

## 「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2023 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5年8月1日(火)から令和5年9月4日(月)まで

■ 意見提出件数 : 7件 (法人・団体: 3件、個人: 4件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順・敬称略)

	意見提出者
1	消費者団体 大阪府消費生活リーダー会
2	楽天モバイル株式会社
3	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
—	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
<b>全般</b>			
P1 2023年度調査計画について 調査の全般的な観点	<p>電気通信事業における消費者保護の重要性を鑑み、当社では、貴省による令和3年度モニタリングに係る実地調査の結果等を踏まえ、コンプライアンス強化に向けた取組を進めてまいりました。</p> <p>その結果、令和4年度モニタリングに係る実地調査結果において改善がみられたものの、引き続き消費者保護に向けた取組を継続・改善していく必要があると認識しております。</p> <p>当社は今後も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>	賛同意見として承ります。	無
全般について	<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>	賛同意見として承ります。	無
<b>調査手法・時期</b>			
P1 2023年度調査計画について 調査の手法、スケジュール	<p>2行目「電気通信事業者、並びに調査実施概要等」とあるが「並びに」の前の読点は不要。同頁「調査の手法」丸数字2「電気通信事業者、又は」についても同様。</p> <p>「調査の全般的な観点」丸数字1及び3「事業者における」「事業者の」とあるが「電気通信事業者」とすべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	御指摘を踏まえ、修正します。	有
P1 2023年度調査計画について 調査の手法 P2 調査実施概要（実地・ヒア	<p>消費者保護ルールの実施状況を検証することを目的とした各種調査の実施に際しては、利用者及び調査対象の事業者に対して過度な負担とならないよう、ご配慮をお願い申し上げます。当社といたしましては、具体的には次の2点について特にご留意いただきたいと考えております。</p>	<p>実質的な消費者保護制度の充実を図るためには、法令等の遵守状況の定期的なモニタリングを含む監督事務を適切に実施することが、極めて重要であると考えます。</p>	無

リング等調査)	<p>1点目は、調査の対象範囲についてです。</p> <p>昨年9月に最終改正された「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」(p90)において、利用者が遅滞なく解約できるように適切な措置を講じないことは禁止されています。また、番号ポータビリティの運用及び手続等については、本年5月に最終改正された「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」において示されているところです。</p> <p>後者では、MNP予約番号の発行について、ウェブの場合、店頭・電話の場合それぞれにおける適切な手順が示されています。よって、各社の対応が当該ガイドラインに則り適正に実施されているかの実態調査についても、ウェブ、店頭、電話の場合それぞれについて行われるべきと考えます。</p> <p>2点目は、実地調査の実施方法についてです。</p> <p>調査の対象については引き続き端末配備数が3以上の販売店舗とするほか、実施時期についても、待ち時間の超過を避けるため、月末月初や年末年始といった繁忙時期を避けていただく等、利用者の不利益とならないようご配慮をお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;"><b>【楽天モバイル株式会社】</b></p>	<p>実際のモニタリングや調査に当たっては、利用者や消費者団体からの情報提供や報告規則等により得られた情報の活用も進め、実施時期についても繁忙時期を避ける等、調査対象事業者の過度な負担とならないよう配慮することが必要と考えます。</p>	
P3 MNO サービスについて	<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;"><b>【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</b></p> <p>全国キャリアショップでは、待ち時間の短縮に向けて来店予約制度を導入しています。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;"><b>【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</b></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負担の抑制に配慮し、可能な限り来店予約を行うよう努めます。</p>	無
その他			
MNO 事業者の代理店においては常設の店舗ではないショッピングモール内での移動販売におい	いただいた御意見は、参考として承り	無	

