

「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」の改定案に対する 意見募集

■ 意見募集期間：平成29年7月8日(土)から平成29年8月7日(月)まで

■ 意見提出件数：14件（法人・団体：8件、個人：6件）

■ 意見提出者：

(意見受付順・敬称略)

	意見提出者
1	株式会社インターネットイニシアティブ
2	一般社団法人電気通信事業者協会
3	公益社団法人全国消費生活相談員協会
4	ソフトバンク株式会社
5	株式会社ケイ・オプティコム
6	一般社団法人日本消費者協会
7	株式会社ジュピターテレコム
8	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会
ー	個人(6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」の改定案に対する意見 及び総務省の考え方

項目	意見	考え方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
ガイドライン全体に対する意見			
	<p>TCA 会員各事業者においては「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」の検討結果を踏まえた要請を受け、事業者としては消費者保護の取り組みを自主的に推進してきたところです。</p> <p>先般の「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 第3回」にて示された通り、平成27年度と比較して平成28年度においては消費生活センターの電気通信サービスに係る苦情相談件数が減少傾向となっており、事業者の消費者保護の取り組みにより一定の効果が表れた結果であると考えます。</p> <p>また、同時に示された実地調査の結果についても真摯に受け止め、利用者がこれまで以上に安心安全にサービスをご利用頂ける環境作りを目指し、引き続き改善していく所存です。</p> <p>しかしながら、本ガイドライン案において、子細な運用フローを画一化することにより、例えばオプションサービスの提供条件の見直し等により、事業者の柔軟なサービス提供が損なわれ、結果的に利用者利便の低下を招く可能性も懸念されます。</p> <p>したがって、本ガイドライン案の運用においては、事業者や販売店等における柔軟なサービス提供やカスタマーサポートに支障が生じない様、十分にご配慮いただきたいと考えます。</p> <p>同時にガイドライン改正に対応する為のシステム改修等、期間とコストを伴う相応の準備が必要となる事から対応の為の猶予期間についてもご考慮いただくことを要望します。</p> <p>今般のガイドライン改正において、特に契約前の説明義務については消費者保護の取り組み上、真摯に取り組んでいくべき内容と考えます。</p> <p>しかし一方で、契約時の口頭による多くの説明項目や詳細な説明内</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p> <p>本ガイドラインは、電気通信事業法等の規定の内容を解説するものであり、電気通信事業者等が基本的に遵守すべき事項及び自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について解説したものです。</p> <p>特に、今回の改定内容に関しては、ICT サービス安心・安全研究会消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合がH29年6月に取りまとめた「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」において、“継続的な実施及び調査対象外事業者による実施等の観点から、本ガイドラインにおいて、基本的に実施が適切である事項等として、明記することが適当”とされた事項を中心に追記する内容となっており、消費者保護の観点からも、特段の事情がない限り、早急に対応いただくものと考えます。</p> <p>なお、契約時の口頭による説明に関しては、条件を満たした場合は、適合性原則を踏まえた上で、省略することが適切な場合もあると考えられます(第2章第4節(4))。</p> <p>いずれにしましても、引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、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。</p>	無

	<p>容を義務化することは、店頭等営業現場での対応の長時間化や複雑化を招き、利用者の理解不足に繋がる可能性も否定できません。先般の「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 第3回」においても、一部の構成員から、「契約時に更新や解約等契約時以外に生じる細かな条件についても説明し、利用者に正確な理解を求めるのは限界」と指摘もなされたところです。</p> <p>そういった指摘も踏まえ、知識・経験が十分として口頭説明の省略を望む利用者への説明書面等の工夫や利用者のリテラシー向上の取組と合わせ、総務省殿の助言等も踏まえながら大多数の利用者にとって有益となる説明の実施方法を検討して参りますので、総務省殿におかれましても消費者の負担などの実態を踏まえた検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>		
	<p>今回のガイドライン改正案は、苦情・相談の分析結果等に基づく内容が反映されたものであり、真摯に取り組んでいくべき内容と考えます。</p> <p>一方で、役務の種別によらず、契約時の口頭による多くの説明項目や詳細な説明内容を義務化することは、説明の長時間化や複雑化を招くおそれがあると考えます。また、場合によっては、利用者が必要としない内容の説明をすることになることも考えられます。</p> <p>このようなことから、利用者利便を却って損なってしまうようなことも考えられますので、今後のガイドラインの改正や苦情・相談の分析等にあたっては、利用者利便の観点から以下の点に重点を置くことが重要と考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○説明項目が増え、説明時間が長時間化することにより、利用者の負担が却って増大していないか（また、対応窓口が混雑化することも想定されるところ、他の利用者の待ち時間が増加するなど、新たな苦情相談につながらないか） ○説明項目が増え、内容が複雑化すると、利用者が却って混乱することになっていないか。 <p style="text-align: center;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p>	<p>本ガイドラインは、電気通信事業法等の規定の内容を解説するとともに、これらの規定に関連して、電気通信事業者等が基本的に遵守すべき事項及び自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について解説したものです。</p> <p>なお、契約時の口頭による説明に関しては、条件を満たした場合は、適合性原則を踏まえた上で、省略することが適切な場合もあると考えられます（第2章第4節(4)）。</p> <p>また、ガイドラインの序章にも記載しており、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宜適切に見直しを行っていく予定です。</p> <p>いずれにしましても、引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、制度の実効性を確保し、消費者保護の充実に図ってまいります。</p>	無
	<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」（以下、本ガイドライン）改訂におきまして、過去においてははっきりと読み取れなかった部分を含め、より明確な指針を提示いただき、検討された関係者のご尽力に感謝を申し上げます。</p>	<p>概ね改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、今回の改定内容に関しては、ICT サービス安心・安全研究会消費者保護ルール実施</p>	無

