

「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」の改正案 に対するパブリックコメント結果について

■ 意見募集期間 : 令和4年8月2日(火)から令和4年9月5日(月)まで

■ 意見提出件数 : 16件 (法人・団体 : 3件、個人 : 13件)

※意見提出件数は、意見提出者数としています。

■ 意見提出者 : (意見受付順・敬称略)

受付順	意見提出者
1	株式会社NTTドコモ
2	楽天モバイル株式会社
3	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
—	個人(13件)

■ 主要な意見 : 代替的な説明方法(電磁的方法等)に係る改正に賛成するもの

業務改善命令の対象となる事業運営の例の追加に賛成するもの、運用にあたっては丁寧に実態の把握を求めるもの 等

「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」の改正案 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
ガイドライン改正箇所に関するご意見			
序章第3節 総務大臣への定期報告について			
	<p>1) P5 業務範囲について。役所が管理するのはその結果だけでいいと思う。本来これら業務は事業者が考える内容であるため。通信事業の管理特性は承知だが今回を機に切り分けるべきである。</p> <p>2) P6 事業者側が自ら業務設計し責任を取らせたほうがいい。他業界と比べ組織管理能力が劣っているため。</p> <p>1) 2) の理由：カスタマーサポートを受けたが彼らの組織は役所同様縦割りでサービス部門に介在した詐欺行為には営業が対応、工事部門が介在した詐欺行為には保守が担当と分離しており、全体としてカスタマーサポートが機能していなかった。</p> <p style="text-align: right;">【個人9】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
第2章第3節（3）代替的な説明方法（電磁的方法等）			
	<p>代替的な説明方法により基本説明事項の説明を行うことが認められる場合に「（利用者の意思表示が電話により行われる場合を除く）」（P34）という例外が設けられ、それに伴う修正が行われているが、消費者が電話により意思表示を行う場合には、電気通信事業者等が書面交付と代替的方法の両方を提示した上で、消費者が代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となることに変更はないものと理解しております。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>消費者が意思表示を電話により行う場合には、原則として電気通信事業者等が書面交付と代替的方法の両方を提示した上で、消費者が代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となります。</p>	<p>無</p>
	<p>・P35の2行目で電話問合せの箇所を削除する案に賛同します。</p> <p>全てオンラインで行う技量がありその意思がある場合に限り電磁的説明方法を認めるという考え方はトラブル防止の観点で必要だと思います。</p>	<p>賛同のご意見として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>・電話勧誘に対する書面交付規制が厳しくなるという改正にも賛同します。</p> <p>・電話勧誘販売による高齢者の契約トラブルはいまだに散見されます。月額料金が安くなると勧誘されて内容を理解しないまま了承してトラブルになるケースです。そのトラブルでは、事業者から説明をされて応答しているが実際は形式的に回答しているだけで内容を理解はしていないといったケースが増えているため、適合性の原則に関する指針が必要と考えます。</p> <p>【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>電話勧誘に対する書面交付規制が厳しくなったという改正に賛成です。</p> <p>電話勧誘販売による高齢者の契約トラブルはいまだに散見します。月額料金が安くなると勧誘され、よくわからないまま了承してトラブルになるケースです。ただし、事業者から説明をされて応答しているが、理解はしていないというトラブルは増えているので、適合性の原則に関する指針が必要と思われます。</p> <p>【個人11】</p>	賛同のご意見として承ります。	無
第2章第5節（2）自動更新をしようとする場合（自動更新時の事前通知）		
<p>・すべての電気通信サービスについて義務が課されたことに賛同します。</p> <p>特に、「P45の（iv）電子メールの表題が、電気通信事業者の広告・宣伝メール等に紛れることがなく、重要なお知らせであることが認識できるような表現であること」は重要だと思います。最近、キャリアを騙ったSMSによるフィッシング詐欺が横行していますので、特にどのように見せるか、具体例を示すなど工夫することを期待します。</p> <p>・電気通信事業法の問題ではありませんが、通常の通信販売等でもサブスクリプション契約のトラブルが散見されます。電気通信事業法の消費者保護ルールガイドラインに通知の具体的方法が明記されたことで、他のサービスに関してもこの考え方が浸透してほしいと思います。</p> <p>【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>	賛同のご意見として承ります。	無
<p>すべての電気通信サービスについて義務が課されたことに賛成です。</p> <p>サブスクリプションサービスが増える中、一般の通信販売等で自動更新時期が間に合わない状態での連絡によるトラブルが散見します。電気通信事業法の消費者保護ルールガ</p>	賛同のご意見として承ります。	無

