37-38</p>	<p>オプション契約におけるトラブルとしては、MNPを含む新規契約時に多く発生する傾向にあります。MNPを含む新規契約は電気通信会社各社とも顧客獲得のためにキャンペーンを実施しており、また代理店においても別途キャンペーンを実施することから当該キャンペーンを適用するにあたって加入が必要なオプションとして消費者が契約に至ることが起こり得ます。消費者が納得したうえでの加入であれば問題はありますが、契約時においてオプションの内容を説明したうえで、消費者にとって加入することでどのような場合にどのような利点があるかを理解させることが重要であると考えます。また、解除方法、解除時に契約期間の定めがあることにより違約金が発生する場合など重要</p>	<p>御指摘の点については、本ガイドライン案第2章第1節(5)及び第3章第2節(6)に記載しており、概ね賛同の御意見として承ります。なお、電気通信役務ではないオプションサービスの料金等を説明義務の直接の対象とすることは、法律上困難と考えます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>事項について説明及び書面交付が必要であると考えます。</p> <p>【個人】</p>	
<p>第3章 第2節 契約書面の記載事項（7） 複雑な割引の仕組みについての図示 p. 38, 39</p>	<p>電気通信各社のMNPを含む新規契約においては非常に多岐にわたるキャンペーンが存在します。他社からの乗り換えを検討されるお客様は乗り換えによって通信料金の割引を受けられることを期待されるのが一般的であることから不実告知に当たらないように図解表示により分かりやすい書面作成が必要であると考えます。販売担当者にとっても書面を作成することで改めて複雑な料金体系を確認することが可能であり、何より不実告知によるトラブルを防止するために必須要件であると考えられます。特にキャンペーンを併用して利用する場合の適用可否については、契約後の請求時に誤りが発覚するので書面交付時点で割引サービス名と割引金額を明記することが大切であると考えます。</p> <p>【個人】</p>	<p>御指摘の点は概ね説明義務及び書面交付義務の対象となる事項であることから、賛同の御意見として承ります。</p>
<p>第3章 第2節 契約書面の記載事項（8） 初期契約解除制度に関する事項 p. 39-40</p>	<p>訪問販売、電話勧誘販売等の特定商取引法に該当する販売方法で、通信サービスと端末が一体で提供された場合に、消費者が、通信サービスの初期契約解除の手続きによって端末も契約解除されたものと誤解しないよう、特定商取引法該当の販売方法の場合においては、端末については、特定商取引法のクーリング・オフの手続きが必要であることを、初期契約解除の記載事項に明記して頂きたい。望ましいのは、通信サービスと端末の契約解除を望む消費者には、初期契約解除書面で通信サービスと端末の解除ができることです。</p> <p>【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>御指摘のような場合の端末の売買契約は、基本として、第3章第2節（8）⑦の特定解除契約に当たり、自動的に契約解除されない旨及び当該契約を解除する方法の記載が必要となりますが、その旨をより明確化する方向で修正します。</p>
<p>第3章 第2節 契約書面の記載事項（10） 経済上の利益の提供に関する事項 p. 41</p>	<p>経済上の利益の提供に関する事項として、利用者誘因の為の割引、キャッシュバック、特典ポイントについて、提供を受けるための特定の方法が準備されているのであれば、その内容を記載するとあり括弧内に事例として記載されていますが、事例を分かりやすく記載していただきたい。たとえば、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経済上の利益の提供に関する事項とは、キャッシュバック、ポイント付与、端末代金の割引等を意味すること。</li> <li>・キャッシュバック、ポイント、端末代金の割引等が、一定期間に通信契約を</li> </ul>	<p>御指摘を踏まえ表現を修正します。なお、第3の点については、今後の参考意見として承るとともに、個別の具体的事例については、適正に対処してまいりたいと考えています。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>解除すると受け取ることができない場合はその旨を記載する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「キャッシュバックを受けるために必要な情報が〇〇の時期に特定のメールアドレス宛に送付される予定。」に加えて、広告メールに紛れて見逃すことのないようにわかりやすい通知であること、かつ、複数回送信することが望ましいこと。</li> <li>・端末の割引は、通信契約を解除すると残債の一括返済となることを記載すること。</li> </ul> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	
