

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング平成29年度調査計画」(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 29 年 10 月

「消費者保護ルールの実施状況のモニタリング平成 29 年度調査計画」(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 29 年 9 月 6 日（水）～ 平成 29 年 9 月 26 日（火）

○ 提出意見総数： 7 件

(1) 個人 1 件

(2) 法人・団体 6 件

受付順	法人・団体意見提出者
1	一般社団法人 電気通信事業者協会
2	公益社団法人 消費者関連専門家会議
3	一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会
4	一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会
5	一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会
6	KDDI 株式会社

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>全般</p> <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」を受け、消費者保護の取り組みを推進してきたところです。今年度のモニタリングにあたりましても、TCA 会員各事業者は、消費者に対してよりよい取組を実施すべく、今回の調査を検証し、適切かつ効果的な対応を行えるよう、真摯に取り組む所存です。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>いまや電気通信サービスは、国民生活において必要不可欠である。新たなサービスの登場やサービスの多様化、複雑化のなか、電気通信事業法に基づき、消費者保護ルール及び利用者保護規律の適正・適法な運用を図るのは当然である。そのために、全国的な事業者を対象とした実地調査、利用者アンケート、ヒアリング等調査により苦情等の傾向分析を実施する本計画案に対して反対意見を申し述べるものではない。</p> <p>むしろ、消費者の利用状況の更なる改善を目指すためには、行政からの指摘を待つだけでなく、事業者自らが利用者の声を聞きプロアクティブに弛まぬ経営改善を行う環境づくりこそ求められる。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人 消費者関連専門家会議】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>消費者保護の徹底は極めて重要で、その為のルール及び実施状況のモニタリングは継続すべきであると考えますが、一方、覆面調査は、機器やコンテンツ等サービスの販売にネガティブな影響をあたえる要素が考えられます。すなわち、覆面調査が行われていることを販売員が知ると、商品・サービスの推奨や紹介が「押し売り」と評価されてしまうのではないかとどうしても自己抑制又は萎縮してしまう結果、お客様に商品を紹介し、販売を促進するショップ等の本来の基本機能や販売店で推奨・紹介される商品・サービスのビジネス機会を阻害する面があります。これにより、利用者たる消費者が知っていれば有益と看做されるものが紹介・説明されずに終わってしまい、消費者の利益を損する可能性も否定できません。したがって、官庁による覆面調査は本来（1ヶ月を超えるような）中長期に継続すべきものではないと思料しますが、計画（案）自体には覆面調査の実施期間が明示されてないように見受けられましたの</p>	<p>実地調査の調査期間は、調査に必要な期間に限るなど、販売現場及び利用者への影響に、引き続き配慮し実施させていただきます。</p>

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>で、確認のため指摘させて頂きます。また、覆面調査方法以外のアンケートなどによる方法で代替、ないしは調査の与えるマイナス面を最小にする配慮も必要であると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会】</p>	
<p>消費者保護ルールの観点から、MNO のキャリアや販売代理店に対して法令遵守の状況や優良事例についての調査を行う事自体に賛同します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づく本件調査計画の趣旨に賛同いたします。電気通信事業の消費者保護においてケータイショップの担う役割は大変重要なものと考えております。当協会は各キャリアと連携し、定期モニタリング会合の指摘内容も含め、より適切でわかりやすい説明を行っていけるよう今後も更なる努力を続けて参る所存です。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p>当社は、「平成 28 年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を受け、これまで以上に消費者目線に立った安心・安全なサービス提供ができるよう努めているところです。</p> <p style="text-align: center;">【KDDI 株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
調査結果等の取扱い	
<p>十分なサンプルが得られぬ特定のケースを捉えてそれが業界全体の傾向であるかのような誤認を与えないよう、調査計画並びに評価に際しては慎重を期すようお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおける調査及びとりまとめに当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p>前回の平成 28 年度調査における FTTH サービスの実地調査では、調査サンプル数が 10 前後にとどまる事業者があったように、サンプルが十分な数とはいえない中で、特定ケースのみを捉えた調査内容として誤認を与えないように、調査結果は様々な角度からの総合的な評価となるよう、慎重にさせていただくようお願いいたします。</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>	