	<p>イドラインに明記されたことで、他のサービスに関してもこの考え方が浸透してほしいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 11】</p>		
第9章第2節 業務改善命令の対象となる事業運営の例（電気通信事業者とその販売代理店との間の委託契約）			
	<p>電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインに記載の通り、電気通信事業者が販売代理店に対し、営業戦略に則った目標値を示すこと等により販売促進を行うことは、一般的に許容されるものです。</p> <p>したがって、事業者の営業の自由を萎縮させることのないよう、ガイドラインの解釈・運用にあたっては、特に以下の点につき十分留意いただきたいと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該目標値が単に高いことのみをもって直ちに不適切とはいえ、当該目標値の設定により適合性の原則に違反する営業を助長する蓋然性が高い場合に当該目標値が問題となる点につき、運用にあたって十分考慮いただきたいと考えます。 ・消費者保護の観点における課題の適切な把握と適切な対策の実施のため、「当該目標値が、利用者のニーズや利用実態を踏まえて（＝適合性の原則に則って）営業しては達成することができないと通常の販売代理店が認識すると客観的に認められる程度に過大である場合」の具体的な適用にあたり、一般的に販売代理店が「目標値が過大である」と申告することは経済合理性に適った行動であることも踏まえ、代理店の主観のみを判断基準とするのではなく客観的な事実を踏まえた判断をする等適正な運用を要望致します。 <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p> <p>なお、今後の検証にあたっては、様々な手法を用いて多角的に販売代理店における営業実態を把握した上で検討して参ります。</p>	無
	<p>業務改善命令の対象となる事業運営の例に電気通信事業者がその販売代理店に「達成すべき目標値が過度に高い指標」を示すケースが追加されたことに鑑み、販売目標を設定する場合においても、販売代理店が適合性の原則に違反する営業を行うことを助長しかねない内容を示すようなことは今後も行わず、個々の販売代理店の能力や当該販売代理店がおかれている状況等を考慮した委託に努めるなど、引き続き適切な事業運営を推進してまいります。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>賛同のご意見として承ります。</p>	無
	<ul style="list-style-type: none"> ・キャリアショップ店員に対するアンケート調査や携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口からの実態調査の結果から業務運営の問題点があぶりだされ、（例2）が加えられた点に大いに賛同します。理由としては、スマホを所持する高齢者が増えるに従い、 	<p>賛同のご意見として承ります。</p>	無

	<p>販売代理店は郵便局などと同様に地域の見守りの役割を担っていくと期待され、そのためにも、適合性の原則に沿った営業により、地域住民が安心してネットリテラシー向上を学ぶ場所になると期待されるためです。</p> <p>【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>キャリアショップ店員に対するアンケート調査、携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口からの実態調査により、例1のみならず、例2の実態も明らかになり、例2が加筆されたことに賛成です。適合性の原則に沿った営業を行う販売店が評価される健全な環境が整うことで、消費者の利益が守られると思います。また、このような販売代理店は今後コンビニなどと同様地域の見守りの役割を果たしていくと思われるため、地域住民が安心してネットリテラシー向上を学ぶ場所にもなりえると考えるからです。</p> <p>【個人11】</p>	<p>賛同のご意見として承ります。</p>	<p>無</p>
	<p>第1節の主旨は賛同するが、抽象的な感じがする。 それを補うために第2節で「業務改善命令の対象となる事業運営の例」が記載されているが、対象例が少ないので、もっと増やしてほしい。</p> <p>具体的に、下記に記載して欲しい例を挙げる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信事業者（以下事業者）は、休廃止するサービスの利用者を不当に冷遇してはならない。 <p>例えば、3G携帯電話サービスを廃止する場合に於いて、その廃止通知前に契約していた利用者が使用している端末は、3Gサービスの廃止と併に使用できなくなる。よって、代替サービスである、4Gや5Gのサービスに移行するとともに、それに対応した端末に買い替えなければならない。</p> <p>このような場合に於いて、廃止通知前からサービスを利用していた消費者は、廃止通知から廃止までの期間の、任意の時期に買い替えができ、又、その買い替え時に事業者が販売している、いずれの端末を選んでも、他の条件（例えば、番号ポータビリティによる転入）の契約者よりも同額、若しくは、それ以下で買い替えが可能でない場合、業務改善命令の対象となる。</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。なお、第2節は、これまで他のガイドライン等では必ずしも明確ではなかった電気通信事業者とその販売代理店との間の委託契約に関して業務改善命令の対象となり得る例について記述したものであり、今回その記述を充実させるものです。</p>	<p>無</p>