	<p>当協会としましても、FTTH サービス、分離型 ISP サービスなどにおいて、業界団体として適切な勧誘や説明、手続きを通じて苦情削減に取り組んでいく所存です。</p> <p>代理店における電話勧誘販売での苦情対策については構造的な課題も多いことから、個々の事業者の対策だけでなく、業界全体として関連業界団体やNTT東西殿とも連携して取り組むことも検討してまいります。</p> <p>ただ、消費者に対する過剰な説明は、説明時間や書面の増大を招き、消費者の利便性、および事業者の負担という点でも問題があることから、丁寧で必要十分かつ簡潔な説明により双方の利益のバランスをとることも重要と考えます。</p> <p>なお、説明義務の対象範囲が詳細になることでシステム開発が必要となる事項については、実際の運用開始までに半年ないし1年間程度の猶予期間を設けることを検討いただきたいと思います。</p> <p>本ガイドラインに記載されている内容の可否基準について、事業者が容易に判断できるよう、より具体的で詳細な【事例集】が別途ありますと大変参考になります。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>状況のモニタリング定期会合がH29年6月に取りまとめた「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」において、“継続的な実施及び調査対象外事業者による実施等の観点から、本ガイドラインにおいて、基本的に実施が適切である事項等として、明記することが適当”とされた事項を中心に追記する内容となっており、消費者保護の観点からも、特段の事情がない限り、早急に対応いただくものと考えます。</p> <p>本ガイドラインに記載されている内容の可否基準について、具体的で詳細な【事例集】の形で行政が示すことについては、サービス内容や契約形態等により多種多様なケースが考えられる中で、画一的な判断基準にしばられてしまう可能性があり、場合によっては、却って消費者の利便性の低下につながりかねないと考えられますが、今後の参考の御意見として承ります。</p>	
<p>序章 はじめに</p>			
<p>第1節 本ガイドラインの目的</p>	<p>今般、本ガイドラインにおきまして「必要である」「必要がある」「しなければならない」、「義務が課されている」、「求められる」、「不適切」「適切である」などの定義がされたことにより、事例において一層明確化され、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>ただし、表に記載されている「改善を要すると判断される可能性が高い」と「可能性がある」の違いについては、(苦情相談の状況、総務省の検討会等での指摘等及びその他の諸事情も踏まえ判断されるものである)と説明されていますが、判断されるにあたり、透明性の観点から、可能な限り具体的に、かつ定量的ならびに定性的にその判断基準を明確にいただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>提供されるサービス内容や契約形態等により多種多様なケースが考えられる中で、適合しなかった場合の考え方を具体化、定量化、定性化することは、画一的な判断基準にしばられてしまう可能性があり、場合によっては却って消費者の利便性の低下につながりかねないと考えられます。よって、ケースに応じて適宜適切な判断を行うことが適当と考えます。</p>	<p>無</p>

<p>第1節 本ガイドラインの目的</p>	<p>消費者が安心して、電気通信サービスを利用できるようにすることとともに利用者の保護の充実を図るに、「消費者が被害被った時の迅速な被害救済」を加えるべき。</p> <p>【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>本ガイドラインは、電気通信事業法等の規定の内容を解説するとともに、これらの規定に関連して、電気通信事業者等が基本的に遵守すべき事項及び自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について解説したものであり、消費者の被害救済についてまで規定しているものではありませんが、今後の政策上の参考の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>第1節 本ガイドラインの目的 表中「表現」</p>	<p>「求められる」は「必要である」あるいは「すべきである」とすべき。</p> <p>【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>事業者等が適合しなかった場合、「電気通信事業法及び関係法令への違反と判断される可能性が高い」と考えられる事項に関する表現を「必要である」「しなければならない」等記載しており、「直ちに電気通信事業法及び関係法令への違反とは判断されないが、改善を要すると判断される可能性が高い」と考えられる事項に関する表現を「求められる」と記載しております。</p>	<p>無</p>
<p>第1節 本ガイドラインの目的 (2) 媒介等業務受託者（代理店）</p>	<p>①媒介 ②取次ぎ ③代理 ④業務の委託</p> <p>上記の業務と役割について、消費者に明確に理解できるような説明が必要。 電話勧誘や、訪問販売によって契約した場合、消費者は、契約した事業者が誰であるか理解できず、解約の申し出ができないことがある。</p> <p>【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>参考の御意見として、承ります。 なお、本ガイドラインの第2章第2節(2)及び(4)に記載の通り、媒介等受託者が媒介等を行う場合には、基本的説明事項として、当該媒介等業務受託者の氏名又は名称及び連絡先を、説明することが必要とされています。</p>	<p>無</p>
<p>第2章 契約前の説明義務(法第26条)関係</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」の改定は、昨年5月の改正法施行、およびその後に行われた消費者保護ルールのモニタリング調査等を踏まえ、お客さまに契約内容等を適確にご理解いただくためのものであり、弊社グループにおいても、適切に対応してまいりたいと考えております。 一方、弊社グループでは現在約530万世帯のご契約者にサービスを</p>	<p>今回の改定内容に関しては、ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合がH29年6月に取りまとめた「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」において、“継続的な実施及び調査対象外事業者による</p>	<p>無</p>