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>経営情報や営業ノウハウ等の機微な情報は、一般公開や会合での公開は避け総務省限りの情報として取り扱っていただき、特定の個社が類推されぬようご配慮いただけますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>本調査により収集した情報の開示範囲については、様々な場合が考えられ、あらかじめ一律に限定することは適当ではないと考えますが、御意見も踏まえ、引き続き情報の取扱いには十分に配慮したいと考えます。</p>
<p>評価基準、実際の調査における評価の理由等も明らかでない事から今後の改善検討に必要な情報としてそれらの詳細を示していただきたいと考えます。例えば①全く説明がなかったのか、②説明があったが理解できなかったのか、③一部は説明があったが不十分だったのか、④説明ツールは何を使用していたか等の説明の実施の程度や手法が分かるような評価項目を設定していただくようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおける調査に当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p>調査の結果、発掘された優良事例の内容をもってその活動が以後の全事業者の活動において一概に実施すべきものと判断されぬようお願いいたします。（事業者毎に規模・システム環境・サービス内容・運用体制等が異なっており全ての事業者で同様に実施出来ない事例もある為）</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおける調査及びとりまとめに当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p>消費者保護ルール及び利用者保護規律の適正・適法な運用を図るためにも、消費者保護ルールの実施状況モニタリングにおいて、特に「優良事例」の発掘にも重点を置くべきと考える。</p> <p>電気通信事業者の消費者保護の取り組みを「優良事例」として評価・公表することが「消費者基本計画」に明記された消費者志向経営への一助にもなる。行政・事業者・消費者のそれぞれが活性化し健全な消費者社会の実現に資する施策としていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人 消費者関連専門家会議】</p>	<p>賛同のご意見として承ります。</p>
<p>平成28年度の実地調査はMNO3社で計299の調査数でしたが、より調査結果についての理解を深められるよう実地調査を行った調査員の属性について、次回は「利用者アンケート」のように開示いただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおける調査及びとりまとめに当たっての参考とさせていただきます。</p>

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>平成28年度の実地調査はMNO3社で計299の調査数でしたが、より調査結果についての理解を深められるよう、その調査対象店舗の選定基準(前回調査においては「一定の条件を考慮しつつ無作為に選定」とありましたが、せめて地域のバランスや店舗の種類(キャリアショップと量販店との比率、ソフトバンクかワイモバイルか等)、訪問の日時等)について、次回は開示をいただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおけるとりまとめに当たっての参考とさせていただきます。</p>
調査手法	
<p>今年度の実地調査における調査手法の検討にあたっては、販売現場等の意見聴取等も実施の上、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ご検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおける調査及びとりまとめに当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p>実地調査については、昨年度が初の試みであったこともあり、調査手法等について改善すべき点があると考えております。</p> <p>例えば、前回の調査では、説明の途中で離脱(いわゆる「寸止め」)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。「寸止め」のタイミングについて、基本的にはサインをする直前まで確認していただきたいが、具体的には事業者毎に「寸止め」して問題のないタイミングについてご提案させていただき、調査実施要領に盛り込んで調査いただきたく考えております。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>御協力の申出に感謝いたします。</p> <p>御意見は、今年度のモニタリングにおける調査に当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p>利用者アンケートの実施においては、より実態に則した調査実現の為直近にご契約された方を対象とする等のご配慮をいただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおける調査に当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p><実地調査></p> <p>販売員が萎縮し、機会損失をうむ可能性があるため、中長期の覆面調査には賛同できかねます。また、前回の調査結果でも覆面調査結果と利用者アンケート結果との間で乖離があり、覆面調査による実態把握には限界もありますので、覆面調査ではない代替案(例えば店員へのアンケートなど)を検討すべきと考えます。</p>	<p>モニタリングの調査においては、販売現場での利用者への最終的な説明・応対状況を確認することが重要であり、今年度も引き続き実地調査を実施させていただきますが、御意見については、今後のモニタリング実施に当たっての参考とさせていただきます。</p>