	<p>・・・この様な意見を述べるのは、今の実態が、電気通信の健全な発達に支障を与えていると考えるからです。</p> <p>例えば、ある事業者（D社）は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 3Gからスマホへの買い替え優遇は、1機種（iPhone 11）だけであり、 ・ 3Gからの買い替え優遇内容は、割引額¥5,000_だけである。 ・ その1機種は、5Gには対応しておらず、 ・ 3？4世代も前の機種で、 ・ 現行機種（iPhone SE 第3世代, iPhone 13 Pro, XPERIA 1 等）に買換えようとした時に、優遇は何も適用されない。 <p>一方でMNP転入は、複数の機種（任意の機種）で、既存契約者の購入額から¥22,000_割引</p> <p>なので、3G（およびそれ以前から）の利用者は、10年、20年、払い続けてきた通信料を、MNP転入の原資にされているとの憤りが強い。</p> <p>この様な事が起きたならば、業務改善命令が出されて然るべきと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人13】</p>		
ガイドライン改正箇所以外に関する意見			
第1章 対象となる電気通信役務及び事業者の種類			
	<p>3) P7P8 これら業務フローを拝見し、詐欺犯罪は各業務ごとにモジュール化されているため、事業者側はJOB フロー全体の流れが確認できるように設計する必要がある。なおこのシステム設計は90年代からあるものなので簡単に導入できる。</p> <p>NTTによると情報保護のため部署ごとに情報内容分割しているとのことだが、どこの企業でも事件事務対応の際には責任者が全業務フローの確認をすることが義務化されている。犯罪加害者はそれら業務のすきを突いて詐欺行為を働いている。</p> <p>4) P7P8 の業務フロー内で問題が起きた際は連座制として責任を取ることを義務付ける。理由は彼らの縦割り業務と限定的責任をいい訳とさせないため。また通信業界とは</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	無