	<p>提供しており、改正内容に対応していくためにはシステム改修の他、社員等への教育とその体制の構築等のために一定の期間を要すると考えております。</p> <p>このため、ガイドライン対応については一定の期間を要することについて、ご理解を賜るようお願いします。</p> <p>契約内容に対するお客さまのご理解を深めるための丁寧な説明が、簡潔な説明を求めるとお客さまには煩わしいと感じられる等の事例もあることを踏まえ、ガイドラインの運用については事業者および事業者団体による自主的な対応を尊重していただきたく思います。また、こうしたお客さまの声等も踏まえていただき、場合によっては運用の緩和も含め、見直しも適宜行っていただけるよう要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>実施等の観点から、本ガイドラインにおいて、基本的に実施が適切である事項等として、明記することが適当」とされた事項を中心に追記する内容となっており、消費者保護の観点からも、特段の事情がない限り、早急に対応いただくものと考えます。</p> <p>なお、契約時の口頭による説明に関しては、条件を満たした場合は、適合性原則を踏まえた上で、省略することが適切な場合もあると考えられます(第2章第4節(4))。</p> <p>また、本ガイドラインの序章にも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宜適切に見直しを行っていく予定です。</p>	
<p>第1節 対象範囲 (4) 説明義務が適用されない契約 ① 法人契約</p>	<p>「小規模な個人事業主」は「原則として一般消費者と同様に扱う。」については、評価できる。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>第1節 対象範囲 (5) いわゆるオプションについて</p>	<p>オプションの加入意思の確認を「当然に求められる」と明記した点は評価する。</p> <p>不要なオプション契約であることを理解しないまま、割引を受ける目的のためだけに契約し、窓口担当者からは「すぐ解約すれば良いですから」との説明を受けて契約に至るといった事例が少なくなく、問題が抜本的に解決しているものではない。</p> <p>無料期間終了の事前通知を受けても意味が理解できない高齢者はいることから、適合性原則(第2章第4節)との関係で、割引ができることを強調してオプションを勧誘することが不適切であることを明記すべきである。</p> <p>また、高齢者、若年者を中心に、オプションサービスの契約者が電気通信事業者と異なる場合があることを理解できないことも少なくないことから、電気通信事業者が他社の運営するオプションを勧誘する場合には、解約の具体的方法(解約の意思表示の相手方、手順)を案内する書面を交付する等の工夫を行うよう求めるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人 2件】</p>	<p>概ね改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、電気通信事業者が締結し又は媒介等するオプションのサービスは、説明義務の対象とまではありませんが、書面交付義務においては、契約解除・契約変更の条件等及び電気通信役務の本体部分と契約解除・契約変更の連絡先及び方法が異なる場合はその連絡先及び方法等を記載する必要があります。</p>	<p>無</p>

<p>第1節 対象範囲 (5) いわゆるオプションについて</p>	<p>不要なオプション契約であるにもかかわらず、割引を受けるためとして、どのような内容かも分からないまま加入させられている実態が少なくない。</p> <p>このようなオプションサービスの無料期間後の更新を防止するために、適切なタイミングでの事前通知を行うことを明記したことは賛成である。</p> <p>しかし、事前通知を徹底しても、一定数は、解約をし忘れたり、手続が分からずに断念したりすることも考えられるのであり、問題の根本的な解決ではない。</p> <p>そもそも、不要なサービスについて、割引サービスを強調して、契約をさせる勧誘自体、問題であり、不適切な勧誘として規制すべきである。</p> <p>実際、割引ができると勧誘している時点では、サービスの紹介がないまま、契約手続や乗換手続に関する説明や手続が進められた後、突如オプションサービスの加入が条件など後出し的に説明される例や、「すぐ解約すれば良い」などとあたかも負担がないように勧誘する例もある。このような勧誘は、消費者の合理的な選択権を実質的に奪うものにほかならないのであり、端的に勧誘について規制を強化すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>概ね改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>第2章第1節(5)②の記載の通り、オプションサービスについては、説明義務の対象とまではは少なくとも、利用者から加入するという有効な意思表示があった場合に限り加入したこととすべきことが、当然に求められると考えます。また、改定後ガイドラインに基づき総支払額と内訳の表示が行われれば、どのオプションに加入するかがより明確になる効果も期待できると考えております。</p> <p>いずれにしましても、引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、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。</p>	<p>無</p>
<p>第1節 対象範囲 (5) いわゆるオプションについて ①説明義務との関係について</p>	<p>「説明義務」からは除外、としているが、P16「不適切な事例」にあるような勧誘行為はありうると考える。したがって、オプションについても説明義務を課すべき。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>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> <p>しかしながら、第2章第1節(5)②の記載の通り、説明義務の対象とまではは少なくとも、利用者から加入するという有効な意思表示があった場合に限り加入したこととすべきことが、当然に求められると考えます。</p>	<p>無</p>
<p>第1節 対象範囲 (5) いわゆるオプションについて ②加入意思の確認について</p>	<p>第2段落の※1「適切なタイミングで利用者が受領するであろう契約書面」とは、事業者が法第26条の2に基づき契約成立後に契約者に交付する契約書面を指すという理解で正しいでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社インターネットイニシアティブ】</p>	<p>御理解の通りです。電気通信事業法第26条の2に基づき交付する書面を指します。</p>	<p>無</p>
<p>第1節 対象範囲 (5) いわゆるオプションについて</p>	<p>賛成です。説明義務の対象となっていないからこそ、利用者から加入するという明確な意思表示があった場合に加入したこととすべきです。加入当初の無料期間が設定されている場合には、継続加入意思の</p>	<p>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>引き続き、消費者保護ルール実施状況のモ</p>	<p>無</p>