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会】</p> <p><利用者アンケート> 質問によっては調査結果に正確性を欠く事となります。例えば「初期契約解除の説明をうけたか？」と専門用語で聞けばNO という回答が返ってきやすいが、専門用語を分かりやすく言い直した内容で聞けば回答が変わるかもしれません。このため質問（設問）内容は慎重に検討して頂きたいです。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおける調査に当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p><ヒアリング等調査> 賛同致します。しかしながら MNO キャリアと販売代理店の従属的な関係性からすると、販売代理店としては本音ベースでの MNO キャリアにネガティブな回答・情報の提供をためらうため、より正確な調査には販売代理店の従業員 OB や関連する団体、企業など幅広く調査したほうがより正確性を増すと考えます。（たとえ自社の社名・商号が公表されなかったとしても、「販売代理店の声」として公表された場合に、自社と特定されるのではないかという不安が販売代理店には常にあると思われまます）。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおける調査及びとりまとめに当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p>前回の調査方法では、覆面調査員が契約前にキャンセルをしてそれまでに説明、応対、確認処置などがあつたかで判断されていたが、1 契約前と判断されたタイミングが（個々の）覆面調査員に委ねられ、販売員が契約前であると判断して説明、対応を行うタイミングが覆面調査員によっては契約後と判断されるなど、契約前・後の判断が相違するケースがあり得ること、2 調査方法が統一されていないこと、また、3 消費者の利用実態からして、料金が高くなってしまふサービスであることを当該消費者が認識していることは自明であるため、当該消費者への説明を割愛するサービス料金が存在することについて、説明がないと評価されることなど、評価、総括自体に正確性を欠いているきらいがあります。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会】</p>	<p>契約に至らず行う実地調査については、調査対象事業者から契約手続の流れ等に係る情報提供を受け契約締結直前のタイミングを把握し、調査員に周知した上で調査員は販売現場に赴き、販売員から説明を受け、契約締結の署名を求められたとき（直前）に署名をせず手続を中断する方法に統一して実施することとしていましたが、御指摘は、今年度のモニタリングにおける調査に当たっての参考とさせていただきます。</p> <p>また、いずれにせよ、本調査は、販売現場における消費者保護ルールの説明義務の遵守状況等を確認するものであります。</p>
<p>平成28年度の実地調査はMNO3社で計299の調査数で、調査結果については、「調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るため、その前提</p>	<p>販売現場での利用者への最終的な説明・応対状況が重要であり、今年度も引き続き実地調査を実施させていただきますが、御意見について</p>

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>で、結果を解釈する（前回の現地調査結果の注釈）」という内容でしたが、このような調査方法ではなく、「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」の内容を熟知した“専門家”による販売現場に対する詳細なヒアリング、具体的には同ガイドラインにも記載のある「平均的な消費者が理解することができる」と推定できる程度に理解しやすい内容及び方法で情報を伝達」できているかどうかを、接客トークの実演や説明の手順、使用するツール類の確認を通して検証し、且つ改善すべき点も洗い出していただけ方が、現地調査以上の成果が得られるものと考えます。</p> <p>「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」においては「定期調査」の手法について必ずしも現地調査を求めていますので、より効率の良い手法をご検討いただければ幸いです。</p> <p>MNOサービスの販売形態はその8割がキャリアブランドショップ店頭であり、組織率の高い業界ですので、上記のような専門家の指摘を反映した仕組みの改善やマニュアルづくりを行うことにより、全店の業務改善をしっかりと進めることができると考えます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>は、説明時の内容に係る利用者理解の形成の観点から重要な指摘であると認識します。</p>
<p>平成28年度のMNOの現地調査（計299件）は、契約締結の署名を求められたとき（直前）に署名をせずに手続きを中断する方法により調査が行われましたが、当協会内で現場の実務の流れを確認したところ、調査結果の中には恐らく調査員による“寸止め”のタイミングが早すぎたものと思われる結果もございました。つきましては、次回調査におかれましては、調査員に対してあらかじめ具体的な寸止めのタイミングを事前に各キャリアの仕組みを検証した上で周知いただきたいと思います。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>今年度のモニタリングにおける調査に当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p>昨年度の実地調査においては、契約手続きが完了する前段階に離脱するケースおよび、契約手続きが完了するケースがありました。前者においては、調査員が全ての説明が完了する前に調査が終了していた可能性があることを踏まえると適切な調査実施が出来ていたか、後者においては、調査員、事業者、代理店間での金銭面での補償を含むリカバリー対応に課題があると認識しております。平成29年度の実地調査の実施にあ</p>	

