

消費者保護ルールの検証に関するWG 報告書(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11月14日(木)から令和元年12月2日(月)まで

■ 意見提出件数：14件（法人・団体:4件、個人:10件）

■ 意見提出者：

(意見受付順・敬称略)

	意見提出者
1	公益社団法人 消費者関連専門家会議
2	一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟
3	東京都消費生活総合センター
4	ソフトバンク株式会社
—	個人(10件)

消費者保護ルールの検証に関するWG 報告書(案)に対する意見 及びそれに対する考え方(案)

項目	意 見	考 え 方	提出意見 を踏まえ た案の修 正の有無
0. 総論			
	本報告書(案)の内容に関しまして同意致します。 【一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟】	賛同の意見として承ります。	無
第3章 モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言 (2) 緊急提言を受けた対応			
	・22ページの3行目「改正案」は「改正法」のほうがよいと思います。 【個人5】	本報告書 22 ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします。 「○ 本WGにおいては、改正法の成立後、2019 年5月から6月にかけて、モバイル研究会との合同会合を開催し、関係事業者や事業者団体へのヒアリングを数度にわたり実施した上で、総務省令等の方向性を議論した。こうした議論を経て、必要な政省令等を確定した上で、2019 年10月1日に改正法が施行された。」	有
第4章 個別の論点 (1) 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組			
	消費者保護ルールの検証に関する WG 報告書(案)の本丸は拘束期間全体での総額表示と利用実態に応じた料金プランへの見直し推進と思います。単に携帯電話料金としてこれを早急に進めることに反対し、テレビも含めたデジタル家電産業界の通信業界、情報発信者、情報受信者を含めた同時、総合的な施策として行うべしとの趣旨です。	いただいた御意見については、参考として承ります。	無

	基本原則 それぞれの会社は色々な形態があり、それぞれ公平なルールでより価値のあるサービスを競い、受益者は自由意思で最善のサービスを選び、選ばなかったサービスの負担をしない。それが自由社会のあるべき姿でしょう。 家庭におけるデジタル家電 私の家には固定電話がありデジタル情報を送受信している。またパソコンがあり文書作成をしたり、メールを発信したり、受信したり、あちこちの HP を見たりしている。テレビもデジタル家電の一部である。どれも電子機器の購入を行い、通信料を払い、コンテンツ制作の受信者負担（無料や有料を含め）をしている。 私が自由意思で契約したものに関しては自己責任であり、大きな不満はない。通信量は実態に合わせた契約にしているので問題ない。2 年以上使っているので、2 年縛りがあり安くなるのであれば嬉しい。 不満があるのは、 見ていない NHK の受信料を払うこと 見ないテレビ番組の制作料をスポンサーの商品代金の一部として払うことの 2 点だ。 いずれも受益者の自由意志ではなく、強制的にお金を取り立てられ、拒否できない。パソコンやスマホの世界では通信とコンテンツ制作がそれぞれ分離、独立していて、不必要なコンテンツにはお金がかからないが、テレビはそうではない、これが一番の問題である。テレビ業界を含んで、見ないコンテンツにお金を払わない仕組み構築が急務である。同じ様に利用しない通信網のコストを払わないことが重要だ。 独占禁止法 契約の 2 年縛り、スマホとの抱き合わせ販売の問題は独占禁止法や公正取引委員会の「流通・取引慣行に関する独占禁止法上の指針」に則って行うべきと言うのが私の基本的な考えである。これを厳格に適応した場合にどこまでできるか、独禁法で足りない部分はどこかを明らかにして、必要であれば改正する方向に行くべきである。携帯電話のローカルルールを作ることは止めた方が良い。 サイバーセキュリティ 通信会社とスマホ販売会社の独立性が重要な問題としてサイバーセキュリティがある。通信会社はデジタル通信網の管理母体であり、スマホはそれに繋がる多くの端末器の		
--	---	--	--