	<p>一般業務ではなく防衛の一部を担っている分野であるため、信頼と責任が担保された守りの堅いものでなければ機能できない。</p> <p style="text-align: right;">【個人9】</p>		
第2章 契約前の説明義務（法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係			
	<p>要旨：国は、電気通信役務のうち電子メール役務（電子メールサービス）についての義務的説明内容の中に、電子メールのセキュリティについての説明がある事を示すようにせよ。</p> <p>意見：電気通信役務のうち多くのISPが提供している電子メール役務（電子メールサービス）について、総務省は、役務についての電気通信事業法26条の基本説明事項の内容に、利用者とISP間及びISPと他メールサーバ間における通信が暗号化して行われるか（行う事が可能なようになっているか）どうか、を含めるようにされたい。</p> <p>電子メールのセキュリティ確保は重要なものであるが、ISP等がその対応を行っていないと、その利用者は電子メール利用のセキュリティ確保が行えないという事情がある。（通常、利用者はISP等の電子メールサーバを電子メールの送受信において用いているので（自らメールサーバを立ち上げて運用する事は手間がかかり、またセキュリティ確保の問題もある。そしてISP等がそのようなサーバの運用を認めていない場合も存在する。）。）</p> <p>また、行政での電子メール利用も行われていきつつある現在において、電子メールのセキュリティ確保はその重要性が高い。（もちろん、全経路における安全が確保されているべきである。）</p> <p>よって、電子メール役務を提供している全電気通信事業者は、電子メールについての送信・受信両方について（もちろん、利用者とその電気通信事業者の間も、またその電気通信事業者とインターネット上の他通信事業者との間も）、TLSを用いた暗号化・認証の技術（SMTPoverTLS、STARTTLS）等によってそのセキュリティを確保する必要がある（なお、当然であるが、この保護はSPFやDMARCやDKIMなどでの代替が行えない。そして、平文での通信が行われるのは、パケットがどういう所を通過するか明確に確定出来ない以上、非常に危険性がある事である（平文での通信が行われる、即ち、重要情報・個人情報のばく露が発生している、と考えてよいものと思われる。））、国は、電気通信役務の利用者が、各電気通信事業者が電子メールの保護の機能を提供し</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>ているのかどうかを確認出来るよう、説明義務の対象の範囲内に、提供される電子メール役務のセキュリティについて含めるようにされたい。</p> <p>(NTTグループ等の大手を含め、電子メールがその通信時にちゃんと TLS 等で保護されるのかどうかの質問に回答しない事業者が多いのであるが、国民・市民として、色々な面から非常に遺憾である。行政での電子メール利用も行われていきつつある昨今において、このような状況は危険であるので、総務省は速やかに役務に関しての義務的な説明内容の中に、電子メールのセキュリティについて含めるようにし、また業界・事業者への指導等を行うようにされたい。)</p> <p style="text-align: right;">【個人 12】</p>		
第 2 章 第 2 節 (5) 電気通信役務の内容 (第 3 号)		
<p>⑦その他の利用制限</p> <p>通信サービスにおける通信可能容量・速度制限は料金プランの根幹となる極めて重要な要素であるにも関わらず、実際には大容量プランにおける速度制限の詳細についてはほとんど消費者に明らかにされていない。</p> <p>具体的に、ある 1 社では、プラン紹介として「100GB でも 200GB でも自社回線エリアはデータ無制限」として広告されており、重要事項説明書においては「お客様に公平にサービスを提供するために有益鑑みてる通信速度の制御」が行われるとしている。しかし、実態としては 0 時を基準として 1 日に 10GB を超える通信を行うと 3Mbps に規制される、単純な基準による運用が 2 年以上行われていると考えられ、月 200GB 使うようなユーザを想定した場合通常の利用用途範囲内で制限が行われている可能性が高いと考えられる。</p> <p>他社でも、実態としてほぼ制限が行われていないものの、その制限内容の説明は極めて不明瞭である。</p> <p>ここで、ガイドラインにおいて、「制限の内容を説明する必要がある」とし、その内容が具体的に説明されているにも関わらず、そのあとに記載された「不適切な例」を読むと、一切制限がないように装わなければ問題がないとも読むことができる文章になってしまっている。</p> <p>従って、不適切な例に以下を追加するように改正することを提案する。</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。なお、ご指摘の部分に記載されている不適切な例は、代表的なものを例示としてお示したものであって、書いていない事例が問題ない、という趣旨のものではありません。電気通信事業者が意図的に電気通信役務の利用に係る制限を行っている等、電気通信サービスの利用に関する制限があれば、その旨も含めて説明しなければならないこととなります。</p>	<p>無</p>