<p>②加入意思の確認について</p>	<p>確認のため無料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積極的に行うことを希望します。交付書面に無料期間の記載があったとしても、時間が経過すれば終了時期を失念してしまうことは考えられます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>ニタリング等の取組を通して、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。</p>	
<p>第1節 対象範囲 (5) いわゆるオプションについて ②加入意思の確認について</p>	<p>本年2月公表の「中間報告」では、MNO サービス向けの改善・検討事項であった「オプションサービスの無料期間終了前の事前通知」が、全事業者が対象となる「説明義務 対象範囲」に追記されています。</p> <p>MNO サービス向けの改善・検討事項が今回特にサービスを限定せずに本ガイドライン改訂案に記載された背景についてご教示いただければ幸いです。</p> <p>オプションの無料期間の終了の事前通知については、ISP 事業者には中小事業者が多く多種多様なオプションがあるため、消費者の意図しない執拗なオプション勧誘契約を除き、事業者の負担とならない範囲での適用となるようご配慮をお願い致します。</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>	<p>御指摘の「オプションサービスの無料期間終了前の事前通知」については、「平成 28 年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」において、制度面における対応が適当な事項とされており（P8）、同評価・総括の注意書きにて記載のとおり、ガイドラインで明記することが適当な事項について、MNO、FTTHのいずれの部分に記載しているかを問わず、こうした事項は、基本的には、サービス種類を問わず共通して対応がなされることが適切なものと考えられます。このため、特にサービスを限定することなく、基本的にすべてのサービスにおいて事前通知を行うことが適切であると考えられます。また、消費者保護の観点からも、特段の事情がない限り、早急に対応いただくものと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>第2節 基本的説明事項 (1) 電気通信事業者の氏名又は名称（名称等）（第1号） (2) 媒介等業務受託者の氏名又は名称（第2号）</p>	<p>電話勧誘により代理店（媒介等業務受託者）がFTTHサービスの勧誘をする場合、被勧誘者が現在利用しているサービス名について「〇〇のサービスの料金が安くなる」としか告げずに、代理店名はおろか、契約当事者となる電気通信事業者の事業者名を全く名乗らないケースが少なくない。そこで、【不適切な事例】に、「全く新しい契約となり、契約当事者が変更されること」について全く説明をしないことを加えるべきである。</p> <p>また、第2章第3節において、「被勧誘者が現在契約している業者との契約が終了して、新しい契約を新しい事業者と締結することとなる旨」、「新しく契約を行う事業者名及び代理店名」を冒頭で明確に説明することを求めるよう明記すべきである。</p> <p style="text-align: center;">【個人 2件】</p>	<p>電気通信事業者及び媒介等業務受託者の氏名又は名称は、基本的説明事項として当然に説明をしないといけないとして既に記載されているところです。御指摘の「全く新しい契約となり、契約当事者が変更されること」について全く説明をしないこと」は、具体的事例に応じて適切に対処する必要があるものと考えます。</p> <p>いずれにしても、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わかりやすい情報提供がなされるよう、引き続き、消費者保護ルール実施状況についてモニタリングを行っていくことが適当と考えるところ、御指摘はそうした今後の取組に当たっての参考とさせ</p>	<p>無</p>

		ていただきます。	
第2節 基本的説明事項 (3)電気通信事業者の連絡先 (第3号)	連絡先が「電話、電子メール、ウェブページ」に加え郵便等の連絡手段を明記したことは評価できる。高齢者等は電子メール、ウェブページは使えないことが多く、電話は何度かけてもつながらない、どうしたらよいかという苦情は多い。 【一般財団法人日本消費者協会】	改定案に対する賛同の御意見として承ります。	無
あ第2節 基本的説明事項 (5)電気通信役務の内容 ⑥青少年有害情報フィルタリングサービス	第2段落に追加された内容は、青少年インターネット環境整備法第17条第1項についての具体的な実施方法について記述したものであり、同17条第1項を超える内容を要請するものではないという理解で正しいでしょうか。 【株式会社インターネットイニシアティブ】	御理解の通りです。青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律(平成20年法律第79号)第17条第1項において規定される、携帯電話インターネット接続役務提供事業者の青少年有害情報フィルタリングサービスの提供義務の実施にあたって、具体的な方法を記述したものです。	無
第2節 基本説明事項 (10)契約解除・契約変更の条件等	賛成です。期間拘束・自動更新付きの契約について、メリット・デメリットをご説明いただくことが大切と思います。まずは期間拘束や自動更新がないプランを紹介いただき、そのうえで期間拘束等の条件付きプランを紹介いただければ差異がよくわかると思います。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	改定案に対する賛同の御意見として承ります。 提供条件が期間拘束・自動更新付きとなっている趣旨について、一般消費者の理解を形成するため、紹介することが求められます。	無
第2節 基本説明事項 (10)契約解除・契約変更の条件等	2年縛りの料金プランが存在することを前提として、期間拘束のない料金プランや自動更新のない料金プランが存在すればこれを紹介することで足りるような記載となっている。 携帯電話料金が支払えなくて解約をせざるを得ない場合に解約料が支払えず解約ができないといった2年縛りそのものの問題点について改善が期待できない。 2年縛り契約そのものの問題点について、再考すべきである。 【個人 2件】	今後の参考の御意見として承ります。 なお、期間拘束のない料金プラン及び自動更新のない料金プランを紹介する際は、期間拘束・自動更新付きの趣旨(毎回の支払額が廉価である代わりにそうした条件が付される旨)についての一般消費者の理解を形成させることが望ましいと考えます。 “2年縛り契約そのものの問題点”については、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・自動更新のあり方について提言しているところです。引き続き、フォローアップ等に取り組んでまいります。	無