	一部である。多くのサイバー攻撃は一部の悪意のある利用者が端末から情報を発信し、デジタル通信網の管理母体などが取り締まるのが一般的である。 端末機はIDなどを登録して悪意のある情報発信源を特定させ、デジタル通信網の管理母体は悪意のある通信を監視しその端末を遮断する。一部が乗っ取られても良い様にそれぞれ独立させる。 今テレビはデジタル通信の大きな部分を占める様になり、それを含んだサイバーセキュリティが重要になっているが、情報発信(番組制作)、情報発信のための端末(番組制作用機器)、テレビ電波発信の分離独立が一番遅れている。 サイバーセキュリティの観点からそれぞれの独立を加速することは重要だ、その上で脆弱なセキュリティな団体を利用しない、課金されない選択肢を与えるのが最初のステップである。選ばれないものは淘汰されていく。 見えないシステムコスト 携帯電話の使用者には携帯会社への通信料、スマホ機器のコストが良く見えている。しかし使用者から見えないコストも多い、その一つが基幹通信コストだ。パソコン、携帯電話、テレビのいずれもが基幹通信網を使用しているが、コスト負担が適正なのか不明である。さらに携帯業者の様な基幹通信網の末端業者が負担すべきか、端末機器のコストに上乗せすべきか、発信者が負担すべきか不明である。パソコン、携帯電話、テレビを含んだデジタル家電業界全体で、見えないシステムコストをも含めた、合理性がある統一コンセプトを提示すべきです。 将来イメージ 今後5Gなどの高速化、広域化、使用形態による低速サービスと高速サービスの共存など基幹通信網の拡張、維持には大きなコストがかかるでしょう。サイバーセキュリティも大きな課題でサイバーセキュリティの甘い通信網は廃止を含め大きく変革させる場面も出て来てコストも問題でしょう。将来スクラップアンドビルドコストをも見て現在の価格体系を決める必要性を感じます。その視点を欠く答申は日本にとって不利益でしょう。従って委員会の検討としては不十分であり、以上の点を明らかにして再考されることを望みます。 【個人3】		
	・25ページの2行目「とりまとめ」は「取りまとめ」のほうがよいと思います。他の箇所と同様に。 ・25ページの6行目「位置づけ」と58ページの最下行から上に1行目「位置付け」とは、	本報告書 25 ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします。	有

	どちらかに字句を統一したほうがよいと思います。 【個人5】	「○ 総務省において、中間報告書の取りまとめを受け、期間拘束のある携帯電話サービスについて、利用者が負担の総額を正確に理解し、各社を容易に比較できるようにするため、消費者保護ガイドラインを改定(2019年9月改定、同年10月から運用開始)し、携帯電話サービスの提供条件の説明時等において拘束期間全体にわたる通信料金と端末代金の総額の目安を示す必要があることを位置づけた。」 また、本報告書 58 ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします。 「○ 青少年TFにおいて、ペアレンタルコントロールを含めた啓蒙啓発活動を子供以外の大人や高齢者も含めた問題として位置づけた上での取組も検討すべき。」	
	1 P29【中間報告書作成後の動き】携帯電話事業者各社において、改正法の規律を踏まえた新料金プランを提供開始した。 改正法施行後は携帯電話事業者への新料金プラン提供開始、解除料が千円になるなど、目に見える取り組みがされています。しかし、携帯電話以外の、Wi-Fiルータや据え置き型Wi-Fiルータ、固定回線に関しては、解除料や工事料などが高額で、そのことへの不満の声も聞かれます。MNOとは仕組みが異なるのは理解しますが、携帯電話以外の解除料等についても値下げの検討をしてほしいと思います。 また、通信と端末の分離が原因かわかりませんが、携帯ショップで端末の在庫が限られていると思われます。 事例：保証サービスを利用して、ショップで同等機種と交換しようと思ったが、在庫がないことを理由に、新しい端末購入を勧められた。 【東京都消費生活総合センター】	いただいた御意見については、参考として承ります。	無