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>たつては、個社毎の契約手続きにかかる運用実態を踏まえ、具体的な離脱ポイントを定めて履行できるよう、調査手法のご検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	
<p>調査目的で実際に契約まで行う場合は、後日キャンセルされる際に代理店側に端末の返品等の損害が発生しない方法のご検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>実地調査にご協力いただく事業者、代理店の負担の抑制という観点から、引き続き配慮いたします。</p>
<p>MNOサービスの契約手続きにおいて、説明事項が多岐にわたっていることから、説明時間が長期化する傾向にあります。一般的には、人間の認知力や記憶力には限界があると考えられることから、昨年度の実地調査における実際の対応内容が調査結果に正確に反映されていない可能性もあり得ると考えます。一方、各事業者は、この調査結果を参考に改善検討を進めていくことから、その改善検討の起点となる調査結果が重要な意味を有することは言うまでもありません。よって、平成 29 年度の実地調査の実施にあたっては、この点を踏まえて、一定サンプル数を確保しつつも複眼的な視点（例えば、録音や複数人、複数回来店による調査実施）を加味した調査手法の導入のご検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	<p>販売現場への負荷や調査費用面の制約等も考慮する必要があると考えますが、今年度のモニタリングにおける調査に当たっての参考とさせていただきます。</p>
調査時期等	
<p>実地調査の実施時期は、混雑する 2 月下旬～4 月、特に土日祝祭日や平日の夕方以降の時間帯等は避けていただき、比較的混雑の少ない時間帯に実施いただくことや、対象店舗もスタッフ数やスペースに余裕のある大規模店としていただくことにより、お客様の待ち時間が増える等の負担が生じないようご配慮の程お願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<p>御指摘の調査実施時期、時間帯、対象店舗については、他の利用者への影響や御協力いただく事業者、代理店の負担を抑制するという観点から引き続き配慮いたします。</p>
<p>実地調査の実施時期は、年末年始、月末月初、年度末など、販売現場の過度な負担につながる繁忙期は避けて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>計画（案）に明示されていないため再度の確認ですが、12 月、3 月などの移動体通信端末販売の繁忙期に覆面調査することは、上述した販促活動や市場への影響が大き</p>	

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>いので避けて頂くことを要望します。</p> <p>【一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会】</p> <p>覆面調査やヒアリングは、繁忙期である iPhone 新機種発売後や3月、公休日や夕方は店頭が大変混み合うためそれ以外の時期・時間帯に行っていただけるようご配慮をお願いします。</p> <p>【一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会】</p>	
調査対象のサービス種類・電気通信事業者	
<p>今回から新たに実施予定とされた、MVNO サービス向け調査の選定基準として、「契約数の多い事業者から」11社程度の事業者の店舗販売に対する実地調査が計画されていますが、MVNO サービスにおける契約者数上位の事業者が必ずしも店舗販売が主体ではない場合も多く、サービス契約の実態に即して、実地調査は店舗販売による契約者数の多い事業者を対象とするべきではないかと考えます。</p> <p>【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>対象事業者の選定に当たり、当省が把握しない数値を用いる基準とした場合、対象事業者を選定するため、本調査の対象となるか否かも不明な状態で、多くの事業者に数値の提出を求めることが必要となり、事業者側の負担にもつながるほか、各社の数値を同一の条件で適正に把握できないといった恐れもあります。</p> <p>こうした観点から、当省が既に把握する数値を用いる基準で選定を行うことが適当と考えています。</p>
調査実施概要	
OMVNO	
<p>実地調査の対象店舗の選定においては、販売実績が少数の店舗を調査しても全体傾向とはならないと思われるため、販売実績が多数の店舗を調査対象とするべきではないかと考えます。</p> <p>【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>販売現場における販売実績の多寡によらず消費者保護ルールは適用され運用されるものであり、一定の条件を考慮しつつ可能な限り無作為に選定した店舗での調査とさせていただいておりますが、御意見は今後のモニタリング実施に当たっての参考とさせていただきます。</p>
<p>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）～資料3-3 『苦情相談の傾向分析の結果について』におけるP4「サービス種類別 総量比較」によると、MVNO サービスに関する苦情相談件数7.7%のうち、データ専用が5.4%（音声通話付等2.3%）という結果であり、苦情比率の高いデータ専用サービスを調査の重点とするべきではないかと考えます。</p> <p>【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>今回はMVNO に対する初の実地調査であり、データ専用サービスと音声通話付きサービスを意識した調査等の必要性はあると考えるものの、まずは、一方に重点を置いた調査とはしない考えです。</p>
OFTTH	