<p>第2節 基本説明事項 (11) 初期契約解除に関する事項 ② 契約初期の解約に伴い生じ得る不利益に関する説明</p>	<p>賛成です。光卸回線サービスの転用では、電話番号を含めて契約内容がほぼ変わらずに契約先業者を乗り換えることができるが、転用は一度だけであること、転用後にさらに別業者に乗り換える際には、電話番号が変わってしまうこと、転用元に戻るなら新規契約を交わす必要があるということは、消費者に理解し難いことです。簡単に移れたので、簡単に戻れると思うのもやむなしではないでしょうか。転用前に戻るためには多額の費用が必要であり、事業者と消費者のどちらが負担すべきかで争いになっています。せめて初期契約解除が可能な期間中には転用を行わないことが望ましい旨、記載いただきたい。</p> <p>また、移動通信サービスの初期契約解除は通信サービスのみに適用され、端末には適用されないことも、きちんと説明いただきたい。とりわけ、MVNOのデータ通信専用サービスについては、解除理由が通信状態の不满によるならば、端末（モバイルルーター）を含めて解除をしていただきたい。また、現在、初期契約解除の対象になっていないMVNOの携帯電話サービスについても、通信状態の不满をもとに解除を希望するケースがあるので、適用対象への追加を検討していただきたい。通信品質は使ってみなければわからず、現状では使い勝手の良いお試しプランは多くありません。</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>概ね改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、移動通信サービスについて初期契約解除の際に端末の解除も必要な場合がある等のご指摘について、事業者から確認措置の申請がされない場合に、端末まで解除対象の射程に入れることは、法律上の限界があると考えますが、今後の参考として承ります。</p> <p>また、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、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>
<p>第2節 基本説明事項 (11) 初期契約解除に関する事項</p>	<p>初期契約解除制度は、特商法等のクーリング・オフと異なり一定の費用負担を求められるケースがあるが、クーリング・オフと同様に費用がかからないと消費者が誤解している可能性がある。</p> <p>契約初期の解約に伴い生じうる不利益として「費用がかかる」といった説明をすべきとしたことは評価。ただし、不利益が発生する可能性や場合のほか、費用の見込額についても明確に伝えるべきことを明記すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人 2件】</p>	<p>FTTHサービスでは、工事前であれば無償キャンセルを受け付けていることが通常である等、個別のケースにより柔軟な対応を行っている事例もあるため、初期契約解除制度の説明に当たっては、初期契約解除が可能である旨、初期契約解除が可能である期間及び更に詳細は契約書面に記載されている旨の説明を最低限必要としているところです。</p> <p>一方で、契約書面においては、初期契約解除時に利用者が支払うべき具体的額の算定方法について記載する義務が課せられていません。</p> <p>特に、「転用」については、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」中間取りまとめにおいても、“「転用」が光卸サービスにおける各社共通の仕組みであることから、業界</p>	<p>無</p>

		全体として、利用者への説明の在り方を検討するなど取組を勧めるべき”と提言されており、引き続き、業界全体としての取組に期待するとともに、総務省としても、消費者保護ルール実施状況のモニタリングを行ってまいります。	
第2節 基本説明事項 (14) 他業種との一体的な販売がされるとき説明事項の取扱い	また、から始まる節。「そうした旨についても平均的な消費者の理解が形成されるよう対応することが望ましい」とあるが、電力やガスの自由化に伴い、電気通信事業者の参入が顕著であることから、「望ましい」ではなく契約解除の方法についての十分な説明を義務付けるべきである。 【一般財団法人日本消費者協会】	本ガイドラインは、電気通信事業法等の規定の内容を解説するものであり、御意見のとおり、提供する電気通信役務に関係しない他業種の契約解除の方法について、本ガイドラインにて直接説明を義務付けることは困難であると考えます。	無
第3節 説明方法	契約前の説明義務については消費者保護の取り組み上、真摯に取り組んでいくべき内容と考えます。 その一方で、契約時の各種項目について、一律で口頭による詳細な説明を義務化することは、店頭等営業現場での対応の長時間化や複雑化を招き、利用者の理解不足に繋がる可能性も否定できません。先般の「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合 第3回」においても、一部の構成員から、「契約時に更新や解約等契約時以外に生じる細かな条件についても説明し、利用者に正確な理解を求めるのは限界」と指摘もなされたところです。 したがって、本ガイドライン案にもある通り、書面を読んで不明点がある場合は口頭による説明を行う旨を伝えたいと説明書面を前に示すことで口頭での説明を省略することや、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しては、ニーズに応じて説明事項を取捨選択して頂くこと等、説明書面の工夫や説明事項に濃淡をつけることによる店頭での説明時間の短縮や利用者の理解向上に資する取り組みを業界全体として整備・推進していくことが重要と考えます。 例えば、契約前に「契約期間のないプラン」や「解約時に生じる費用」等を理解してご契約頂くことは重要と考えますが、全て詳細に口頭による説明まで必要かといった点等は、利用者の知識・経験やニーズ等を踏まえ、検討の余地があるものと考えます 総務省殿におかれましては、利用者のニーズ等も考慮し、負担軽減や理解度向上のため、これらの取組に対してご支援頂きたいと思っております。 【ソフトバンク株式会社】	口頭説明の省略を望む利用者に対する説明については、第2章第4節(4)に記載しており、概ね、改定案に対する賛同の御意見として承ります。 なお、口頭説明省略を可能とする説明事項については、苦情相談の状況を踏まえて判断することが適当とされています。特に例示の「契約期間のないプラン」や「解約時に生じる費用」の説明状況については、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」の実地調査の主な結果において、特に実施の状況が全体的に悪いと判明した事項であり、また苦情等分析の結果でも解約条件に関することが主な発生要因等の1つとなっていることから、履行の徹底が必要とされているため、慎重な検討が望ましいと考えます。	無