<p>第3章 第5節 電子交付方法 (1) 利用者の明示的な承諾の取得 p. 46</p>	<p>「電話や口頭のみでの承諾取得は、認められない。(ただし、以下省略)また、明示的な承諾であるので、署名、クリック等により利用者から能動的な意思表示を受けの必要があり」と記載されていますが、店舗で現在も行われているようにタブレット端末で説明を受け、消費者が気付かないまま電子交付方法で書面を交付することに同意(クリック)したり、署名をすることが想定されます。</p> <p style="text-align: center;">【望ましい例】【不適切な例】として事例を分かり易く記載していただきたい。 【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>消費者が気付かないまま同意しているのであれば、当然に、明示的な承諾を取得しているとは言えない疑いが生じるものと考えられるため、具体的事例に応じて適正に対処してまいりたいと考えます。</p>
<p>第3章 第5節 電子交付方法 (1) 利用者の明示的な承諾の取得 p. 46</p>	<p>利用者の明示的な承諾について、電話や口頭のみでの承諾取得は認められないとされたが、利用者の能動的な意思表示として、署名、クリック等では利用者が電子交付書面に付いて、確実に理解していない場合もあると思われる。特に、高齢者や障がい者には、契約後に契約内容が確認できる契約書面を交付することで、契約後のトラブルにおいても、書面を示して説明が可能となるので、契約書面交付は不可欠である。</p> <p style="text-align: center;">【特定非営利活動法人 かわさきコンシューマーネット】</p>	<p>消費者が趣旨を理解しないままに書面、クリック等を行った場合は、明示的な承諾がされているとは言えない疑いが生じるものと考えられるため、具体的事例に応じて適正に対処してまいりたいと考えます。</p>
<p>第3章 第5節 電子交付方法 (4) p. 49</p>	<p>「電子交付では、利用者の使用に係る電子計算機に記載事項の内容が記録された時に、記載事項が利用者へ到達したとみなされ、その時点で書面交付義務が完遂し、初期契約解除制度の適用がある場合は初期契約解除可能な期間が確定することとなる」と記載されています。「到達」とは具体的にどのような状態をいうのか、初期契約解除制度の起算点となる非常に重要なことなので、事例</p>	<p>御指摘の点は行政処分等の対象とはならない民事的規律の運用による部分もあるため本ガイドラインで一律の記載をすることは困難ですが、例えば電子メールで交付する場合は当該電子メールの内容を利用者が読むことができる状態になった時点、ウェブサイトで交付する場合であ</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>を挙げて分かりやすく記載していただきたい。</p> <p>【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>ば、当該ウェブサイトを利用者が閲覧した時点が基本になると考えられます。なお、いずれにせよ、初期契約解除制度における起算点としての受領時点に関する立証責任は、事業者が負うと考えられます（第4章第3節（3））。</p>
<b>第4章 初期契約解除制度（法第26条の3）関係</b>		
<p>第4章1節対象範囲（1）対象役務 p. 50</p>	<p>MVNOの提供する音声付移動通信サービスは、初期契約解除の対象外となっていますが、MVNOの音声付移動通信サービスは、苦情件数が少ないことから初期契約解除の対象外とされた経緯があります。今後MVNOの音声付移動通信サービスの提供の増加とともに、苦情件数が増加した場合には、対象となるよう要望します。</p> <p>【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>今後の参考意見として承ります。なお、初期契約解除制度の対象範囲は、法令である告示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案で対応することは困難ですが、現状の対象範囲を恒常的なものとすることなく、継続的にモニタリングを実施し必要に応じて見直しを実施していくことが適当と考えます。</p>
<p>第4章第3節利用者が初期契約解除をする方法（1）基本的な方法 p. 52</p>	<p>初期契約解除の起算点について、「初期契約解除が適用される契約であれば、利用者は、契約書面の受領日から8日間（移動通信役務の場合でサービスの提供開始が契約書面の受領により遅い場合は提供開始日から8日間）の期間内に」とあるだけで、サービス提供開始によって初期契約解除の起算点が変わるのは、移動通信役務の場合だけであることが、他には記載されていないため、他の通信役務においても、書面交付が役務提供後の遅い日を初期契約解除日との誤解が生じるため、法26条の3 について分かりやすく記載していただきたい。</p> <p>【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>御指摘を踏まえ、より分かりやすい表現にする方向で修正します。</p>
<p>第4章第4節初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額 p. 53</p>	<p>環境変化の激しい電気通信サービスにおいては、通信技術の進展や新たなサービス開発などにより、工事費・手数料が変更されることが予想されます。初期契約解除に伴い利用者が支払うべき上限額につきましては、技術・サービスの進展などを見据え、定期的に見直しいただくことを要望いたします。</p> <p>【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<p>今後の参考意見として承ります。なお、御指摘の上限額は法令である告示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案で対応することは困難です。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