<p>て端末値引きしているという事例が散見される。そのような販売事例において「白ロム端末販売を渋る事例」があると聞いている。そういう「抜け穴的手法」についてもきちんと対処することを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>ます。</p>	
<p>通信技術の進化により私たちの生活は格段に便利になったが、この新しい時代の通信環境には未だ解決されていない課題が数多く存在する。</p> <p>特に、IP 電話のナンバーポータビリティとクラウド PBX の選択は、今のところ最も顕著な例と言える。</p> <p>私が実際に住むマンションでの経験を基に説明すると、マンションが以前使用していた光回線の契約が終了し、新たな事業者を選択する際に、IP 電話番号の維持が難しいという問題に直面した。ナンバーポータビリティという制度が確立されていれば、このような問題は容易に解決可能だったと思われるが、実際にはそのような制度が存在しないため、 unnecessary コストが発生してしまった。</p> <p>さらに、クラウド PBX の選択に関しても、多くの企業がランニングコストの削減や運用の柔軟性のために移行を検討しているが、私の所属する会社の経験からも、移行の過程は予想以上に困難であり、電話番号の移行や音質の問題など、多くの課題が発生することが明らかとなった。これらの経験を通じて、通信技術の進歩が私たちの生活を豊かにする一方で、それに伴う課題やリスクもまた存在することを痛感している。</p> <p>このような新しい通信技術の課題やリスクを乗り越え、より良い未来の通信環境を実現するためには、消費者や事業者が一丸となって、効果的な制度の構築やサービスの改善に取り組む必要があると考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</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>電気通信事業における消費者保護ルールは、末端の契約や勧誘の現場では、同法が形骸化しており消費者被害が依然として全国的に多く発生している。</p> <p>消費者保護ルールの制定は 2019 年であるが、現場の事業者が法令遵守よりも売上目標を優先しており、改善の傾向は一切見られない。</p> <p>そのような経緯を鑑みて、行政指導を強化し店舗や経営者の担当者の公表や、許可の取り消し、過料化などの厳罰化に移行する時期にきているといわざるといえない。</p> <p>国民の共有財産である電波を使用している事業者が、法令遵守できないのであれば、厳罰化はやもえない時期に来ているのではないだろうか。</p> <p>モニタリング調査をしたところで、取り締まりの強化をしなければ意味がない。</p>	<p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p>	<p>無</p>

消費者側は継続的に支払いが続くため、被害額が大きくなり、事業として法令遵守できていない事業者は、社会からの退場が妥当である。

【消費者団体 大阪府消費生活リーダー会】

近年悪質な訪問販売及び電話勧誘は件数の増加の一途を辿り、訪問販売と電話勧誘は詐欺の温床となっている。

この背景には以前詐欺対策で訪問販売と電話勧誘の全面規制に踏み込んだ際に、顧客とのコミュニケーションが必要と反対してきた団体の背景が現在収賄が発覚した「秋本真利議員」と同様な通信事業を統括してきた旧郵政省の族議員との不健全なつながりとなっているからではないか。

また、度々詐欺営業についての注意喚起が事業者自体から出るが、該当する詐欺を行った事業者名、住所、経営者情報が開示が行われず情報開示による社会的制裁で当該事業者が再起不能とならず、屋号を変えて同じ犯罪を繰り返している事が事件件数が減らず、逆に増加する要因ではないか。

もしくは公表している自身も詐欺を行っている別事業者に事業を委託している後ろ暗い事があるからではないか。

詐欺を行う事業者を本当に淘汰する為に積極的に事業者名、住所、経営者情報を掲載しこれを半永久的に表示する。

掲載する事によってインターネット検索で詐欺事業者が早期に分かる様になる。

経営者情報の開示は近年最も増えた訪問営業を行う者が個人事業主となっており、詐欺が発覚した際に当該人物だけ切り捨てて詐欺営業を行かせた法人は営業を継続するタイプで訪問営業をする当人への厳罰化で詐欺営業を行わせる事業者に務める事はリスクと認識させ求人自体が集まらない・ビックモーターの件の様に内部告発を誘発し事業者自体が崩壊しやすくなる。

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社  
インターネットの悪質な乗り換え勧誘について  
[https://www.nuro.jp/news\\_release/20230809/](https://www.nuro.jp/news_release/20230809/)

洋上風力汚職「秋本真利議員」が犯した本当の罪 国民負担「400 億円増」の可能性もあった事件の深層

<https://www.dailyshincho.jp/article/2023/08101115/?all=1>

【個人4】

いただいた御意見は、参考として承ります。

無