

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2022 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4年7月 28 日(木)から令和4年8月 31 日(水)まで

■ 意見提出件数 : 9件 (法人・団体:4件、個人:5件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順・敬称略)

	意見提出者
1	ソフトバンク株式会社
2	一般社団法人電気通信事業者協会
3	楽天モバイル株式会社
4	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
—	個人(5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>電気通信事業における消費者保護の重要性に鑑み、当社では、貴省による調査の結果等を踏まえ、継続して運用方法や制度面の改善を図っております。</p> <p>引き続き、消費者保護ルールに則ったサービス提供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>	賛同の御意見として承ります。	無
	<p>「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づく本件調査計画の趣旨に賛同いたします。電気通信事業の消費者保護においてキャリアショップの担う役割は大変重要なものと考えております。当協会は各キャリアと連携し、モニタリング定期会合の指摘内容も含め、より適切でわかりやすい説明を行っていけるよう今後も更なる努力を続けて参る所存です。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
調査手法・時期			
p.1 2022 年度調査計画について 調査の手法、スケジュール	<p>現在弊社ではお客さまに対して極力ショップへの来店予約をお願いし、来店者数の制限を行うことなどで新型コロナウイルスの感染拡大防止に努めています。2021 年度の調査に関しても来店予約をいただくこと、また年度末の繁忙時期、土日や夕方といった繁忙時間帯を避けていただくことを要望しておりましたが、依然として予約なしでの調査が行われており、2020 年度の調査と比較して土日や夕方の繁忙時間帯の調査が増加しています。新型コロナウイルスの影響が継続することも想定されるため、2022 年度の調査については店舗の密状態を避ける観点でも、実施の場合には前回も要望した内容(来店予約の徹底、年末年始・2 月～4 月の繁忙時期や土日・夕方といった繁忙時間帯を避けていただくこと)を考慮いただくことを重ねて要望します。</p>	<p>実地調査については、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業務負担の抑制に配慮し、来店予約や土日・夕方といった繁忙時間帯等での調査の抑制等に努めます。</p>	無

	【ソフトバンク株式会社】		
p.1 2022 年度調査計画について 調査の手法、スケジュール	<p>昨年に引き続き今年も、新型コロナウイルスの影響により、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です。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>実地調査については、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業務負担の抑制に配慮し、来店予約や土日・夕方といった繁忙時間帯等での調査の抑制等に努めます。</p>	無
	【一般社団法人電気通信事業者協会】		
p.1 2022 年度調査計画について 調査の手法	<p>昨今、申込みや契約の締結等はウェブ上で行われることが主流となってきたため、こうしたケースについても、現場での販売等のケースと同等に、消費者の意に反する引き止め行為等を含む実態について調査が行われるべきと考えます。</p>	<p>ウェブにおける契約時の消費者保護ルールの実施状況については、実地調査によらなくても可能であると考えられます。また、現時点では当該状況に関する苦情等が多く寄せられていないことから、実地調査の対象としておりません。</p>	無
p.2 調査実施概要(実地・ヒアリング等調査)	【楽天モバイル株式会社】		
p.3 調査実施概要(実地・ヒアリング等調査) MNO サービス	<p>新たに出張販売について実地調査全体の 3 割程度調査することとされていますが、出張販売については実施する商業施設の営業上の都合等により実施有無や時期が直前まで確定しない等、店舗調査とは異なる制約等が存在する可能性もあるため、過度な事業者負担とならないように、具体的な調査手法を検討される際には、事前に調査対象事業者へご照会いただく等ご配慮いただくよう要望いたします。</p>	<p>出張販売の調査に当たっては、そのやり方も含めて調査対象事業者にとって過度な負担とならないように検討いたします。</p>	無
	【一般社団法人電気通信事業者協会】		
p.3 調査実施概要(実地・ヒアリング等調査)	<p>「出張販売についても全体の 3 割程度調査することとする」とあるところ、その実施にあたっては、調査期間中の出張販売に関する報告義務</p>	<p>出張販売の調査に当たっては、そのやり方も含めて調査対象事業者にとって過度な</p>	無

MNO サービス	<p>が課される、出張販売時期の調整が必要になる等、事業者に過度の負担が求められるものとならないよう配慮をお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【楽天モバイル株式会社】</p>	負担とならないように検討いたします。	
p.3 調査実施概要(実地・ヒアリング等調査) MNO サービス	<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 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>実地調査については、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業務負担の抑制に配慮し、土日・夕方といった繁忙時間帯等の抑制等に努めます。</p> <p>また、調査目的で実際に契約まで行う場合には、端末の返品等の損害が発生しないよう配慮して実施します。</p>	無
p.3 調査実施概要(実地・ヒアリング等調査) MNO サービス	<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をお願いいたします。(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>実地調査については、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、可能な限り、来店予約を行うように努めます。</p>	無
p.3 調査実施概要(実地・ヒアリング等調査) MNO サービス	<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や保有店舗数の違いが反映されないと思われまます。(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 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>各事業者の契約者数等の状況を踏まえ、調査件数を定めており、一定程度市場全体の実態を踏まえた調査となるように配慮しております。実地調査結果の会社別の公表については、参考として承ります。</p>	無
p.3 調査実施概要(実地・ヒアリング等調査) MNO サービス	<p>前回実地調査にありました期間拘束や違約金を前提とした設問は、MNO 各社の制度廃止に伴い今回からは撤廃されるものと思われまますが、この点につきご検討のほどよろしくお願い申し上げます。</p> <p>(ex.「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</p>	<p>期間拘束や違約金については、MNO 各社において制度廃止されたことに伴い、今年度調査からは撤廃する方向で検討します。</p>	無

