

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2024(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6年6月29日(土)から令和6年7月29日(月)まで

■ 意見提出件数：14件(法人・団体:8件、個人:6件)

■ 意見提出者：

(意見受付順・敬称略)

受付順	意見提出者
1	中部テレコミュニケーション株式会社
2	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
3	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
4	株式会社NTTドコモ
5	楽天モバイル株式会社
6	公益社団法人全国消費生活相談員協会
7	ソフトバンク株式会社
8	KDDI 株式会社
—	個人(6件)

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2024(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 報告書に賛同する。		
電気通信サービスは国民の重要な社会インフラであると同時に技術革新の最先端でもあり、情報の非対称性に起因する不利益から消費者を適切に保護するための本検討会の取組趣旨に賛同します。わたしたち全携協もキャリアショップが適合性の原則に配慮し、お客様ひとりひとりに寄り添った取組を行えるよう今後も積極的に現場の意見を発信して参りたいと思います。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】	賛同の御意見として承ります。	無
第1章 令和4年改正施行規則の施行状況と評価		
1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化		
意見1-1-1 報告書に賛同する。		
P4(4)本検討会の考え方の「電話勧誘拒否登録簿制度の導入、不招請勧誘の禁止といった追加の制度改正を検討することが求められる」の意見に賛成です。 電話勧誘販売の説明書面を用いた提供条件説明が義務化されましたが、消費生活相談現場には、説明書面を交付する旨の説明不足、適正な説明がないまま説明書面のSMS添付、説明書面を双方で確認しながらの説明ない、などの相談が入ります。 高齢者や外国人に対する勧誘も散見することから、注意深く見守っていくことが必要と思います。 【個人3】	賛同の御意見として承ります。 今後も定期的なモニタリング等を行うことが必要と考えます。	無
「様式契約化や電話勧誘拒否登録簿制度の導入、不招請勧誘の禁止といった追加の制度改正を検討することが求められる。」に賛同します。 電話勧誘販売の説明書面を用いた提供条件説明の義務化により、電話勧誘販売の契約に至るハードルは上がりました。義務化は、苦情の減少に一定の効果があったと感じています。 しかし、NACSの消費者相談には、説明書面を交付する旨の説明不足、説明書面がSMS添付、双方が		

説明書面を確認しながらの説明がなされていないなどの相談が入ります。また高齢者や外国人に対する勧誘も散見することから、注意深く見守っていくことが必要と思います。

【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】

「電話勧誘における説明書面の交付で一定の効果があつたと考えられる」について同意します。勧誘電話を受けた直後の相談であれば、次のステップとして説明書面が交付されるなど契約締結まで時間的余裕があり、冷静に考えて対処することができるため、大きなトラブルに至らないで解決できている印象があります。しかしながら、電話勧誘による光回線サービスの契約トラブルは引き続き発生しています。消費者が説明書面の交付を求めず、口頭での説明で誤認したり、説明が不十分であつたりしたため、契約成立後に思っていた内容と異なるといったトラブルが生じています。今後も総務省において苦情の動向を注視していただきたいです。

【公益社団法人全国消費生活相談員協会】

2. 遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止

意見1-2-1 残債がある場合等は「やむを得ない事由」に該当しないとガイドラインに明記すべき。

P6「消費者保護ガイドラインにおいて、残債がある場合等において解約を認めないとする行為は本規律の例外である「やむを得ない事由」には該当しない旨を明確化(略)必要な措置を講じるべきである」に賛成です。

覚えのない未払金請求に対して、未払金を支払わないと、解約できないという相談が入ります。未払金があれば支払うのは当然ですが、解約手続きと債権回収の分離をガイドラインで明確にしてほしいと思います。

【個人3】

「消費者保護ガイドラインにおいて、残債がある場合等において解約を認めないとする行為は本規律の例外である「やむを得ない事由」には該当しない旨を明確化するなど、事業者において適切な対応が図られるよう必要な措置を講じるべきである。」に賛同します。