<p>・データ無制限プランにおいて、一定基準に従って制限を行っているにも関わらず、その内容を説明しないで契約締結に至ること。</p> <p>また、1例目を以下のように改正することを提案する。</p> <p>・プラン説明や広告内容などから鑑みて、想定される利用方法を大幅に超える通信が認められた場合に例外的に帯域制御等を発動する可能性があるにもかかわらず、インターネット接続のデータ使用量や速度に一切制限がないかのように装って勧誘すること。 【個人7】</p>		
<p>第2章第4節 適合性の原則（施行規則第22条の2の3第4項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））</p>		
<p>・今回の改正は「「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」を踏まえた取組に関する提言」等を踏まえたガイドラインの改正ということです。提言 P2③で出張販売には店舗販売と比較して、消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があるとの指摘がありました。ガイドラインにも「MNO、販売代理店がショッピングモール等での出張販売で営業する際、適合性の原則に違反しないよう通常営業よりさらなる注意が必要である。」など一言あっても良いのではないのでしょうか。店舗販売と異なり、自身が契約した相手が消えてしまうわけですので、利用者にとっては不安も大きいため、少しでもトラブルが減ることを願います。</p> <p>・適合性の原則の中で高齢者に対する説明の望ましい例として、専用資料の使用、親族等の同席、複数の販売員による説明、を挙げていますが、このような対応がされることを望みます。スマートフォンを例に挙げると、昨今スマートフォンが生活するうえで欠かせないものとなってきている中、ガラケーからスマートフォンへの乗り換え、あるいは新規にスマートフォンを契約する高齢者が増えています。スマートフォンの契約の際にも、高齢者に分かりやすい専用資料を用意したうえで、より丁寧でかつ詳細な説明（早口でなくゆっくりと）を行うとともに、説明が理解できたかどうかを確認することは必要不可欠なことと思います。親族等の同席、複数の販売員による説明は丁寧な対応と思いますが、高齢者の中でも知識・経験はまちまちなので、柔軟な対応が必要と考えます。また不適切な例として、以前苦情相談に見られたように、利用者が不要であることを承知しながら、オプション契約等を勧めるようなことは避けていただきたいと思います。</p>	<p>いわゆる出張販売については、総務省の窓口に寄せられた情報等を踏まえて、キャリア4社に対して要請を実施したところであり、対応の状況を注視した上で、今後の検討を進めて参ります。</p>	<p>無</p>

	【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】		
第5章第2節 苦情等の処理の方法			
	<p>・今回の改正案の変更箇所ではありませんが、消費者の苦情処理には、各社の事業内容だけでなく広く消費者関連の知識をもった人が当たるとスムーズに解決すると考えます。具体的には、【望ましい例】に「相談を担当するオペレーターやスーパーバイザー、管理職、センター長等の全ての階層に消費生活相談員（国家資格、みなしを含む）を配備する」と加筆することを望みます。</p> <p>・一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟に対し、苦情相談処理の体制強化の取組を行う要請が総務省からできています。消費者は、事業者団体相談窓口があることを十分理解していません。消費者からの苦情を広く、掘り上げ、苦情の内容によっては、事業者に改善を求める役割が事業者団体にあると思います。消費生活センターからの相談についても、連携できる体制を要望します。</p> <p>【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>	いただいた御意見については、今後の参考として承ります。	無
第6章第1節 事実不告知及び不実告知の禁止			
	<p>光ファイバーインターネットサービス等の契約をする際に申込みが混み合っていて、開通までにはかなり時間を要する状況であったにもかかわらず、電気通信事業者等が、すぐに利用できるといった説明をし、又は時間を要する旨を伝えなかった場合。</p> <p>KDDI・So-net・電力系(近畿圏を除く)・JCOM 光の場合、住宅に引き込み線が引かれているのは稀な為、引き込み線接続工事が必要で導入に時間がかかる。 既に引き込み線が設置済みの場合は1回の宅内工事で導入可能だが、大半そのケースに当てはまらない為、工事が遅いという相談が国民生活センターに多数寄せられる原因となっている。</p> <p>これ等の事業者は「最短1週間で導入可」の様なCM・広告は当然禁止及び「電話勧誘」「電気店やスーパー店頭での勧誘」を既に引き込み線が設置済みと確実に確認出来た場合以外は禁じるべきである。</p> <p>【個人3】</p>	いただいた御意見については、今後の参考として承ります。	無