第3節等	<p>今回の改正でも、説明方法について、平均的な消費者が前提にされている。</p> <p>しかし、適合性原則や説明義務は、個々の消費者ごとに即して判断されるべきものである。</p> <p>そのため、事前に用意する資料としては、いわゆる平均的な消費者を前提にせざるを得ないであろうが、説明の中で平均的な消費者に劣っていると判明した場合には、当該消費者が理解できるように説明をするべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>説明方法の妥当性は、提供されるサービスの内容や利用者等様々なケースがあることから、適合性の原則に照らして、個別具体的な事情に応じて判断される必要があると考えます。</p> <p>特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明については、第2章第4節(3)に記載の通り、利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが求められます。</p>	無
第3節 説明方法 (1) 共通事項	<p>賛成です。消費者からは「そんな説明は聞いていない」という苦情が多く寄せられます。</p> <p>背景には「説明する」ということについて消費者と事業者との間の理解に大きな溝があるからかと思われます。「説明」についての「その事項について当該消費者の理解が形成されたという状態におくこと」としながらも「平均的な消費者が理解することができる程度に」としている考え方では、事業者にとっても説明方法の判断に迷うところと思われ、また適合性の原則への配慮に欠けています。文中の1.2.4によって説明方法について、適合性の原則に配慮されたより具体的な考え方が示されたことは重要で、苦情の減少が期待されるとされます。</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>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、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。</p>	無
第3節 説明方法 (1) 共通事項	<p>「平均的な消費者が理解することができる程度に理解しやすい内容及び方法」とあるが、高齢者等には別途方法を取り、適合性の原則が適用されるようにすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>御指摘の部分は、適合性原則の考え方を妨げる趣旨ではありません。</p> <p>説明方法の妥当性は、提供されるサービスの内容や利用者等様々なケースがあることから、適合性の原則に照らして、個別具体的な事情に応じて判断される必要があると考えます。</p> <p>特に配慮が必要と考えられる利用者として、高齢者を例示するとともに、第2章第4節(3)に記載の通り、利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが求められます。</p>	無
第3節 説明方法 (1) 共通事項	<p>電気通信役務の提供に関する契約は、生活上欠くことができないライフラインに係るものであり、契約者の中には、しくみの理解が困難で</p>	<p>説明方法の妥当性は、提供されるサービスの内容や利用者等様々なケースがあることか</p>	無

	<p>ある高齢者や、目先の利益のみに引きずられがちな経験の浅い若年者等、平均的な消費者以外の者が多数契約することが当然想定される。したがって、説明義務の内容及び方法を「平均的な理解力を有する消費者」とすることは、説明義務として緩やかに過ぎ、消費者保護に欠けると言わざるを得ない。事業者の負担を考慮しつつも、説明の内容及び方法は、「理解力において平均的な消費者にやや欠ける者であっても理解できる」ものにすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>ら、適合性の原則に照らして、個別具体的な事情に応じて判断される必要があると考えます。</p> <p>特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明については、第2章第4節(3)に記載の通り、利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが求められます。</p>	
<p>第3節 説明方法 (2)原則的な説明方法 ①集中化・一括化の原則</p>	<p>賛成です。一契約においても数々の名目の費用がありますし、通信機器をプレゼントされたため、回線契約については認識していないケースもあります。また、期間拘束がついている契約が多いため、解約時の費用について十分に説明する必要があります。毎月定期的に支払う料金と、解約時に請求される諸費用の見込みがわかりやすく示される説明書面を求めます。</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>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、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。</p>	無
<p>第3節 説明方法 (2)原則的な説明方法 ③ 口頭説明の原則</p>	<p>口頭説明の省略については、利用者の負担を軽減する観点から一層検討を進めていくべきものであり、事業者にとっても積極的に活用していくべきものと考えます。この点、事業者の活用促進を図る観点から、総務省殿におかれましても、引き続き関係協会・事業者等からのヒアリングを実施するなどして、良好な事例の共有を図っていくことが重要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 ケイ・オプティコム】</p>	<p>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、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。</p>	無
<p>第3節 説明方法 (3)代替的な説明方法 ⑤電話による方法</p>	<p>賛成です。契約は署名押印が必須と思っている消費者は多くいます。資料請求に応じただけのつもりが契約締結まで完了していたという苦情を多く受けます。電話（口頭）での申込みや承諾が、契約成立となる旨を十分に説明いただきたい。</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>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、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。</p>	無
<p>第4節 適合性の原則 (3)特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明</p>	<p>【不適切な例】に挙げられている事例は、相談現場で多く扱う事例である。このような勧誘行為を行う事業者は厳しく取り締まるべき。また、高齢者に長時間の説明は、かえって理解を難しくしてしまうことがある。特段の配慮を求める。</p> <p style="text-align: right;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>概ね改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>いずれにしましても、引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、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。</p>	無