NACS の消費者相談には、覚えのない請求に対して、事実関係が判明するまで支払いたくないという相談が入ります。支払わないと解約できず、請求が続いてしまうことへのジレンマがあります。解約手続きと債権回収を分けることをガイドラインで明確にしてほしいと思います。

【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】

「オンラインでの解約を可能としている事業者が拡大しているところ、利用者が円滑に解約手続を行えるか、解約に当たり必要な情報提供が適切になされているかについても注視することが必要である。」とあります。オンライン契約については、苦情となりやすい事項を最終確認画面に記載してはどうか等の検討も行われました。オンライン解約についても苦情の動向に注視し必要に応じて検討をお願いいたします。

未納料金や残債がある場合にその精算までの間に、解約を受け付けないとする行為は不当です。事業

賛同の御意見として承ります。
ガイドラインへの反映に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えます。

無

<p>者は適時にサービスを休止して一定期間経過後には強制解約を行うべきと考えます。「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」で、残債がある場合等において解約を認めないとする行為は「やむを得ない事由」には該当しない旨を明記いただきたいです。</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>3. 契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止</p>		
<p>意見1-3-1 報告書に賛同する。</p>		
<p>経過措置の完全廃止時期が決まり、混乱がなくなることを期待します。</p> <p>利用者が、違約金と工事残債等を混同しているケースが散見します。違約金〇円、工事残債〇円、その他〇円とわかりやすい説明および、マイページなどで一目瞭然となる表示を望みます。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>「電気通信サービスにおいても違約金の額の上限を1か月分とし、契約の解除に当たって当該金額を超える額等を請求することを禁止することとした。」に賛同します。</p> <p>今まで「当分の間」とする経過措置がありましたが、経過措置の完全廃止時期が決まり消費者に説明がしやすくなりました。ただし、消費者が違約金と工事残債等を混在するケースも散見することから、違約金〇円、工事残債〇円、その他〇円とわかりやすい説明および、マイページなどで一目瞭然となる表示を望みます。</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】</p>		
<p>2028年6月末をもって経過措置を完全廃止することに同意します。特に長期契約者において高額な違約金が設定されているため、今後の更新時には違約金を減額したプランへの変更案内を積極的に行っていただきたいです。</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>意見1-3-2 短期間で解約を繰り返すことで不当に利得を追求するような逸脱行為を抑制すべき。</p>		
<p>「(略)契約時に利用者が納得の上で期間拘束契約を締結した場合であっても、事後の事情変更の結果としての利用者による契約の解除という選択が不当に制限されないようにするため、違約金等の額に一定の制限を設けることとした。具体的には(略)上限を1か月分とし、契約の解除に当たって当該金額を超える額等を請求することを禁止することとした」(P7)とあるところ、2019年5月に電気通信事業法が改正され、1,000円を超える違約金の設定の禁止等が定められました。</p> <p>当社においても、当該改正の趣旨を踏まえ、2020年4月の本格サービス開始当初より期間拘束及び違約金を設定することなく契約の受付を行ってきたところです。</p> <p>しかし、一部の利用者において、こうした環境を巧妙に利用し、契約に際しての端末割引やキャッシュバック、ポイントの付与等を受け、その後短期間で解約することを繰り返すことで不当にこうした利得を追及しようとする動きが見られます。</p>	<p>頂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>これに対し当社は、本年2月より、「利用実態がない回線への契約解除料(解約事務手数料)」の請求を開始しました。これによりこうした利用者の数は若干減少しましたが、根本的な解決には至っておりません。</p> <p>当該利得が多く的一般利用者が負担する通信料金等により賄われていることに鑑みると、当該改正の趣旨は引き続き踏まえつつも、このような逸脱行為を抑制すべく、何らかの措置を講じてく必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>		
<p>意見1-3-3 解約のしにくさに対して是正措置をとるべき。</p>		
<p>近年、オンライン専用の月額契約(サブスクリプション)が広まっているが、契約のしやすさとは逆に異様に解約がしにくいまたは解約そのものが出来ない又は消費者に心理的ハードルを抱かせる金銭の支払いを求める代物が大半を占める。</p> <p>携帯電話や自宅据え置き型5GWiFi ルーター及び FTTH サービスがその典型である。</p> <p>異常なキャッシュバックと他社解約時の解約料負担が最低5年以上契約しないとそれらの赤字を相殺出来ないと言う市場原理から逸脱した構造そのものの不味さと契約代理店に犯罪行為を指示し発覚したら代理店に責任転嫁して犯罪行為を続けており、それに是正措置を取らない総務省も共同正犯に該当する。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>頂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>第2章 オンライン契約における消費者保護の在り方 1. オンライン契約における消費者保護ルール等の遵守状況等</p>		
<p>意見2-1-1 周波数帯により利用不可の端末があることの認知度を向上させるべき。</p>		
<p>「周波数帯により利用不可の端末があることについては、オンラインで契約した人の約4割強、オンライン以外で契約した人の約6割が知らないまま契約を締結していた。」のように、周波数帯により利用不可の端末があることを知らないまま契約をした消費者が多いとの利用者アンケートの調査結果が出ています。</p> <p>中古端末を購入する消費者が増えていることを鑑みると、記述にあるように、周波数帯と端末の相性について、事業者の協力を得た、利用者の認知度を向上させる取組を望みます。</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】</p>	<p>頂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>

2. オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策		
意見2-2-1 最終確認画面を設ける等についてガイドラインに明記するに当たっては、各社の状況等を考慮した表現にすべき。		
<p>当社としては、引き続き消費者トラブルの防止に努めてまいります。</p> <p>しかしながら、オンライン契約において最終確認画面表示を設ける等の対応を行うにあたっては、各社においてトラブル防止のための手法は最終画面の対応だけでなく多様であるなど、各社毎に様々な事情があるものと想定されます。以上を踏まえれば、一律の対応を求めることは難しい場合もあると考えます。</p> <p>ついで、消費者保護ガイドラインに明記するにあたって、事業者各社の状況を考慮した柔軟な対応方法も含めた表現としていただきたいと思います。</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>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p> <p>ガイドラインへの反映に当たっては、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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は最終確認画面を設けること、またその際に苦情に繋がりやすい一定の基本説明事項を再表示することは利用者の適切な理解に寄与するものと考え、賛同いたします。 ・ 他方、再表示する事項については、読み飛ばし等による適切な理解が形成されないことを防ぐためにも、再表示である趣旨を踏まえて、重要と考える部分を要約した掲載等、各事業者の工夫により、視認性や可読性に留意した対応を可能とすることがよいのではないかと考えます。 <p style="text-align: right;">【株式会社 NTT ドコモ】</p>		
<p>P16「最終確認画面の適切な表示に努め、消費者トラブルを防止していくことが期待される。」の部分ですが、改正特商法で最終確認画面の規制が強化されても、詐欺的な定期購入によるトラブルがかえって増えました。最終確認画面を設けるのであれば、オプションの有無や違約金の額、月額基本料金、総額などを一覧表示させるなどの取り組みが必要と思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>		

