

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021(案)」に対する意見 及びそれに対する考え方

■ 意見募集期間 : 令和3年7月 15 日(木)から令和3年8月 18 日(水)まで

■ 意見提出件数 : 41 件 (法人・団体:24 件、個人:17 件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順・敬称略)

| 受付順 | 意見提出者 |
|-----|---|
| 1 | 九州テレ・コミュニケーションズ 株式会社 |
| 2 | 西日本電信電話株式会社 |
| 3 | 株式会社NTTドコモ |
| 4 | ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 |
| 5 | 一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟 |
| 6 | 公益社団法人全国消費生活相談員協会 |
| 7 | ベルフェイス株式会社 |
| 8 | 中部テレコミュニケーション株式会社 |
| 9 | 主婦連合会 |
| 10 | JCOM 株式会社 |
| 11 | 東日本電信電話株式会社 |
| 12 | 一般社団法人電気通信事業者協会 |
| 13 | ソフトバンク株式会社 |
| 14 | 一般社団法人全日本電気通信サービス取引協会 |
| 15 | 一般社団法人全国消費者団体連絡会 |
| 16 | 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT 委員 |

| | |
|----|------------------------------------|
| | 会・消費者提言委員会 |
| 17 | 株式会社 QTnet |
| 18 | ビッグローブ株式会社 |
| 19 | 一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO 委員会、FVNO 委員会 |
| 20 | 株式会社 オプテージ |
| 21 | 一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会 |
| 22 | 楽天モバイル株式会社 |
| 23 | KDDI 株式会社 |
| 24 | 株式会社エネルギア・コミュニケーションズ |
| — | 個人(17 件) |

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021(案)」に対する意見 及びそれに対する考え方

| | 意見 | 考え方 | 提出意見を踏 まえた 案の修 正の有 無 |
|-----------------|---|---|----------------------------------|
| 0. 総論 | | | |
| 意見0-1 報告書に賛同する。 | | 考え方0-1 | |
| | <p>本報告書案については、電気通信事業者等と消費者との間のトラブルに関する苦情相談内容、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や行政手続きのデジタル化の進展等の社会全体の環境変化を踏まえながら、消費者保護の更なる拡充による利用者の安心・安全なサービス利用を図るべく、各種課題に対する一定の方向性を示したものでありますことから、賛同いたします。</p> <p>なお、個別のテーマに関する今後のルール化等に向けては、MVNOに係る苦情相談件数等を確認いただきつつ、MVNOは既に1,500社を超え、大小様々な規模の事業者が存在し、事業実態も様々であることから、MVNOを含む全ての事業者一律に規律を課すことは、慎重な検討が必要と考えます。</p> <p>つきましては、規律対象や規律内容等に関してバランスのとれた議論や検討がなされることが望ましいと考えますので、よろしく願いいたします。</p> <p>また、前述の通り、MVNOには大小様々な規模の事業者がいるなか、小規模な事業者においては、各種対応に際し、システム対応等に要するコストが経営に大きな影響を与える可能性があることから、対応への時間的猶予の確保など一定の配慮をいただきたくお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO 委員会】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>また、制度化に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えます。</p> | 無 |
| | <p>・本報告書案は、利用者からの苦情・相談の分析結果等に基づくとともに、新型コロナウイルス感染症の拡大による「新たな日常」など社会全体の環境変化を踏まえて取りまとめられたものであり、事業者としても真摯に取り組んでいくべき内容と考えております。</p> <p>・なお、これまで固定通信分野において、多くの事業者が加盟する事業者団体を中心とした取り組みや各事業者による自主的な取り組み等が実施されてきたと認識しておりますところ、引き続き、消費者保護の推進と利用者利便の向上のバランスを図りながら取り組んでいくことが望ましいと考えます。</p> | | |

| | | | |
|--|--|--|----------|
| | <p>・また、固定通信分野における新たなルール等の検討にあたっては、今後とも以下の点についても留意いただくようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> - FTTH の他、CATV、DSL や FWA 等、様々な種別が存在し、また FTTH においても卸先事業者、接続事業者、自己設置事業者の形態がある等、事業規模や運用体制等が多岐に亘ること - これまで多様な事業者の創意工夫により、また市場競争を通じて、様々な料金プランやサービス等を提供することで、利用者利便の向上が図られてきたこと - 整備するルール等の内容によっては、手続きの煩雑化による利用者の負担増や申込受付から利用開始までの長期化等につながるおそれがあること <p style="text-align: right;">【株式会社 オプテージ】</p> | | |
| | <p>概ね、同報告書 2021(案)の答申に沿ったルール化を進めるべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人 11】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見0-2 遵法意識の高くない事業者への規制のために、業界団体に加盟し日々真摯に取り組みを行っている事業者に過度の負担がかかるような規制がかかる事が無いよう検討を進めていただきたい。</p> | | <p>考え方0-2</p> | |
| | <p>本報告書案取りまとめ案には、消費者保護の観点から必要な措置が盛り込まれていると認識する一方で、遵法意識の高くない事業者(アウトサイダー)への規制のために、業界団体に加盟し日々真摯に取り組みを行っている事業者に過度の負担がかかるような規制がかかる事が無いよう検討を進めていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p> | <p>制度化に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>第1章 これまでのテーマのフォローアップ (主なもの)</p> | | | |
| <p>1. 手続時間等の長さへの対応</p> | | | |
| <p>意見1-1 報告書に賛同する。</p> | | <p>考え方1-1</p> | |
| | <p>当社としては、必要なご説明を適切に行うことを前提に、引き続きデジタル化等による手続時間等の短縮に向けた取組みを実施していく考えです。</p> <p>また、今後の代理店の在り方として地域の ICT 拠点の役割を期待されていることも踏まえ、一律に手続時間の短縮を目指すのではなく、お客様のニーズや手続き内容等も踏まえ、適合性の原則にも配慮した上で、適切なサービスを提供できるよう取り組んで参ります。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> | <p>無</p> |
| <p>2. 広告表示の適正化</p> | | | |
| <p>意見1-2-1 報告書に賛同する。</p> | | <p>考え方1-2-1</p> | |
| | <p>頭金、学割など一般の感覚と異なる広告表現は消費者の誤認を招くおそれが大きいことから、適正な表示となるように対応してください。</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> | <p>無</p> |

| | | | |
|--|---|-----------------|---|
| | 【主婦連合会】 | | |
| <p>総務省として適正化に関し注視するとともに、必要に応じて消費者への情報提供等を行うことが適当であるという意見に賛同します。</p> <p>これから 3G サービス停止で高齢者の買い替え等も発生してくると予想され、契約時のトラブル防止の観点から、誤認する恐れのある広告表現は厳密に対処願います。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT 委員会・消費者提言委員会】</p> | | | |
| 意見1-2-2 制度的な規制措置を講じるべき。 | | 考え方1-2-2 | |
| <p>【意見内容】</p> <p>電気通信サービスの広告表示における「頭金」などの表示は、消費者の誤認を招くおそれ大きいにも関わらず、いまだに表示が行われている現状を踏まえ、注意喚起や事業者の自主規制だけでなく、制度的な規制措置を講じてください。</p> <p>【理由】</p> <p>通信事業の慣習の中において広告表示されている「頭金」は、あらかじめ決められた本体価格の上乗せの意味で使われている場合があり、本体価格の一部を支払う一般的な「頭金」とは異なっています。2020年11月に総務省と消費者庁の連名で、携帯電話業界における表示に関する一般消費者向けの注意喚起「携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起～携帯電話端末の購入を検討している方へ」が行われ、事業者による自主的な改善は進んだとされていますが、一部 MNO の販売代理店ではいまだに不適切な「頭金」の表示が行われていることが報告されています。</p> <p>報告書(案)の中でも消費者の誤認を招くおそれ大きいと認識されているこうした広告表示については、注意喚起や事業者の自主規制だけでなく、より規制を強めた措置を講じる必要があります。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p> | <p>「頭金」に関する表示については、関係事業者による自主的な改善が進んだことから、現時点において更なる制度的措置を講じる必要性までは認められません。</p> <p>一方で、御指摘のようにいまだに不適切な「頭金」の表示が行われていることが判明したことを踏まえると、今回の不適切表示が見られた MNO をはじめとする各社において、今一度自己点検を行うことが適当と考えます。</p> | | 無 |
| 3. IoT サービスの進展と消費者保護 | | | |
| 意見1-3-1 報告書に賛同する。 | | 考え方1-3-1 | |
| <p>賛成です。今後 IoT サービスの進展により、一般家電製品等も通信機器に含まれます。消費者が混乱しないよう、総務省主導で、提供条件の説明義務を伴うサービスの切り分けや条件提示をお願いしたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> | | 無 |
| <p>IoT サービスが急速に進展し、消費者は、利用はしているがその仕組みを理解しないまま利用していることも多いと思われます。総務省において引き続き IoT サービスが消費者保護の観点から問題となることはないか等、具体的な課題について引き続き調査等をお願いします。</p> | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】 | | |
| 意見1-3-2 サービス特性に応じた消費者保護ルールの適用を検討すべき。 | | 考え方1-3-2 | |
| | <p>今後、IoT 商材に関しては、多様なニーズに応えるべく、様々な商品が提供され、利用の拡大が想定されます。通信機能が搭載されていることのみをもって、電気通信サービスにかかる消費者保護ルールを画一的に適用することにより、却って利用者の混乱を招き、利便性を損なう可能性が生じ、延いては更なるサービスの多様化、技術革新の障害となる懸念も生じかねません。多種多様な製品、サービスそれぞれの特性を考慮し、例えば、商品を購入するのみで利用できる「物販」に近い形態で販売される IoT 商材(毎月の通信料金の請求が発生しない等)については、現行の消費者保護ルールの対象外とする等、サービス特性に応じたルール適用を検討頂くことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p> | <p>総務省においては、御指摘の点も踏まえ、IoT サービスの進展に関して生じ得る消費者保護上の具体的課題についての洗い出しを引き続き進めることが適当と考えます。</p> | 無 |
| 意見1-3-3 通信費用が発生する機器には、消費者が容易に確認できるよう統一マークの導入の検討が必要。 | | 考え方1-3-3 | |
| | <p>消費者が意識しない一般家電製品等も通信機器に含まれるようになってきており、今後増加することは確実ですが、消費者には気づきにくいです。通信費用が発生する機器には、消費者が容易に認識できるよう統一マークの導入の検討が必要と考えます。</p> <p>また、消費者が混乱しないように、消費者に説明が必要な機器か否かの分類、説明の方法についてのガイドライン策定等の検討をお願いします。</p> <p>見守りロボットなど Wi-Fi 環境のない利用者の SIM 搭載機器の利用が想定されます。機器の使用を中断・中止しても通信料は支払っているということがないような仕組みの検討を望みます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT 委員会・消費者提言委員会】</p> | <p>総務省においては、御指摘の点も踏まえ、IoT サービスの進展に関して生じ得る消費者保護上の具体的課題についての洗い出しを引き続き進めることが適当と考えます。</p> | 無 |
| 第2章 新たに追加したテーマ | | | |
| 1. 電話勧誘における課題 | | | |
| 意見2-1-1 報告書に賛同する。 | | 考え方2-1-1 | |
| | <p>措置の義務化に当たり、利用者の利便性を低下させる可能性が高いと考えられるものについては除外することに賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> | 無 |
| | <p>不適切な行為を抑止するための具体的な措置として、「説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化」に賛同します。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p> | | |
| | <p>FVNO委員会においては、電話勧誘におけるトラブルの縮減に向け、各種取り組みを実施してきて</p> | | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>おり、引き続き対応して参ります。事業者団体に加盟せず、遵法意識も必ずしも高くない事業者に対しては、「電話勧誘における課題に効果的に対処するためには、更なる制度的措置と併せて、総務省において、行政指導等の法執行を引き続き適切に実施することが重要である。」とされた本報告書案について期待いたします。</p> <p>不適切な行為を抑止するための具体的な措置の実施にあたり、「強い規制の導入は、事業活動を過度に制約することになるため、制約が必要最低限となるようにすることが求められる。」と本報告書案に示され、事業者の事業活動に配慮いただき感謝申し上げます。</p> <p>また、利用者からの架電に対する案内(インバウンド)の場合と、事業者から利用者に対して架電を行う場合(アウトバウンド)であっても、既に利用しているサービスに関する契約変更については、措置の義務化を除外することが適当と示されたことについて賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会FVNO委員会】</p> | | |
| | <p>インバウンドについては、販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘引を図るパンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたものを除き規制の対象外とすることは賛同致します。</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>個人間の契約当事者が情報量等において対等であれば契約自由の原則に任せることでよいが、電気通信関係の事業者は情報量、技術面等において一方的に優位にあることから契約自由の原則を適用すると弊害が発生するおそれ大きいので、契約締結等に当たって規制又は制約をすることで公平、公正な契約の成立を期している。</p> <p style="text-align: right;">【個人9】</p> | | |
| 意見2-1-2 制度的措置の実施時期について事業者側の対応準備期間を考慮すべき。 | | 考え方2-1-2 | |
| | <p>なお、「説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことの義務化」を高齢者のみでなく全年齢に広げることについては、実施時期について事業者側の対応準備期間を考慮頂くことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会FVNO委員会】</p> | <p>制度化に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えます。</p> | 無 |
| 意見2-1-3 法執行が適切に実施されることを要望する。 | | 考え方2-1-3 | |
| | <p>当協会としましては、2021(令和3)年6月14日のヒアリングにおいて申し上げましたとおり、業界団体に属さない事業者等(「アウトサイダー」)による活動が適正化されないことが大きな要因であると考えております。悪貨が良貨を駆逐することのないよう、法令に違反しているアウトサイダーへの法執行を通じて業界全体での法令の遵守が促されることが重要であることから、法執行が適切に実施されることを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p> | <p>総務省においては、御指摘の点も踏まえ、適切な法執行に努めることが適当と考えます。</p> | 無 |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 意見2-1-4 まずはアウトサイダーに対する現行の法制度内での執行強化を行うべき。 | | 考え方2-1-4 | |
| | <p>電話勧誘における課題は、報告書案にもある通り、法令を遵守しない者(特に事業者団体にも所属しないいわゆるアウトサイダー)による不適切な電話勧誘にあり、まずは法令を遵守していない事業者に対する指導を優先していただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【JCOM 株式会社】</p> | <p>電話勧誘における課題に効果的に対処するためには、報告書案において示したとおり、総務省において行政指導等の法執行を引き続き適切に実施することと併せて、更なる制度的措置を講じることが適当と考えます。</p> | 無 |
| | <p>電話勧誘販売における消費者問題の原因は、本報告書案に記載のあるとおり、不意打ち性や視認性の欠如といった電話勧誘販売の一部の特性に依るものであり、また、事業者団体に加盟せず、遵法意識も必ずしも高くない者(アウトサイダー)による対策が十分ではないことが挙げられると考えます。</p> <p>不意打ち性の高い販売手法にて影響活動を行う事業者やアウトサイダーに対しては、法や各種ルールを適切に遵守するよう求めていくべきと考える一方、利用者からの意思表示に基づきアプローチを行う等、不意打ち性が低く、また、丁寧な説明、事後の契約確認の実施といった利用者に十分に理解いただける対策を講じている販売方法にて営業活動を行う事業者については、過度な規制とならないよう明確に区別して対策を検討頂くことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p> | | |
| | <p>アウトサイダーに対して今まで行ってきたような業界団体の自主的取組を適用することは不可能であることから、まずはアウトサイダーに対する現行の法制度内での執行強化が求められると考えます。</p> <p>業界団体での取り組みを踏まえつつ、法制度の改正はそのうえで導入することを希望します。</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> | | |
| 意見2-1-5 説明書面の事前交付を全面的に実施するとの改定に反対。 | | 考え方2-1-5 | |
| | <p>アウトバウンドでの新規勧誘について TCA の取り組み事例の趣旨を踏襲し、「事前に説明書面を交付の上で契約前の説明を義務付けること」とされておりますが、TCA の取り組み事例は、一部の会員事業者にて対象を高齢者に限定した運用であることが本検討会での資料にも記載されています。具体的には、対象が高齢者で、かつ家族の了解の無い場合に限り事前に書面を交付するという運用であり、これをもって報告書案に記載のような「対象を問わずすべてのアウトバウンドにおける新規勧誘に対して、説明書面の事前交付を義務化する」というのは適切とは思えません。</p> <p>例えば、この運用の場合、お客さまは説明書面を受領するまでは事業者からサービスの説明を受けることが出来ず、また早期の加入を望んでも説明書を受領し改めて説明を受けるまでの間は加入手続を進めることができなくなります。また、お客さまは書面を受領したうえで、改めて事業者の説明を求めなければならない手間も発生します。</p> <p>弊社はご高齢のお客さまに対しては、ご家族のご了解を取るなどの運用を行っており、説明書面の</p> | <p>電話勧誘の場合であっても、利用者利益を確保するためには、書面を交付して説明がなされることが基本と考えます。</p> <p>しかし、利用者が何らかの事情により電話のみによる説明を求める場合まで書面交付を必要とすることは、かえって利用者利便を損ない、トラブルを発生させる原因になるとも考えます。</p> <p>このため、御指摘を踏まえ、契約内容にかかわらず、利用者が求める場合、すなわち電気通信事業者等が書面交付と電話による</p> | 有 |