	「契約期間内全体での総額表示」については、お客様の理解を促す取組みとして否定はしないものの、画一的な対応や過度な対応を求めるようなことがないよう配慮いただくことを要望します。 【ソフトバンク株式会社】	支払総額の目安の表示については、利用者が料金プランを選択する際及び契約を締結する際の参考となるよう、総務省の「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」(令和元年 9 月 9 日改定)を踏まえながら、事業者において、利用者にとって確認がしやすい工夫を行うことが適当と考えます。	無
	> 消費者保護ルールの検証に関する WG 報告書(案) 1 > 第 4 章 個別の論点 > (1) 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組 (※強いて言えばこの部分に該当する意見を行う。(なお、意見しておく、携帯電話キャリアとの契約において、かなり不満の大きな部分を占めるのが、「2 年縛り」であるので、そのために、「料金プランの理解促進」といったものの中での扱いでなく、サービス提供者と消費者の力関係による不適切な事態として、定期契約期間についての事柄を扱うべきではないかと考える。この問題を「料金プランの理解促進」の中に押し込んで扱おうとするのは、要するに、構成員のお歴々の、業界とのコネの存在や馴れ合いの結果であると判断されるものである。)) 携帯電話業界及びそれに合わせる様な形で FTTH 等の固定電話回線業界で慣行として行われている 2 年定期契約(いわゆる 2 年縛り)についてであるが、これについては、端末購入を伴う場合や新規契約の場合については例外とするとしても、都度の通常の契約更新が 2 年ごととするのは、業界としての新陳代謝を遅くし、また適切に競争力の変化(各社による競争による基本料金の引き下げ等)が反映されての消費者による選好が行われる事の妨げになるので(もちろんここで消費者は幾分か不利益を受ける事になる。)、端末購入を伴う場合や新規契約の場合を例外として、定期契約は 1 年を基本とするようにしていただきたい。 消費者としては、毎回 2 年の定期契約を行う事について不満である。(月ごとの契約にすればよい、という反論はあるかもしれないが、費用の違いが相当に大きいのでそういうわけにはいかない。) 単に不満であるというよりも、業界の各社が、自らのサービス提供者としての有利な立場を使い、消費者の利益を侵害しているように感じる。(消費者としては、1 年単位での行動が行えると色々と都合がよいのである。) 総務省は、消費者が 1 年ごとの定期契約更新を行えない事で、大きな不利益を被って	いただいた御意見については、参考として承ります。 なお、「2 年縛り」については、改正電気通信事業法が令和元年 10 月 1 日より施行されており、行き過ぎた囲い込みなど契約の解除を不当に妨げる契約条件は禁止されています。	無

	いる事及び業界がより不健全になっている事について考慮し、端末購入を伴う場合や新規契約の場合については例外として(それらについては減価償却等の観点から「2年縛り」等は正当化されるものであり、消費者もほとんどがその事について納得するであろう。)、(通常の)定期契約更新については「2年しばり」を無くすように通知やガイドライン改正等を行い、また業界はそのための努力をしていただきたい。 意見は以上である。 【個人6】		
第4章 個別の論点 (2) 携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応			
	消費者のICTサービスの利便性向上に結び付く、受付時間等の短縮化においては、事業者の取組のみに依存するのではなく、行政においても消費者庁・総務省が協力し、消費者の適切なICTサービスの利用・理解に必要なリテラシー向上のための教育・啓発の取組・施策を検討・実施していただきたい。特に、高齢者はもとより、学校教育におけるリテラシー向上に向けた教育プログラムなどの策定も行っていたいただきたい。 【公益社団法人 消費者関連専門家会議】	いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。 なお、報告書案では、成年年齢引下げに対応した消費者教育の推進として、「総務省及び電気通信事業者においては、苦情相談やトラブルの状況を注視しつつ、若年層に対しての電気通信サービスの契約に関する消費者教育の推進に関し、トラブル事例やその対処法の提供等の面から貢献していくことが適当である。」としています。	無
	一部の店舗、時間帯によっては、店舗での滞在時間が長時間となり、お客様の負担となっているケースが発生しています。待ち時間の短縮に加えて、店舗業務全般の効率化によって、お客様満足度の向上を図ることが重要と考え、弊社としても施策を実施し、より一層お客様負担の軽減に寄与していく方針です。 お客様負担の軽減を目指す一方で、電気通信事業者として、実施すべき義務として、安全な通信環境の整備、それに伴う社会的責任を全うすべく、MNO(新規参入 MNO も含む)はもとより、電気通信事業者全体として、対応すべき事項が複数存在するものと認識しております。その一つの事例として、青少年対応が掲げられていますが、犯罪利用の防止等、社会的に影響の大きい事案への対応についても、引き続き、適切に実施されることが必要不可欠であると考えられることから、契約時の適切な本人確認(音声	賛同の御意見として承ります。 報告書案に示した取組の方向性では、待ち時間、手続き時間の短縮に資する取組やその際に配慮すべき内容のうち代表的なものを挙げており、全ての取組を網羅しているものではないため、原案どおりとさせていただきます。 なお、契約時の適切な本人確認については、引き続き重要な取組として、総務省において状況を注視していくことが適当と	無