<p>第4節 適合性の原則 (3)特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明 ⑨未成年に対する説明</p>	<p>未成年に説明する場合、親権者と同席することを求める。 【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>第4節 適合性の原則 (4)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>	<p>複雑かつ多岐にわたる説明を要することから、手続きが長引くことを嫌って、説明を理解していないにもかかわらず、そのことを秘して「口頭説明を要しない」と述べる者が存在する可能性についても配慮が必要であり、そのことを注意的に明記すべきである。 【個人 2件】</p>	<p>参考の御意見として承ります。 なお、第2章第3節(1)に記載のとおり、説明方法の留意点として「説明不要である旨の意思表示がされるよう電気通信事業者等が誘導することは、不適切である」と考えます。 また、第2章第4節(4)に記載の通り、口頭説明省略を可能とする説明事項については、苦情相談の状況も踏まえて判断することが適切であるとしています。</p>	<p>無</p>
<p>第5節 変更・更新時の説明 (2)自動更新をしようとする場合（自動更新の事前通知）</p>	<p>「利用者からの更新しない旨の申し出がない限り」自動的に契約が更新されることについては、反対である。更新するか否かを問い合わせるべきである。 【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。 なお、第2章第1節(10)に記載の通り、一定期間後に自動更新が予定されている場合の契約については、事前に申し出ない限り契約が更新され新たな拘束期間が始める旨の説明が必要とされていること、また、実際の自動更新時には事前に通知することが必要とされているところです。</p>	<p>無</p>
<p>第6節 電気通信事業者等の禁止行為関係 (3)違反した場合の取扱い</p>	<p>「行政的規律であるから、説明を履行しなかった場合、個別の契約の有効性について直接に定めるものではない。」とあるが、説明を受けなかった消費者が誤認して契約をしてしまった場合、取消しできるのではないか。 【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>本ガイドラインは、行政的規律である電気通信事業法等の内容や遵守すべき事項を解説するものであり、民事的規律で判断されるべき個別の契約の有効性まで論じるものではありません(初期契約解除を除く)。</p>	<p>無</p>
<p>第7節 契約後（利用中）の情報提供</p>	<p>・第1段落冒頭に「複雑な契約内容について説明義務による情報提供を補う観点」とありますが、具体的にどのような契約を「複雑な契約内容」と判断し請求額の確定後の通知をするべきなのか、対象となる契約の範囲や事例をガイドライン中に示していただきたくお願い致します。 ・「請求額が確定した時に利用者に電子メールで通知を行う」以外の方法でも本節の趣旨は実現できると考えられます。例えば、以下の趣旨の追記など、代替的な手法を取り得ることを記載願いたいと考えま</p>	<p>本節は、ICT サービス安心・安全研究会消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合がH29年6月に取りまとめた「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」において、「継続的な実施及び調査対象外事業者による実施等の観点から、本ガイドラインにおいて、基本的に実施が適切である事項等として、明記することが適当」とさ</p>	<p>有</p>

	<p>す。</p> <p>「ただし、請求額が随時確認できる仕組みを契約前の説明において行っている場合で、契約者が容易に請求額を確認できる場合は除く。」</p> <p style="text-align: center;">【株式会社インターネットイニシアティブ】</p>	<p>れた、「料金の請求情報に関する通知」の対応について記載したのですが、御指摘の書き出し部分は、契約後(利用中)の情報提供の実施が重要であると考えられる観点を記載したものに過ぎず、具体的に対象となる契約やサービスを限定するものではありません。よって、説明義務の対象となるすべての電気通信サービス及び契約が対象となるものであり、不明確な表現と考えられますので、修正いたします。</p> <p>また、手法については、上記の評価・総括において、「電子メールでの連絡が不可能である場合には、少なくとも、書面により通知を受けるという選択肢について、契約時の説明その他の機会を捉えて利用者に周知することが適当」とされているところ、消費者にわかりやすい形で情報提供されるという観点を踏まえ適切な対応を行っていただくことが必要と考えます。</p>	
第7節 契約後(利用中)の情報提供	<p>継続的な情報提供方法として、電子メール又はSMSを例示しているが、高齢者の中はいずれも使いこなせない者も少なくない。</p> <p>「電子メールの連絡が不可能な場合」とすると、電子メールを使いこなせない高齢者はこれに含まれないことになりかねない。</p> <p>MNOにおいて紙媒体での通知書面の発行を有料化する動きがある中で、電子メールを利用する習慣のない者に不利益を課すべきではない。適合性の原則に照らして、契約者の属性によっては代替的な選択肢に費用がかからないようにする等の工夫を推奨すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人 2件】</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p> <p>なお、ガイドラインの序章にも記載しており、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宜適切に見直しを行っていく予定です。</p>	無
第3章 書面交付義務(法第26条の2)関係			
第2節 (7)複雑な割引の仕組みについての図示(第2項第1号)	<p>「図示しなければならない」としたことは、評価する。</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p>	無
第3節 (3)契約書面の例	<p>■初期契約解除制度の案内</p> <p>4「誤認してこれによって8日間を経過するまでに契約を解除をしなかった場合、<u>本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約</u></p>	<p>一点目(4)については、第3章第2節(8)③の不実告知後の取扱い(事業者等が初期契約解除に関する事項について不実の内容を告げたことにより、利用者が誤認し、初期契約解除を</p>	有