| | | | |
|-----------------------------|---|--|---|
| | <p>事前交付を全面的に実施するという今回の改定につきまして反対いたします。</p> <p style="text-align: right;">【JCOM 株式会社】</p> | <p>方法の両方を提示した上で、消費者が電話による方法を自ら積極的に求める場合は、規制の対象外とすることが適当と考えます。</p> <p>したがって、その旨報告書を修正することとします。</p> <p>ただし、利用者が電話のみによる説明を求める理由が、例えば「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付以外の方法を選択することで電気通信事業者等から利益の供与を受けられることである場合は、想定する利用者側の事情ではありません。</p> <p>したがって、こうした場合は、規制の対象とすることが適当と考えます。</p> <p>なお、電話による方法は、あくまで例外的に認められる方法です。したがって、万一事業者と消費者との間で認識の齟齬が生じた場合、事業者において「消費者が自ら積極的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱うことが適当と考えます。</p> | |
| 意見2-1-6 新ルールの適用除外範囲を拡大等すべき。 | | 考え方2-1-6 | |
| | <p>「(エ)説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことの義務化」を制度化する場合であっても、過度に広範な規制は事業活動を過度に制約することになるため、制約が必要最小限のものとなるよう制度化の対象を定めることが適切と考えます。</p> <p>インバウンドであるか、既に利用しているサービスであるか等の類型を問わず、お客様が速やかにサービスを利用・変更したい意向を示す場合が想定されるため、一律に規制の対象とすることは利用者の利便性を損なうこととなる可能性があると考えます。したがって、インバウンドや既に利用しているサービスに関する契約変更でなくとも、一律に規制対象とするのではなく、あらゆる類型において「利用者が求める場合」は規制の対象外とすることが適切と考えます。</p> <p>また、インバウンドの場合には、電話勧誘の持つ不意打ち性や覆面性といった性質は薄まり、かつ、利用者は電話により手続きが完結することを期待していると考えられることや、事業者の事業活動への制約も考慮すると、販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘因を図るパ</p> | <p>電話勧誘の場合であっても、利用者利益を確保するためには、書面を交付して説明がなされることが基本と考えます。</p> <p>しかし、利用者が何らかの事情により電話のみによる説明を求める場合まで書面交付を必要とすることは、かえって利用者利便を損ない、トラブルを発生させる原因になるとも考えます。</p> <p>このため、御指摘を踏まえ、契約内容にかかわらず、利用者が求める場合、すなわち電気通信事業者等が書面交付と電話による</p> | 有 |

| | |
|--|---|
| <p>ンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたような特殊な場合を除き、原則規制の対象外とし、利用者が求める場合に規制の対象とすることが適切と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p> | <p>方法の両方を提示した上で、消費者が電話による方法を自ら積極的に求める場合は、規制の対象外とすることが適当と考えます。</p> |
| <p>義務化の対象とする範囲は、利用者の利便性を低下させないことに配慮して定めることを希望します。</p> <p>また、対象とする範囲内であっても、利用者からの求めに応じて対象外とすることについては賛同しますが、利用者の明示的な意思や了解の取得の手段等については、丁寧な議論が必要と考えます。</p> <p>「利用者が求める場合は規制の対象外とすることが適当である」という考え方に賛同します。</p> <p>なお、規制の対象外と判断できる範囲や「利用者が求める場合」の明確化、除外（規制の対象とすべき手法など）に関しては、利用者の実態に合わせて慎重に議論することが必要ではないかと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p> | <p>したがって、その旨報告書を修正することとします。</p> <p>ただし、利用者が電話のみによる説明を求める理由が、例えば「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付以外の方法を選択することで電気通信事業者等から利益の供与を受けられることである場合は、想定する利用者側の事情ではありません。</p> |
| <p>当協会としましては、2021(令和3)年6月14日のヒアリングにおいて申し上げましたとおり、法規制の強化を行うことについては、お客様の利便性や事業者の営業活動への影響も含めて総合的に過度な規制とならないよう規制範囲等検討するべきと考えております。</p> <p>電気通信サービスの中には、中継電話サービスのように、説明・理解に長時間を要することが少ないものもあり、又、他事業者でサービスを受けていて事業者変更により契約先を変更する場合等、利用者がサービスを既知である場合や、春季の移転期では早期契約締結による早期利用開始を強く望まれることも多いことから、以下を追記することを要望します。</p> <p><u>又、電気通信サービスの態様の多さや同一サービスの事業者変更等を鑑み、既存契約以外であっても早期契約を望む等利用者から求めがあった場合は、規制の対象外とすることが適当である。</u></p> <p>インバウンドにおいては、報告書(案)記載のとおり、電話勧誘が問題視される主因である不意打ち性・覆面性は排除されること、利用者は電話により契約することを期待していると考えられること、悪質なチラシやパンフレットによるインバウンドへの誘因は除外されることから、一律に利用者へ求めるか否かの確認プロセスを増やすことで利用者の利便性を損ねないよう、左記下線部を以下のように修正することを要望します。</p> <p>(左記下線部)まず、インバウンドについては、電話勧誘の持つ不意打ち性や覆面性(相手の姿が見えず素性が分かりがたい)といった性質は薄まり、かつ、利用者は電話により契約することを期待していると考えられることから、販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘引を図るパンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたものを除き、利用者が求める場合は規制</p> | <p>したがって、こうした場合は、規制の対象とすることが適当と考えます。</p> <p>なお、電話による方法は、あくまで例外的に認められる方法です。したがって、万一事業者と消費者との間で認識の齟齬が生じた場合、事業者において「消費者が自ら積極的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱うことが適当と考えます。</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>の対象外とすることが適当である。</p> <p>規制の対象外とし、利用者が求める場合には規制の対象とすることが適当である。ただし、販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘引を図るパンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたものは、利用者の求めの有無にかかわらず、規制の対象とすべきである。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p> | | |
| | <p>・アウトバウンドであっても、リテラシーが高かつ早期のお申込みを希望されるお客さまにとっては、説明書類送付後の再説明を実施することにより、かえってご不便をお掛けしてしまう懸念がございます。</p> <p>・既にサービスの内容を十分に理解されており、説明書類送付不要で早期申込を希望されるお客さまについては、説明書類の送付を省略可能とする等の臨機応変な対応ができるよう柔軟な制度としていただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 QTnet】</p> | | |
| | <p>強い規制の導入は、事業活動を過度に制約することになるため、制約が必要最小限となるようにする考えに賛同いたします。まずは、対象年代も一律にするのではなく、苦情が多く、高い改善効果が見込める高齢者(70歳以上)の電話勧誘における適用から開始することを希望いたします。</p> <p>また、電話勧誘への一律の規制ではなく、利用者の利便性を低下させると考えられるものについては規制から除外することにも賛同いたします。</p> <p>規制除外例として、インバウンドの申込や事業者の利用中サービスの契約変更が挙げられていますが、その他にも利用者の利便性低下が想定され、利用者が求めるような以下のケースは除外対象にすべきと考えます。利用者のニーズ・実態に即した運用となりますようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 引越タイミングにインターネット希望の申告があった場合の紹介販売時 - 他商材(例:電気等)の申し込みタイミングで一緒にご利用を希望された場合 - 事業者に限らず代理店の会員で通信サービス紹介の許諾を得ている場合 - 代理店運営のWEBサイトにてインターネット希望の申告(架電依頼)があった場合 <p style="text-align: right;">【ビッグロブ株式会社】</p> | | |
| | <p>いわゆるアウトサイダーによるトラブルが少なくないこと等の現状に鑑みると、電話勧誘における不適切な行為を抑止するために一定の措置は必要と考えます。</p> <p>本報告書案において、「説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化することが適当」との考え方が示されておりますが、手続きの長期化や利用開始の遅れにつながりかねず、結果として利用者ニーズにお応えできないケースも想定されますので、利用者に不利益を生じさせず利便性を確保する観点から、例えば、説明書面を交付の上での提供条件の説明のタイミングを、「契約前」ではなく、契約前後に関わらず「無償解約が可能な期間内」とすること等を含めて、改めて</p> | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>検討いただきたくお願いいたします。</p> <p>インバウンドや既契約者へのアウトバウンドについては、本報告書案に示された考え方のおり前述の義務化の対象から除外することが適切と考えます。</p> <p>「利用者が求める場合」という条件に関しましては、インバウンドや既契約者へのアウトバウンドにおいて電話勧誘の持つ不意打ち性や視認性の欠如等が問題となる可能性が低いこと、また手続きの煩雑化や長期化等により利用者利便が低下するおそれがあることを踏まえると、一律に利用者への意向確認を行う必要性は高くはないと考えられますので、「利用者が求める場合」という条件の要否について改めて検討いただきたくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 オプテージ】</p> | | |
| | <p>「利用者が求める場合」については、お客様からのお申込みであり、通話の中で申込みを完了させたいご要望を踏まえ、書面送付後の再説明はなく電話での説明を基本とするよう検討をお願い致します。</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>インバウンドについては、一部の悪質なものを除き「利用者が求める場合は規制の対象外とすることが適当」とありますが、お客さまから能動的に問合せを行っている点を踏まえると、利用者の求めの有無にかかわらず、規制の対象外とすべきと考えます。</p> <p>但し、販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘引を図るパンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたものについては、利用者の求めの有無にかかわらず、規制の対象とすることに賛同いたします。</p> <p>アウトバウンドについても、「とにかく早く FTTH を利用したい」「利用している通信事業者なら、他のサービスについても気軽に申し込みたい」など、様々なご要望をいただくことから、「利用者が求める場合」を規制対象外とすることに賛同いたします。</p> <p>但し、このような場合において、利用者の求めやその確認方法についても多岐に渡ることから、「利用者が求める場合」を一律に定義することはせず、事業者がお客さまのご要望に沿って、柔軟かつ丁寧に対応すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p> | | |
| | <p>・消費者保護の観点から、電話勧誘時にお客さま(利用者)への説明を丁寧に行う取り組みは重要であり、電気通信事業者としても現状を真摯に受け止め、トラブル防止の対応を行いたいと考えます。</p> <p>一方で、例えば、十分にサービス知識がある方や早期の開通を希望する方などにおいて、説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化することは、むしろ利便性を損ねる場合も考えられます。よって、説明書面交付の義務化の対象範囲の設定については、「利用者の明示的な了解」が得られた場合には規制の対象外にするなど、お客さま(利用者)の要望に応じて過度な負担とならないような対応を検討して頂きたいと考えます。</p> | | |

| | | | |
|-----------------------------|--|---|---|
| | <p>・また、「利用者の明示的な了解」や「利用者が求める場合」などの意思確認方法は、お客さま(利用者)の負担とならないように、簡略化を加味した制度化について御配慮をお願いします。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社エネルギー・コミュニケーションズ】</p> | | |
| 意見2-1-7 新ルールの適用除外範囲を限定等すべき。 | | 考え方2-1-7 | |
| | <p>(エ)については、「(エ)の説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化し」とありますが、一方「利用者の明示的な了解があった場合は、書面交付に変えて電磁的方法によることも可能とすることが適当である」と記載されています。電話勧誘のトラブルを軽減させることが目的であるのなら、例外的は認めず、少なくとも必ず書面交付は行っていただきたいと思えます。</p> <p>ただし例外的に、パンフレットで誘引するもの、オプション契約を目的とした事業者にそそのかされて利用者が架電するよう仕向けられたものを除き、インバウンドは除外してもよいと思えます。</p> <p>プラン変更であっても、解約・新規工事が必要な契約もあるので、アウトバウンドのプラン変更を一律に除外することには賛成しかねます。</p> <p>【相談事例】パソコンを持たず、インターネットもしていないが、安くなるという電話勧誘により、光回線を2回線契約してしまった。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p> | <p>電話勧誘の場合であっても、利用者利益を確保するためには、書面を交付して説明がなされることが基本と考えます。</p> <p>しかし、利用者が何らかの事情により電話のみによる説明を求める場合まで書面交付を必要とすることは、かえって利用者利便を損ない、トラブルを発生させる原因になることも考えます。</p> <p>このため、御指摘を踏まえ、契約内容にかかわらず、利用者が求める場合、すなわち電気通信事業者等が書面交付と電話による方法の両方を提示した上で、消費者が電話による方法を自ら積極的に求める場合は、規制の対象外とすることが適当と考えます。</p> <p>したがって、その旨報告書を修正することとします。</p> <p>ただし、利用者が電話のみによる説明を求める理由が、例えば「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付以外の方法を選択することで電気通信事業者等から利益の供与を受けられることである場合は、想定する利用者側の事情ではありません。</p> <p>したがって、こうした場合は、規制の対象とすることが適当と考えます。</p> <p>なお、電話による方法は、あくまで例外的に認められる方法です。したがって、万一事業者と消費者との間で認識の齟齬が生じた場合、事業者において「消費者が自ら積極</p> | 有 |
| | <p>除外規定については、あくまでも「利用者が求める場合」に限ると考えます。電磁的方法で説明書面が提供された場合、事業者の誘導により、外形的には消費者側が能動的に承諾したとみなされてしまうことのないよう、電磁的方法での説明について利用者の同意を得る具体的な方法をガイドラインで示して頂きたいです。</p> <p>また、オプション契約の追加については、電気通信事業法対象外のサービスの場合であっても、消費者が契約内容を理解できるよう説明書面への記載も必要と考えますので、併せてガイドラインで示してください。</p> <p>加えて、(エ)の方法で苦情が減少しない場合は、早急に他の方法の検討が必要です。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | | |
| | <p>・「原則書面、明示的な方法で承諾をとれば電磁的方法もOK」とするのではなく、書面での交付を義務付けを要望します。その理由として、そもそもスマホで勧誘を受けながらウェブ画面を確認することは難しいこと、また、ウェブ画面は一覧性がなく、一目で内容を理解しにくいという問題があるからです。報告書 P12 欄外にも記載されている通り、電気通信サービスの特質として、複雑かつ特殊性が高いことから、事前書面を形式的にウェブで交付したとしても、消費者が容易に内容を理解できるとは考えにくく、知識のない脆弱な消費者や高齢者であればなおさら理解が難しいと思われます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 13】</p> | | |
| | <p>主に電気通信サービスの特質が要因となっている点、その通りだと思えます。消費者に悪質事業者を見抜くことはできません。</p> | | |

| | | | |
|---|---|--|----------|
| | <p>イ 不適切な行為を抑止するための具体的な措置については、消費者庁とも連携して被害の防止を第一に考えた検討、また、適用除外についても慎重な検討を望みます。</p> <p>【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p> | <p>的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱うことが適当と考えます。</p> | |
| <p>意見2-1-8 不招請勧誘や電話勧誘行為の禁止又は要式契約化すべき。</p> | | <p>考え方2-1-8</p> | |
| | <p>一般消費者がサービスの内容を必ずしも容易に理解ができないことから、(ア)の不招請勧誘禁止、または(ウ)を希望します。インターネットを使用していない高齢者が光回線を複数契約していた、いつの間にか光回線事業者が変更になっていたという相談が少なからず入っているからです。</p> <p>【個人 10】</p> | <p>強い規制の導入は事業活動を過度に制約することとなるため、制約は必要最小限となるようにすべきですが、(エ)の措置によって電話勧誘に起因するトラブルの解決に十分な効果が見られない場合には、(ア)ないし(ウ)といった強い措置を検討することが適当と考えます。</p> | <p>無</p> |
| | <p>【意見内容】</p> <p>目にみえず専門的・技術的な用語が多く、具体的なサービスや契約の内容を把握しづらい電気通信サービスにおいて、消費者が求めてもいない中で不意打ち的に行われる電話勧誘などの不招請勧誘は禁止すべきです。現在も苦情相談は高止まりしており、事業者の自主的改善の枠組みに入らないアウトサイダーが中心となっている以上、より踏み込んだ対応を早急に行う必要があります。</p> <p>また、電気通信事業法においては消費者が望めば電磁的な交付を認めることとしていますが、不招請勧誘では(エ)の対応の際、書面による交付について明示的に示す必要があります。</p> <p>【理由】</p> <p>FTTHなどのインターネット接続サービスを中心に、電話勧誘の苦情相談は高止まりしています。電気通信サービスは、目に見えないサービスであるうえに、専門的・技術的な用語が使用されることが多く、具体的なサービスや契約の内容を電話のみで把握しづらい特徴があります。そうしたサービスを消費者が求めていない中で、視認性がなく不意打ち性の強い電話勧誘で行われる必要がありません。さらに報告書(案)によると、電話勧誘を通じてトラブルを生じさせている事業者は、事業者団体に加盟せず遵法意識も必ずしも高くない、いわゆるアウトサイダーが少なくないとされています。</p> <p>これらの状況を踏まえると、現在の事業者の自主的取り組みによる改善だけに期待することは難しく、さらなる規制措置を行う必要があります。報告書(案)では対策として、「(エ)説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことの義務化」を行うこととしていますが、これだけでは消費者被害の防止として十分ではありません。特定商取引法では既に電話勧誘における契約書面等の交付義務がありますが、被害が継続して出ているため、近年はさらなる対応が求められています。</p> <p>また、特定商取引法における書面交付義務については、電磁的交付を行う場合に被害の拡大が懸念されることが、国会においても共通認識となっています。そのため、現在消費者庁において電磁的交付についての検討会が開催されています。電気通信事業法においては消費者が望めば電磁的な交付を認めることとしていますが、不招請勧誘では(エ)の対応の際、書面による交付を明示的に示す必要があります。</p> | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>以上を踏まえると、(エ)とあわせて「(ウ)諾成契約から要式契約(書面等で利用者からの明示的な同意が確認できた時点で契約を成立とすること)」にすることで、消費者の誤認も減少し、さらに無用なトラブルを防止することでできると考えます。また、社会のIT化が進み、個人情報の取り扱いについてセンシティブになる中においては、消費者が自ら求めてもないサービスを、電話にて不意打ち的に行うという商法自体が時代に遅れており、「(イ)電話勧誘拒否登録簿制度の導入」や、「(ア)不招請勧誘の禁止」まで含めた検討を行うべきです。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p> | | |
| | <p>相談室への相談に、インターネットに詳しくない高齢者への電話勧誘販売のトラブルがあることに鑑みると、(ア)の不招請勧誘禁止、または(ウ)の要式契約化を望みます。</p> <p>(相談事例)携帯電話とセットで携帯電話会社の光コラボを契約していたが、電話勧誘で安くなると言われ、スマートホームにできるというWi-Fi契約を契約した。電話口での説明は通信料金の説明だけで、ホームカメラ等機器代金が発生することが分からなかった。今より月額利用料金が高額になった上、送付された機器も接続できずにいた。</p> <p>(エ)の措置の義務化については、パンフレットで誘引する者は除外して、インバウンドは外して良いと考えます。</p> <p>アウトバウンドによるプラン変更については、プラン変更時に新規の工事や解約手続きなどが必要になる契約があるので、一律に除外とするのではない慎重な措置をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p> | | |
| | <p>Do Not Call 制度の導入や不招請勧誘の禁止を検討し、消費者被害を減らす方向と便利で自由な市場になる方向との両方を進めてください。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p> | | |
| | <p>・総務省から「はじめから厳しい規制をかけると事業活動が萎縮するため、段階的に規制をかける」という説明をいただきましたが、事前書面交付及び説明義務を課すのみでは現在の電話勧誘による深刻な消費者被害の拡大を防止できるとは到底考えにくく、行政が対策を講じる責任は大きいと考えます。不招請勧誘の禁止規定導入について引き続き検討を求めます。</p> <p style="text-align: right;">【個人13】</p> | | |
| | <p>電話勧誘を受ける意思があるかどうか、消費者に事前に書面で確認をとるよう事業者を求める。消費生活センターには、「電話でのセールスはいいですよと言っているのにしつこくかかってくる」という苦情が多くある。強引に話を聞かされ、内容を理解しないまま契約に至るケースは、特に高齢者に多く、そうした相談も多い。そのため意に反した勧誘行為を受ける状況そのものから消費者を保護する対策が必要と考える。また、大手通信会社名を名乗り、代理店が電話をしてくるケースも散見され、消費者が電話勧誘の後、すぐに解約したいと思っても、連絡先もわからず混乱した状況で消費生活センタ</p> | | |