第4章 第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額(2) 工事費用 p. 55	初期契約解除期間内に工事を実施した場合、解除を申し出た利用者に費用負担が発生するため、「なお、利用者が特に工事を急ぐ場合を除き、初期契約解除期間経過後に工事を行うことが望ましい。」という文章を最後に入れていただきたい。  【東京都消費生活総合センター】	現時点では、工事の実施時期と契約書面の交付時期の前後関係についてさまざまなケースが考えられ、御指摘の点について一律に方向性を示すことは、却って利便性の低下につながりかねないと考えます。なお、本案の序章に記載しているとおり、本ガイドラインについては、電気通信サービスに関するトラブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定です。
第4章 第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額(2) 工事費用 p. 55	F T T Hなどの初期契約解除の場合に対価請求として工事費が請求されるケースでは、特に消費者が急ぐとの意思表示がない場合は、初期契約解除期間の8日間経過後に工事を行うことが望ましいと一文を入れていただきたい。  【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】	現時点では、工事の実施時期と契約書面の交付時期の前後関係についてさまざまなケースが考えられ、御指摘の点について一律に方向性を示すことは、却って利便性の低下につながりかねないと考えます。なお、本案の序章に記載しているとおり、本ガイドラインについては、電気通信サービスに関するトラブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定です。
第4章 第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額 p. 53- p. 56	初期契約解除制度や確認措置により返金が発生する場合に、いつまでに契約者に返金するか、またその方法を規定すべきだと思います。 これが無い場合、何ヶ月経っても返金しないような事業者(特に懸念されるのがソフトバンク)が出てくる可能性があります。  また、契約者が希望していないのに契約させられ、かつ全く利用していない(もしくは利用するつもりがないのに利用させられる事態になった)オプションサービスに関しては、消費者保護の観点からすれば契約時まで遡り返金すべきであり、その旨を規定すべきだと思います。 これは、ソフトバンクで苦情の多い、勝手に契約させられた「快適モード」で発生する追加のポケット通信料のようなものも含まれるべきだと思います。  【個人】	御指摘の点については初期契約解除制度で規定しているものではなく、また、同制度が民事的規律であり行政処分等の権限が及ばないことから、行政により対応することは直ちには困難ですが、今後の参考意見として承ります。

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
第4章 第5節 更新・変更時の 初期契約解除 p. 56	<p>既存のお客さまの転居に伴うプラン変更については、初期契約解除制度の導入趣旨に鑑み、初期契約解除制度の対象外としていただくことを要望いたします。</p> <p>例えば、お客さまが集合住宅から一戸建てに転居される際などには、プラン変更に伴い料金値上げとなる可能性があるものの、既存のお客さまの場合、特に固定通信サービスにおいては、初期契約解除制度の導入趣旨である</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 訪問販売、電話勧誘販売や複数サービスの組合せ等で意思不安定なまま契約</li> <li>・ 使ってみないと分からない</li> <li>・ 料金等のサービス内容が複雑化</li> </ul> <p>には該当せず、既にサービス内容・品質をご理解の上での契約であると考えます。</p> <p>仮に、転居に伴うプラン変更が初期契約解除制度の対象となる場合であっても、転居先での利用意志がないにも関わらず、解約による違約金等の支払いを免れることを目的として初期契約解除するなど、制度を悪用される可能性があるため、転居元契約の違約金等は請求可能としていただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<p>料金値上げとなるプラン変更をする契約は、その締結に際し利用者に主要な提供条件についての再度の理解が求められるという意味で、まさに新規契約同様に初期契約解除対応の必要性があるものと考えており、初期契約解除の対象外とは言えません。なお、いずれにせよ、御指摘の点は省令等の法令で対処しなければならない事項であり、法令の内容を解説する本ガイドライン案で対応することは困難です。</p>
