

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2021 年度調査計画」(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8月 21 日(土)から令和3年9月 21 日(火)まで

■ 意見提出件数 : 8件 (法人・団体:4件、個人:4件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順・敬称略)

| | 意見提出者 |
|---|---------------------|
| 1 | 一般社団法人電気通信事業者協会 |
| 2 | 一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会 |
| 3 | ソフトバンク株式会社 |
| 4 | 楽天モバイル株式会社 |
| — | 個人(4件) |

| 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: center;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p> | 賛同の御意見として承ります。 | 無 |
| 調査手法・時期 | | | |
| | <p>withコロナ時代を迎えてオンライン販路の重要性が高まっていますが、モニタリング定期会合第 10 回(2/2)の資料 10-3-2「通信サービスの WEB での契約に関する利用者アンケートの主な結果」では、MNO 契約者の 26.8%が「どの項目も確認していない」と答えており、店頭における消費者保護ルールの徹底度合いとは温度差を感じるようです。21 年 3 月からはオンライン限定プランも始まっているため、今回も本アンケートの継続をお願いしたいと思います。</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> | 賛同の御意見として承ります。 | 無 |
| | <p>昨年に引き続き今年も、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。</p> <p>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も、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</p> | 本年度の实地調査についても、昨年度に引き続き实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に配慮します。 | 無 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>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>現在店舗においては来店時の予約を徹底し、受付数を制限する等、新型コロナウイルスの感染拡大防止のための対策を徹底しております。2021年度の調査においても、昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響下での実施となることが想定されます。このため、より一層店舗での新型コロナウイルス対策に配慮いただき、調査の実施可否も含めて密防止や接触機会の回避を検討いただき、調査を行う場合は対応を徹底していただくことを要望します。</p> <p>また、上記のように現在の店舗運営には多くの制約があるため、調査の実施に際しては、他のお客さまにご迷惑をおかけすることなく、店舗及びスタッフへの負荷増に配慮いただき、年末年始、春商戦等の繁忙期、土日や平日の夕方等の繁忙時間帯での調査を避けるよう、これまで以上に徹底していただくことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> | <p>本年度の实地調査についても、昨年度に引き続き实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及び負担の抑制に配慮します。</p> | 無 |
| | <p>全国キャリアショップでは、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且つ当日に空き時間が無い場合は後日の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>御意見を踏まえつつ、本年度の实地調査を実施することとします。</p> | 無 |
| | <p>覆面調査やヒアリングは、iPhone新機種発売後や、3月、土日祝日、夕方は店頭が混み合うため、なるべくそれ以外の時期・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販売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>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实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 |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】 | | |
| | <p>前回実地調査においては、MNO 各社 21 回～48 回・計 165 回の調査を行ったものの平均が公表されておりますが、この方法ですと MNO 各社の契約者数の違いが反映されないことと(市場の実態との乖離)、また、各キャリアと効果的な改善の対策を協議していくためにも、実地調査結果は(せめて私たち当事者には)MNO の会社別に公表していただくことをご検討いただきたいと思います。</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承りませぬ。</p> | 無 |
| | 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】 | | |
| | <p>弊社では携帯電話サービス及び光ファイバインターネットサービスに関する説明事項については、来店予約時や来店時にお客さまに動画を視聴していただき、内容を十分に理解されたかどうか、及びスタッフによる追加説明を希望するかどうかについてチェック項目を設けることで、お客さまの理解を深め、店頭での説明の抜け漏れを防止する運用を行っております。</p> <p>このような中、昨年度の調査結果を確認したところ、動画での説明を受け、かつ上記のチェック項目も確認したと回答しているにもかかわらず、説明が不十分等と結論付けられている調査回答が複数見受けられました。また、その他の項目(例:フィルタリングの有効化、利用者の確認など)においても、フィルタリング説明無しとされながらも、フリーコメント欄にフィルタリングの設定に関する記載がされている等の調査結果もあり、当該調査結果についてフィルタリングの対応不十分と結論づけられたケースも見受けられました。</p> <p>このため、調査結果の集計にあたっては、誤った分析結果が最終報告に反映されることがないように、次回以降、十分に留意いただくよう要望します。具体的には、調査結果の公表に際しては、公表前に事業者と確認し、認識の齟齬や集計ミスが無いかをチェックするプロセスを導入する等、より慎重を期していただくよう要望します。</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承りませぬ。</p> <p>なお、御指摘のケースは、調査員が「動画による説明があったこと」及び「チェック項目による確認があったこと」自体は記憶していたものの、一部の説明内容は理解していなかったというケースです。</p> | 無 |
| | 【ソフトバンク株式会社】 | | |
| | <p>「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」(平成 16 年 5 月 28 日 総務省)において、「移転元事業者は、番号ポ</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承りませぬ。</p> | 無 |