| | | | |
|-------------|--|---|---|
| | <p>一に相談があることも少なくない。電話勧誘による深刻な消費者被害、特に高齢者をそうした被害から守るためには、行政による規制が必要であり、不招請勧誘の導入について検討を求める。</p> <p style="text-align: right;">【個人 15】</p> | | |
| | <p>消費生活相談窓口寄せられる苦情相談から、虚偽の説明による勧誘、不利益な事実をわざと告げない勧誘、そもそも電気通信サービスの契約の勧誘であることを隠した勧誘など、非常に悪質な勧誘を行う「アウトサイダー」が、多数の消費者トラブルを起こしていることがわかります。専門的・技術的な用語が多く、具体的なサービスや契約の内容を把握しづらい電気通信サービスを、口頭での説明で理解することは非常に困難です。そのうえ消費者が求めてもいない中で不意打ち的に行われる電話勧誘は、禁止すべきです。</p> <p>世界的にも電話勧誘など消費者が望まない不招請勧誘は厳しく規制もしくは禁止される傾向です。国際的な競争力を持つような電気通信サービスを提供する事業者が、アウトサイダーの悪質な勧誘によりビジネスチャンスを奪われることがあってはならないはずで、アウトサイダーを市場から排除することは、消費者トラブルをなくすのみならず、競争を健全化し、電気通信市場の発展に繋がると考えられます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 16】</p> | | |
| 意見2-1-9 その他 | | 考え方2-1-9 | |
| | <p>まずは、(エ)の案からということですが、高齢者等脆弱な消費者に対しては、家族などの同席のもと説明を行っていただくことやこれまで事業者によって行われてきた契約書面送付後に後確認を行うことも必要と考えます。高齢者の契約に際しては、引き続きの対応が必要であることをガイドラインに明記していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | <p>高齢者に対する説明については、「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3年4月改定版)において、望ましい例として説明時の親族の同席が挙げられています(p39)。また、販売代理店が電話勧誘を行う場合は、「特段の事情がない限り、電話による説明を補い、契約意思を再確認するため、電気通信事業者自らの責任により後確認を実施し、その結果利用者が疑義を呈した場合は利用者に特段の不利益なく申込等の取消し等に応じることが求められる。」(p96)とされています。</p> | 無 |
| | <p>1. (1)説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行う場合には、消費者の利便性を考慮して、オンライン上での画面共有を通じて説明書面を交付することも含まれるという理解でよろしいでしょうか。</p> <p>(2)その場合、オンライン上での画面共有を通じて説明書面を提示だけで構わないのか、もしくはその交付をするまでが必要でしょうか？</p> | <p>1(1)(2)について、利用者の求めがある場合には、書面交付による説明に代えて電磁的方法により説明することも認められます。その際、「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3年4</p> | 無 |

| | | | |
|--|--|---|----------|
| <p>(3)もし、オンライン上での説明の場面も含まれる場合は、消費者の権利を守るべく実際にオンラインでの説明等がなされている証跡を残すために、録音を義務化すべきとも思いますがいかがでしょうか？</p> <p>(4)さらには、録音した説明の場面の検索化は必要と考えますでしょうか？</p> <p>2. 要式契約化の部分について、もし、行う場合には、電子契約についての利用についてどのように考えておられますか？</p> | <p style="text-align: right;">【ベルフェイス株式会社】</p> | <p>月改定版)において、「ウェブページ上に表示された説明事項等を印刷することができるようにされていること又はウェブページ上に表示された説明事項等を印刷することができない場合(携帯電話向けサイト等)には、説明をした後、遅滞なく書面を交付(送付等)するか、説明事項等がサーバー上のファイルに記録された日、すなわち契約締結日から3ヶ月間、消去又は改変できない状態にした上でサーバー上に保存し閲覧可能な状態を維持することが必要である。」(p35)とされています。</p> <p>(3)(4)について、いただいた御意見は、参考として承ります。</p> <p>2)について、強い規制の導入は事業活動を過度に制約することとなるため、制約は必要最小限となるようにすべきですが、(エ)の措置によって電話勧誘に起因するトラブルの解決に十分な効果が見られない場合には、(ア)ないし(ウ)といった強い措置を検討することが適当と考えます。</p> | |
| <p>報告書 2021(案)の 389~393 行目についての意見です。電話勧誘の際、冒頭で勧誘である旨を告げず、利用状況の確認などを行ってから勧誘を行う例が散見されます。法の要請は単に勧誘であることを告げるのみなので、それを告げたからといって利便性が損なわれることにはならないと思います。ですから、適用除外をすとしても「勧誘目的の明示」は除外しないでいただきたいと思ます。</p> <p>事業者は「〇〇キャンペーンについてのお葉書は読まれましたか？」などと、質問をして電話を切りにくしてから勧誘を始める手法を、すぐに止めるべきです。きちんと「新しいプランの勧誘です」「機種変更契約の勧誘です」などと、契約内容と勧誘である旨を告げた上で、そのあとに資料を読んだかどうか確認を行うよう徹底してください。</p> | <p style="text-align: right;">【個人8】</p> | <p>電気通信事業法第 27 条の2第2号においては、勧誘の形態にかかわらず、契約の締結に先立って勧誘である旨を告げずに勧誘することを禁止されています。「勧誘である旨」の具体的な告げ方については、「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3年4月改定版)において、「必ずしも「勧誘」という用語を用いることを要しないが、相手方が勧誘である旨を認識できるものでなければならない。」(p85)とされています。</p> | <p>無</p> |
| <p>説明書面の交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことの義務化は、2021 年通常国会で改正</p> | | <p>いただいた御意見は、参考として承りま</p> | <p>無</p> |

| | | | |
|--|--|---|----------|
| | <p>された、特定商取引法・預託法の交付義務書面の電子化と同様の考え方に整理されている。適用除外としている「本人の求め」の厳格な定義を含め、消費者庁の「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の議論を踏まえて、同様のルール化を図るべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人11】</p> | <p>す。</p> | |
| | <p>・契約前に説明書面を交付の上で提供条件の説明を義務付けるということですが、契約前とはいつの段階なのか、どの程度の説明なのか、高齢者対応などの詳細の規定が必要と考えます。現在各社で作成されている「重要事項説明書」を電話勧誘時に用いるのでしょうか。訪問販売においては、「重要事項説明書」で説明された契約であっても、高齢者は契約の理解ができておらず苦情が多発しています。複数ページで冊子状になった説明書による説明では、契約しようと主体的に理解しようとする意思がない限り、電話で説明されても理解できないのではないのでしょうか。</p> <p>・確実に契約前の提供条件説明となるようなルールを策定をお願いします。例えば、交付書面に事業者名や管理番号を明記、後の電話にて勧誘者から事業者名や管理番号を尋ね、消費者が書面を確認して正答しない限りは説明を禁止するなど。</p> <p style="text-align: right;">【個人13】</p> | <p>電気通信事業者は、電気通信事業法第26条第1項により、利用者（電気通信役務の提供を受けようとする者を含む）と電気通信役務の提供に関する契約を締結しようとするときは、提供条件を説明しなければならないとされています。</p> <p>また、「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3年4月改定版）においては、販売代理店を含む「電気通信事業者等は、適合性原則の趣旨を踏まえ、利用者がその利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、適切な説明を行うことが求められる」とされています（p37）。</p> | <p>無</p> |
| | <p>お客様利便性や営業活動への影響も踏まえ、一定の適用除外を設ける等の検討が必要。（ソニーネットワークコミュニケーションズ(株)）</p> <p>上記記述は嘘でありソニーネットワークコミュニケーションズが提供する NURO 光の無茶苦茶な電話勧誘・虚偽広告にあたるポスティングチラシは明らかに国民生活センターへの苦情を急増させた主犯格である。</p> <p>お客様利便性を言うならソニーネットワークコミュニケーションズは今すぐ電話勧誘と違法ポスティングチラシ配布を行った千葉県の代理店を自ら刑事告訴し「潰す」事で「アウトサイダー」業者に見せしめを示す事で同様の不当な電話勧誘・虚偽広告を抑制し不要な電話勧誘や虚偽広告に騙された被害者が出ないようにするという正しい行為を行うべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> | <p>無</p> |
| | <p>固定通信固有の事象として、当初予定したよりも工事のタイミングが大幅に遅れ、利用を予定していた時期にサービスを利用できないといった苦情も散見される</p> <p>これは電話勧誘によって光ファイバーの集合住宅への引き込み線設置が済んでいない率が高い KDDI 光・NURO 光・オプテージ・CTC・JCOM 光のサービスを設置しようとする場合が殆どである。</p> <p>引き込み線設置、屋内配線設置、ONU 設置による開通が必要になるが、引き込み線設置、屋内配</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> <p>なお、電気通信事業者においては、契約しようとするサービスの内容について、利用者にとって不利益となる点も含め、利用者が</p> | <p>無</p> |

| | | |
|--|---|----------|
| <p>線設置を住宅オーナーへの許諾が必要である為、これに時間がかかるのだが、あまりにも長期だと引き込み線設置が済んで屋内配線設置、ONU 設置の工程だけで平均1～2週で開通するフレッツ光の光を選んでしまう為、電話勧誘業者が顧客を取る為に明らかに実現不可能な短期で開通すると「嘘」を言って勧誘し、申込者があきらめて申し込みキャンセルをしそうになるとなんとか契約を取ろうとする引き伸ばし工作をするのが苦情を増幅させている原因でもある。</p> <p>現状では過剰な契約獲得自体を止めさせるのが一番苦情を減らす特効薬である為、電話勧誘自体する行為を制限するのが最も効果的である。</p> <p>KDDI 光・NURO 光・オプテージ・CTC・JCOM 光も引き込み線設置が住んでいればフレッツ光同様平均1～2週での開通が見込める。</p> <p>または現在議論されている事業者間連携による工事の削減で設置した屋内配線、戸建てでも集合住宅でも撤去せずに NTT・KDDI 光・NURO 光・オプテージ・CTC・JCOM 光それぞれのサービスに移行できるようになるなら KDDI 光・NURO 光・オプテージ・CTC・JCOM 光の引き込み線設置、ONU 設置が2～3週以内まで短縮できるようになる。</p> <p>すくなくとも電話勧誘は事業者間連携による工事の削減の結論が出て実施が行われるようになるまで大幅な制限を加えるべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p> | <p>十分に理解できるよう説明することが求められます。</p> | |
| <p>要旨</p> <p>報告書の 462 行目ないし 467 行目の規制緩和に反対です。既契約者に対する電話勧誘について、法やガイドラインを厳格に適用するようにして欲しいです。</p> <p>意見</p> <p>大手携帯電話会社(具体的な体験ではソフトバンクおよび NTT ドコモですが、他社も同様だと思います)は、契約者に対して「機種変更についてのキャンペーンのご案内」「サポート終了のお知らせ(案内を聞いていると、最後に新しい契約プランへの勧誘が行われる)」などと称して、電話勧誘を行っています。実態として電話勧誘であるにもかかわらず、事業者は「あくまでも案内であって勧誘ではない」とし、「勧誘に先立って当該契約の締結の勧誘である旨を告げず」(法第 27 条の 2 の 2)に勧誘を行っています。ここでは「機種変更のご案内」と表現しましたが、実際の電話では「〇〇様のご案内したいことがあってお電話いたしました」と、電話の冒頭では勧誘かどうか分からないようになっています。</p> <p>そこで、事業者に勧誘目的不明示についてクレームを行ったところ、「電話はプランや料金などの紹介に留まり契約を行うものではない」「紹介に続けて販売店の予約を取り、店舗に向いて契約を行う。勧誘は販売店でされる」「よって電話は勧誘ではない」と主張されましたが、消費者保護ルールに関するガイドラインでは「勧誘とは、その実施する場所及び方法を問わず、特定の者に対し、契約締結の個別の意思形成に直接働きかける行為」なので、電話から契約という一連の流れは全</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> <p>なお、「勧誘である旨」の具体的な告げ方については、「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3年4月改定版)において、「必ずしも「勧誘」という用語を用いることを要しないが、相手方が勧誘である旨を認識できるものでなければならない。」(p85)とされています。</p> <p>また、同ガイドラインにおいては、「勧誘を受けた者が契約を締結しない旨の意思表示を行った場合には、引き続き勧誘を行うことのみならず、その後、改めて勧誘を行うことも「勧誘を継続すること」に該当するので禁止される。」とされています(p89)。</p> | <p>無</p> |

体として一つの勧誘行為であり、契約のための来店を促す電話が勧誘を目的とすることは明らかです。

また、事業者の主張によると「仮に勧誘だとしても、同意済みの『個人情報の取扱いルール(新製品等の案内のために個人情報を利用する)』に基づくものであるから、法は無関係である」とし、あたかも勧誘は契約者の求めによるものとしています。しかし、消費者が携帯電話契約を行うためには約款や個人情報の利用目的について同意するほかなく、また何らかの手続きで「案内のための利用」を拒否出来るとしても手続きは煩雑であり、デフォルトで許可されているのは消費者の利益を害しています。そして事業者の説明する「案内のための利用」に、電話での案内や勧誘が含まれるのかどうか消費者が事前に知ることは難しく、また「電話勧誘」を拒否するつもりで「案内のための利用」を拒否した場合、重要な「案内」(たとえばリコール案内など)や「文書での案内」を受ける機会を奪われることにもなりかねません。

なお、電話は携帯電話番号宛に行われますが、これは自宅で電話勧誘を受けること以上に不意打ち性が高く、また「サポート終了」等と言ったあたかも緊急性が高いかのような文言によってとっさの判断機会を奪っているのですから、既契約者への勧誘は不意打ち性が低いというのは誤りです。

よって、契約者への電話を規制の対象外とすることには反対ですし、個人情報の利用目的への同意が「勧誘の免罪符」として使われている現状から考えて、より明確なルールを追加すべきだと考えます。具体的には、仮に包括的な「案内のための利用」に対する同意があったとしても、プラン変更や機種変更は既契約とは別の新たな契約ですから、最低限、法 27 条の 2 の 2 によって「電話で勧誘する際には、勧誘である旨を告げる義務」があることをガイドラインに明記して欲しいです。

その上で、個人情報の利用目的は「電話勧誘のための利用」と「重要な案内を行うための利用」を分けて同意出来るようにすることを、契約者に対する勧誘の要件としてガイドラインに明記して欲しいです。すなわち、報告書 410 行目にある「お客様からの意思表示に基づくアプローチ」が本当に利用者の意思表示によるものなのか、明確性や消費者の予測可能性といった観点から厳密に判定されるべきものだと考えます。

報告書(案)410 行目に「お客様からの意思表示に基づくアプローチ」とあるが、個別具体的な勧誘に対して真に顧客の意思表示に基づくものなのか、客観的な根拠が必要である。

なぜならば、ソフトバンクを始めとする携帯電話事業各社は、機種変更やキャンペーンなどの実質的な勧誘を「ご案内」と称して行っており、「ご案内は、個人情報の利用目的としてプライバシーポリシーなどで同意されている。あくまでもご案内であって勧誘ではない」としているからである。これには、次のような問題点がある。