	契約並びにデータ契約の必要性)等においても、追記いただくよう要望いたします。 また、利用者リテラシーの向上についても、一つの重要な要素として掲げられておりますが、リテラシー向上に留まらず、リテラシーに応じた店頭対応(高齢者のお客様等には丁寧に、慣れていらっしゃるお客様には負担軽減を優先的になど)の必要性についても、追記いただくよう要望いたします。 【ソフトバンク株式会社】	考えます。 また、利用者のリテラシーに応じた店頭対応については、電気通信事業法施行規則第 22 条の2の3第4項の適合性の原則を踏まえて総務省の「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」に記載されており、当該ガイドラインに基づく対応がなされることが適当であると考えます。	
第4章 個別の論点 (3) 広告表示の適正化に向けた対応			
	・39ページの最下行から上に5行目「本年度」は「2019 年度」のことか？ 【個人5】	本報告書 39 ページの御指摘の箇所に については、御指摘を踏まえ修正いたします。 「○ テレビ広告(特に条件付最安値表示)の審査に活用するため、2019 年度内の消費者モニターの導入を決定。」	有
	2 P39 【中間報告書以降の取組】広告表示に対する要請。 新料金プランについてこれからも消費者に誤認を与えないようにしてほしいと思います。総務省のみならず、公正取引委員会及び消費者庁で連携して取り組んでいくことに賛成です。 【東京都消費生活総合センター】	賛同の意見として承ります。	無
	弊社は広告物における事前チェックの取り組みとして、消費者庁殿からの通達を踏まえ、2018 年 12 月から、弊社ショップ等に対して、弊社が許可する様式以外の広告掲示物の掲示を認めない等の仕組みを導入し、一定の効果をえています。 また、定期的な代理店監査の実施、店舗の外観写真を視認し、広告物をチェックする仕組みの導入、違反報告フォームの設置など、事後チェックの取り組みも開始し、不適切な広告物が出回ることのないよう、新たな体制も構築しています。 総務省殿からのご意見にもありますとおり、広告の内容についての規制は必要最低限であることが望まれるということもあり、広告における営利的表現の自由の範囲においては、過剰な規制が課されることの無いよう、留意いただくことを引き続き要望します。	いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。 なお、報告書案に示したとおり、表現行為である広告の内容についての規制は、必要最小限であることが望ましく、電気通信事業者等の関係者において、景品表示法上問題となるおそれのある広告など不適切な広告が掲示されないよう、自主	無

