

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2020 年度調査計画」(案)に対する 意見募集

■ 意見募集期間：令和2年9月4日(金)から令和2年9月24日(木)まで

■ 意見提出件数：5件（法人・団体:3件、個人:2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	楽天モバイル株式会社
3	一般社団法人電気通信事業者協会
—	個人(2件)

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング2020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>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	無
	<p>前年度の調査計画で記載のあった「令和元年の改正電気通信事業法の施行も踏まえ」との文言が削除されておりますが、本年度においても前年度同様に令和元年の改正電気通信事業法の施行を踏まえた調査として、改正法適合プランの周知状況に関する調査を実施いただくよう、お願いいたします。</p> <p>改正法第 27 条 3 に適合した料金プランの浸透度という観点では、2019 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、MNO サービスの現地調査結果として「契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからない選択肢を紹介されなかった例」が 33%あることが報告されています。また競争ルールの検証に関する報告書 2020(案)においても、総務省のアンケート調査の結果、改正法に適合したプランに移行した利用者のうち約4割の者が案内はなかったと回答していることが報告されていることから、改正法適合プランの周知状況に関しては、引き続き注視が必要な状況であると認識しております。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>本年度においても、「改正法適合プランの周知状況」に限らず、令和元年の改正電気通信事業法の施行を踏まえ、引き続き注視が必要と考えられる点については、調査対象項目とすることを検討します。</p> <p>なお、御指摘いただいた「2019 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）」におけるMNOサービスの調査結果のうち、「契約期間がなく、いつ解約しても違約金がかからない選択肢を紹介されなかった例」が 33%あった点につきましては、当該調査項目は、必ずしも「改正法適合プランの周知状況に関する調査」のみを目的としたものではないことを付言します。</p>	無
調査手法・時期			

	<p>通信品質、特に通信速度に対する苦情などを注視して調査などを行っていただきたい</p> <p>完全な通信断に対する対応はもちろん必要ですが ネット回線の通信速度が混雑時に低下してしまうのも問題だと思います 利用者側にとっては Web 会議システムなどで映像が繋がらないとか上位アプリが正常動作出来ないのであれば、僅かな通信速度で繋がっていたとしても通信断と同じ事です 利用者側の期待値と提供する側である通信会社側の認識のズレが起きやすい部分だと思います 利用開始前の情報提供・利用開始後のクレーム受付から原因調査・修理対応や別コース案内など次善策提示など、そういう体制がしっかり取れているか？を行政側でチェックして頂きたいです。</p> <p>また、私自身の経験としては、コールセンターに電話しても、なかなか繋がらず何十分も「お待ち下さい」って自動音声が出る状態で待たされた経験があります。 問い合わせするのも一苦労なので、問い合わせしやすさ・しにくさの観点も調査して頂きたいです</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>参考として承ります。 なお、具体的な調査手法については、販売現場への負荷や調査費用面の制約等も考慮の上、検討します。</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 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>調査実施時期、時間帯、キャンセル時の端末返品等については、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や代理店の負担の抑制という観点から、引き続き配慮します。</p>	無
	<p>2020 年度のキャリアショップは、待ち時間の短縮と新型コロナウイルス感染防止対策として、店舗での滞在時間を最小化できるよう、来店予約を徹底しております。覆面調査員におかれましても、来店される際は事前に来店予約を行っていただきますようご配慮をよろしくお願いいたします。(予約のないご来店でも且つ当日に空き時間が無い場合は後日の</p>	<p>本年度の実地調査については、実地調査に御協力いただく事業者や代理店の新型コロナウイルスの感染防止対策という観点で配慮します。</p>	無

	<p>ご来店をお願いすることもございます。)</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>withコロナ時代に向けて、オンライン販売時における消費者保護ルールの実施状況についての実地調査も、今回より是非ご検討いただければと思います。</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>参考として承ります。 なお、具体的な調査手法については、販売現場への負荷や調査費用面の制約等も考慮の上、検討します。</p>	無
	<p>今年度は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、電気通信サービスにおける各種業務において様々な制約が発生している状況と認識しています。 特に、本調査の対象である店舗においては、接触機会の削減等の観点から、新型コロナウイルスの感染拡大防止に向けた様々な取り組みを行っており、スタッフの負荷も増加しているものと理解しております。 例年の調査においては、年末年始、春商戦などの繁忙期、土日や平日夕方などの繁忙時間帯を避けて調査を実施いただいているものと承知しておりますが、今年度の調査実施に際しては、上記特殊事情も踏まえ、接触機会を極力避けるべく、また、対応するスタッフの身体的及び心理的負担を軽減すべく、より一層のご配慮をいただくとともに、調査の実施可否、時期、方法、範囲等についても、今後のコロナウイルスを巡る社会状況によっては、慎重にご判断いただくべく調査対象事業者と事前に十分な調整を行っていただくよう要望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p>	<p>本年度の実地調査については、実地調査に御協力いただく事業者や代理店の新型コロナウイルスの感染防止対策という観点で配慮します。</p>	無
	<p>MNP 予約番号の発行の各受付窓口においては利用者に対し、利用者が MNP 手続きにより他の事業者に移行しないことを目的とする、既存の自社あるいはグループ内他事業のプランの説明や、利益の提供及びその説明といった引き止め行為が行われています。このような引き止め行為は、電話番号を維持したまま他事業者に移りたいという意思を有する者に対しその機会を捉えて行うことが、広く行われる利用者を勧誘する行為と比較し、公正な競争環境に支障を及ぼす程度がより高いこと、不意打ち的かつ限定的に行われるものであり、利用者の冷静な判断を阻害すること、限定的に行われるものであるため、利用者間での</p>	<p>参考として承ります。 なお、具体的な調査手法については、販売現場への負荷や調査費用面の制約等も考慮の上、検討します。</p>	無

	<p>公平性を欠くことが懸念されることから、基本的な考え方として、利用者の意思に反してまで引き止めを行うことは、過度な引き止め行為として禁止すべきと考えられる旨、競争ルールの検証に関する報告書 2020 (案)にて整理されたところです。</p> <p>よって本年度の実地調査にあたっては、今後も改正法施行後のモバイル市場の状況について、経年変化を踏まえながら、毎年、評価・検証を行うとともに、改正法の規律への対応状況や、運用・執行の状況についても継続的に確認していくための基礎資料として、MNP 予約番号の発行に際する引き止め行為の実態について調査いただく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>		
その他			
	<p>本件の意見募集期間を 30 日未満としたのは、なぜですか？（「意見提出が 30 日未満の場合その理由」欄に記載が無いのでお伺いするもの。）</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>本調査計画については、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、本調査計画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こと及び十分な調査期間を確保する観点から、意見募集期間を 30 日未満としております。</p>	無