まず、包括的に「新製品やキャンペーンなどのご案内のため」の個人情報利用に同意しているとして、この「ご案内」に「電話での案内」が含まれているのかどうか、契約者には明らかではない。次に、ご案内に電話での案内が含まれていると明記されていたとしても、個別具体的に拒否する方法が存

| | | |
|---|----------------|---|
| <p>在しない、若しくは拒否するためには煩雑な手続きが必要である。たとえば、一口に案内といっても「キャンペーンの案内」と「リコールの案内」では重要度が大きく違うのであって、個別具体的に拒否できないのであれば全体として同意する他無くなってしまう。そして、プライバシーポリシーは約款として同意しなければ、そもそも携帯電話契約が出来ない。</p> <p>このような状況において、特定の電話勧誘について「〇月に行われるキャンペーンについて知りたい」と契約者が意思表示をしたものなのか、それとも単に「個人情報利用に同意している以上は、勧誘を無制限に受けても良いという意思表示である」というものなのか明らかではない。契約者において電話の来るタイミングを予測できない以上は不意打ち性が高いのであるから、電話勧誘としてのルールの遵守(勧誘目的の明示など)が必要である。</p> <p>現状でも事業各社は「電話で契約が完結するわけでは無いので、電話勧誘には該当しない。よって勧誘目的を言う必要はない」としているが、それは「勧誘であることを正直に告げると営業にならない」という消費者の利便性を無視した思惑が見て取れる。判断コストを消費者に押し付けるのではなく、誰にでもわかりやすい説明が必要である。</p> <p style="text-align: right;">【個人6】</p> | | |
| <p>・勧誘前の事前書面交付義務だけでなく、「あらかじめ電話勧誘を受ける意思があるかどうかの確認をすること」を事業者へ義務付けていただきたく、要望します。理由として、消費生活センターには、「電話で勧誘されること自体が迷惑だ」「案内は結構だと言っているのにしつこくかかってくる」という苦情が多くあること、また、内容を理解しないまま契約に至ったケースについての相談が著しく多数寄せられており、消費者被害の端緒となる意思に反した勧誘行為を受ける状況そのものから消費者を保護する必要があると考えます。</p> <p>なお、消費者が「勧誘を受ける意思がない」と答えた場合、一方的に説明書面を送付することを禁止していただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 13】</p> | | |
| <h2>2. ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方</h2> <h3>ア ウェブでの解約手続</h3> | | |
| 意見 2-2-1 報告書に賛同する。 | 考え方 2-2-1 | |
| <p>Web での契約や解約、事業者の乗り換えなど、IoT サービスの進展に関して生じ得る消費者保護の具体的課題についての洗い出しを引き続き進め、消費者が安全安心に通信を利用できるように努めてください。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p> | 賛同の御意見として承ります。 | 無 |
| 「ウェブで契約が可能なサービスの解約については、可能な限りウェブでも可能とすること | | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>が望ましいと考えられる」とする考え方に賛同します。</p> <p>当社においては、新規契約・変更・解約・MNP等の各種手続をすべてオンラインで受け付けており、「出入り自由」の観点から、複雑なセット契約や追加費用等を設定せず、シンプルで分かりやすい手続にて解約頂けるよう設計しているところですが、利用者利便の向上及び公正な競争の促進のために、今後もオンライン手続や説明の内容について改善に取り組んでまいります。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p> | | |
| 意見2-2-2 ウェブでの解約手続きは有用だが、注意喚起がなされるようにすべき。 | | 考え方2-2-2 | |
| | <p>新型コロナウイルス感染症拡大の中、通信事業者と電話で連絡が取れないとの苦情が多数ありました。利用者利益の観点からウェブでの解約手続きについて賛成いたします。ただしウェブ上では、解約料やサービス提供機関等の説明が事実上困難です。携帯電話においての端末の残債や付随しているオプションサービス、光回線においての解約料や撤去費用など、解約時の画面において注意喚起画面を設定されることを希望します。またネットを使いこなせない消費者も多いので、併用が現実的だと思います。将来的には、解約をネットで申し出た顧客が、統一された解約フォーマットを用いて、解約料〇円、残債〇円、サービス終了日〇日等の表示が出ることを希望いたします。</p> <p>【相談事例】事業者と電話連絡がつかず、更新月を逃した。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p> | <p>報告書案において示したとおり、電気通信事業者がウェブによる解約を実施する場合は、不利益事項が利用者に十分に伝わるよう、御指摘いただいた方法も含め、情報提供の在り方について留意すべきと考えます。</p> | 無 |
| | <p>ウェブでの解約手続きは、利便性の点で消費者にとっても有用と考えます。しかし、ショップのような説明はなく、消費者はすべて自己責任での対応となります。相談では、MNP 前の電気通信事業者独自のポイントが失効し、利用ができなくなったなどがあります。消費者保護の観点から、ウェブでも不利益事項を読み飛ばすことのないよう注意喚起の工夫をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | | |
| | <p>固定回線の場合は、物理的な回線があることから撤去工事が発生するケースや電話オプションの継続利用の確認、手続案内／注意喚起等もあり、利用環境や要望の問診が不十分だと、利用者への不利益事項の伝達が不十分となる可能性があり、ご希望のタイミングで手続きが進まなくなる懸念もございます。</p> <p>よって、固定回線特有の運用課題を踏まえて議論していくべきと考えます。</p> <p>また、システム化におきましては、考慮すべきパターンが数多くあるため、システム完結型でわかりやすく案内するには大幅なシステム構築が必要となります。</p> <p style="text-align: right;">【ビッグロブ株式会社】</p> | | |
| | <p>オンラインでの解約手続きは、利便性の点で消費者にとってもありがたいです。しかし、ショップでされるような説明はなく、消費者は解約時の注意などすべて自己責任で対応しないといけない。例えば、携帯電話契約に紐づいた電子マネー、特に本人確認が不要な電子マネーや MNP 前の通信会社</p> | | |

| | | | |
|--|--|--|----------|
| | <p>独自のポイントが失効し、後から電子マネーやポイントの利用ができなくなったという相談がありました。消費者保護の観点から、オンラインでも読み飛ばしのない注意喚起の工夫をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【個人 13】</p> | | |
| <p>意見2-2-3 ウェブ解約に係る制度の実施に当たっては、一定のシステム改修期間を設けることを要望。</p> | | <p>考え方2-2-3</p> | |
| | <p>Web で解約を完結する場合はもちろんのこと、Web で解約の申出(意思表示)を実施する際にも、システム整備が必要となります。このため、制度の実施にあたっては、一定のシステム改修期間を設けていただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 QTnet】</p> | <p>制度化に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えます。</p> | <p>無</p> |
| | <p>・なお、本報告書案に示された考え方のおり、「解約手続についても、ウェブにより行えるようにすることが望ましい」とは考えますが、様々な事業者が存在するなか、解約手続にかかる運用やシステム改修の影響範囲等が事業者ごとに異なると想定されますので、対応への時間的猶予の確保等一定の配慮をいただきたくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 オプテージ】</p> | | |
| <p>意見2-2-4 ウェブで解約手続を完結させることについては、慎重に議論すべき。</p> | | <p>考え方2-2-4</p> | |
| | <p>ウェブで解約手続を完結させる場合において、これまでに開催された検討会の場で構成員や複数の電気通信事業者から指摘があったように、サービスによっては、利用者に不利益事項の内容がウェブ上だけで十分に伝わらない可能性も考えられますので、慎重に議論することが必要ではないかと考えます。</p> <p>このため、一律に義務化するのではなく、解約によって利用者に生じる不利益事項の伝達をウェブ上で行っても、十分に不利益事項の内容を伝達することが可能なサービスに限るなど、一定の条件を設けることが必要ではないかと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p> | <p>報告書案において示したとおり、ウェブで契約が可能なサービスの解約については、可能な限りウェブでも可能とすること(解約手続を完結させることが困難な場合は、少なくとも解約の申出(意思表示)を可能とすること)が望ましいと考えられますが、ウェブによる解約を義務化することまでは想定していません。</p> | <p>無</p> |
| | <p>Web による解約完結につきましては、以下4点により慎重なご議論をお願いいたします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現在弊社では、解約時の注意事項(解約時の料金や撤去工事等)については、お電話でお客さまとコミュニケーションを取りながら丁寧に説明をいたしております。Web のみでの解約が可能となった場合、重要な事項が画面スクロールによって見落とされ、お客さまにとって重要な事項をお伝えすることができず、ご迷惑をお掛けしてしまう可能性がございます。 2. 賃貸契約にお住まいのお客さまに関しては、撤去工事の手続きをされないまま退居されるケースも想定されるため、お客さま・賃貸住宅のオーナーさま・弊社間でのトラブルにつながる可能性がございます。 3. Web のみで解約が完結する場合、本来解約する必要のないお客さまの不要な解約が発生し、お客さまにとって不要な手間と費用が発生する可能性があります。弊社では、解約のお電話をいただい | | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>たお客さまに対しお客さまニーズを捉えた新たなサービス提案やアドバイスにより、過半数以上の方が継続利用を希望されています。</p> <p>4. Web のみで解約が完結する場合、弊社とお客さまのコミュニケーションが発生しないため、ご家族のどなたが解約手続きをされたのかが分からないことなどに起因した新たな混乱を招くなど、お客さまにご迷惑をお掛けする可能性がございます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 QTnet】</p> | | |
| 意見2-2-5 ウェブによる解約完結では丁寧な説明ができないことから、電話による解約手続も有効。 | | 考え方2-2-5 | |
| | <p>コロナ禍の在宅ワークでコールセンターへ何度かけても話中で解約時期を逸したとの苦情があります。また、マイページで解約フォームを探せないとの苦情もあります。オプション契約を含め電気通信の解約手続きは複雑ですので、業界全体で、用語等を統一したわかりやすい解約フォーマットを作ってくださいことを希望します。当面は、ネットを使いこなせない消費者向けにコールセンターとウェブからの手続き併用が現実的と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT 委員会・消費者提言委員会】</p> | <p>オペレーターを十分に配置して電話により遅滞なく解約できるようにすることも、「利用者が遅滞なく解約できるような手段を提供しなければならないこと」の一手段と考えます。</p> <p>ただし、その場合は、オペレータの対応時間帯や応答率等の面で利用者が契約締結と同程度に円滑に解約を行うことができるようにする必要があると考えます。</p> | 無 |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・解約手続についても契約締結の手続と同程度に円滑に実施できるようにすることは、利用者利便の向上の観点から重要と考えます。 ・固定通信サービスにおいては、宅内機器の回収や光ファイバー等設備の撤去工事に関する案内・調整に加え、固定電話やテレビサービス等を同時利用している利用者への不利益事項の説明等、契約状況に応じた丁寧な説明を行うことが、消費者保護やトラブル防止の観点から特に必要と考えておりますところ、それを円滑に行う手段として電話による解約手続きが有効であると認識しております。 ・この点、引き続き、事業者において、受付窓口への電話のつながりやすさの向上等に取り組むことで、解約手続きのさらなる円滑化に資するものと考えます。 <p style="text-align: right;">【株式会社 オプテージ】</p> | | |
| | <p>ウェブで解約を完結させることは、お客さま(利用者)への不利益事項の伝達が不十分になる場合もあるため、双方向での情報伝達が可能な方法で詳細を説明する機会が必要と考えます。このため、ウェブで解約受付を承った後のフォロー対応として、電気通信事業者とお客さま(利用者)間で実施するやりとりについては、ウェブに限定せず、電話等も含めた対応などで柔軟に行えるよう御配慮をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 エネルギア・コミュニケーションズ】</p> | | |
| 意見2-2-6 ウェブ契約が可能なサービスにおいて窓口等での解約にも対応すべき。 | | 考え方2-2-6 | |
| | <p>Web 申込後の消費者フォローについて 下記の状況を想定すると格安プランが各通信会社から提供されているが、解約に関しては窓口で</p> | ウェブ契約が可能なサービスについて、必ずしも窓口で解約できるようにする必要はな | 無 |

| | | |
|---|--|-------------------|
| <p>も受け付けるべきだと思う。 想定ケース:契約後、機種やSIMの入れ替えの際にトラブルが発生した場合で、インターネット通信媒体をスマートフォンだけにしている消費者の場合 契約等の窓口がインターネットだけでは、解約・変更したくともインターネットにアクセスできない事態が生じる可能性がある。 その際、家電量販店などの窓口で対応できなければ、極端な例だが、使用していないのに使用量だけ取られる事態になりかねないからである。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p> | <p>いと考えますが、電気通信事業者においては、利用者から苦情や問合せがあった場合、適切かつ迅速にこれを処理する義務があります(電気通信事業法第27条)。</p> | |
| <h2>2. ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方</h2> <h3>イ 対応端末に係る情報提供</h3> | | |
| <p>意見2-2-7 対応端末に係る情報提供を義務化すべき。</p> | | <p>考え方2-2-7</p> |
| <p>乗換時に自分が使用している端末が乗換先で利用できるか否かは重要な情報であるため、対応端末の情報提供の義務化をしてください。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p> | <p>まずは、事業者において自主的に、既に情報提供を実施している事業者の情報提供方法を先例として、自社のサービスに対応した端末の情報を適切に公表することが望ましいと考えますが、情報提供が十分に進まない場合には、更なる対応を検討することが適当と考えます。</p> | <p>無</p> |
| <h2>3. 消費者トラブルの解決に関する更なる手法</h2> <h3>3-1. 初期契約解除制度の改善</h3> <h4>ア 固定通信サービスにおける初期契約解除の起算日の変更</h4> | | |
| <p>意見2-3-1-1 報告書に賛同する。</p> | | <p>考え方2-3-1-1</p> |
| <p>・当社は、電話勧誘時において説明書面送付後の再説明および開通工事前の無償解約といった取組みを実施しており、今後も、引き続きお客様にとって安心で分かりやすいサービスをめざす考えです。 ・当社としては、ベストエフォートに起因する不確実性リスクへの対処策として様々な取組みを行っており、一律の料金規制を導入する前に、そうした事業者の対応状況や効果の見極めを丁寧に行う必要があるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【西日本電信電話株式会社】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> | <p>無</p> |
| <p>・当社は、電話勧誘時において説明書面送付後の再説明および開通工事前の無償解約といった取り</p> | | |

| | | | |
|---|--|---|----------|
| | <p>組みを実施しており、今後も、引き続きお客様にとって、安心で分かりやすいサービスをめざす考えです。</p> <p>・当社としては、ベストエフォートに起因する不確実性リスクへの対処策として後述のとおり、様々な取り組みを行っており、一律の料金規制を導入する前に、そうした事業者の対応状況や効果の見極めを丁寧に行う必要があるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【東日本電信電話株式会社】</p> | | |
| | <p>初期契約解除制度の変更にあたっては、制度の目的を鑑みると妥当である一方、FTTH の提供には工事が伴い、提供直後の当該制度適用については大幅な損失が見込まれるため、事業者負担が大きい側面もございます。</p> <p>このため、工事前無償解除等のこれまでの事業者の取組を継続するとともに、「電話勧誘における課題」及び「期間拘束の在り方」に関する当該制度の見直し効果を注視するとの考えに賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 QTnet】</p> | | |
| 意見2-3-1-2 初期契約解除の起算日変更要否を再度検討する際には、十分な期間を取り、その時点で有効な取組を幅広く検討することが必要。 | | 考え方2-3-1-2 | |
| | <p>初期契約解除の起算日変更再検討の要否を検証するにあたっては、予め、「1. 電話勧誘における課題」及び「3-2. 期間拘束契約の在り方」に関する制度見直しの効果について評価基準を整理した上で、十分な期間をもって進めることが重要と考えます。</p> <p>さらに、制度見直しの効果が不十分であった場合、起算日変更という手法に拘らず、その時点で有効な取組を幅広く検討することが必要と考えます。</p> <p>お客さまと事業者の開通工事に係る負担やトラブル軽減のためには、事業者が自主的に実施している開通工事前の無償での解約等の取組を引き続き進めることに加え、現在関係事業者間で調整している、FTTH の戸建引込み線転用の取組の推進も重要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p> | <p>初期契約解除の起算日の変更を改めて検討する場合には、御指摘の点も踏まえることが適当と考えます。</p> | <p>無</p> |
| 意見2-3-1-3 起算日は役務提供開始日とすべき。 | | 考え方2-3-1-3 | |
| | <p>役務提供開始日を初期契約解除の起算日とする、に賛成です。現状、契約締結から工事日まで数か月かかることも多く発生しており、現制度では消費者が通信品質の確認を行えないまま初期契約解除期間が経過してしまうためです。</p> <p>役務提供起算日(工事日)等が確定しないこともありますので、工事日を契約書に記載することを望みます。また、契約時に役務提供起算日が確定しないことも想定されますので、工事完了時に初期契約解除期間を明記した書面を利用者に交付することを希望します。</p> <p>【相談事例】秋に光回線の契約をしたが、開通工事がされたのは翌年であった。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p> | <p>御指摘の点については、既に多くの電気通信事業者において工事前の無償解約の取組が自主的に実施されています。</p> <p>初期契約解除の起算日を変更することについて一部の電気通信事業者が強い懸念を示していることを踏まえると、まずは、電話勧誘や期間拘束契約に関する制度見直しの効果も注視し、必要に応じて改めて初期契約</p> | <p>無</p> |