| | | | |
|--|--|-----------------------------|----------|
| | <p>ータビリティに係る利用手続において、番号ポータビリティの利用について明確な意思を表示した利用者及びMNP手続検討中の利用者に対する一切の引き止め行為を行わないこと」と定められております。</p> <p>消費者の意に反する引き止め行為は消費者利益に反することから、「電気通信事業法の一部を改正する法律」(令和元年法律第5号)施行後のモバイル市場の状況について、今後も経年変化を踏まえながら、毎年、評価・検証を行うとともに、同法による改正後の電気通信事業法(以下「改正法」)への対応状況及び運用・執行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、本年度の実地調査にあたっては以下の二点につき調査いただくようお願いいたします。</p> <p>①番号ポータビリティの利用について明確な意思を表示した利用者及びMNP手続検討中の利用者に対して、引き止め行為やそれに類する行為が行われていないか。</p> <p>②MNP手続検討中の利用者のうち、自社の料金プランの紹介及び利益の提供について同意した利用者に対して、すべての利用者に等しく提供されているものではない利益、または改正法第27条の3の規定に基づいて行うことが求められる範囲外の利益の提供が行われていないか。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p> | | |
| | <p>「電気通信事業法の一部を改正する法律」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条の3に適合した料金プランの浸透度という観点では、「競争ルールの検証に関する報告書 2021」において、総務省のアンケート調査の結果、2019年10月以降現在の料金プランに変更した者のうち約4割の者が携帯電話会社から料金プランの変更の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>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> | <p>無</p> |
| | <p>「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」</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>において、「移転元事業者は、番号ポータビリティに係る利用手続において、番号ポータビリティの利用について明確な意思を表示した利用者及びMNP手続検討中の利用者に対する一切の引き止め行為を行わないこと」と定められ、電話・店頭の場合と併せてウェブの場合の MNP の対応手順についても示されたところです。</p> <p>消費者の意に反する引き止め行為は消費者利益に反することから、MNP の対応手順が上記ガイドラインに則り実施されているか及びその他課題等について、電話・店頭の場合だけでなく、ウェブの場合においても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> | す。 | |
| | <p>「調査の全般的な観点 事業者の運用方法における、改善されるべき点について」として、特に「光ファイバインターネットサービス」について、その営業方法について、しっかりと確認していただくことをお願いしたいです。「ネットワーク状況の確認」と称し家に上がり込み、実際は営業をされることが多々あります。知識のない方だと、「契約を変えれば、より通信速度が速くなる」といわれ、不要な契約を結ばされることが起きています。詐欺まがいな営業方法だと考えます。この点、是正がされるよう、しっかりご確認いただきたいです。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p> | いただいた御意見は、参考として承ります。 | 無 |