第4章 第5節 更新・変更時の 初期契約解除 p. 56	<p>「変更契約について初期契約解除がされた場合、電気通信事業者には変更前の契約内容を回復する義務が生じると考えられ、変更対象の契約全体を解除する義務までは生じないと考えられる。」とありますが、元の契約内容の役務が事業者の都合により一方的に低下している場合等においては、変更前の契約内容を回復するだけでなく、期間拘束による解約料を請求しない解約としていただきたい。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>元の契約内容の役務が事業者の都合により一方的に低下している場合は、変更契約の初期契約解除により当該「元の契約」を回復したとしても、初期契約解除の義務が果たされていると言うことはできず、事業者には、例えば違約金なしでの当該「元の契約」の解除を含め、真摯な対応が求められると考えられます。</p>
第4章 第6節 不実告知後の	<p>不実告知後の取り扱いについて総務省案に賛成いたします。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
取扱い p. 57-58	<p>情報通信関連の契約時トラブルは、電気通信会社の分かりにくい料金体系と多岐にわたるキャンペーン、説明・書面交付手順が明確点でないこと、そして顧客対応を不慣れな担当者が行っていることにより生じている場合が多いようです。今回、契約時書面交付のみならず不実告知後についても書面交付の必要性を指摘されたことは今後の健全な情報通信契約、業界の発展に寄与するものであり、社会一般の信頼を構築するために重要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>通信会社による長期契約を前提とする割引サービスについて MNOに限りませんが、「2年縛り」が通信市場の硬直化を招いているため、以下を要望します。</p> <p>自動更新契約に対しても、クーリングオフを適用する。 →ガイドラインP51</p> <p>自動更新契約は、個人の利用者を束縛する契約である。ガイドラインの通りでは、携帯ショップにおいて、自動更新条項を強引に契約させられた場合に、個人利用者の対抗手段がない。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>自動更新の場合は、一般的に、更新の中止を申し出ることができる期間として1ヶ月以上の期間が確保されていることから、初期契約解除制度の対象とする必要性まではないものと考えます。なお、自動更新に伴い料金等の一定の事項に利用者に不利な実質的変更が生じた場合には、初期契約解除が適用されます。</p>
第4章 第7節 確認措置(5) 確認措置に関する申請及び認定 p. 62	<p>確認措置の項目で「確認措置が要件を満たさなくなった場合」とありますが、それは誰がどのように確認し、どのように判断するのですか？ 責任者を明記すべきだと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>総務省において判断することとなり、その点は法令の規定により明確であると考えます。</p>
第4章 第7節 確認措置 p. 58-p. 62	<p>「確認措置」という消費者にとって意味のわからない名称を変更すべきでは？</p> <p>これは国と事業者の間での「確認」の話であり、この名称のまま消費者に提示すると考えると、これが消費者保護のための契約解除制度であることが全くわからず、消費者の混乱・不利益を招く事になり当ガイドラインに反すると思</p>	<p>今後の参考意見として承ります。</p> <p>なお、名称について、確認措置においては利用者の都合のみで契約解除をすることができるわけではないことから、クーリング・オフ又は契約解除を前面に打ち出す名称よりは、利用者において電波状況等を確認するための措置</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ます。</p> <p>報道や総務省からの告知でも確実にこの名称が用いられる事になりますし、これでは国民に伝わりません。</p> <p>また、移動体通信事業者（特にソフトバンク）がこの「確認措置」という名称をそのまま使い消費者に提示し混乱させる可能性もあります。</p> <p>どうせ移動体通信事業者からのロビー活動に無能な総務省が日和ってこんな訳の分からない名称にしたんでしょうけど（クーリングオフという名称を使わないのも通信事業者や販売代理店からのロビーでしょ）、いい加減消費者を国民をないがしろにするのをやめてもらえませんか。こんな国、日本だけですよ。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>であることを示す名称の方が適当と考えたものです。</p>