	【ソフトバンク株式会社】	的な取組を強化することが望ましいと考えます。 各携帯電話事業者や電気通信サービス向上推進協議会において広告表示の適正化に向けた新たな自主的な取組を行う予定であることから、それらの取組の着実な実施が期待されるところであり、総務省において、その実施状況等について注視していくことが適当であると考えます。	
第4章 個別の論点 (4) 不適切な営業を行う販売代理店等への対策			
	44ページの改正部分の4行目「枠組み」と8行目「枠組」とは、どちらかに字句を統一したほうがよいと思います。 【個人5】	本報告書 44 ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします。 「○ これにより、総務省において販売代理店の全体像を把握する制度的枠組（販売代理店への届出制度）の運用が開始された。」	有
	3 P43 【中間報告以降の取組】販売代理店への届出制度の運用開始、勧誘主体や勧誘目的を明示しない勧誘行為を禁止。 法律上は、問題ありませんが、現在も電話勧誘販売などで、代理店名を明示しない勧誘行為はあります。 事例；初期契約解除通知送付のため、消費者が代理店に電話をして、代理店名や住所等を聞いたが、消費生活センターから連絡がない限り、教えないと言われた。 【東京都消費生活総合センター】	令和元年 10 月1日より施行されている改正電気通信事業法において、販売代理店についても、通信サービスの勧誘に先立って「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は禁止されております。 報告書案にも記載のとおり、総務省において、法改正により新設された販売代理店の届出制度や勧誘の禁止行為等に関し、制度の適切な運用を行うことで、販売代理店の不適切な営業の実態を把握し、業務の適正性の確保に努めていくことが重要であると考えております。	無

	販売代理店間における「質の競争」が活発化することにより、お客様対応が適切化することは望ましい形であると考えます。しかしながら、適合性原則に則った丁寧な説明、青少年対応など、法要件として必要な対応にインセンティブを与えることについては、好循環を生み出す可能性がある取組みの一例に過ぎず、本来は店頭負荷軽減策や各種設定方法の簡素化等、より本質的な対策が検討されるべきものと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。	無
第4章 個別の論点 (5) 高齢者のトラブルへの対応			
	1 意見の趣旨 通信サービスの販売代理店による不適切な勧誘行為、とりわけ電話勧誘販売の方法によるトラブルが後を絶たない事態を解決するため、特定商取引法の規制対象に電気通信サービス契約を含ませるか、もしくは、電気通信事業法上、特定商取引法と同等のクーリング・オフ制度を設けることを検討すべきである。 2 意見の理由 現行特定商取引法上、電気通信事業法、放送法が規律する通信・放送に関する役務は、訪問販売や電話勧誘販売にかかる規律(クーリング・オフ等)が適用されないこととなっている。 このように、適用除外とされている実質的理由は、特別法の規定により、消費者利益の保護を図ることができる認められるから、とされている。 しかしながら、平成27年の電気通信事業法の改正後も、販売代理店による、とりわけ電話勧誘の方法による不適正な勧誘が後をたたない。特に、高齢者をターゲットとして、光回線サービスの乗換え勧誘や、およそ使用することができないタブレットなどの電気通信機器の販売などが横行している。 そもそも、ただでさえ複雑な電気通信契約について、電話のみでその内容を正確に理解することは困難であり、この種の契約に不慣れな高齢者についてはなおさらである。 報告書(案)では、「80歳以上の高齢者」については家族への電話説明を推奨する、啓発を進める、などの施策がとられているとのことであるが、あえて高齢者をターゲットとしているような悪質な販売代理店がこれによって減るとは到底考え難い。具体的には、本年7月に発表された「平成30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)」「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」によれば、FTTHサービスのトラブルは、H30年度の相談件数は前年度	現行の電気通信事業法では、第26条の3において、クーリング・オフ制度に類似した制度として、初期契約解除制度が設けられております。初期契約解除制度については、総務省において普及・啓発に努めることが適当と考えます。	無