第8章第2節(2)周知させる方法			
	<p>主旨には賛同します。 但し、「単に以下のいずれかの方法を用いればよいということではなく」の部分をもつと強調した表現にして頂きたい。 電子メールであっても、「メッセージを受信でき、その内容を認識すると認められるもの」であるべきです。 すなわち、（電子メールに関しては）以下の内容とすべきです。 ④電子メールの送信（同項第4号） 利用者の電子メールアドレスを把握している場合であって、且つ、利用者と双方向での送信を行っており、電子メールによるメッセージを受信でき、その内容を認識すると認められる場合は、業務の休廃止について説明した電子メールを送信する方法。 「電子メールによるメッセージを受信し、その内容を認識する」か否か不確かな場合は、必ず、他の方法（対面や、電話など双方向の連絡）を行う事。 【個人13】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
第8章第4節(2)指定電気通信役務に係る電気通信業務(第2号)			
	<p>(一部分削除) 指定電気通信役務は、他事業者の事業展開上不可欠な設備である第一種指定電気通信設備を用いて提供される電気通信サービスであって、こうした電気通信サービスに係る電気通信業務を休廃止する場合には、利用者の利益に及ぼす影響が大きいものに該当することになる。 【個人13】</p>	<p>指定電気通信役務とは、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、当該設備を用いて提供する電気通信役務であって、当該電気通信役務に代わるべき電気通信役務が他の電気通信事業者によって十分に提供されないものを指しており、その性質に着目して電気通信事業法上、必要な規制を課しているものになります。 このため、要件から「他事業者による代替的な電気通信サービスが十分に提供されないものであること」を除外することは適切でないと考えます。</p>	<p>無</p>
第8章第5節 業務の休廃止の望ましい在り方について			

<p>(1) 第2節(2)のいずれかの方法により知れたる利用者に対して直接周知させるほか、 (以下の修正) 「いずれかの方法により」――>「適切な方法により」</p> <p>(4) 以下を追加 サービス停止までの利用条件、代替的なサービスの内容や移行手続等に関する利用者の問合せに対して、誠実に対処すること。 業務の休廃止に伴って、消費者がそのサービスを利用するために用いていた機器が、代替サービスでは利用不能となる場合に於いて、代替サービスで利用可能な機器を利用者が入手するにあたって、優遇されるのが望ましい。 また、機器ごとの優遇の程度の差は認めるものの、代替サービスで利用可能で、且つ、販売されている機器は、全て優遇の対象となるのが望ましい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 13】</p>	<p>第8章第2節(2)では、利用者に周知する際に、列挙している方法を用いて「適切に」周知することを求めているため、ご指摘の趣旨は既に盛り込まれているため、追加の修正は不要と考えます。また、(4)の御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>第8章第6節 具体的な事業者の対応の例示</p>		
<p>(追加・変更部分) ここでは、過去、電気通信事業者がその利用者に周知させるために取った具体的な措置のうち、業務の休廃止について周知させるための方法の参考となると考えられる事例を例示するとともに、業務の休廃止の望ましい在り方として考えられる事例も例示する。</p> <p>・3G携帯電話サービスの廃止に伴い、代替サービスの案内とともに、その代替サービスで利用可能な端末の内、自社で販売している全ての機種を、MNP転入者の購入金額よりも更に3万円の割引と云う優遇を行った。(但し、3Gサービスの廃止通知よりも以前に3G回線を契約していて、端末購入時にその回線契約が消滅していない利用者限定し、且つ、割引額の総合計が端末価格を超える場合は、端末価格を割引額の上限とした。)</p> <p style="text-align: right;">【個人 13】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>その他</p>		
<p>楽天モバイルにプラチナバンドが配分されてませんので、楽天モバイルのユーザーはプラチナバンドなしの通信しかできません。現在配分されている1700MHzの電波では屋内</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>で繋がりにくいです。今のままだと災害時の通信が困難になり、楽天モバイルのユーザーを見殺しにしていまいます。</p> <p>消費者の保護をするのならまず、プラチナバンドの割り当てをするべきです。天下りの関係で身動きが取りにくいのはわかりますが、国民の命がかかっているので人命第一で考えて欲しいです</p> <p>最近、プラチナバンドが議題にすらあがらないのが総務省の異常性の表れだと思います</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>		
<p>楽天モバイルの利用者がプラチナバンドを利用できない今の状況は災害などから消費者保護できないのではないだろうか？</p> <p>プラチナバンドの特性上屋内などに電波が届きやすい性質があるが、利用できないと地下空間などに閉じ込められた際に通信ができないのは明白だ。</p> <p>災害は今日起こってもおかしくないため、消費者保護の観点からプラチナバンドの再割り当てを実施すべき。</p> <p>消費者保護の意味合いで本件と関連性はあると思う。逆に関連性がないと判断するのであれば、プラチナバンド利権を守りたいという意思の現れではないかと疑ってしまう</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>端末1台20万円以上するので2019年の改正電気通信事業法の前に戻して欲しい。それが無理なら日本スマホメーカー保護のために全ての国家公務員とその家族に一人当たり月8000円(2年で19.2万円)のレンタル契約をする必要があります。その後メーカーに返却して中古品として販売(価格の目安は10万円くらい)そうしないと5G普及出来ないと思う。消費者は通信契約を結んでいる人でなく端末購入しやすさも消費者保護ルールになると思う。総務省は端末購入者を無視した政策を行っているのでそのツケが今になって非常に重くなっているとおいます。</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>