<p>第4章 7節確認措置（3）利用者からの申出 p. 60</p>	<p>利用者からの申出について</p> <p>「確認措置による契約解除は、電波状況が不十分と判明したこと又は説明義務等の法令等の遵守状況が基準に適合しなかったことを理由とする場合に可能であるが、更に具体的には、解除のできる具体的場合に関する基準を含めて、事業者が措置の内容を作成した上で認定を受けることとなる。」とありますが、事業者が定めるべき基準については、事業者により大きな差が生じないような認定としていただきたい。</p> <p>また、利用者が、説明義務等の法令等の遵守状況が基準に適合しなかったことを理由として契約解除を申し出た場合については、「言った、言わない」の争いとなると考えられることから、法令等の遵守状況が基準に適合しない「不適切な事例」を想定される限り例示していただきたい。また、契約解除に伴い付随する有償継続役務の契約と端末の契約も解除となりますが、有償継続役務と端末についても事例を挙げて説明していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>前段について、確認措置の認定は事業者からの申請によって行うため、事業者ごとの差が生じないように行政側から求めることは直ちには困難です。</p> <p>後段について、解除される契約の範囲については第4章第7節（4）において既に一定程度事例を記載していますが、いずれにせよ、施行に当たっては、消費者にとって分かりやすい情報提供に努めてまいりたいと考えています。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
第4章 第7節 確認措置（3） 利用者からの 申出 p. 60	<p>確認措置による契約解除は、利用者として、電波状況が不十分と考える場合、契約前の説明義務等の法令遵守状況が基準に適合しない場合であるが、高齢者や障がい者が適切な説明がなかったことの主張は容易ではなく、「確認措置」による契約解除は有効に機能しないことも懸念される。また、初期契約解除制度や「確認措置」による契約解除は民事的規律であるため、事業者には違反があっても、業務改善命令等の行政処分の対象とはならない。しかし特定商取引法では、クーリング・オフ妨害は禁止行為であり、指示（行政処分）の対象となっている。今後、消費差保護ルールとして規定された初期契約解除制度や「確認措置」が確実に運用されるよう、実態調査及び監視を要望する。</p> <p>【特定非営利活動法人 かわさきコンシューマーネット】</p>	<p>今後の参考意見として承ります。なお、確認措置の実施状況については、継続的にモニタリングしていくことが適当と考えています。</p>
第4章 第7節 確認措置（3） 利用者からの 申出 p. 60	<p>（1）確認措置による契約解除を利用者からの申し出ができる場合を、「電波状況が不十分と判明したこと又は説明義務等の法令等の遵守状況が基準に適合しなかったことを理由とすることが可能である」とされているが、できる限り広い解釈をして基準を認定していただきたい。</p> <p>事業者が勧誘や説明をする際に不実告知・事実不告知があった場合は当然「説明義務等の法令等の順守状況が基準に適合しなかった」にあたるだろう。利用者の必要を超える多数の回線・通信関連機器を過量に販売された場合も、広義の「説明義務等の法令等の順守状況が基準に適合しなかった」とするように運用していただきたい。また、訴訟費者が拒んでいるのに勧誘が継続された場合も、「説明義務等の法令等の順守状況が基準に適合しな」いものとしていただきたい。</p> <p>また、「説明義務」は、形式的なものでなく実質的なものとしていただきたい。適合性原則に照らし、その人にあった説明が尽くされていたかどうかという視点で基準を認定していただきたい。</p> <p>（2）申し出ることのできる期間を「8日以上期間」とすることについて、反対する。確認措置による契約解除は、事業者側に落ち度のある場合の契約解</p>	<p>今後の参考意見として承ります。なお、（2）について、制度上、確認措置はあくまで初期契約解除制度に代えて適用する性質のものであることから、初期契約解除制度に大きく上乗せする義務の導入は直ちには困難です。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>除であるので、初期契約解除と同等の「8日間」とすることは適当でない。消費者契約法上の取消権や特定商取引法上の取消権は、取り消す権利が発生して6ヶ月権利行使可能としていることからすると「8日以上期間」では短すぎる。同等の期間を想定すべきものとする。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<p>第4章 初期契約解除制度関係 p. 50-64</p>	<p>初期契約解除制度について総務省案に賛成いたします。特に無線通信の場合、都市部での利用においても建物等遮蔽物の関係、周波数特性において通信会社によって接続品質の劣化、通話品質の劣化が発生することは十分に考えられます。こうした場合における救済措置が整備されることで消費者の利便性が高まることに期待しています。初期契約解除に当たっては、①正当な理由であること、②手数料等の負担があること、③端末の割賦契約は対象外であることの記載が必要であると考えます。通信会社によっては以前から「乗り換え」時の顧客を対象に「申し込み」をすれば端末割賦契約も含めた契約解除が可能であり、このような「確認措置」については積極的に店頭で周知していただきたいと考えます。</p> <p>また、MNP 転出キャンセルに関しては、乗り換え先乗り換え元での双方の電気通信会社で機械的な手続きが必要であることからキャンセル可能期間について電気通信会社相互間の認識が必要であり、当該期間について契約時に消費者への説明及び書面記載が必要ではないかと考えます。固定回線の場合は契約の種類によってはそもそも番号ポータビリティができない場合があり、その際のキャンセル時の救済についても今後議論が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>前段について、概ね賛同の御意見として承ります。後段について、御指摘を踏まえ、初期契約解除に伴い生じることが予想される不利益を説明しないことが事実不告知の禁止に抵触し得る旨をより明確に記載する方向で修正いたします。</p>