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
<p>前回の平成 28 年度実地調査では、特定できた調査の通話ログを確認したところ、代理店による説明の途中で調査打ち切りとなったケースもあったようでした。</p> <p>代理店によって説明手順が異なることもあり、調査実施に際しては、事前の事業者ヒアリングにより、調査対象となる代理店の説明手順について十分に確認したのちに実地調査を実施していただきたいと考えます。</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>今年度のモニタリングにおける調査に当たっての参考とさせていただきます。</p>
苦情等傾向分析	
<p>苦情等傾向分析の実施方法は、総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情相談についての分析とある。ついては、今回試行されるアンケートに合わせて、総務省、国民生活センターのPIO-NETに入る情報等を、網羅的、スピーディーに事業者に開示いただく方策についても検討をお願いしたい。</p> <p>覆面調査、一般利用者へのアンケート等により直接利用者の声を総務省が取得する意図は理解するが、消費者志向を目指す事業者にとっては、行政に入る事業者への苦情・要望を、スピーディーに連絡、開示いただくことで、迅速な対応や改善が可能となり、ひいては消費者利益に資すると考える。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人 消費者関連専門家会議】</p>	<p>総務省で受け付けた苦情等につきましては、申告者の意向や申告内容を踏まえて、必要に応じ関係事業者への伝達を実施しております。</p>
<p><苦情等傾向分析></p> <p>賛同致します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
<p><苦情等傾向分析の実施方法></p> <p>賛同致します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 モバイルコンテンツ普及促進協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>
その他	
<p>NTTドコモの「指定外通信」(SIMカードを契約している機種以外にさしてパケット通信を行うこと)を行った際の代金が、1KBであってもパケット代4200円+指定外通信量500円もかかるという、通常1KBあたり高額であっても、1円程度の従量制の金額より異常に高額な料金設定になっており、また指定外通信が発生す</p>	<p>参考の御意見として承ります。なお、本調査は御指摘のような個別事例について逐一对応する趣旨ではございませんが、本モニタリングの結果として、各事業者の消費者保護に対する取組が促進される効果が期待されるものと考えます。</p>

頂いたご意見

ご意見に対する考え方

る可能性がある警告等も一切表示されず、後日請求として挙がってくる件です。

NTTドコモのガラホといわれる「SH01J」などの機種で、端末の水没や、MVNOとの併用のDSDSのために、SIMカードをかつて使っていた機種やDSDS対応機に差し替えた場合、1KBの通信であっても通常の4000倍近い金額が請求されます。

確かに、契約時に指定外機種での使用は上限を適用する旨の書き込みがあり、契約書に書かれていますが、深夜に水没した際など携帯電話が使用不能になった際に24時間365日ドコモが対応できるわけもない場合、緊急時に以前使っていた電話機を再利用してひとまず対応するなどの対応をすることもできません。またドコモにユーザーに使用する機種を強制する自由はないはずです。

今回のことをドコモの販売店に問い合わせるも、該店の責任者は、パケット通信はドコモでは通常の通信か、指定外通信かモニターできないので上限になる（指定外通信はきちんと検知しているにもかかわらず）、契約なのでドコモの正式回答として、お支払いいただくほかはない、ドコモ本社に問い合わせるも担当者は全く対応するつもりもなく18:00の営業終了時間が来るとこれ以上話し合うことはないと言われ、電話対応を打ち切ろうと誘導する始末。

きちんと検知していながら、海外への電話のような高額料金が発生する警告も表示することもなく一律に4000倍の料金を後日請求する対応は消費者保護の観点から逸脱していると思われまます。

末端のユーザーは巨大な企業に胡坐をかいている愚かな社員たちに反撃することもできず強制的に代金を徴収されるしかなく、さらに問い合わせの電話などで非常に不快な気持ちになります。

事実として、2017年1月にインターネット上には同じように上限が請求されたことを告げる書き込みがありました。半年も経過しているにも関わらずいまだにぼったくりバー顔負けの警告なしの高額請求ではとても安心して使える会社とは思えません。

実情の調査などができるとしたらお願いします。

頂いたご意見	ご意見に対する考え方
【個人】	