<p>「最終確認画面の適切な表示に努め、消費者トラブルを防止していくことが期待される。」に賛同します。</p> <p>ただし、改正特商法による最終確認画面の規制が強化されたことで、詐欺的な定期購入によるトラブルは減少したとはいえません。インターネット通販であるので、最終画面の必要性は十分承知していますが、最終確認画面のみに頼るのは安全とは言えません。</p> <p>最終確認画面を設けるのであれば、オプションの有無や違約金の額、月額基本料金、総額などを目立つ形で表示させるなどの取り組みが必要です。画や図表により、視覚的にわかりやすい表示を標準仕様として作り、活用することを望みます。</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】</p>		
<p>3. ダークパターンへの対応</p>		
<p>意見2-3-1 報告書に賛同する。</p>		
<p>この事業者のように、オンライン契約画面を事業者内部の様々な立場から検討することに賛同します。</p> <p>さらに、事業者内部だけにとどまらず、消費者問題の専門家や消費生活センター等の相談員等の外部のメンバーも加え、より多角的なチェック体制を各社が整えることを望みます。</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】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>また、今後も定期的なモニタリング等を行うことが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>消費者トラブルにつながりかねないダークパターンを憂慮しています。事業者において社内のチェック体制の構築や第三者を交えた確認等の取組、事業者団体による自主的な点検の実施等をしっかり行っていたら、加えて総務省としても事業者の取組状況の注視をしていただきたいと思います。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>		
<p>「まずは、事業者において社内でのチェック体制の構築や第三者を交えた確認等の取組を行うことが期待される」(P19)とあるところ、P18に記載のように、広告の制作に当たり当社では次の取組を実施しているところであり、引き続き適切な対応に努めていく所存です。</p> <p>(広告の制作における当社の取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・WEB サイト制作部門にて、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」(2004年3月一般社団法人電気通信サービス向上推進協議会策定。現在は2020年2月改定の第13版。)や関係法令等に基づき作成したチェックリストを参照し、情報の正確性や広告表示の適正性、表示義務等の観点から問題ないか確認 ・その上で、制作部門とは独立した部門(法務部門、顧客サポート部門、広報部門等)がそれぞれの観点で内容を確認し、それらがすべて完了した上で公開 ・更に、確認過程で必要と判断された場合には、担当の経営幹部からも承認を取得 <p>「また、総務省においても継続的にモニタリングを行い、同様の問題による消費者トラブルが一定程度</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>また、今後のモニタリング等に当たっては、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>生じているようであれば、法令による規律の導入を検討すべき」(P19)と記載あるところ、当該モニタリングの実施にあたっては、その目的を明確化した上、事業者に過度な負担を強いるものにならないようご検討頂きたく存じます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>		
<p>「オプションサービスの提供について、基本的に最初のチェックを外した状態で表示している。また、オプションサービスの内容、特徴について詳しく説明したページへの遷移を可能とする仕組みを設け、お客様との間の認識齟齬が生まれまいよう配慮をしている。(楽天モバイル(株))」とのことですが、私が先日楽天モバイル様で携帯電話の契約を行った際には「15分(標準)通話かけ放題に加入する」にデフォルトでチェックが入っていたことを確認しており、この事実は画面録画によって証拠を押さえています。</p> <p>私自身デフォルトでチェックが入っているという不誠実なことが行われているとは考えもしなかったため実際にそのまま契約しそうになりましたが、契約直前に今一度内容を確認したところ上記のオプションが契約に含まれていたことを認識しました。世の中にはそのことに気付かず契約してしまった方も多くいるのではないかと懸念しているところです。</p> <p>今後はこの様な不誠実極まりない契約の取り方は業界全体で厳に慎んで頂きたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>頂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>意見2-3-2 「事前選択」を一律不適切とするのは適切ではない。</p>		
<p>オンライン契約では、お客様に分かりやすく誤認が生じない画面表示になるよう配慮して全体的な契約フローを構成するよう心掛けております。</p> <p>「事前選択」については、前述のとおりお客様に配慮した選択のしやすさのほか、ユーザインタフェース、ユーザエクスペリエンス向上(加入率・利用者の満足度が高いものを事前選択対象とする等)のために採用している場合もあり、一概にすべての「事前選択」が不適切であるとは考えていません。その点、事例にあげられている端末購入オプションや故障オプション等を含め、加入が任意か否か、料金が発生するかどうかのみをもってその事前選択が一律不適切になり得るとするのは適切ではないと考えます。</p> <p>今後利用拡大が想定されるオンライン契約において、お客様が誤認することなく、またストレスを感じることなくご利用いただけるよう、各事業者が創意工夫をもって表示方法を検討していくことが重要であると考えます。</p> <p>以上を踏まえ、以下のとおり本報告書案を修正すべきと考えます。</p> <p>【修正案】</p> <p>例えば、事例として多く見られた「事前選択」については、青少年フィルタリングなど法令等により対応が求められているものもあり、このような場合には事前選択により適切な実施が図られるべきである。一方で、例えば、加入が任意なものや料金が発生するものについては、利用者の利用実態や意思の確認なく、事前に選択しておくことは、事業者が利用者の選択を操作するものとなり得ることに事業者は十分留意することが必要である。</p>	<p>利用者の利用実態や意思の確認なく事前に選択しておくことは、事業者が利用者の選択を操作するものとして不適切になり得ると考えますので、原案のとおりいたします。</p>	<p>無</p>