<p>第4章初期契約解除制度 p. 50- p. 64</p>	<p>NTTの光コラボレーションにより展開される光回線ブロードバンドサービスに関しては、現状フレッツからの再転用が出来ない杜撰なシステムとなっています。</p> <p>1度転用してしまうと例え初期契約解除制度ないしクーリングオフを適用し</p>	<p>御指摘の点については初期契約解除制度で規定しているものではありませんが、光コラボレーションも光ファイバーインターネットサービスとして説明義務、書面交付義務、不実告知・事実不告知の禁止、勧誘継続行為の禁止等の規</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ても前の状態に復帰するのが困難であり、「転用さえさせてしまえばこっちのもの」とばかりに悪質な勧誘電話・訪問販売が光コラボレーション開始当初から現在まで発生し続けている現状を鑑みて、初期契約解除制度の前にまず光コラボレーションに関する勧誘電話・訪問販売を規制すべきではないでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>制が課せられます。</p>
<p>第4章初期契約解除制度関係 p. 52-p. 64</p>	<p>移動体通信事業者の「ネットワーク利用制限」の、利用者への説明無しの恣意的な運用により不利益を被った場合でも、初期契約解除制度もしくは確認措置の対象にすべきだと思います。</p> <p>特にソフトバンクは「あんしん保証パック」というオプションに加入している場合、既に端末代を払い終えている場合でも端末のネットワーク利用制限を「▲（制限あり）」に設定し、中古業者への端末売却を阻害しています（中古業者は▲では買取を行わない事がほとんど）。</p> <p>挙句には転売阻止のためだけにネットワーク利用制限を解除しないといった運用を行っている事が報告されています（参考 URL : <a href="http://kojiki.mobi/archives/1726">http://kojiki.mobi/archives/1726</a>）。</p> <p>これは消費者にとって大きな不利益であり、またこのような恣意的な運用が契約時に知らされないのであれば初期契約解除制度もしくは確認措置の対象に十分なり得ると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>今後の参考意見として承ります。</p>
<p><b>第5章 苦情等の処理（法第27条）関係</b></p>		
<p>第5章 苦情等の処理関係 p. 65-66</p>	<p>消費者からの苦情等問い合わせに対しては、電気通信会社は従来からその窓口を提供しております。電気通信会社の様々な電気通信サービスにより窓口が細分化されており、IVRによる接続に時間がかかる、メニューがわかりにくいといった面で改善が必要であると考えます。この分野においてはコンタクトセンターが主な役割を担っており、離職率が高い点も顧客満足度を高められない原因の一つではないかと考えています。</p>	<p>今後の参考意見として承ります。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>消費者からの苦情、相談については真摯に対応し、正確かつ迅速な問題解決が図られるように努力するべきであると考えます。また、一部消費者からの感情を露わにした行き過ぎた苦情についても当該ガイドラインに基づいた適切な対応が今後されていく中で、毅然とした対応が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
<b>第6章 電気通信事業者等の禁止行為（法第27条の2）関係</b>		
<p>第6章 第1節 事実不告知及び不実告知の禁止（3）違反した場合の取扱い p. 68</p>	<p>違反した場合の取扱いについては、業務改善命令や登録の取消や認定の取消はありますが、契約の取消などの民事的効果はありません。しかし、事業者が、事実不告知、不実告知を行った場合には、消費者契約法に則って速やかに取消しをすることが望ましい旨、明記していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】</p>	<p>消費者契約法が存在する旨は既に記載しており、それに則って対応することは当然であることから、その旨を敢えて明記することは、不要と考えます。</p>
<b>第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置（法第27条の3）関係</b>		
