

「利用者利益の保護のための措置に関する検討事項」 に対する意見

2019年5月30日
一般社団法人テレコムサービス協会
FVNO委員会

I. 電気通信事業者及び販売代理店に対する禁止行為

項目	検討すべき事項
①自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為	・適用除外となる行為をどのようなものが考えられるか。
②利用者の利益の保護のため支障が生じるおそれがあるものとして総務省令で定める行為	・新たな禁止行為として規定するべきと考えられるものはあるか。

意見

①自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為

お客様要望に応じてご説明をする場合や、サービスへのご関心や契約意思をもって事業者へのアクセスがある場合においては、機械的に「勧誘である旨」を告げることは不自然であり、却ってお客様に分かりにくい印象を与えてしまうと考えます。よって、このようなケースは対象外とすべきと考えます。

②利用者の利益の保護のため支障が生じるおそれがあるものとして総務省令で定める行為

現状、意見はございません。

II. 販売代理店の届出制度

項目	検討すべき事項
<p>1. 届出事項等 電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務を行うものは、次の事項を記載した書類を添えて、総務大臣に届け出なければならない。</p> <p>①氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者の氏名 ②委託を受ける電気通信事業者又は媒介等業務受託者の氏名又は名称及び住所 ③当該媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称及び住所 ④当該媒介等の業務に係る電気通信役務についての第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の別 ⑤前各号に掲げるもののほか、総務省令で定める事項</p>	<p>・届出事項等として①～④のほか、省令で定める事項としてどのようなものが適当か。</p>

意見

1. 届出事項等

○届出対象について

対象の代理店については、一次店、二次店、三次店等、全てとすべきと考えます。

○届出項目について

連絡先、販売手法（web、電話、店舗）が追加で必要ではないかと考えます。

○届出項目や変更書類の内容については、極力簡略化することが望ましいと考えます。

II. 販売代理店の届出制度

項目	検討すべき事項
2. その他利用者利益の保護のための措置	・販売代理店の届出制度をその業務の適正性の及び利用者利益の保護に資するものとするために講ずべき措置としてどのようなものが考えられるか。

意見

2. その他利用者利益の保護のための措置

現状、意見はございません。

F V N O 委員会の全体構成

テレコムサービス協会・F V N O 委員会

F V N O 事業者が交流し、共有する課題について行政及びN T T 東西等と意見交換し、その解決を働きかける等の活動を通じて、電気通信市場における競争を促進し、サービスの多様化、料金の低廉化等を促進。

- ◆委員長：荻堂 盛修 (TOKAIコミュニケーションズ) ◆副委員長：白神 真美 (インテック) 福島 守司 (ティーガイア)
- ◆構成員 (25社) ◆オブザーバー (総務省、東日本電信電話(株)、西日本電信電話、NTTコミュニケーションズ、NTTドコモ、大手家電流通協会、電気通信サービス向上推進協議会)

消費者目線

事業者と消費者間で対応可

事業者と消費者の理解度が課題

消費者トラブルの原因の推測と対応

事業者間取引が引き金

事業者間取引に消費者が巻き込まれているのが課題

消費者関係
T F

運用関係
W G

番号移行関係
T F

総務省の「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」の結果において、FVNOの課題とされている事項の整理および対応。その他事業者の消費者トラブルに関する課題の整理と対応の検討。

- ◆主査：山田 敏雅 (USEN NETWORKS) 副主査：岡本 憲樹(アクセル)
- ◆構成員 (18社) ◆オブザーバー (総務省、東日本電信電話、西日本電信電話、国民生活センター)

F V N O における事業の拡大および事業者間取引におけるトラブル改善運用に関わる課題整理および対応、運用に関わる意見交換会、消費者トラブル削減のための事業者間取引の改善など

- ◆主査：小林 寛丈 (フォーバルテレコム) 副主査：松本一(ティーガイア)、手塚秋人(インテック)
- ◆構成員 (19社) ◆オブザーバー (総務省、東日本電信電話、西日本電信電話)

- ・番号移行に関する課題の洗い出しと課題整理、検討
- ・実現可能もしくは実現すべきゴールに向けたとプロセスと仕組みの明確化
- ・番号移行に関する各社への作業分担とその実施および周知活動

- ◆主査：永澤 均 (丸紅テレコム)
- ◆構成員(13社) ◆オブザーバー (総務省、東日本電信電話、西日本電信電話)