	<p>通信価格を安くしたイギリス、フランスの端末メーカーは殆ど中国スマホになってしまった（安全性に問題あり）。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>		
	<p>消費者保護ルールのガイドラインと称するのであれば、電話勧誘、訪問販売、キャッチセールスが、民法の特別法である特定商取引法や消費者契約法を内容や無効取消などや、刑事罰があることを総務省やワーキンググループのメンバーである通信業界関係者が理解すべきであり、また通信業界内と国民に周知徹底をすべきである。</p> <p>反社会的な手法にてテレビでの広告や、現場での勧誘や契約は、違法であることを理解して、一切やめなければ、法治国家の日本市場から退場していただく他ない。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。なお、引き続き関係機関との連携や消費者等への周知広報に取り組んでまいります。</p>	<p>無</p>
	<p>「携帯電話」には「スマートフォン」も「PHS」も含まれているのに、なぜ分けて記載しているのか？</p> <p>分けて記載するのなら「それら全て」の場合には「携帯する電話」という言葉を使ってほしい。</p> <p>総務省では「携帯電話」「スマートフォン」「PHS」は電話扱いになっていると思われませんが、「タブレット」は電話扱いなのですか？</p> <p style="text-align: right;">【個人6】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。なお、本ガイドラインの対象となる電気通信役務の種類については、いわゆるタブレット端末向けの電気通信役務の扱いも含め、第1章に整理して記載しております。</p>	<p>無</p>
	<p>現在公募中の「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」改正案に関するパブリックコメントではありませんが、「誰ひとり取り残さない社会」実現のため以下に意見を申述べたくご連絡差し上げました。</p> <p>■経歴と私が置かれている状況 ”サラリーマン階層出身のワーキングマザーで弁理士”という肩書きで、2人目の産休中に桜田門の”生き物係”からお声がけいただき、この4年ほど桜田門直下で陳情や選挙の論点整理など、永田町で無償労働をしています。社会的に”専業主婦”として夫の扶養下にありますが、「私が旧姓で政治活動をするにより”世帯”が分かれたから」という理由で携帯電話料金などを支払ってもらっていません。学童に預けるための協力</p>	<p>参考の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>も得られていないため、実質的に賃金労働をすることができません。警察や自治体窓口には相談しましたが解決には至っていません。</p> <p>■通信事業者の対応に係る問題提起</p> <p>(1) KDDI 弁護士事務所より「債権回収受任事前通知」が届いたため支払い相談窓口で電話したが、回線混雑のため繋がらなかった。個人情報保護窓口で電話したところ「相談窓口が違う。当該窓口へは書面で連絡してください」の一点張りであった。書面に書かれた支払期限は3日後であった。</p> <p>(2) docomo 「ドコモユーザ向けに便宜を図ること」も私の仕事の一つであるため、ドコモに対し賃金支払いを求めたところ、雇用契約の不存在を理由に取り合ってもらえなかった。</p> <p>両事業者の対応は、一私企業として当然の対応であることはもちろん承知している。これまで、婚姻を継続する意思をなくした専業主婦は、実家に子供を連れて帰るなどして最低限のセーフティネットを確保して居たのであろう。しかし、夫側からすればその行動は「子供の連れ去り事案」である。昨今、世論を二分している単独親権か共同親権かの議論の背景には、私が身をもって体験している公安による構造的な人権侵害があることは明らかである。通信事業者も自己の債権回収だけでなく相応の社会的責任（例えば、自治体との連携によるDV事案の可視化）を全うしていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 10】</p>		