<p>第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置関係 p. 73-78</p>	<p>電気通信会社の業務委託に関して、総務省案の媒介等業務受託社に対する指導等の措置に賛成いたします。文書の作成に関して、電気通信会社が契約書面を作成することで、委託、再委託先の担当者が今まで以上に顧客にとって分かりやすい説明、書面交付を行えるものとして期待しております。委託元が委託先を管理し、総務大臣への報告義務まで一貫した管理体制が整備されることで消費者にとって今まで以上に安心安全な契約になることを強く期待します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>第7章 第1節 対象範囲（1）媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務の主体</p>	<p>電気通信事業者が、媒介業務を委託する場合、媒介業務受託者としての一次代理店が二次代理店に委託し、二次代理店が三次代理店に業務を委託する場合に、電気通信事業者は、すべての代理店を把握していることが必要です。法の趣旨から考えれば、当然のことなので記載がないのかもしれませんが、電気通信事業者に代理店の苦情を伝えても、代理店名を把握していないケースがあったため記載は必要と考えます。</p>	<p>第7章第8節において、媒介等業務受託者に対する指導等の措置を適切かつ確実に実施するため必要な範囲内において媒介等業務の委託状況を把握するための措置を講じなければならないとしており、代理店において問題が生じている場合に当該代理店を把握していないことが原因で委託元である電気通信事業者において適切な対処ができない場合</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
p. 73	【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】	は、代理店指導等措置義務への違反の疑いが生じるものです。
第7章 第4節 媒介等業務の 手順等に関する 文書の作成 等(1)適切な 誘因の手段に 関する事項 p. 75-76	① (イ) 独自オプションの内容の明確化について 「有償継続役務に関する記載内容(第3章第2節(6))または、利用者に提供する経済上の利益に関する記載内容(第3章第2節(10))を参考することが考えられるが、特に、有償継続役務について電気通信役務契約と契約変更・契約解除の方法が異なる場合には、その旨が明確になることが重要である。」と記載されています。初期契約解除や確認措置による契約解除を行った場合に、代理店のオプションの解約についても、利用した役務代金をこえる不当に高額な請求を受けないようにしていただきたい。 【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】	今後の参考意見として承ります。なお、代理店独自のオプションは、電気通信役務の提供に関する契約の解除を対象とするものである初期契約解除制度の射程外であり、御指摘のような高額請求に電気通信事業法により対処することは法令上直ちには困難です。
第7章 第4節 媒介等業務の 手順等に関する 文書の作成 等(1)適切な 誘因の手段に 関する事項 p. 75-76	手順等の文書には、代理店が消費者から勧誘継続行為の拒否の意思表示を受けた場合に電気通信事業者とその情報を共有するためのフローを含めるべきと考えます。 【一般社団法人 全国消費生活相談員協会】	今後の参考意見として承ります。
第7章第4節 媒介等業務の 手順等に関する 文書の作成 等(1)(イ) 独自オプション の内容の明確化 p. 73-78	代理店独自のオプションやキャッシュバックの内容も書面記載させるように委託者を通じて実質的に義務付けている点に賛成する。オプション契約やキャンペーンの内容が広がるのが想定されるが(電気・ガス当等のセット契約など)、代理店で同時に契約された項目を明確化できることに期待する。 【個人】	賛同の御意見として承ります。

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
その他	<p>端末代金が値上がりしただけで取り立てて通信料が安くなった訳ではないと感じます。4900円プランが出ていますが全く使えないプランです。</p> <p>値引き制限するなら3500円くらいの通信プランを売り出すよう強く働きかけてください。</p> <p>それができないならこんな介入はやめてください。三大キャリアが喜ぶだけです。</p> <p>端末が売れなくなるのでメーカーも困ると思います。官製不況を始めるつもりですか？</p> <p>MVNOが頑張っているのですをちらを支援する政策の方が通信料を安くできると思います。</p> <p>民間企業のやることに役所が過剰に介入するのはどうかと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>参考意見として承ります。</p>
	<p>&lt;ガイドラインへの追加要望&gt;</p> <p>(1) 基本通信役務とその他の契約の抱き合わせ禁止(契約分離の徹底)</p> <p>・具体例は以下の通り。</p> <p>1) インターネット接続サービスの単独契約を可能とする。</p> <p>→携帯キャリアとの契約を解除すると、メールアドレスも自動的に使用不可となるような状況を禁止。</p> <p>2) 端末購入者に対する、基本料金の割引を禁止する。</p> <p>→端末販売は、基本通信役務と関連しないため。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>参考意見として承ります。</p>