	の 2.2 パーセント増、さらに、そのうち実に 55.8 パーセントが電話勧誘販売によるものであり、深刻な事態が続いているというべきである。 よって、自主規制では不足であるといえ、電気通信サービスについては特定商取引法の規定を適用するか、もしくは、それと同等のクーリング・オフ規定を設けるなどの施策が検討されるべきである。 【個人2】	
	1 意見の趣旨 特に高齢者を対象として、光回線の乗り換えを勧める電話勧誘販売においてトラブルが多く報告されていること、携帯電話について代理店で不必要なプランを契約させられた等のトラブルが多く発生していることに鑑み、これらの場合に契約を撤回ないし取消しすることができる規定を創設することを、「今後の取組の方向性」として明示すべきである。 2 意見の理由 現行特定商取引法上、電気通信事業法、放送法が規律する通信・放送に関する役務は、訪問販売や電話勧誘販売にかかる規律（クーリング・オフ等）が適用されないこととなっている。 このように、適用除外とされている実質的理由は、特別法の規定により、消費者利益の保護を図ることができる認められるから、とされている。 しかしながら、平成 27 年の電気通信事業法の改正後も、販売代理店による、とりわけ電話勧誘の方法による不適正な勧誘が後をたたない。特に、高齢者をターゲットとして、光回線サービスの乗換え勧誘や、およそ使用することができないタブレットなどの電気通信機器の販売などが横行している。 そもそも、ただでさえ複雑な電気通信契約について、電話のみでその内容を正確に理解することは困難であり、この種の契約に不慣れな高齢者についてはなおさらである。さらに、携帯電話についても代理店による不必要な契約の勧誘により、高齢者が内容を理解しないまま望まない契約を締結させられるケースが後を絶たない。このような被害実態に鑑み、業界も自主規制を一定程度推進してきたが、トラブル数が高止まりしたままである。よって、自主規制では不足であるといえ、光回線の電話勧誘や代理店による不必要なプランの勧誘等が行われた場合に、契約を撤回ないし取消しすることができる規定を創設することを、「今後の取組の方向性」として明示すべきである。 【個人4】	無
	・50ページの最下行から上に4行目の全角の「2018」は半角の「2018」としたほうがよいと思います。	本報告書 50 ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします

	51ページの2行目の半角の「G」は全角の「G」としたほうがよいと思います。 ・51ページの最下行から上に3行目「必要。」と同2行目「必要がある。」とは、どちらかに文言を統一したほうがよいと思います。 ・51ページの最下行「改正事業法」：他の記載箇所の「改正法」と同じものか？ 【個人5】	す。 「○ 80 歳以上の高齢者に家族同伴又は家族への電話説明を推奨し、利用者の半数以上が対応を実施。2018 年 10 月の取組以降高齢者による苦情の比率が減少(苦情に占める 80 歳以上の高齢者の割合:1.9%(2018 年度 3Q)→1.7%(2018 年度 4Q)→1.4%(2018 年度 1Q))。また、スマホ教室を開催し、高齢者のリテラシー向上に貢献。(NTTドコモ)」 また、その他の箇所(3 箇所)についても同様に字句を統一いたします。	
	4 P46 (5)高齢者のトラブルへの対応 アナログ固定電話しか利用していない高齢者へ光回線を勧める電話勧誘、訪問等がいまだに散見されます。インターネットを利用していないかを確認し、その場合は勧誘をやめるなどしてほしいと思います。 【東京都消費生活総合センター】	いただいた御意見については、参考として承ります。	無
第 4 章 個別の論点 (6) 法人契約者のトラブルへの対応			
	5 P53 (6)法人契約者のトラブルへの対応 高齢の個人事業者への勧誘で、書面不交付、説明不足のケースがあります。電気通信役務のみならず、高額なオプションを契約しているケースも多く、今後も対応が必要と思われます。 【東京都消費生活総合センター】	いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。 報告書案に記載のとおり、総務省において、引き続き、事業者及び販売代理店が法人等と契約する際に、消費者保護ルール適用の有無は契約主体の名義が法人であるかどうかで判断されるのではなく、法人等の営む営業の実態や当該事業と契約内容の関連性等を踏まえ判断され、個人事業主や小規模法人にも適用される場合があるということを周知していくことが適当であると考えます。	無