| | | |
|---|---|----------|
| <p>【意見内容】 契約解除を行うための起算点は、固定通信等についても移動通信と同様に「書面受領日又は役務提供開始日のいずれか遅い日」としてください。また、契約の解約について、契約締結時とは異なる方法に限定するなど、解約に伴う手続に必要な範囲を超えて消費者に労力や費用をかけさせることのないよう規制措置を講じてください。</p> <p>【理由】 実際に使ってみないとわからない通信品質に不確実性がある中では、契約解除を行うための起算点は、固定通信等についても移動通信と同様に「書面受領日又は役務提供開始日のいずれか遅い日」とすべきです。とくに集合住宅においては、通信品質の不確実性はより高まり、移動通信以上に不満を抱く消費者が多いのではないかと考えられます。</p> <p>また、電気通信事業の契約においては、契約の解約方法を電話や店舗での手続などに限定する契約条項が見られます。契約締結時とは異なる解約方法に限定するなど、解約に伴う手続に必要な範囲を超えて消費者に労力や費用をかけさせることのないよう、規制措置を講じてください。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p> | <p>解除の起算日を変更する必要があるかどうか検討することが適当と考えます。</p> | |
| <p>役務提供開始日を、初期契約解除日とすることに賛成します。理由は、記述にある①～③の効果が期待できるからです。確かに、双方の都合で調整して決める工事日は契約時には確定しないことが多いですが、契約書に仮の日程であっても工事日(役務提供開始日)を記載するよう希望します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p> | | |
| <p>3-1. 初期契約解除制度の改善 イ 初期契約解除可能な期間の変更</p> | | |
| <p>意見2-3-1-4 報告書に賛同する。</p> | | |
| <p>本件について賛同いたします。一部の事業者により行われているお客さまの負担やトラブル軽減となる有用な取組については、幅広く周知され、各事業者が自主的に実施することが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p> | <p>考え方2-3-1-4 賛同の御意見として承ります。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見2-3-1-5 工事前の無償解約の取組を実施していない電気通信事業者における同様の取組を促すべき。</p> | | |
| <p>工事前の無償解約の取組により、工事の遅延等により希望する時期にサービスの利用ができない場合にも解約ができるようになること、貴省におかれましては、こうした利用者利益の確保に資する対応を実施していない電気通信事業者における同様の取組を促すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p> | <p>考え方2-3-1-5 一部の電気通信事業者において行われている工事前の無償解約の取組については、まずは各事業者において、同様の取組が行うことができないか検討していくことが</p> | <p>無</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | 望ましいと考えます。 また、総務省においても、苦情相談の分析を通じて状況を注視することが適切と考えます。 | |
| 意見2-3-1-6 初期契約解除が可能な期間は8日間で十分である。 | | 考え方2-3-1-6 | |
| | <p>割賦販売法の初期解約期間としてクーリングオフ制度が定められている(同法第35条の3-9等)。これによれば、購入者が割賦購入契約書面を受け取ってから8日以内であれば、条件なしに解約が可能であるというものである。契約書といっても事業者が一方的に大量、かつ、定型的に定めた約款によるものであり、消費者と交渉によって契約内容を変えることはできないものである。契約重要条項書面については、見やすい字体で締結前に送付するのが妥当である。</p> <p>契約書を確認するとしても全条文でなく重要な権利、義務(債権、債務)及び契約期間、契約解除条項(違約金を含む)に関する部分の確認で足りると思うので、確認の意思さえあれば8日間で十分であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人9】</p> | いただいた御意見は、参考として承ります。 | 無 |
| <h3>3-2. 期間拘束契約の在り方</h3> <h4>ア 期間拘束契約に対する基本的な考え方</h4> | | | |
| 意見2-3-2-1 報告書に賛同する。 | | 考え方2-3-2-1 | |
| | <p>固定通信については、長期にわたる拘束期間や高額な解約違約金の契約がみられます。消費者がより自分のニーズに合った契約に変更したり、転居などやむを得ない事情で解約することがあることから、現時点において期間拘束が24カ月以内、違約金の上限として利用料金1か月を設けることに賛成します。これについては、今後の状況に応じて適宜見直してください。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p> | 賛同の御意見として承ります。 | 無 |
| | <p>今まであまり触れられてこなかった固定通信の長期契約、違約金について踏み込んだのは大変すばらしく思います。</p> <p>ぜひすでに契約済みのものについても次回更新時より適用させるようにしてください。</p> <p>初期費用の回収のための2年間の長期契約ということは理解しますが、自動的に更新され再度長期契約を結ぶ必要があることは理解できません。</p> <p>私は現在ソニーネットワークコミュニケーションズのNURO光を契約していますが、基本的には2年契約の自動更新で、違約金が発生しないのは更新前後の3か月間のみとなります。</p> <p>長期契約ではないプランも用意されてはいますが、価格差が非常に大きく実質的に選ばせるつもりはないように感じます。</p> <p>移動体通信とは違い固定通信は引っ越しが生じた場合契約を続けることができません。乗り換えし</p> | | |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | <p>やすくすることでの競争促進のみならず、このような場合の消費者保護のためにも違約金の上限を定めることは非常に有意義だと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p> | | | |
| 意見2-3-2-2 光回線だけでなく Wi-Fi ルータも規制の対象とすべき。 | | 考え方2-3-2-2 | | |
| | <p>ブロード WiMAX の解約金が高く、解約が出来ておりません。契約期間が3年と長く、その中で限られた期間しか解約をすることが出来ません。契約時に詳しい説明もなく、解約しようとする と解約金がかかる旨を伝えて来ます。</p> <p>また、解約しようすると、電気やウォーターサーバーなど別のものを契約するように促して来ます。</p> <p>光回線だけでなく、リンクライフという会社が行っているブロード WiMAX などの Wi-Fi も対象としていただきますようお願い致します。</p> <p>携帯と同じように、契約期間及び解約金の撤廃を要望します。よろしくお願ひします。</p> <p style="text-align: right;">【個人 12】</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> <p>なお、違約金の額の上限は、Wi-Fi ルータ等のデータ通信専用の端末向けに提供されるインターネット接続サービスにも適用されるものです。</p> | 無 | |
| 意見2-3-2-3 今後 SIM 搭載型などの IoT 製品が増加していくことも踏まえ、消費者がしばらく利用してみなければ分からないことの多い電気通信サービスにおいては、数年単位の期間拘束や高額な解約金といった商慣習はなくすべき。 | | 考え方2-3-2-3 | | |
| | <p>【意見内容】</p> <p>今後 SIM 搭載型などの IoT 製品が増加していくことも踏まえ、実際に消費者がしばらく利用してみなければわからないことの多い電気通信サービスにおいて、消費者の利便性や選択の権利が阻害されないよう、数年単位で期間拘束される、または拘束期間中の解約において高額な解約金を請求されるような商慣習をなくしていくよう規制措置を行ってください。</p> <p>【理由】</p> <p>今後、5G の普及などとあわせ、セキュリティやヘルスケアなど様々な分野で、SIM 搭載型などの電気通信事業法の消費者保護ルールの適用を受け得る IoT 製品が増加していくことが見込まれています。報告書（案）の海外調査（米国、仏国、韓国）では、本体代金を一括で支払うとともに、通信込みのサービス利用料金については、初期に一括で数年分、もしくはサブスクリプションで支払うという事例があり、いずれの国も期間拘束はないものが主流となっています。</p> <p>我が国においては、この間の政府の取り組みにより、携帯市場におけるいわゆる「2年縛り」などは解消されつつありますが、FTTH などでは期間拘束での商慣習が続いており、拘束期間中の解約では高額な解約料が発生するなど消費者トラブルの原因になっています。契約した電気通信サービスの品質などについては実際に消費者がしばらく利用してみなければわからないことが多く、また今後電気通信事業法の消費者保護ルールの適用を受け得る IoT 製品が増</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> | 無 | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | <p>加していくことも踏まえると、期間拘束や高額な解約金などの商習慣はなくしていくべきです。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p> | | |
| 3-2. 期間拘束契約の在り方 イ 拘束期間についての考え方 | | | |
| 意見2-3-2-4 報告書に賛同する。 | | 考え方2-3-2-4 | |
| | <p>長期の期間拘束とそれに伴う違約金は、消費者が新たなサービスを選択しようとする際の障害となっています。期間拘束を24ヶ月以内することについて賛成します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | 賛同の御意見として承ります。 | 無 |
| | <p>拘束期間は24か月以内に規定すべきと考えます。拘束期間を36か月にして更なる価格メリットをつけるプランも見うけられますが、日進月歩の通信サービスにあっては、報告書にあるように、諸般の事情を考慮すると24か月以内にするのが望ましいとする意見に賛成します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p> | | |
| | <p>拘束契約期間(利用契約期間)について、検討会の考え方の通り24か月は妥当である。サービス内容、質等日進、月歩であるため乗換を希望する者が多いこと等の利益を尊重しながら事業者と消費者双方の利害に関係するものであるから短過ぎず長過ぎない期間である24か月以内とするのは妥当であると考えます。</p> <p>どうしても早く乗換たい消費者は、違約金を支払って解約することができる方法があるので、その方法の選択が可能である。</p> <p style="text-align: right;">【個人9】</p> | | |
| 意見2-3-2-5 25か月以上の契約期間を認めるべき。 | | 考え方2-3-2-5 | |
| | <p>自主的に24か月以下の契約期間を設定する事が望ましいとガイドラインに規定された場合に於きましても、研究会で一定の水準を合意できなかったことも鑑み、また、25か月以上の契約期間の選択肢を設けることでユーザーが自身にあったサービスを選択できるものになる等、ユーザーのメリットにもなり得ることから、25か月以上の契約期間を一律に否定するという事は避けるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】</p> | 報告書案において示したとおり、消費者保護の観点からは拘束期間を24か月以内にするのが望ましいものの、25か月以上の拘束期間の禁止まで求めるものではありません。 | 無 |
| | <p>これまで、期間拘束契約の長短はビジネスモデルの自由度に直結するため、拘束期間への制約をルール化する場合にはこの点に配慮しつつ、利用者利益を不当に阻害しない拘束期間の上限について議論されておりましたが、拘束期間の上限について適切な基準を定めるまでに至っていない旨が記載されております。拘束期間を24か月以下に設定している例は、電気通信サービスの種別を問</p> | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>わず多数あるとされていますが、固定通信サービスは移動通信サービスと異なり、家庭内への引き込み線などの設置工事が発生します。工事費は一般的な例で数万円となるため、一時的な負担を避けるために分割払いを希望されるお客さまもおられます。この際、毎月の支払額をより低廉に設定したいと考えるお客さまもおられるため、上限を24カ月以内に限定する必要はなく、より長期の分割払いも認められるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【JCOM 株式会社】</p> | | |
| | <p>提供サービスに過度な規制を設けることは、事業者同士の競争を阻害し、多様なメニュー展開に歯止めをかける結果に繋がります。</p> <p>お客さまの中には、拘束期間が長くても月額料金が安いメニューをご要望される方が一定数いらっしゃいます。拘束期間に上限を設けることによりお客さまの多様なニーズにお応えすることができなくなり、かえってお客さまの利便性を損なう懸念がございます。</p> <p>制度設計の際には、お客さまのニーズに沿った多様なメニュー展開を損なうことがないよう、慎重な検討をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 QTnet】</p> | | |
| | <p>拘束期間を設けますことで、利用料の低減など消費者のメリットもあります。例えば弊社の3年プランであれば引越し時の工事費は事業者側負担とし消費者に負担がかからないようにサービス提供しており、消費者メリットのあるサービスとなっております。</p> <p>従いまして、一律で拘束期間を24か月以内のみ認められるようにするのではなく、拘束期間が24か月以内のサービスに加えて、24か月を超えるサービスも消費者が選択可能となるようにすべきと考えます。</p> <p>また、万が一、拘束期間について24か月以内とする規律が施行されることになりました場合は、新規契約者からの適用をお願いしたいです。</p> <p>なお、光回線の拘束期間の変更(3年⇒2年へのプラン変更)を可能とするためには、大幅なシステム改修が必要となることから、2022年度末までの改修期間が必要となりますことをご理解いただきたくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【ビッグロブ株式会社】</p> | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者保護の観点から、利用者の意向に沿わない期間拘束契約等の不当な囲い込みは行うべきではないと考えます。 ・この点、拘束期間の長さだけでなく、利用者意向による適切な選択を確保しているかという点も重要であり、例えば、契約時に期間を拘束しないプランが選択できない等の場合には、利用者による自由な事業者選択の機会を阻害するおそれがあるため好ましくないと考えます。 ・一方、仮に24か月を超える拘束期間のプランを提供する場合であっても、期間拘束しないプランを自由に選択できる機会が確保され、また利用者が提供条件等(料金割引額、違約金等)を十分に理 | | |

| | | | |
|----------------------------------|---|---|---|
| | <p>解した上で契約を行っている場合は、利用者ニーズに応じた多様なサービス提供の一つとも考えられますので、拘束期間の在り方の検討に際しては、利用者利便の確保や事業者の自由な事業活動の観点等にも、一定の配慮をいただくようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 オプテージ】</p> | | |
| | <p>24 か月を超えるプランの提供については、期間拘束なしや 24 か月以下の期間拘束プランを併せて提供している場合、ユーザー自身が自分に合ったサービスを選択でき、ユーザーのメリットとなり得ることから、「拘束期間を 24 か月以内にすることが望ましい」と一律に整理するものではなく、利用者の意向により選択できるようにすべきと考えます。</p> <p>仮に、24 か月以下の期間拘束プランに限るとした新たな制度を導入したとしても、適用は新規契約に限るとともに、その導入に向けた一定の準備期間を設けることを希望致します。</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>お客さま(利用者)の様々なニーズに対応するために、画一的な期間設定は望ましくないと考えます。お客さま(利用者)のニーズに応じて 24 か月を超えるプランも選択肢に入れることができるように、拘束期間の在り方については御配慮をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社エネルギア・コミュニケーションズ】</p> | | |
| 意見2-3-2-6 自動更新契約は長期拘束契約として規制すべき。 | | 考え方2-3-2-6 | |
| | <p>拘束期間は、短いほうが良いと思います。ただし、更新時期をはっきり説明する必要があると思います。また最初の拘束期間は初期投資費用の回収として致し方ないと思いますが、自動更新は長期拘束として規制が必要だと思います。</p> <p>【相談事例】2年間経過後に解約を申し出たところ、先月が更新期間だとして、更に2年間契約続行するか、違約金を請求された。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> <p>なお、電気通信事業法施行規則第 22 条の2の3第2項においては、電気通信事業者が更新契約をしようとするときは、契約に先立ち、利用者からの更新しない旨の申出に関する事項等について説明しなければならないこととされています(「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3年4月改定版)p43~44 参照)。</p> | 無 |
| 意見2-3-2-7 契約の拘束期間をより短くすべき。 | | 考え方2-3-2-7 | |
| | <p>株式会社QTnet が提供するインターネットサービス「BBIQ」について。 BBIQ光ネット(3年縛り違約金 11,000~27,500 円、5年縛り違約金 11,000~33,000 円) https://faq.bbiq.jp/faq_detail.html?id=2228 BBIQ光テレビ(2年縛り違約金 11,000 円) https://faq.bbiq.jp/faq_detail.html?id=978</p> | <p>拘束期間の長短は、期間拘束契約というビジネスモデルの自由度に直結します。</p> <p>このため、拘束期間への制約をルール化する場合には、この点について十分に配慮し、電気通信事業者による多様なサービスを</p> | 無 |

| | | | |
|---|---|---|----------|
| | <p>※すべて自動更新。 ネットの縛りは3年・5年となっており、一般的な縛り期間2年と比べると、かなり長期となっている。 さらに、ネットとテレビを同時に加入した場合、違約金がかからないタイミングは縛りの最小公倍数6年後となる。 これは、消費者にとって複雑で分かりにくく、かつ企業間の公正な競争を阻むものであり、早急に改めるべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【九州テレ・コミュニケーションズ株式会社】</p> | <p>促進しつつも利用者利益を不当に阻害しない拘束期間の上限について定める必要があると考えます。</p> | |
| | <p>契約拘束期間について、2年ではなく1年を限度とする事を求める。 そうすれば、毎年ある時期になった時にこれからの1年をどうするのかを考える機会が発生するはずであるが、この方が2年しほりよりもずっと望ましいと考える。 総務省は、おそらく、人間心理についての事も考え、「日本社会が悪くなるように悪くなるように」という思いで2年しほりとしているのではないかと思われるが、1年しほりとされたい。 その方がずっと流動性について大きくなり、また市民の満足度も上がるはずである。 (一応、端末と同時購入での契約の場合は例外的に2年しほりが可能になる様な形としても良いと考えるが、通常は1年しほりとされたい(というか、2年しほりとしていたのは、端末割引の存在が大きかったのではなかろうか？今はかなりそれが減少しているはずであるので2年というのは例外的パターンについての認める形にするのが適切と思われるが。やはり、日本社会を悪くなるように悪くなるように導きたいのであろうか？政治家・官僚や各大学法律系にはそういう人間達が多いと見るが。))</p> <p style="text-align: right;">【個人17】</p> | | |
| <p>意見2-3-2-8 拘束期間は最初の24か月のみとすべき。</p> | | <p>考え方2-3-2-8</p> | |
| | <p>期間拘束について:P27(3)アの考え方から鑑み、同一FTTH事業者内のコース変更については、期間拘束契約の対象外として頂きたい。また、当方は、解除前のコースは9年間契約していた。P27(3)イの拘束期間については、拘束期間は短期間であることが望ましいことから、拘束期間は最初の24ヶ月の契約のみとして頂きたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p> | <p>拘束期間の長短は、期間拘束契約というビジネスモデルの自由度に直結します。 このため、拘束期間への制約をルール化する場合には、この点について十分に配慮し、電気通信事業者による多様なサービスを促進しつつも利用者利益を不当に阻害しない拘束期間の上限について定める必要があると考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>3-2. 期間拘束契約の在り方 ウ 違約金の額についての考え方</p> | | | |
| <p>意見2-3-2-9 報告書に賛同する。</p> | | <p>考え方2-3-2-9</p> | |

