

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング令和元年度調査計画」(案)に対する 意見募集

■ 意見募集期間： 意見募集期間： 令和元年9月4日(水)から令和元年9月24日(火)まで

■ 意見提出件数： 7件 (法人・団体:3件、個人:4件)

■ 意見提出者：

(意見受付順・敬称略)

	意見提出者
1	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
2	一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟
3	楽天モバイル株式会社
—	個人(4件)

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング令和元年度調査計画」(案)に対する意見 及び総務省の考え方(案)

項目	意見	考え方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
全般			
	<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キャリア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、モニタリング定期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: right;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
	<p>前回と同様な調査計画であり継続性の観点から問題ないと考えます。よって本案に賛同致します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
	<p>消費者保護ルールの実施状況に関し、令和元年の改正電気通信事業法の施行等も踏まえ、利用者への説明・応対の実施状況等について確認するため、実地調査により、販売現場における遵守状況等を確認することに賛成します。</p> <p>特に、総務省が携帯電話事業者各社に対して令和元年6月20日付で発出した要請文書における「改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置」、および令和元年6月20日付で発出した要請文書における「新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組」に基づき、改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来の料金プランを使い続ける既存の利用者が多数出ることのないよう、既存の利用者に対する周知が徹底されているかについて、ご確認いただけるようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、令和元年6月20日付要請文書の「改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置」につきましては、電気通信事業者において、そのフォローアップ状況の報告が求められていることから、この報告を通じて実情を把握して参ります。</p>	無

調査手法・時期			
	<p>販売現場に対する実地調査については、従来の消費者目線での覆面調査に加えて、「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」等の内容を熟知した“専門家”による販売現場を訪問しての詳細なヒアリング、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く手法をあわせてご検討いただければと考えます。</p> <p>MNOサービスの販売形態はその8割がキャリア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ご指摘や改善提案をいただければ更に迅速な改善が進むものと考えます。</p> <p>【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>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、販売現場での利用者への最終的な説明対応状況をしっかりと確認することが肝要と考えております。このため、調査員の研修等を強化して対応することを考えております。</p>	無
	<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、土日・祝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。また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>【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>調査実施時期、時間帯、キャンセル時の端末返品等につきましては、他の利用者への影響や実地調査に御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>	無
	<p>MVNO サービス契約数の多い事業者*2 から、契約数の累積合計が市場の約70%になるように選定</p> <p>光ファイバーインターネットサービス 契約数の累積合計が市場の約90%になるように選定</p> <p>上記2つについては時間とコストを要してもMNOサービスと同等の全国的な事業者全て例外なしの全事業者調査とするべきである。</p> <p>現在Twitter等のSNS上で「ペンギンモバイル」なる事業者がMLM(マルチレベルマーケティング)というねずみ講まがいの方法で格安Sim事業を行っている為、早急に総務省及び消費者庁の連携でSNS上の勧誘アカウントから親事業主を特定し即時業務停止命令を命じるべき案</p>	<p>参考として承ります。</p> <p>なお、実地調査の調査件数につきましては、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ころです。</p>	無

	<p>件である。</p> <p>また、2019年9月20日に公正取引委員会が飲食店情報サイトの食べログ、ぐるなび等の調査にのりだしたとの報道でこれらのサイトが独占禁止法違反(優越的地位の濫用など)に当たる行為を繰り返し、実店舗に損害を与えてると懸念されている。</p> <p>モバイル、光回線においても食べログ、ぐるなび等に相当する「価格.com」というランキングサイトが存在し、ランキング上位は常に総務省が禁じてきた「高額キャッシュバック」を行い月額料金がキャッシュバック無しのプランの半分以下という実質金額で表示しているモノばかりとなっている実態があります。</p> <p>このような不公正な表示および提携といいながら実質ダンピングな商売こそ公正取引委員会禁止する不公正な取引に当たり、価格.comこそ強制調査の対象にすべき案件であると考えます。</p> <p>消費者保護の観点から、家計の中でも占める割合が大きく、犯罪または不公正な営業実態が消費者や実体経済に害を与える分野であるからこそ、厳密に調査をするべきであると思われます。</p> <p>2019年9月21日現在の価格.com プロバイダ料金比較より</p> <p>NURO 光 NURO 光 G2 V(戸建) 1円/月(初年度の実質費用)</p> <p>2位 ぷらら ぷらら光 ホームタイプ 1円/月(初年度の実質費用)</p> <p>3位 So-net So-net 光 プラス(戸建) 1円/月(初年度の実質費用)</p>		
--	--	--	--

	【個人1】		
	MNO サービス事業者について、その直営店(代理店ではなく、自らによる営業が行われている店舗。又は自らの子会社、グループ会社による営業も入れてかまわないが。)の存在有無については、自明な事柄ではあるが、調査を行っていただきたい。(NTT ドコモの直営店の無さについては日本国民の多くが怒っている事柄であると考え(代理店であるドコモショップで、怪しげな対応を受けたりした事がある者は多いであろう。)、都道府県庁所在地のいくつかには直営店を置いていたりする KDDI とは確実に差が出る項目であると考え。で、日本国民としては NTT ドコモには猛省を強いたいのである。)	参考として承ります。	無
	【個人2】		
その他			
	今年 2019 の 8 月に平塚市のドコモショップにて 7 万円でゲーグルピクセル 3 というスマホを購入しましたが、9 月になったら同じものが 2 万円でドコモ社が販売していました。たった 1 ヶ月で 5 万円(7 割引)の損失をしてしまいました。販売する時になんの説明もありませんでした。今度のモニタリング計画では、こんな商売方法を監視・取り締まれるのでしょうか。日本を代表する携帯機器会社が 1 消費者を騙して販売したのです。	本調査計画は、事業者における電気通信事業法の消費者保護ルールの遵守状況等の検証に資するために、利用者への説明・対応の実施状況等について調査を行うものです。	無
	【個人3】		
	消費者保護ルールの場合では、既得権益を排除する事で、高度化が出来る構造と、私し個人は思います。具体的には、構造の事例が有ります。(ア)携帯電話の市場における「MNO(移動体通信事業者)」が既得権益で、独占している構造では、携帯電話における SIM カードのロック解除を導入すれば、「MVNO(仮想移動体通信事業者)」の参入が容易に成り、市場の競争力が向上する事で、垂直統合が掛かる構造と、私は考えます。(イ)光ファイバーインターネットサービスの市場における「NTT 東日本」及び「NTT 西日本」が既得権益で、独占している構造では、インターネット回線における「トラフィック(回線混雑)」を招く構造と、私は思いますので、総務省が「運用及び管理」している「NTT 東日本」及び「NTT 西日本」を解体して行くべき構造と、私は考えます。(ウ)総務省が「運用及び管理」している「NHK(日本放送協会)」を解体して行くべき	参考として承ります。	無

	<p>構造と、私は考えます。要するに、総務省側が古い構造を維持し、既得 権益での独占をしている状態と、私は思います。</p> <p>【個人4】</p>		
--	---	--	--