	<p>を解除することができます。」下線の意味が理解できない。わかりやすい説明がほしい。</p> <p>5【本件についてのお問い合わせ先・書面を送付して頂ける宛先】（～頂ける宛先）の表現はいかがか。「書面の送付先」でよい。 【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>行わなかった場合には、事業者は「不実告知後通知」を新たに交付すること。また、利用者は当該「不実告知後書面」の受領後8日間は、通常の初期契約解除と同様に契約解除することができること。）についての記載ぶりを例示したのですが、御指摘を踏まえて、より分かりやすい表現に修正いたします。</p> <p>二点目(5)については、第3章第2節(8)④契約解除を求める書面の送付の宛先等についての記載ぶりを例示したのですが、御指摘を踏まえて、より分かりやすい表現に修正します。</p> <p>なお、契約書面の例は、一覧性の確保が求められる基本的遵守事項を中心に、書面の例を示したものに過ぎず、ケースに応じて適宜適切に契約書面に記載されることが求められます。</p>	
第4章 初期契約解除制度(法第26条の3)関係			
<p>第7節 確認措置 (3)利用者からの申出</p>	<p>従前のガイドラインから特段の変更がない。</p> <p>確認措置が適用されるか否かについては、契約前の説明と契約書面への記載が義務づけられている等との記載があるが、書面不備や書面不交付の場合にはそもそも参照ができない。</p> <p>問題となった株式会社NTTドコモの対応のように、「確認措置」という単語を明確に述べなければ確認措置を利用できないという運用が行われないように、電波状況が悪い等の利用者からの苦情を受けた場合には電気通信事業者から確認措置の存在を改めて説明させ、利用者からの申出意思を確認すべきと明記すべきである。</p> <p>【個人 2件】</p>	<p>第2章第2節(12)及び第3章第2節(9)に記載するとおり、確認措置が適用される場合は、事業者は、申請方法や申出の期間等を含め、契約前に説明するとともに契約書面に記載し交付する必要があります。</p> <p>なお、引き続き、確認措置の実施状況については、モニタリングを行っていくことが適当と考えます。</p>	無
<p>第7節 確認措置 (3)利用者からの申出</p>	<p>「確認措置」という単語を明確に述べなければ確認措置を利用できないという運用が行われないよう、電波状況が悪い等の利用者からの苦情を受けた場合には電気通信事業者から確認措置について情報提供を行い、利用者からの申出意思を確認するよう明記すべきである。</p> <p>【個人】</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p> <p>引き続き、確認措置の実施状況については、モニタリングを行っていくことが適当と考えます。</p>	無
<p>第5節 情報通信の技術を利用する方法（電子受付方法）</p>	<p>この項については評価できる。</p> <p>【一般財団法人日本消費者協会】</p>	<p>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p>	無

(1) 利用者の明示的な承諾の取得			
第8節 一体的販売における留意点 (1) 基本的な考え方	セット販売の場合初期契約解除の対象がどの役務なのか、を明示すること。 消費者は一体契約であれば1通の契約解除書面で全ての契約が解除されると認識するおそれがある。 【一般財団法人日本消費者協会】	今後の参考の御意見として承ります。 なお、第3章第2節(8)⑦に記載の通り、セット販売等で初期契約解除対象役務の解除に伴い対象外役務等契約が自動的に解除されない場合は、当該契約の解除方法について記載することが適当です。	無
第9節 事業者を乗り換える際の留意点	商品選択は消費者の自由である。事業者を乗り換えることによって消費者が不利益を被らないことを求める。 【一般財団法人日本消費者協会】	概ね改定案に対する賛同の御意見として承ります。 引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、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
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	窓口の開設は必須であるが、自動音声での操作が10回以上にも及び諦めてしまう消費者の苦情は多い。電話のみでなく書面(葉書)での申し出もできるように住所や担当宛先の記載もすることを加えるべき。 最後の3行の「なお」以下は不要ではないか。 【一般財団法人日本消費者協会】	今後の参考の御意見として承ります。 なお、ガイドラインの序章にも記載しており、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宜適切に見直しを行っていく予定です。	無
第7章 (法第26条の3)関係			
第5節 監督措置 (2) 媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じて改善させる等	「当該検証結果に基づき必要な措置」について、「契約解除、改善までの取引停止等の」等と具体的に明示すべきである。 【個人 2件】	今後の参考の御意見として承ります。 なお、ガイドラインの序章にも記載しており、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宜適切に見直しを行っていく予定です。	無
第5節 監督措置 (2) 媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じて改善させる等	媒介等事業受託者による委託業務が多くの消費者トラブルを惹起させている。消費者保護の観点から指導・監督・改善などは速やかに行うべきである。 【一般財団法人日本消費者協会】	引き続き、消費者保護ルール実施状況のモニタリング等の取組を通して、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
その他			
	<実地調査の方法> 「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を踏まえた実地	御意見をいただいた「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を踏まえた実	無

	<p>調査は、それ自体が初回ということもあり、調査手法等も今後改善する点があると考えます。</p> <p>例えば、今回の調査では、殆どのケースで、最終的な契約行為はせず、説明の途中で離脱したことにより、説明がなされる前に調査が終了していた項目もあったことが想定されます。</p> <p>また、複数の説明ポイントがある項目について(例えば、初期契約解除においては、『対象である旨』、『書面交付より8日間受付』、『詳細は契約書面に記載』の3つ全ての説明が必要)、その全てあるいは一部の説明が出来ていない等、実施の程度や評価基準も明らかではないことから、今後の改善検討に必要な情報として実施の程度や評価基準を示して頂きたいと考えます。</p> <p>加えて、調査手法が確立していない段階であることから、調査結果の定量的な数字のみをもって事業者における説明状況の評価を行うことは現場の実態を正確かつ適切に表しているとはいえず、公平な評価となっていない可能性があり、公表された数字が独り歩きすることにより消費者の不安や誤解を招く可能性も懸念されます。</p> <p>したがって、今後の実地調査における調査手法の検討に当たっては、事業者や販売店と連携し販売現場の意見聴取等も実施の上、店頭における説明の効率化や利用者利便の向上に資する調査となるよう、適宜見直しを図って頂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>地調査の調査手法等については、次期調査実施の際の参考として承ります。</p>	
	<p>月々サポートについて、国内メーカー(資本率の70%以上が日本企業、日本人の場合)の端末だけ、適用可能とする事を提案します。</p> <p>国内メーカーの技術力向上と雇用拡大になります。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>参考の御意見として、承ります。</p>	<p>無</p>
	<p>過剰なMNP時のキャッシュバックは全く無くなっていない。</p> <p>特にイベントと称して様々なモールで不定期に行われているものに関しては、全く是正されておらず、端末代一括ゼロプラス商品券キャッシュバックは当たり前の状態。</p> <p>実例としては、2017.07.29-2017.07.30にアリオ鳳で行われたYMobile、SoftBank イベントがそれに当たる。あくまで一例であり日常的に行われている。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>参考の御意見として、承ります。</p>	<p>無</p>