| | |
|---|---|
| <p>・違約金に上限を設けることについて 違約金の額の上限を1か月分のサービス利用料相当とすることに賛成します。一方、違約金は利用者の公正な競争、利用者の利益を阻害するとも考えます。また、違約金が安くなっても、後述する工事費の問題が解決していません。別途求償する初期工事費、撤去工事費について、適切な工事費用などの議論を尽くす必要があると思います。 【相談事例】解約を申し出たところ、工事費等の名目で、高額な費用を請求されたが内訳がよくわからない。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p style="text-align: right;">無</p> |
| <p>工事費等については他に転用できない設備に係る費用であることから、違約金とは別個に求償できることとするのが適当であると思料いたします。</p> <p style="text-align: right;">【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】</p> | |
| <p>電気通信サービスの違約金の額の上限を1か月分のサービス利用料相当額とすることに賛成します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | |
| <p>違約金については他の契約(継続的給付)の事例とか判例を参考にした検討会の考え方に賛同である。違約金が高額過ぎると、契約解除権を奪うに等しい結果、違法性を招来しかねないからである。逆に違約金が低額すぎると、事業者の逸失利益が膨らんで損失が大きくなるので、両者の利益、不利益を比較考量して妥当な金額でなければならない。</p> <p style="text-align: right;">【個人 9】</p> | |
| <p>(イ)違約金の額に上限を設けることについて 違約金を月額利用料に応じた形で違約金上限額を設けることに賛成です。 違約金額の上限は、他分野の例(特商法の特定継続的役務提供では、中途解約に伴い事業者側に生ずる損害額、労働者を解雇する場合の予告手当は30日分以上の平均賃金、不動産の賃貸借契約も1か月の家賃を払えば契約解除可能の場合が多い)から、1か月分の利用料相当額とするルールの見直しが適当ではないか、のお考えに賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p> | |
| <p>「利用者の合理的な選択が不当に制約されないようにするためには、違約金の額について一定の制約を設ける必要がある」との考え方に賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p> | |
| <p>「品質低下などの基準を客観的に定めるための十分なデータが現時点においては揃っていないことを踏まえると、この考え方を採用するのは時期尚早である」という考え方に賛同します。 この「品質低下」については、事業者側の原因だけでなく、事業者の対応が及ばない部分(例:イン</p> | |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | <p>ターネット自体、利用者が用意した端末設備など)が原因となる場合もあることから、基準を定める場合には、慎重に議論することが必要ではないかと考えます。</p> <p>工事費用等を違約金とは別個に求償できることとする点について賛同します。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p> | | |
| | <p>工事費用等を違約金とは別個に求償できることとする点について、賛同いたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p> | | |
| | <p>電気通信サービスにおいて、事業者側は一定期間の安定した利用料収入と引換えに、利用者に対して安価な料金を設定しており、利用者は期間拘束と引き換えに安価にサービスの利用を享受しています。仮に、途中解約時の違約金の額を1か月分とした場合、期間拘束を行わない場合との利用期間収入の差は1か月分となり、事業者の提供形態や規模によって、これまで提供してきた事業モデル「長期的に安価な料金を設定してサービスを提供する」にも影響してくる可能性がありますので、その点についてご配慮いただき、慎重な検討を要望します。</p> <p>このうち、「合理的な範囲をルール化」については、各事業者で引込線の設備形態が異なるため、慎重に議論していただくことを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p> | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ・固定通信分野では、これまで多様な事業者の創意工夫により、また市場競争を通じて、様々な料金プランやサービス等を提供することで、利用者利便の向上が図られてきたと考えております。 ・その際、多くの事業者が一定の利用期間等を前提に、サービス提供に要する費用を勘案しつつ、提供料金等の契約条件に応じた違約金を設けることで、安価な料金を実現し、利用者の経済的な負担の軽減に寄与してきたものと考えます。 ・本報告書案において、違約金の額の上限を設けることについての考え方やその水準が示されておりますが、事業者によってはサービス提供のために発生する費用等が回収できず、結果として利用者料金の値上げ等を行わざるを得ない状況になる可能性も想定されますので、ルール化等については慎重に検討いただくようお願いいたします。 <p style="text-align: right;">【株式会社 オプテージ】</p> | | |
| 意見2-3-2-10 制度化に当たっては、様々な事情を十分考慮に入れて検討を行うべき。 | | 考え方2-3-2-10 | |
| | <p>求償できる合理的範囲のルール化においては、戸建・集合住宅などの住居状況や引き込み線・端末の設置状況など個別事情により変動する事なども十分考慮に入れた上で検討していただきたい。</p> <p>ケーブルテレビ事業者には小規模事業者も多い事から、今回示された措置内容に対応するための料金体系の変更、システム改修のみならずお客様への周知期間が必要なことから、一定の準備期間を取っていただけるよう配慮をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p> | <p>制度化に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適切と考えます。</p> | 無 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>工事費用・撤去費用については、高額な事業者もあることから、請求出来る合理的な範囲をルール化することが必要と考えます。また、工事費・撤去費用の低減化のために、既存の設備を事業者間で共有すること等について関係事業者間で検討が行われていますが、今後、総務省、関係事業者において協議し、早期の実現をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | | |
| | <p>このうち、「合理的な範囲をルール化」については、各事業者で引込線の設備形態が異なるため、慎重に議論していただくことを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p> | | |
| | <p>期間契約における解約時の費用に関して検討するであれば、解約時の解除料のみを対象とするのでは不十分であり、「解約という選択が不当に制限」され得る解約時に請求される高額な撤去工事費に関しても並行して検討を進め、契約解除料と同一のタイミングでルール化頂くことが必須と考えます。</p> <p>具体的には、現状において、光コラボにおける FTTH 回線の提供事業者と自己設置型等の他の FTTH 回線提供事業者では撤去工事費用に差分があることにより、それぞれの FTTH 回線提供事業者の間において、利用者の解約の意思に与える影響に格差が生じています。このため、このような格差を解消すべく、消費者保護並びに公正競争環境確保双方の観点において、例えば①撤去工事費に上限額を定める、②撤去工事の回収方法を変更するなどの一定のルールを解除料の在り方に対する見直しとあわせて導入頂くべきと考えます。</p> <p>なお、各種ルール化にあたっては、CATV や電力系事業者も含めた固定ブロードバンドサービスを提供するすべての事業者を対象とすることが当然ながら必要です。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p> | | |
| | <p>(ウ)工事費等の扱い</p> <p>工事には人件費がかかるため、工事費の負担は仕方ないものと考えます。ただし転用の場合、転用先事業者が転用元事業者の違約金や工事費を負担することが常態化していることを鑑みると、その原資を使って消費者への違約金や工事費の減免が可能ではないかとの疑問が生じます。拘束期間、解約料及び工事費の3つの要素が消費者の解約しづらい状況を作り出している現状を、スイッチング円滑化の観点も踏まえて求償できる合理的な範囲をルール化することが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT 委員会・消費者提言委員会】</p> | | |
| | <p>違約金とは別個に工事費等を求償できることとする考えに賛同いたします。弊社ではお客さまがサービスを利用しやすくするため、長期のご利用を見込んだうえで、実際に発生する工事費よりも、工事費を安価に設定しております。求償できる合理的な範囲をルール化するには、約款規定の工事費のみでなく、実際に発生した工事費も考慮のうえ、制度設計いただくことを強く要望いたします。</p> | | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | 【株式会社 QTnet】 | | |
| | <p>・固定通信サービスの提供に当たっては、光ファイバー等引込線の敷設や撤去に係る工事費等の費用が生じることから、本報告書案の考え方に示されたとおり、工事費用等については、違約金とは別個に求償することが必須と考えます。</p> <p>・FTTH サービスにおいて、卸先事業者、接続事業者、自己設置事業者が存在し、その事業規模や運用体制等が様々であるところ、特に、工事費等については、提供形態や事業規模等により大きく異なることが想定されるため、仮に求償できる額に一律の制限を設けた場合、卸先事業者や接続事業者と比べて、自己設置事業者の費用負担が大きくなり、設備投資と費用回収のバランスを欠く状況になる等、競争環境にまで歪みを生じさせる可能性が高いと考えます。</p> <p>・このため、工事費等の求償についてルール化を検討する場合においては、サービス提供に要した工事費等を適切に回収できることを前提とした上で、必要最小限の規律としていただくようお願いいたします。</p> <p>・他方、卸先事業者等が工事費実費に対して過度に高額な工事費を設定する等の不当な求償の禁止については、ルール化することが望ましいと考えます。</p> <p>・仮に、違約金に上限を設ける場合、料金体系の変更や運用ルールの見直し、システム改修等、その影響範囲が大きいと想定されるため、本報告書案の考え方に示されたとおり、制度の適用については、新規契約に限るとともに、十分な準備期間を設けることが必須であると考えます。</p> | | |
| | 【株式会社 オプテージ】 | | |
| | <p>解約の際に利用者に請求できる費用は「違約金」と「工事費用等」のみとすることに賛同します。また契約の締結から一定期間内に当該契約の変更又は解除を行ったことを理由として求める違約金その他の経済的な負担のうち工事費用等を除くものについては、その名称が「違約金」であるか否かは問わず、違約金に類するものとして規律の対象とすべきと考えます。</p> | | |
| | 【KDDI 株式会社】 | | |
| | 【ビッグロブ株式会社】 | | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>「拘束期間」又は「違約金の額」に一定の制約を設けることに関して、利用者利益の確保を図るために、利用者による解約という選択が不当に制限されないようにするという趣旨を踏まえ、「新たな制度の適用は、新規契約に限る」ことのみを定めるのではなく、新たな制度の適用前に締結された契約についても、新たな制度に適合した契約等へ移行しやすくするような各社一律の対応が求められると考えます。新たな制度のルール化を図る際にご検討下さいますようお願いいたします。</p> <p>また、新たなルールが整備される場合は、事業者にて料金体系の変更やシステム改修等が必要になるため、その導入に向けた一定の準備期間を設けて頂くことは必須であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p> | | |
| | <p>新たな制度の適用対象となる事業者が多岐にわたることから、各事業者におけるシステム対応等の状況を踏まえた上で、新たな制度の適用に必要な準備期間を定めることが必要と考えます。</p> <p>【KDDI 株式会社】</p> | | |
| | <p>インターネット回線の解約時費用については、違約金以外にも、高額な工事費を3-5年の長期に渡る分割払いにして、毎月の料金から工事費分を割り引くことにより実質工事費無料をうたっている事業者が多く存在します。</p> <p>これらの事業者の中には、NTT 東西との契約であれば本来 2000 円程度の無派遣遠隔工事に対しても数万円の工事費を請求し、割引と称して分割払いを強制することで、残債が実質的な違約金のような形態をとっているところも多くあります。</p> <p>違約金名目の費用徴収だけでなく、工事費についても金額面でのガイドラインを定めたり、分割期間に上限を設けるなどの対応が必要だと思えます。</p> <p>【個人4】</p> | | |
| | <p>・工事費用の扱い</p> <p>工事には人件費等がかかるため、違約金とは別に工事費を求償されるのはやむを得ないと思えます。しかし契約期間が短い場合の工事費の残債や、事業者によっては発生する撤去費用などが思わぬ形で高額になることがあります。解約時に係る諸々の費用についても利用者が契約するか否かの判断材料です。契約時の重要事項の1つとして説明を希望します。</p> <p>併せて転用等の場合、転用先事業者が前の契約先の違約金や工事費等を負担することをインセンティブとし勧誘をすることが常態化しています。この原資により、そもそも違約金や工事費の減免が可能ではと疑念を持ちます。スイッチングコストの負担軽減は消費者利益につながりますが、現時点では利用者がコストのみで契約を了承してしまい、後々の苦情につながる場合が多数散見されます。拘束期間と解約料と工事費がセットになって解約がしづらい状況や、解約料を理由に転用や事業者変更を勧める方法についても法規制しない限り、構造が変わらないと思えますので、何らかのルール作りが必要と思えます。</p> <p>【相談事例】解約を申し出たところ、工事費等の名目で、高額な費用を請求されたが内訳がよくわから</p> | <p>制度化に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適切と考えます。</p> <p>なお、電気通信事業法施行規則第 22 条の2の3第2項においては、電気通信事業者が更新契約をしようとするときは、契約に先立ち、利用者からの更新しない旨の申出に関する事項等について説明しなければならないこととされています（「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3年4月改定版）p43～44 参照）。</p> | 無 |

| | | | |
|--|--|---|----------|
| | <p>ない。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p> | | |
| <p>意見2-3-2-11 中途解約時の違約金を利用料の1カ月分を上限とした場合、長期的に低廉な料金を設定することが困難になるおそれがある。</p> | | <p>考え方2-3-2-11</p> | |
| | <p>弊社では違約金の金額については、合理的な根拠を基に算出したうえで、ご契約の際には、サービスに関する『重要事項説明書』等により、期間拘束「あり」の場合に中途解約時の違約金が発生する点について丁寧に説明を行っております。実際に多くのお客さまが、違約金の発生を含めて契約内容をご理解いただいた上で、期間拘束「なし」のプランではなく低廉な期間拘束「あり」のプランを選択されています。</p> <p>長期契約における中途解約時の逸失利益は違約金にて補っているため、期間拘束「あり」のサービスに関して、中途解約時の違約金を利用料の1カ月分を上限とした場合、事業者側は逸失利益を賄う違約金を回収することが出来ず、結果的に長期契約料金の低廉化が困難となる恐れがあります。</p> <p>その結果として、お客さまの月額負担額が増加する可能性があることから、違約金の上限を利用料の1カ月分と定める必要はないと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【JCOM 株式会社】</p> | <p>拘束期間の長短は、期間拘束契約というビジネスモデルの自由度に直結しますが、違約金の額の多寡は、中途解約率を下げるための一手段に過ぎません。</p> <p>このため、例えば、他のインセンティブの付与、更にはサービス自体の魅力を高めるといった他の方法を組み合わせることにより、従前どおり利用者を自らのサービスに引き留めることは十分可能と考えます。</p> <p>したがって、違約金の上限を1か月の利用料相当額とすることにより、期間拘束契約というビジネスモデルを過度に制約し、利用者利便の低下をもたらすことにはならないと考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見2-3-2-12 中途解約時の違約金の上限を利用料の1か月分とするは過剰規制。</p> | | <p>考え方2-3-2-12</p> | |
| | <p>期間契約については、本報告書案においても「安価な料金でのサービス提供を可能にする一つのビジネスモデル」として否定すべきものではないと記載されていますが、利用者に対する十分な説明、それに伴う利用者の正しい理解の下、選択肢の一つとして利用者自らが期間契約を選ぶのであれば、一般的な商慣習にも合致しており、サービス提供の一つの形態として認められるべきと弊社としても考えます。そのうえで、こうした期間契約に関して、「利用者による解約という選択が不当に制限されないようにすること」を目的とした解約時の費用の低廉化に関する検討を行う場合であっても、予め利用を約束された契約期間を満了しないことにより生じる逸失利益を回収することは一定の合理性があることから、契約解除料の上限額を「当該逸失利益を下回る1か月分のサービス利用料相当額まで」といった制約を課すことは過剰規制であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p> | <p>拘束期間の長短は、期間拘束契約というビジネスモデルの自由度に直結しますが、違約金の額の多寡は、中途解約率を下げるための一手段に過ぎません。</p> <p>このため、例えば、他のインセンティブの付与、更にはサービス自体の魅力を高めるといった他の方法を組み合わせることにより、従前どおり利用者を自らのサービスに引き留めることは十分可能と考えます。</p> <p>したがって、違約金の上限を1か月の利用料相当額とすることにより、期間拘束契約というビジネスモデルを過度に制約し、利用者利便の低下をもたらすことにはならないと考えます。</p> | <p>無</p> |

| 意見2-3-2-13 1か月分の利用料相当額という上限を割引サービスの提供条件である解約金に適用することはなじまない。 | 考え方2-3-2-13 | |
|---|--|---|
| <p>・当社は「にねん割」におけるお客様利便の確保に向け、従前よりメールまたは書面により解約金が不要な期間を通知しており、加えて本年7月より、解約金が不要な期間の延長(2か月から3か月)や、開通工事費の分割支払いが期間拘束割引の利用期間内に完了する変更等を実施しています。</p> <p>・また、増速等によるプラン変更や、NTT 東西会社間、海外・提供エリア外への転居等の場合には解約金をいただいておらず、今後も引き続き、お客様にとって安心して分かりやすいサービスをめざす考えです。</p> <p>・なお「にねん割」は、一定期間のご利用をお約束いただくことにより、ご利用開始当初から利用料の割引を行うサービスであり、具体的な割引金額や解約金については、通常料金でご利用いただくお客様、継続利用されるお客様、途中解約されるお客様とのバランスを考慮して設定しているものです。</p> <p>・例として挙げられている学習塾や家庭教師等の損害賠償等の額の上限は、いずれも割引サービスと関係なく一律に規制を課すものであり、割引サービスの提供条件としての解約金に適用することはなじまないと考えます。</p> <p>・当社としては、ベストエフォートに起因する不確実性リスクへの対処策として上述のとおり、様々な取り組みを行っており、一律の料金規制を導入する前に、そうした事業者の対応状況や効果の見極めを丁寧に行う必要があるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【東日本電信電話株式会社】</p> | <p>この上限は、利用者による解約という選択が不当に制限されないようにするという観点から設けるものです。</p> <p>したがって、割引サービスの提供条件として解約金を設定するのであれば、利用者による解約という選択が不当に制限されない範囲内で設定することが適切と考えます。</p> | 無 |
| <p>・当社は「光はじめ割等」におけるお客様利便の確保に向け、従前よりメールまたは書面により解約金が不要な期間を通知しており、加えて本年7月より、解約金が不要な期間の延長(2か月から3か月)や、開通工事費の分割支払いが期間拘束割引の利用期間内に完了する変更等を実施しています。</p> <p>・また、増速等によるプラン変更や、NTT 東西会社間、海外・提供エリア外への転居等の場合には解約金をいただいておらず、今後も引き続き、お客様にとって安心して分かりやすいサービスをめざす考えです。</p> <p>・なお「光はじめ割等」は、一定期間のご利用をお約束いただくことによりご利用開始当初から利用料の割引を行うサービスであり、具体的な割引金額や解約金については、通常料金でご利用いただくお客様、継続利用されるお客様、途中解約されるお客様とのバランスを考慮して設定しているものです。</p> <p>・例として挙げられている学習塾や家庭教師等の損害賠償等の額の上限は、いずれも割引サービスと関係なく一律に規制を課すものであり、割引サービスの提供条件としての解約金に適用することはなじまないと考えます。</p> <p>・当社としては、ベストエフォートに起因する不確実性リスクへの対処策として上述のとおり様々な取</p> | | |