| | <p>電気通信役務のうち、電子メール役務を扱っている NTT 系の各事業者に、他事業者等との間での SMTP メール送信・受信について TLS での保護 (SMTPoverTLS、STARTTLS) に対応しているか否かを訊いたのだが、どこも回答拒否してくる状況である。</p> <p>行政でも電子メールによる連絡等をより各種手続で取込んでいこうとしている時に(勿論セキュリティが確保されるべきである。重要(外部秘になる様なもの含む。多くがそうであろうが。)かつ個人情報を含む電子メールが平文でインターネットを通信され中間のどこでも自由に盗聴・(部分的)改竄出来るなど到底許されるべきでない事である。)、この様な電気通信役務該当の役務の品質又は特に示されるべきその他の事項に該当する様な事柄が示されないのは国民・市民にとって非常に問題ある事であるとともに、NTT 系の各事業者はサイバーセキュリティ基</p> | いただいた御意見は、参考として承ります。 | 無 |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| | <p>本法や個人情報保護法の理解も実践も(ISO27001 の取得があるにも関わらず(全て認証取消になるべきものとする。))全然なっていないと言わざるを得ない。</p> <p>まあ NTT 系の事業者に限らずなのであるが、総務省は、サイバーセキュリティ基本法や個人情報保護法、また電気通信事業法が守るべきものについての重要性を鑑みた上で、加えて国民・市民と行政との間での手続・やり取りでも必要となるものである事も鑑み(そのはずである。暗号化された https(HTTPoverSSL/TLS であるが。)プロトコルでの問合せフォームや VPN(これも TLS が多く使われている。)の必要性など全く無いと主張しないのであれば電子メールも TLS での保護は必要となるはずである。)、電気通信事業者に自社事業で提供している電子メール役務がある場合は送信・受信(※性質の悪い総合通信基盤局に釘を刺しておく(国民・市民のために)、ISP 等とその利用者との間の SMTP/POP ではなく、事業者の外部向け公開 SMTP サーバとインターネット上の他 SMTP サーバとの間の SMTP プロトコルによる送信・受信である。)が TLS での保護に対応しているか否か答えさせるようにされたい。</p> <p>で、調査としては、その様な問いに答えるのかどうかと、電気通信各事業者のメール保護対応状況(他事業者との送信・受信)はどうなのかについて調べられたい。</p> <p>国民としては重要なセキュリティ問題の国による放置に不満である。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p> | | |
| その他 | | | |
| | <p>調査の実施主体について記述がありませんが、誰が実施する予定なのでしょう？</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p> | 本件調査は総務省が実施するものです。 | 無 |
| | <p>携帯事業について KDDI とソフトバンク、ドコモの 3 社がプラチナバンドを独占し、投資の回収するまでの時間と電波の切り替えなどの費用を要求しているせいで、新規参入した楽天の通信速度が室内で極めて遅いし、ときどき繋がらない。</p> | <p>参考の御意見として承ります。 なお、本調査は御指摘のような個別事例について逐一対応する趣旨ではございませんが、本モニタリングの結果として、各事業者の消費者保護に対する取組が促進される</p> | 無 |

| | | | |
|--|---|------------------|--|
| | <p>楽天モバイルで契約した消費者にも快適な通信速度を維持できるように保護すべきだとおもう。</p> <p>他の携帯会社はこれまでに以上に高い携帯料金電波移行の際の投資額は回収できていること。電波の移行が可能な通信設備も参入して数年の楽天が運用できているのに、電波の移行にかなりの時間を要する設備を運用しているのは、電波の独占を狙っているものとしか考えられないこと。</p> <p>電波は国民の財産であるため、契約した会社によって、使える電波の周波数(繋がりやすさ)が違うのはおかしい。</p> <p>総務省は楽天が携帯事業に参入することを容認したのだから、電波を即時平等に付与すべきである。</p> <p>楽天にプラチナバンドを付与するか検討しているのであれば、大手の 3 社の事実上の電波の占有行為の悪質性にも目を向けなければならない。</p> <p>携帯の大手 3 社が意図的に電波を占有行為をしているという認識が現時点で総務省にはあるのか教えてほしい</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p> | 効果が期待されるものと考えます。 | |
|--|---|------------------|--|