	<p>紹介されなかった」、「期間拘束がある場合に(中略)、総支払額の目安についての説明が適切になされなかった」、「解約の際に発生する違約金の説明および具体的な算定方法の説明がなかった」、「期間拘束について適切に説明がなかった」、「FTTHと更新月がずれることの説明がなかった」、「更新月について説明がなかった」、「(期間拘束がある契約について)自動更新について説明がなかった」</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>p.3 調査実施概要(実地・ヒアリング等調査) MNO サービス</p> <p>p.4 調査実施概要(実地・ヒアリング等調査) 光ファイバーインターネットサービス</p>	<p>弊社では携帯電話サービスおよび光ファイバーインターネットサービスに関する重要説明事項については、来店予約時や来店時に動画で説明を行っています。説明動画を視聴いただいた後に内容を十分理解されたかどうか、不明点があるかどうか、追加の説明を希望するかどうかについてお客さまにチェックいただくことでお客さまの理解の確認を行っています。昨年度の調査結果の中には、動画を視聴し内容も理解したとチェックがあるにもかかわらず、説明が不十分とされている調査結果が複数ありました。また、動画で説明していないその他の項目(端末残債、端末代金・オプションなど)に関しても、例えば端末購入無しの通信のみの契約にもかかわらず、解約後の端末残債の説明がなかったため説明不十分とされているなど、その精度について疑念を抱く調査結果が複数ありました。調査結果の集計・公表に際しては、誤った分析結果に基づくことが無いよう慎重に精査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>いただいた御意見を踏まえ、調査の精度の向上のために、調査手法を精査します。</p>	無
	<p>実地調査との言葉が頻繁に出てくるが、直営に対して実地調査するのか、フランチャイズ側に対して実地調査するのか、これ如何によっては調査の意味合いや結果が大きく変わるのでしっかりと明記すべきでは。</p> <p>それから隠蔽工作および隠蔽の事実が後から発覚した場合についても何ら罰則／遡及規定が見受けられない。実地調査「さえ」やり過ぎれば良いとの考えが蔓延しないか。よく検討願う。</p> <p style="text-align: center;">【個人1】</p>	<p>実地調査は、販売現場の運営者に関わらず、無作為に抽出した販売現場について覆面調査を実施いたします。</p> <p>実地調査の実施後は、調査の結果を踏まえ、調査対象事業者に対して必要な対応を行っています。</p>	無

	<p>計画に賛成するが、実地調査をするにあたっては、調査の実効性を高めるために、抜き打ち・無作為方式、かつ覆面調査形式で実施されたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>実地調査は、調査日等の詳細を事業者に伝えることはなく、無作為に抽出した販売現場に対して覆面調査形式にて実施いたします。</p>	無
	<p>調査計画案に賛成です。今回の計画案では出張販売も対象とのことで調査の際、申込みを取消しする場合の説明内容に留意頂きたいです。調査対象の MNO サービスには確認措置対象の契約が含まれていますが、確認措置が除外となる販売方法の特定商取引に関する法律第 2 条第 1 項に規定する訪問販売は、特定商取引法上は営業所等以外の場所での契約申込みが対象のため出張販売も多くは法令上の訪問販売に該当すると考えられます。確認措置対象の通信契約申込み時に確認措置ではなく初期契約解除の説明を行っているか、通信契約の有無にかかわらず端末など販売時はクーリングオフの説明を行っているか、これらの点もしっかりと調査してほしいです。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p>	無
その他			
	<p>「MNO、MVNO、FTTH」といった略語をアプリオリに使用しているが、一般国民に分かってもらうためには、「Mobile Network Operator(自社でモバイル用回線網を有し、通信サービスを提供している業者)」等の簡単な説明が必要ではないか。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>ご指摘を踏まえ、注釈を追加しました。</p>	有
	<p>「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2022 年度調査計画(案) 5 ページの調査事項に追加してほしい。</p> <p>「ドコモ」を禁止してほしい。 どこでも繋がるからドコモなんだと勘違いする。</p> <p>「楽天」も楽天的に使えるサービスだと勘違いする。</p>	<p>本調査計画とは無関係の内容であり、参考として承ります。</p>	無

	<p>「現状」と「目標」は違うわけで「目標」を名前にするのを禁止してほしい。</p> <p>例えば現状では 5G サービスしか提供していないのに、将来的には 6G サービスも提供する予定だからって「6G」という名の「5G」を提供するのは問題ないのか教えてほしい。</p> <p>例えば「au」が「アクセルウルtrasピード(au)」に名前を変えても問題はないのか？</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>		
--	--	--	--