| | | | |
|---|--|---|----------|
| | <p>組みを行っており、一律の料金規制を導入する前に、そうした事業者の対応状況や効果の見極めを丁寧に行う必要があるものと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【西日本電信電話株式会社】</p> | | |
| <p>意見2-3-2-14 電気通信サービスは、学習塾等とは事業構造が異なるため、同様の考え方を採用することは不適當。</p> | | <p>考え方2-3-2-14</p> | |
| | <p>違約金の上限額について、1か月分のサービス利用料相当額を採用する学習塾や労働者を解雇する等の条件と、事業構造が異なる通信サービスについて、考え方を同じにすることが適當であるかについて、慎重な検討が必要であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社】</p> | <p>特定商取引に関する法律に規定されている特定継続的役務においては、事業構造とは関係なく、中途解約に伴い事業者側に生ずる損害の額を将来の役務提供に対する履行準備費用と捉え、向こう1か月に予想される役務提供に対応するために必要となる平均的経費等を念頭に損害賠償額等の額の上限を定めています。</p> <p>また、1か月分を補償する考え方は、労働者を解雇する場合の予告手当や不動産の賃貸借契約といった他の分野でも用いられています。</p> <p>一般利用者向け電気通信サービスにおいては、通常、新規の加入者を得るために必要な期間が1か月を超えることはないこと等を踏まえると、上述の他分野の例よりも事業者の利益を保護すべき事由はないと考えられることから、電気通信サービスにおいても違約金の額の上限を1か月分のサービス利用料相当額とすることには、合理性が認められると考えます。</p> | <p>無</p> |
| | <p>違約金の上限については、学習塾や家庭教師および労働者を解雇する場合の予告手当と考えを同じとするとしていますが、事業構造が異なることから、提供形態(卸、接続、自前設置)等に合わせ慎重な検討をお願いしたいと考えます。</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>意見2-3-2-15 違約金の上限額について、1か月分のサービス利用料相当額は高額であり、見直しを求める。</p> | | <p>考え方2-3-2-15</p> | |
| | <p>違約金の額について(P28(3)ウ):違約金の上限額を1ヶ月分のサービス利用料相当額としているが、先ず、事例としている労働者を解雇する場合の予告手当は、消費者保護のルールを議論するための事例としては不適當。現在、1ヶ月分のサービス利用料は各社とも5千円前後で固定されており、この料金の低減についても早急な検討が必要と考えるが、先に法改正されたモバイル通信は違約金が1,000円である。FTTHは、コロナ禍において、テレワークやオンライン授業など、今後ますます</p> | <p>特定商取引法など他分野の例を踏まえると、違約金の上限を1か月分のサービス利用料相当額とすることには合理性が認められると考えます。</p> | <p>無</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>す重要な社会インフラとなるが、同様な社会インフラである電力の小売のスイッチングでは、違約金は存在しない。これらからも1ヶ月分のサービス利用料相当額は高額であり、見直しを求める。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p> | | |
| 意見2-3-2-16 適正な競争関係の確保を目的とした観点からの検討も必要。 | | 考え方2-3-2-16 | |
| | <p>また違約金の上限について、消費者利益の確保を目的とした観点から1か月分のサービス利用料相当額とする考え方が示されたところですが、今後、電気通信事業者間の適正な競争関係の確保を目的とした観点からの検討も必要に応じて行われることを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p> | いただいた御意見は、参考として承ります。 | 無 |
| <p>3-2. 期間拘束契約の在り方</p> <p>エ 解約の誤認や解約忘れについての考え方</p> | | | |
| 意見2-3-2-17 報告書に賛同する。 | | 考え方2-3-2-17 | |
| | <p>携帯電話サービスの副回線やオプション契約の解約忘れがあり、長期間利用していないサービス料金を払い続けてしまったというトラブルが未だにあります。解約時に全てのサービスについての解約の意向を確認することについてのルール化を希望します。また、利用者が長期間利用していないサービスについて、事業者から利用者に解約の意向確認があればトラブルが減ると思います。</p> <p>【相談事例】キャリアを変更したにもかかわらず、旧キャリアからの請求が続く。10年前に割引になるといわれ、デジタルフォトフレームを契約していたことが判明した。一括請求のため気づかなかった。</p> <p style="text-align: right;">【個人10】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、本報告書において「望ましい」とした事項については、できる限りガイドライン等に反映することが適当と考えます。</p> | 無 |
| | <p>以前利用していた通信サービスを解約したはずなのに、ずっと利用料が引き落とされていたとの相談があります。このようなトラブルを防ぐために事業者において、実施可能な項目が列挙されましたが、これらの項目は非常に効果的と考えます。報告書ではこれらの措置を含む実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましいとありますが、ガイドラインにも記載し、事業者においてはできる限りの措置をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | | |
| | <p>「現時点において解約の誤認や解約忘れに対処するための特定の方策を義務付けることは適当ではない」という考え方に賛同します。</p> <p>また、実施可能かつ効果的な措置を事業者側で講ずる場合、総務省殿には関係法令や各種ガイドラインにもとづき、具体的かつ適切な事例を示していただき、実現性と効果について、丁寧な検討を要望します。</p> <p style="text-align: right;">【中部テレコミュニケーション株式会社】</p> | | |
| | <p>消費者が契約しているサービスの情報についてすべてを把握することが望ましいが、契約内容が複雑であることから、難しいのが現状です。サービスの円滑な利用とともに、一定期間利用がない場</p> | | |

| | | | | |
|---------------------|--|---|---|--|
| | <p>合の通知や複数のサービスについての解約の意向の確認など、事業者が消費者とのコミュニケーションを講ずることについて検討をしてください。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p> | | | |
| 意見2-3-2-18 その他 | | 考え方2-3-2-18 | | |
| | <p>(事例)当該事業者では、コース変更においても拘束期間があり、拘束期間後2ヶ月間は、契約解除料がかからない月と設定している(契約解除月)。変更後の新コースは工事期間が1?2ヶ月かかると公告。契約解除月の前月に、電話により申し込みし工事は予定より早く実施され、その月内に終了。工事終了後は、同事業者が、申込者への同意なく新コースを開始し、同時に旧コースを解約(事前の説明無し)。このため契約解除月の3日前(前月)に解除され、契約解除料 16,500 円の高額の請求が発生。</p> <p>今回の事例では、申込者の同意ない解除や申し込み時の重要事項の説明が行われていなかったことが問題であるため、インバウンドでも書面発行は必要。重要事項は決まっているため、事業者の手間はそれほどかからないと思われる。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> | 無 | |
| | <p>本報告書(案)では、「日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がない」旨を、「通知するサービスを利用者の同意の下で提供」という事例が示されています。</p> <p>一定期間電気通信サービスの利用がないことを確認するには、利用者の通信の有無(サービスの利用状況)を確認する必要があり、この行為は通信の秘密の侵害にあたると思います。</p> <p>一般的に、課金・料金請求のために通信当事者の通信履歴を利用することは、正当業務行為として認められているところ、サービス利用者への通知、及び、通知を踏まえた利用停止等については、正当業務行為には該当しないものと考えられますが、上述の通知および利用停止等の非該当性について、総務省殿のご見解を示して頂くことを要望いたします。</p> <p>また、契約約款等に基づく事前の包括同意のみでは、一般的に有効な同意があるとは解されておらず、当該事例で求められる利用者の「同意」は、「個別具体的かつ明確な同意」と理解しておりますが、この同意の取得がどのようなものか、総務省殿から具体的事例を示して頂くことも、合わせて要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p> | <p>「日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービス」のために通信の秘密に該当する情報を利用する場合には、一般に「利用者の同意の下で提供すること」が適切と考えます。</p> <p>なお、一般に、通信の秘密の利用に係る「同意」については、原則として個別具体的かつ明確な同意であることとされていますので、本件事例においても同様と考えます。</p> | 無 | |
| 3-3. 苦情相談の処理の在り方 | | | | |
| 意見2-3-3-1 報告書に賛同する。 | | 考え方2-3-3-1 | | |
| | <p>電気通信サービスに対する苦情・相談件数が増加傾向にあるのは、サービスが専門性を有しているという問題のほか、オンラインに特化した携帯電話の格安プランや大容量のモバイル Wi-Fi ルーター事業者の中に電話対応窓口を設けず、AIチャットやメールのみでの対応であることも増加の要因と思</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>苦情相談の処理の在り方の検討に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが</p> | 無 | |

| | |
|---|-----------------|
| <p>います。ガイドラインに則した対応を希望します。</p> <p>また現状消費者センターでの解決が困難であった場合、訴訟を検討することになりますが、被害額が少額のため、訴訟になじまないケースが多数あります。これら今まで被害回復が困難であった利用者についてもADRで適切に対応されることを希望します。また訴訟では時間もかかりますが、ADRで迅速に対応されることも希望します。国民生活センター等のADR機関は申出から解決までに数か月を要し、対面で行われるのが一般的です。ODR(Online Dispute Resolution)による紛争解決を含めた、迅速な紛争解決が行われる苦情処理機関の設置について、更なる検討を希望します。</p> <p>【相談事例】モバイル Wi-Fi ルータの速度が遅くなり、解約を申し出た。解約承ったという自動返信メールは届くが請求が続く。電話には全く出ないので、問い合わせができない。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p> | <p>適当と考えます。</p> |
| <p>以前より電気通信サービスの専門苦情処理機関としてADR機関の設置が求められています。報告書では「苦情相談の処理の在り方について検討するタスクフォースを設置し、来夏を目途に一定の結論を得ることが適当である」とありますが、通信サービスは、進展が早くトラブルが発生しても新しい通信サービスの内容・契約関係・関わる事業者等を容易に把握することができずトラブルの早期解決が困難なケースがあります。専門的な知識を持った苦情処理機関設立に向けて検討されることを期待しています。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | |
| <p>通信関係の苦情は、通信技術の進展が早いことや契約内容が複雑であることから専門的な知識が必要です。また、苦情一件当たりの被害金額が比較的低額であることから、裁判制度にはなじみません。そのため、ADRなど通信分野に特化した苦情処理の専門機関の設置を求めます。総務省において、苦情相談の処理の在り方について検討するタスクフォースを設置することに賛成します。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p> | |
| <p>今後、苦情相談における問題の切り分けや、解決のモデルケースの提示等も行い得る体制を新たに構築する場合、体制維持のための運営費用の負担が課題の一つとなります。</p> <p>具体的には、苦情処理機関としての公正性、費用負担の公平性の観点での課題が存在すると考えます。また事業者団体に属さない、いわゆるアウトサイダーによる事例についての解決方法が明確にならなければ、新たに構築する体制が機能しないと考えます。</p> <p>したがって、アウトサイダーを含む業界全体の課題解決方法、および体制維持のための効率的な運用による費用の圧縮と公平性の担保について検討いただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【JCOM 株式会社】</p> | |
| <p>タスクフォースにおける議論にあたっては、現状の枠組みにおいて対応が難しい消費者トラブルの種類、規模等を把握し課題を深掘りした上で、幅広い対応策を検討すべきと考えます。</p> <p>特に、今後 5G サービスや IoT サービス等の先進的なサービスが浸透し、消費者トラブルが更に多</p> | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>様化、複雑化していくのであれば、トラブルの対象となる事業分野や当事者となるサービス提供事業者も広がるのが想定されるため、実効的なトラブル解決につながる対応主体や体制(人員面や費用面を含む)について慎重な検討が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p> | | |
| | <p>「苦情相談処理の現場等からは、現状の苦情相談処理の枠組みでは解決が困難な事案があるとの見解が示されている」とある一方、例えば「第2章 1.電話勧誘における課題」では「電話勧誘を通じてトラブルを生じさせている事業者には、アウトサイダーが少なくない」ことが報告されています。</p> <p>したがって、まずは苦情の原因となっている消費者トラブルの類型や関係事業者を把握した上で、原因に合わせた幅広い対応策を検討すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p> | | |
| | <p>当協会では、TCA 会員事業者が提供する電気通信サービスの利用者からの問合せや相談等を受け、助言等を行う専用の相談窓口(TCA 相談窓口)を2015(平成27)年に開設し、その中で関係の消費生活センター様・会員事業者とともに問題の切り分けや苦情解決に取り組んでおります。</p> <p>2021(令和3)年6月14日のヒアリングにおいて申し上げましたとおり、電気通信サービスに特化した専門の苦情処理機関設置の検討に当たっては、苦情相談の処理に関する課題を深掘りしたうえで、幅広く課題への対処方法や対応主体等の検討を行うべきと考えたとともに、扱うこととなる事案の範囲(どのような事業者が関係するか等)や利用者が当該機関を信頼できるという中立性の観点等も踏まえ、運営主体の適性や所掌、人材確保や費用確保等について慎重かつ丁寧な議論が必要と考えております。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人電気通信事業者協会】</p> | | |
| | <p>今後、5GサービスやIoTサービス等の本格的な浸透により、トラブルも更に多様化、複雑化することが考えられることから、苦情相談の処理の在り方について検討するタスクフォースを設置することについて賛同いたします。</p> <p>本タスクフォースにおいて、電気通信サービスに特化した専門の苦情処理機関(いわゆるADR機関)の設置の検討にあたっては、取り扱う事案の範囲、費用負担、人材の確保等について慎重な議論が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会FVNO委員会】</p> | | |
| | <p>裁判外紛争解決手続(以下、ADRという。)について、消費者団体及び有識者の意見によると、既存の枠組みを活用することを視野に入れ業界の過度の負担にならないよう配慮して双方の利益となるような仕組み作りが肝要であるとする考え方に賛同する。</p> <p>ADRについて国民生活センター、消費生活センター、各地の弁護士会所属のADRセンターが設置されている現状であり、各種多様なトラブルに対応する専門家を配置し体制が整っているものと思う。</p> | | |

| | | | |
|--|---------------------|---|---|
| | 【個人9】 | | |
| 意見2-3-3-2 オンラインによる電気通信サービス提供に特化した電気通信事業者において、電話対応窓口を設けず、AIチャットやメールのみでの対応であることが苦情・相談件数の増加要因と思われることから、消費者保護ルールガイドラインに則した対応を希望する。 | | 考え方2-3-3-2 | |
| 電気通信サービスに対する苦情・相談件数が増加傾向にあるのは、サービスが専門性を有しているという問題のほか、オンラインに特化した携帯電話の格安プランや大容量のモバイルWi-Fiルータ事業者の中に電話対応窓口を設けず、AIチャットやメールのみでの対応であることも増加の要因と見えます。ガイドラインに則した対応を希望します。 | 【個人10】 | 電気通信事業者においては、利用者から苦情や問合せがあった場合、適切かつ迅速にこれを処理する義務があり(電気通信事業法第27条)、「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3年4月改定版)においては、電話窓口を開設することが望ましい例とされています(p79)。電気通信事業者においては、これらを踏まえた適切な取組が求められます。 | 無 |
| 4. 5Gエリアの利用者への訴求 | | | |
| 意見2-4-1 報告書に賛同する。 | | 考え方2-4-1 | |
| 当社は、新周波数による5Gサービスと4G用周波数から5Gに転用された周波数による5Gサービスの速度等の性能差分をお客様に適切にご理解いただくため当社HP等に分かりやすい説明を掲載する等の工夫を行っております。 今後、4G用周波数から5Gに転用された周波数による5Gサービスを提供する際には、エリアマップにおいても新周波数による5Gサービスとの性能差分について分かりやすく表示する等、引き続きお客様への誤解を生じさせない適切な表示、説明に向けた取組みを行って参ります。 | 【株式会社NTTドコモ】 | 賛同の御意見として承ります。 | 無 |
| 5. 販売代理店の在り方 | | | |
| 5-1. 販売代理店の業務の適正性の確保に関する観点 | | | |
| 意見2-5-1 報告書に賛同する。 | | 考え方2-5-1 | |
| 通信サービスは、総務省所管ではありませんが、今後は消費者庁等との横断的な対応も必要と考えますので、総務省、消費者庁等の連携をお願いいたします。 | 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】 | 賛同の御意見として承ります。 | 無 |
| 【キャリアと販売代理店代理店関係について】 ■販売代理店はキャリアの手数料以外の利益を、自らの力で生み出せるようにならなければならない | | | |

| | | | |
|--|---|---|----------|
| | <p>ー 端末(スマートフォン等)の販売価格は、代理店で設定し、仕入れ値との差額で利益を生み出せる 当たり前の構造にすべき</p> <p>ー 「キャリア以外」のモノ、サービスの取扱いを拡大すべき (例)SIM フリースmartフォンの販売/代理店が自ら行う有料サポート、有料講座等</p> <p>現状、上記活動をキャリアが拘束。許可していない。ゆえに代理店はキャリアの販売手数料に依存して収益をあげなければならないため、キャリアの利己的な販売ノルマが成立してしまう。キャリアへ手数料への利益依存度を低下させない限り、販売代理店による不適切なプラン販売はなくなる。</p> <p style="text-align: right;">【個人7】</p> | | |
| | <p>MNO と販売代理店の委託契約内容が適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合には、業務改善命令の対象となりうる旨をガイドライン等において明確化することに賛成です。</p> <p>さらには、販売代理店の販売においては、適合性原則遵守のために意向確認書を作成すること及び一定の年齢以上の高齢者に対してはご家族の確認を得る等についてガイドライン策定をお願いいたします。</p> <p>来店に際して、顧客の意向やニーズを確認することが必要です。来店の目的は修理だけなのか、購入意思がある場合、電話のみ使用するのか、ネットを使うか否か、ゲームや動画閲覧するかどうか、料金についても「できるだけ安く」「月額負担 5000 円まで OK」等の意向確認が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、「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3年4月改定版)においては、販売代理店を含む「電気通信事業者等は、適合性原則の趣旨を踏まえ、利用者がその利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、適切な説明を行うことが求められる」とされています(p37)。</p> | <p>無</p> |
| | <p>MNO と販売代理店の委託契約内容が適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合には、業務改善命令の対象となりうる旨をガイドライン等において明確化することに賛成いたします。</p> <p>さらには、販売代理店の販売においては、適合性原則遵守のために意向確認書を作成すること及び、高齢者の契約における第三者同意についてガイドライン策定をお願いいたします。消費生活センターには、意に反した契約をさせられたという内容の相談が多く寄せられています。勧誘に際しては、顧客の意向やニーズを確認することが必要です。来店の目的は修理だけなのか、購入意思がある場合、電話のみ使用するのか、ネットを使うか否か、使うならゲームや動画閲覧するかどうか、料金についても「できるだけ安く」「月額負担 5000 円まで OK」等の確認が必要です。特に、知識を持ち合わせていない受動的な高齢者についてトラブルが顕著であることから、配慮が必要です。高齢者は往々にして、理解できていなくてもあいまいな返答をすることがあるため、上席から確認の電話をしたとしても、本当にきちんと理解できているのかどうかわからないこともあります。端末機器やサービス内容についてじっくり時間をかけて丁寧に説明をし、何度も確認をするほか、一定の年齢以上の高齢者に対してはご家族の確認を得る等の特別な対策をとることが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人 13】</p> | | |