<p>私は 2021 年度内に UQ コミュニケーションズの WiMAX+5G の料金プランと WiMAX+5G 機器のセットで契約をしていましたが、2022 年からは WiMAX+5G 機器に挿入していた UQ コミュニケーションズの料金プランの SIM カードだけを解約し、mineo（オプテージ）の SIM カードに契約先を変更しました。これに伴い、WiMAX+5G 機器が万が一故障時の修理のサポートの件で KDDI に電話で質問しましたが、WiMAX+5G に MVNO 事業者の SIM カードを挿入中での契約の場合、WiMAX+5G 機器の修理の受付は au ショップに来店することになる上に修理費用の支払いが現金だけになるという回答を KDDI から受けました。これでは、私としては納得できません。国民の利益を保護するのであれば、総務省から各通信事業者（MNO、MVNO、FWA、FTTH、CATV をはじめとするもの）に対し、以下の</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>ルールを課すことが必要です。1. 携帯電話ショップ（MNO 事業者の代理店をはじめとする店舗）の数を減らし、契約の受付は電話、郵送、オンラインのいずれかとする。2. 各通信事業者が国民に対して高額でかつ契約期間の定めあり（違約金が高額）の不当な料金プランやオプション、サービスの勧誘や広告宣伝を禁止にすること。3. WiMAX 事業者（KDDI グループ）が WiMAX 機器の有償修理を国民から受付時は、KDDI の携帯電話ショップだけでなく WiMAX 機器のメーカーでも有償修理を受付すること※WiMAX 機器のみならず、すべての通信機器の修理費用の支払い方法をデジタルかつキャッシュレスの環境として国民が必要とする選択肢を拡大すること</p> <p style="text-align: right;">【個人 8】</p>		
<p>本件（案件番号：145209955 案件名：「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」の改正案に対する意見募集 https://public-comment.e-gov.go.jp/servlet/Public?CLASSNAME=PCMMSTDETAIL&id=145209955&Mode=0）について、意見提出のための入力フォームの提出意見の文字数制限が 1000 字であった（2022/9/5 19 時近辺において）。</p> <p>総務省総合通信基盤局は性質が悪く、また国家公務員として能率の低い者達としか思われない事態なのであるが、e-Gov パブリック・コメントの提出意見の文字数制限について、1000 字とするのはやめられたい。</p> <p>提出意見の文字数制限が 1000 字の場合、意見の部分が 1000 字内であっても文字数制限に引っかかる場合が発生すると思われるのであるが、それは不便であり、問題である。常識を弁えず、道理を理解せず、国民・市民に不要な手間と苦痛を与えるために、故意的（でなければ国家公務員に値しない低能率であろうか。）にこのような事を行っているのは国民として許しがたいのであるが、意見を行う者に失礼かつ日本国の品位を下げるものである。速やかにこのような愚かと言ふべき振る舞いは止めるようにされたい。</p> <p>総務省総合通信基盤局（総合通信基盤局以外も近年の総務省は多くが無能・悪質の性質を持っているが。）の問題性については非常に遺憾である。</p> <p>速やかに局全体の適切化を行われたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 12】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>案件の PDF からのコピーは、「機種依存文字」とは判断しないようにして下さい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 13】</p>	<p>いただいた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>

	「意見提出の締切間近」の場合は、ロボットか否かの判定を頻繁には行わないで下さい。 【個人13】	いただいた御意見については、今後の参考として承ります。	無
--	--	-----------------------------	---