	<p>「今後も新たなサービスの登場や電気通信サービスの多様化・複雑化により電気通信サービスに関するトラブルの内容や実態も変化していく可能性がある。法に基づく消費者保護ルール及び利用者保護規律についても、そのような状況を反映したものとする必要があることから、本ガイドラインについても、トラ</p>	<p>参考意見として承ります。なお、総務省では、引き続き、制度の実効性の確保に努めてまいります。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定である」とありますが、これまで行政指導や行政処分すべき事態が現在も含め起こり続けているのに(ソフトバンク代理店が契約者に無断で高額なスマートフォンアクセサリを割賦契約する等)何も対応してこなかったに等しい総務省が、SIMロック解除のガイドラインで抜け道を突いてきたMNOに対して運用開始から既に半年以上経っているにもかかわらず何の対応もガイドラインの見直しも行っていない総務省が適時適切に見直し出来るとは思いませんので、毎月もしくは最低でも2ヶ月に1回見直しを行う事を明記して下さい。あなた方総務省の責任をガイドラインに明記して下さい。</p> <p>そもそも、トラブルとなる内容の変化はいつどのような手段で知るつもりですか？ これまでロクに何もしてこなかったのに正しく知る事が出来るんですか？ どうせまた穴をつかれて半年以上そのまま放置になるのではないですか？</p> <p>通信事業者を監督出来るのはあなた方総務省しかいないんですよ。これまで通信事業者の悪質な販売方法によりどれほどの被害額になってると思ってるんですか。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>そもそも総務省はなぜ苦情が光コラボレーション開始当初からずっと消費生活センターに大量に来ているにも関わらず、行政指導も行政処分もまるで行わないのでしょうか。</p> <p>ここまでの1年間で行政指導を行ったのはU-NEXTとHi-bit(2度)のたった2社のみであり、インターネット上でも苦情の書き込みが圧倒的に多く(参考URL: <a href="http://hirotei.com/softbank-hikari-sales">http://hirotei.com/softbank-hikari-sales</a>、 <a href="http://elife-up.net/wp/?p=5527">http://elife-up.net/wp/?p=5527</a>、 <a href="http://blog.livedoor.jp/blackwingcat/archives/1912873.html">http://blog.livedoor.jp/blackwingcat/archives/1912873.html</a>)、消費生活センターに大量に苦情が来ているソフトバンクに対して一切行政指導ないし行政処分を行わないのはなぜでしょうか？</p>	<p>参考意見として承ります。なお、総務省では、引き続き、制度の実効性の確保に努めてまいります。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>また、代理店以外にも、ソフトバンク株式会社は「変更手続きのお願い」というタイトルの、誤認させるような文章をヤフーBB プロバイダ契約者に送っている事も確認しています。問題では？</p> <p>総務省が苦情を受けてすぐに通信事業者に対して指導を行っていただければ、電気通信事業法の改正もこんな面倒なガイドラインの作成もする必要は無いんですよ。</p> <p>監督省庁が事業者を指導するのは当たり前の事ですよ？ こんなに何もしない国なんて日本ぐらいです。</p> <p>今まで何をしていたのですか？ 私達の税金は無能な人間の給与に無駄に使われていたのですか？</p> <p>はっきり言って、ガイドラインを作るにしても5年遅いです。</p> <p>今後、ガイドラインの運用と並行して、悪質な通信事業者に対して行政指導・行政処分はちゃんと行われるのでしょうか？</p> <p>きっとこれからも行われる事は無いのかもしれませんが、ガイドラインと関連する事ですので明確にお答え下さい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	
	<p>以下、「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」(案)についての意見を行う。</p> <p>一般的な消費者保護の原則に立っており、一見特に問題がある様には思われなかった。</p> <p>今後、新たに状況が明らかになったり問題が報告される等の理由で改正がなされる事もあると思われるが、その様な場合には適宜行政指導と法令及びガイドライン等の改正を行っていただきたい。</p>	<p>概ね賛同の御意見として承ります。</p> <p>御指摘も踏まえ、体裁面の確認と修正をさせていただきます。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>以下、気付いた書式についての問題について記しておく。</p> <p>ページ番号 P47 の(3)の書式が崩れていた。( (2)とインデントのレベルが違っている。)</p> <p>P65、P66 の○1、○2 の 2 段落目の字下げはこれで良いのか少し疑問である。改行せずに一続きに書いて良いのではと思われる。</p> <p>P67 の(1)○2 の書式がおかしい。(2 行目と 1 行目のインデントが違う。)</p> <p>P71 の○3 の前の行間が 2 つだが、1 つが適切なのではと思われる。</p> <p>P74 の第 2 節の前に行間が足りない。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	