| | | |
|--|---|----------|
| <p>意見2-5-2 行政の介入に関しては、明らかに消費者保護を損なう等の事実が見られるようなケースに留めるべき。また、業務改善命令の対象となり得ることをガイドライン等で明確化する際には、手数料等の設定のみで判断するのではなく、法令違反行為との相当因果関係が認められる場合に限る等要件を整理等すべき。</p> | <p>考え方2-5-2</p> | |
| <p>手数料の評価基準等は、電気通信事業者と販売代理店との間の民間企業間の契約に基づき設定されるものであり、自由な手数料や営業目標等の設定は営業の自由として保護、尊重されるべきものです。</p> <p>一方で、手数料の評価基準等の内容によっては、法令違反を助長し得る点については指摘の通りではあるものの、過度な規制は、ビジネス活動の委縮に繋がり、販売代理店を含む携帯業界のみならず社会経済の発展をも阻害することにも繋がりうるため、必要最小限の規制とし、運用においても慎重な対応が必要と考えます。</p> <p>したがって、「評価基準等が適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合は、業務改善命令の対象となり得る」ことをガイドライン等で明確化する際には、手数料等の設定のみで判断するのではなく、手数料の評価基準等が通常の商慣習に照らして不当であること(条件の不当性)や、法令違反行為との相当因果関係が認められる場合に限る等要件を整理すべきであると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p> | <p>販売代理店に対する手数料体系や評価制度であっても、それが適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合は、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障を生じるおそれがあると認められた段階で、電気通信事業法第29条第1項第12号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得ます。</p> <p>ガイドライン等においてその要件を限定することは適当でないと考えますが、事業者の円滑な業務運営に資するよう、業務改善命令の対象となる蓋然性の高い評価指標等については、その理由とともに例示することが適当と考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>販売代理店に対する手数料体系や評価制度については、利用者ニーズや競争環境等の日々の外部環境も考慮のうえ、設定しています。また、各種通達や研修・教育プログラムの充実化等を通じて、ショップスタッフの知識の積み上げ、消費者保護に対する意識の向上などを促し、これにより利用者に対する十分な説明、不適切な勧誘行為を行わないといった正しい認識の定着など、日頃から消費者保護ルールに対する理解の向上及び適切な消費者対応の徹底に努めています。加えて、今後も継続的に販売代理店との間で十分なコミュニケーションをはかることで、適切な関係の構築・維持に努めるとともに、消費者保護ルールに則った対応の実施に向けて、鋭意努力する考えです。</p> <p>上記のとおり、事業者と販売代理店との間では、消費者保護の側面にも十分配慮のうえ、一般的な商慣習行為の範囲で各種契約を取り交わしており、不適切と思われるものについては日々改善も行っていることから、本領域における制度化等の行政の介入に関しては、明らかに評価制度や手数料体系に起因して、消費者保護を損なう等の事実が見られるようなケースに留め、民間の自由な商業行為に委ねることが原則であると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p> | | |
| <p>通常適正かつ合理的でなく、法令違反を助長する蓋然性が高いと考えられる評価基準等を用いたMNOと販売代理店との間の手数料・奨励金体系等について、ガイドライン等において明確な違反類型として特定する場合は、客観性のあるガイドラインを作成するためにも、今後の販売代理店の在り</p> | <p>本報告書案においては、2つの評価指標等をガイドライン等において明確な違反類型として特定すべきものとして挙げています。</p> | <p>無</p> |

| | | | |
|---|--|--|----------|
| | <p>方を含め、公開の場において丁寧な議論をして頂くことを要望いたします。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p> | <p>今後、総務省において新たな評価指標等を明確な違反類型として特定する場合は、御指摘を踏まえて適切に対応することが適当と考えます。</p> | |
| <p>意見 2-5-3 今後のモニタリングや調査等に基づく評価に際しては、手数料の評価基準等が通常の商慣習に照らして不当であるか、電気通信事業者の販売方針と代理店の運営方針との関係、実態把握の方法の適正性、法令違反が現に発生しているか等の考慮により公平に行うことが必要。</p> | | <p>考え方 2-5-3</p> | |
| | <p>継続的な確認体制の整備として、通報窓口の設置や販売現場の実態調査等が挙げられています。実際に手数料の評価基準等を評価する際には、客観的多方面からの分析と検証が必要と考えます。</p> <p>例えば、手数料の評価基準等が通常の商慣習に照らして不当であるか、電気通信事業者の販売方針と代理店の運営方針との関係、実態把握の方法の適正性(特にアンケート調査を利用する場合の対象、質問内容、回答方法の適正性)、法令違反が現に発生しているか等の考慮が必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p> | <p>手数料の評価指標等が不当なものとなっていないかを継続的に確認する際には、御指摘の点も踏まえることが適当と考えます。</p> | <p>無</p> |
| | <p>加えて、本報告書案の内容については、総務省殿における調査結果に基づいているところではありますが、販売代理店とのコミュニケーションにおいては、良好な関係性が保たれているといった声も一定程度存在し、総務省殿の調査結果との温度差や乖離が存在します。今後の総務省殿におけるモニタリングや調査等に基づく評価に際しては、一方当事者や一部の申し出等のみで判断することなく、偏りのない、公平な評価を行って頂くことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p> | | |
| <p>意見 2-5-4 「高齢者・障害者に対する合理的配慮義務」について加筆が必要。</p> | | <p>考え方 2-5-4</p> | |
| | <p>2021年5月に合理的配慮の提供を民間事業主に義務付ける改正障害者差別解消法が、参議院本会議で可決、成立しました。これまで、合理的配慮の義務付けは国や自治体のみで、民間事業者には努力義務となっていました。今回の改正によって、今後は義務として、配慮提供が求められることとなります。キャリア各社及び代理店のなかには、消費者に対して合理的配慮がなされているとは思えない対応があります。「高齢者・障害者に対する合理的配慮義務」について加筆をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | <p>御指摘の点については、改正障害者差別解消法の施行時に反映されていることが適当と考えます。</p> | <p>無</p> |
| <p>5-2. 今後新たに期待される販売代理店の役割の観点</p> | | | |
| <p>意見 2-5-5 報告書に賛同する。</p> | | <p>考え方 2-5-5</p> | |
| | <p>①P37①キャリアショップ店員へのアンケート調査や、②端末単体販売に関する覆面調査、③販売</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> | <p>無</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>代理店の運営法人へのインタビュー調査、P41公正取引委員会の調査は現場の実態を踏み込んだ非常に興味深い調査だと思いました。MNOのキャリアショップに対する適切な指導・監督を希望する一方、MNO側からの過度な営業ノルマが原因で、店側も販売せざるを得ない実態が垣間見えました。代理店指導だけでなく、電気通信事業者の在り方が問われる調査と思いました。今年度からキャリアでもオンラインに特化したプランが販売され、今後ショップの存在意義が問われることになると思います。コロナ禍で交流が難しくなっている現在であればこそ、地域のキャリアショップが「地域のICT拠点」として重要な役割を担ってほしいと思います。デジタルデバイドの解消のためにもキャリアショップがこれら利用者(特に高齢者)の受け皿になることを希望します。例えば今までも店舗でスマートフォン教室など行われていましたが、今後も契約場所としての役割以外の新たな対応の検討を希望します。</p> <p>【相談事例】スマホの格安プランを申し込もうとショップへ行ったところ、いったん大容量プランを契約した後に、格安プランに変更するよう案内された。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p> | | |
| <p>デジタル庁の創設や、新しい生活様式が求められることにより、誰もがインターネットを利用することが推進されています。手続きの簡素化などのメリットがある反面、苦手意識を持ついわゆるデジタルデバイドも多いと考えられます。デジタル社会において誰一人も取り残さない仕組みづくりについてはキャリアショップがその拠点であるとの役割が期待されていますが、さらなる検討をお願いします。</p> <p>販売代理店による独自商材の取扱いも考えられていますが、スマホ教室に通った際に必要のない、セキュリティソフトや高額なSDカードなどを勧められたり、スマホの契約に際して電気、ガス、水の購入をさせられたりなどの相談も寄せられています。</p> <p>販売代理店がICTの拠点・高齢者の駆け込み寺となるためには、キャリアによるサポートやインセンティブが必要と考えます。あんしんショップ制度を更に強化することも必要と考えます。</p> <p>販売代理店でのスマホ教室は、特にIT機器に不慣れな高齢者にはニーズがあると思われます。総務省の「デジタル活用支援推進事業」の更なる拡充をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | | |
| <p>本検討会の考え方として示された「ア 販売代理店による創意工夫の促進」、「イ 販売代理店の「地域のICT拠点」としての更なる活用」は、いずれも販売代理店の新たな業務の拡大及び、それに伴う収益の安定化に寄与するものと期待されること、全国広く展開されるキャリアショップのチャンネルを有効活用することへの他業種、他業界のニーズにも応え得る内容であることから、弊社としても積極的に推進していきたいと考えます。</p> <p>なお、「デジタル活用支援推進事業」の更なる推進に際しては、必要な法や各種ルールの整備、確実な収益の確保など、販売代理店が積極的かつ安定的に事業に参画できるような枠組みを検討して頂くことを要望します。</p> | | |

| | | | |
|---|--|----------|--|
| | 【ソフトバンク株式会社】 | | |
| | <p>高齢者(60歳以上)の8割以上がスマホを所持するようになってきている一方、便利な機能を使いこなせない消費者も多くいると感じています。報告書にあるように、「誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化」を実現するために、対面で通信サービスの相談等ができる販売代理店のはたす役割はまだまだ大きいと感じています。</p> <p>格安のオンライン契約のMNOプランやMVNOが台頭してきている変革期の今こそ、地域の販売代理店に「地域のICT拠点」としての役割に期待します。</p> <p>コンビニエンスストア同様、携帯電話の販売代理店の役割は今や生活になくてならないものです。人口減少に伴い販売代理店が撤退している地域もあります。販売代理店の95%がFCということですが、販売代理店が地域の実情に合わせた事業ができるよう公正取引委員会と連携し販売代理店の在り方についての検討を続けてください。</p> <p>キャリアショップの85%が会員である全国携帯電話販売代理店協会に消費者の利便性を第一にした積極的な活動に期待します。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ICT委員会・消費者提言委員会】</p> | | |
| | <p>デジタルトランスフォーメーション(DX)により多様な価値を生み出し、国民一人ひとりの幸福な生活の実現や経済回復の原動力に資することが重要となるDX時代においても、一方で取り残される方が生じないよう、対面での説明・相談を希望される方々に対するご案内・窓口機能の提供が関連事業者に期待されていると認識しております。</p> <p>当社においては、貴省の「デジタル活用支援推進事業」の実施団体として、全国の当社モバイルショップやオンラインにおいて、当社が提供する健康寿命の延伸サポートサービス「楽天シニア」によるスマホ教室運営の知見・ノウハウを生かすとともに、スマホ教室における講座の種類や数を拡充し、今後も、高齢者に寄り添ったデジタル活用支援を行ってまいります。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p> | | |
| | <p>社会のデジタル化が急速に進む中で、誰もがデジタル化の恩恵を享受できる社会を実現することは極めて重要と考えます。</p> <p>弊社は、本年6月から「利用者向けデジタル活用支援推進事業」の実施団体として、主にデジタル活用にご不安がある高齢者の皆さま等に対し、auショップ等で講習会を開催致しております。</p> <p>引き続き、auショップ等を中心に、お客さまのニーズを踏まえ、デジタル社会の実現に貢献して参ります。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p> | | |
| 意見2-5-6 販売代理店の地域のICT拠点としての役割を期待するのであれば、消費者の困りごとの解決に一定の報酬やインセンティブを付与する措置も検討いただきたい。 | | 考え方2-5-6 | |

| | | |
|---|------------------------------|----------|
| <p>【意見内容】 販売代理店に「地域のICT拠点」としての役割を期待するのであれば、販売代理店の適正性を高めるとともに、過剰な営業目標や営業範囲の縛りなどによる拘束性をなくし、消費者の困りごとの解決にあたり、一定の報酬やインセンティブを付与するなど、その役割を担っていくための措置を検討してください。</p> <p>【理由】 報告書(案)では、政府方針である「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」を実現する観点から、販売代理店には、「地域のICT拠点」としての役割が期待されています。確かに消費者にとって複雑で専門性の高い電気通信サービスが生活に必須な状況となる中、サービスを選択や機器の使い方などを対面で相談できる販売代理店の果たす役割は更に大きくなっていくと考えられます。</p> <p>しかし、報告書(案)のキャリアショップへの調査によると、厳しい営業目標の達成のために苦慮している様子が伺え、その中から強引な勧誘に繋がる旨も記載されています。8月10日に、携帯電話大手3社が販売代理店に支払う手数料体系を見直し、高額プランの契約を多く獲得すると手数料を多く払う仕組みを撤廃したとの報道がありましたが、この報告書(案)の調査が実態であると裏付けており、現状では地域の拠点としての機能を果たすだけの体制にないことが伺えます。</p> <p>本来地域の拠点として期待されている姿は、消費者の困りごとに真摯に向き合うことで、地域から支持され、継続的な顧客の確保にもつながる状況だと思いますが、1つの相談には相当な時間もかかることから、さらに何らかの報酬やインセンティブを検討することが望ましいと考えます。</p> <p>報告書(案)に記載されている、販売代理店に「地域のICT拠点」としての役割を期待するのであれば、販売代理店の適正性を高めるとともに、過剰な営業目標や営業範囲の縛りなどによる拘束性をなくし、消費者の困りごとの解決にあたり、一定の報酬やインセンティブを付与するなど、その役割を担っていくための措置を検討してください。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承りません。</p> | <p>無</p> |
| <p>意見 2-5-7 その他</p> | <p>考え方 2-5-7</p> | |
| <p>当協会は、NTT 東日本、NTT 西日本、KDDI、ソフトバンク様はじめコラボ業者様の光回線の取次や関連通信機器の販売やネットワーク構築等を行っている全国に約 100 社の法人会員がいる一般社団法人です。携帯電話関連以外の声以外に、当団体の様に電話加入権時代から通信回線取次や機器販売に長けた会員も多くおり、今後機会がございましたら当協会もヒアリングの機会をいただけますと幸甚です。</p> <p>報告書には全国約 8,000 のキャリアショップがあり、地域の ICT 拠点としての利活用が述べられています。</p> <p>当協会の会員は、NTT 様のテレポケット店としての営業を行ってきた会員も多く在籍し、当会員が取り次ぐ光回線のご利用のお客様には回線開通後のサポートや通信商材のフォローを通じて長いお</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承りません。</p> | <p>無</p> |

| | | | |
|------------|---|--|---|
| | <p>付き合いをしていただけるお客様が多いのも、当団体の特色でございます。報告書にありますように、今後、全国にまたがる会員を200社にすべく活動しておりますが、「地域のICT拠点」という指針は大いなる団体の旗印としても取り入れさせていただきます。</p> <p>総務省の「デジタル活用支援推進事業」実施に当たり、その受託事業において販売代理店の活用が進められているとの事ですので当協会にも機会がございましたら是非ともお声がけ下さい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人 全日本電気通信サービス取引協会】</p> | | |
| その他 | | | |
| | <p>キャリアショップがキャリアの販売代理店であることを知らない消費者が多くいます。トラブルが生じたときに契約をしたキャリアショップとは別のキャリアショップで苦情を言うケースも見られます。販売代理店は、店舗内や看板に代理店名を記載して頂きたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> | <p>販売代理店が契約の締結の媒介等をする場合には、届出媒介等業務受託者の氏名又は名称を説明することが必要です(電気通信事業法施行規則第40条第1項において準用する場合における第22条の2の3第1項第1号)。</p> | 無 |
| | <p>【通信会社の乗り換えに関する不誠実な見積の取扱】 家族で複数台契約する際の値引きプランの明瞭化と、事前見積資料の正確な金額の提示を意見します。</p> <p>【料金の適正化について】 提示されている金額が妥当なのか知りたい あくまで公共の電波を使ったサービスなのだから、もっと安くてよいのではないかと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> | 無 |
| | <p>アウトサイダーに対する法執行を通じて業界全体の法令遵守を促すべきである(本件資料 P13～14、397行～404行)、と記述されているとおり電気通信業界が法令遵守及び公正な競争の風土を維持することで健全に発展するとともに、国民生活の向上に寄与することは明らかである。</p> <p>公益通報者保護制度も重要な法令遵守(コンプライアンス)の風土醸成にとって有効であるから充実すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人9】</p> | | |
| | <p>【意見内容】 2021年10月以降SIMロックは原則禁止となりますが、既存のSIMロックも事業者により全て解除を行うように措置してください。また現在においても解除を容易にできるようにしてください。</p> <p>【理由】 SIMロックについて、2021年10月以降に原則禁止となることは評価いたしますが、それまでに既にSIMロックが施されているものについては、一定期間後には、事業者により全て解除</p> | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>を行うように措置してください。また、現在でも Web 上で自ら解除を行うことは可能ですが、その手続きを進めるページまで容易に進めない作りになっている事業者もあり、改善を進めてください。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国消費者団体連絡会】</p> | | |
| | <p>【キャリアモデルスマートフォンについて】</p> <p>■自社バンドのみ対応スマートフォン販売禁止</p> <p>SIM ロック解除は一步前進。しかし、不十分。自社バンドのみ対応するスマートフォンを販売禁止にしなければ真の端末分離にならない。Android スマートフォンの場合 SIM ロックを解除して、購入したキャリア以外の SIM を挿入すると、一部バンド（プラチナバンド等）が使えないケースが多い。</p> <p>キャリアモデルそのものは否定しないが、利用できないバンドが発生することは消費者保護の観点からも不適切と言わざるを得ない。</p> <p>iPhone、Pixel、中国メーカーのスマートフォンが日本の全キャリアのバンドに対応しつつ、SIM フリースマートフォンを販売できている事実があるにもかかわらず、キャリアモデルがこれを実現できていないのはキャリア側の都合でしかない。</p> <p style="text-align: right;">【個人 7】</p> | | |
| | <p>回線契約の無い移動機物品販売についてですが転売目的のグループが今はLINE のオープンチャットや有料サロンがたくさんあり情報共有されている為、使う目的で購入したくてもどの店でも直ぐに買い占められてしまい転売目的の人達に狙われやすい人気の端末は買えない状況です。同一名義で会員カードを複数枚作るなどして購入し買い回っていて海外輸出向け買取業者に売り、結果通信業者にも一般消費者の利益にもなっていない状況です。通信事業者側で過去の購入回数を記録する仕組みは必要だと思いますのでご検討よろしく願います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 14】</p> | | |