第4章 個別の論点

(7) その他

	・58ページの19行目「本年」は「2019 年」のことか？ ・59ページの8行目「成績」は「子供の学校の成績」の意見趣旨か？ ・60ページの8行目「か国」と12行目「カ国」とは、どちらかに字句を統一したほうがよいと思います。 ・60ページの12行目「外国語スタッフ」は、「外国語対応スタッフ」のことを指しているのか？ 【個人5】	本報告書 58 ページ、60 ページの御指摘の箇所については、御指摘を踏まえ修正いたします。 「○ 保護者のフィルタリングニーズに 応えて更なる加入率向上を図るため、あんしんフィルターの高校生プラス相当の 選択肢の 1 つとして、新たに iOS のスクリーンタイムの店頭での案内を開始。(N TTDコモ(2019 年 10 月から)、KDDI (2019 年 9 月から)、ソフトバンク(検討 中))」 「○ 5か国語での問合せに対応する 国際センターを設置しているほか、総合 カタログ(英語)、英語版コーポレートサイ ト、注意事項説明ツール(英語)、請求書 確認方法(英語)、5か国語での未成年者 の契約同意書等の書類書類を用意する ことにより外国人対応を推進。(NTTDコ モ) ○ 約1／4の店舗に外国語スタッフを配 置するほか、13か国語に対応したテレビ 電話通訳システムの店頭配備、各種ツ ール・お客さま記入書類やお客様センタ ー、WEBサイトの多言語化により外国人 対応を推進。また、公式サイトにおいて外 国語スタッフやテレビ電話通訳システム の有無が検索可能なストアロケータを提 供。(KDDI) ○ 一部店舗での英語対応を実施するほ か、電話窓口における通訳サポート、国	有
--	---	---	---

		際版カタログ(6か国語)のWEB公開、英語版のサービス内容の説明サイト等の用意、コールセンターでの英語対応等により外国人対応を推進。(ソフトバンク) また、その他の御意見については御認識のとおりです。	
第4章 個別の論点 (8) 2030 年を見据えた消費者保護の在り方			
	・63ページの最下行から上に3行目「株式会社ソラコム」は「(株)ソラコム」のほうがよいと思います。他の記載箇所と同様に。 【個人5】	本報告書 58 ページの御指摘の箇所に ついては、御指摘を踏まえ修正いたします。 「○ IoT のビジネス領域については、携帯電話等を主な対象として想定されているような消費者保護ルールの適用を当初は一部除外するなど、より多様で利便性の高いサービスを適切なコストで提供できるよう配慮ができないか。(ソラコム)」	有
	6 P61(8)2030 年を見据えた消費者保護の在り方 フィッシング等の詐欺的トラブルは全くなくなっていません。スマホ等にフィルタリングやセキュリティソフトの大切さは認識していますが、見守り端末、冷蔵庫などにセキュリティが必要であることを啓発していくことが大切だと思います。 【東京都消費生活総合センター】	いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます。	無
その他			
	・本件の意見募集期間を30日未満としたのは、なぜですか？ 【個人5】	本報告書は行政手続法（平成5年法律第88号）第2条第8号に規定する命令等に該当するものではなく、本報告書に対する意見募集は任意の意見募集として実施したものであるため、本WGがこれまでの議論を公開で行ってきたこと等を踏まえ、今回の意見募集期間を設定したものです。なお、本報告書を踏まえて命	無

		令等を定めようとする場合は行政手続法（平成5年法律第88号）に定める意見公募手続等のおり意見提出期間を30日以上とします。	
参考資料			
	「青少年インターネット環境整備」では、社会が半分の責任を負わせ、未成年の場合では、「保護者（親）」に対し、半分の責任を負わせるべき構造と、私は考えます。要するに、「青少年インターネット環境整備」では、フィルターリングの問題ではなく、青少年がインターネットを使う場合では、未成年の場合における「保護者（親）」に責任の所在が有る事と、私し個人は思います。 【個人1】	いただいた御意見については、参考として承ります。	無
その他			
	日本放送協会に関する御意見（本案に対する御意見ではないと思われるため省略します。） 【個人（4件）】	本案に対する御意見ではないと思われるため、担当部署に情報提供いたします。	無