【ソフトバンク株式会社】		
<p>「直ちに利用者の利益を侵害しているとの断定が難しく、また、今後新たな類型が登場する可能性もある」ことや、「ビジネス上の自由度の確保と利用者の利益の確保のための実効性のある対応を両立させる観点」などを踏まえ、「一定程度存在が確認された類型については、消費者保護 ガイドライン上でどのような場合に不適切となるのか、その考え方を明示」することについて、賛同いたします。</p> <p>なお、例えば「事前選択」において例示されている端末購入サポートオプションについては、加入が任意かつ料金が発生しないことから、端末購入時に殆どのお客さまにご選択いただいているなど、一概に不適切とは言い切れないものもございます。そのため、消費者保護ガイドライン上で考え方を明示する際には、ビジネス上の自由度と、お客さまの利益との両観点を踏まえ、過度に抑制するような記載とならないよう、慎重にご検討いただきたいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
4. オンライン専用プランでの苦情整理		
意見2-4-1 報告書に賛同する。		
<p>P20「オンラインのチャットのみで対応する等により、実質的な解決を図らない場合には、事業者には課せられている苦情等処理義務を果たしていると言えない。」に賛成です。消費生活相談現場には、オンライン専用プランを申し込んだシニアが、チャット等でトラブル対応ができないという相談が入ります。電話が通じれば即解決する内容であっても、大事になってしまうのは本末転倒です。一部事業者のように有償で電話や店舗で対応するなどを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
<p>「オンライン専用プラン(略)。このようなプランでは、問合せ等の方法は、チャットで行うことが基本となっており、利用者がトラブル発生時に泣き寝入りしたり、問合せを諦めている可能性があり、利用者が安心して電気通信サービスを利用できる環境が必要となっている」に賛同します。</p> <p>NACS の消費者相談には、オンライン専用プランを申し込んだシニアから同様の相談が入ります。電話が通じれば即座に解決する内容であっても、大事になってしまうのは本末転倒です。</p> <p>一部事業者のように有償で電話や店舗での対応することへの検討を望みます。</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】</p>		
<p>「苦情・問合せの方法がオンラインに限定されるオンライン専用プランであっても、単純な問合せを超えた苦情について、オンラインのチャットのみで対応する等により、実質的な解決を図らない場合には、事業者には課せられている苦情等処理義務を果たしていると言えない」に賛同します。</p> <p>オンライン専用プランは人件費等を省くために低価格に設定されているので、人的苦情処理を求めるのであれば相応の負担を利用者に求めても良い代わりに、苦情等処理義務を果たすよう促進してください。</p>		

また、契約に関する異例案件や事情がある案件の場合で、直接話し合う必要があると相談員が判断し事業者側に連絡をいれたときでも、オンライン専用プランの担当部署の判断として、頑なにチャットのみでの対応を強いる事例がありました。

事例によって柔軟に対応することを望みます。

【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】

オンライン専用プランが有人サポートなどのコストを削減して安価な料金を実現していることを考えると、丁寧な対応をどこまで求めうるか悩ましいところです。チャットの精度をあげていくのはもちろんですが、チャットでどうしても解決しない場合の対応についても用意していただきたいです。

【公益社団法人全国消費生活相談員協会】

意見2-4-2 問合せ窓口がチャットに限られることで、トラブル時の泣き寝入り、諦めを生じさせているとするのは根拠に乏しい。

弊社のオンライン専用プランは、各種手続きを含めたお客様対応をオンラインでの提供とすることで割安の料金プランとしています。オンライン契約で十分に理解ができると判断されたりテラシーの高いお客様が選択されることを考えれば、オンライン以外の契約に比べサービスの理解度に差があると考えるのは適切ではないと考えます。加えて、有人のチャットを用意するなど、お客様対応として相応の手段を用意しており、実際に「待ち時間がないのでスムーズ」「チャットは便利」というお声も多数いただいています。

これらのことから、オンライン専用プランがオンライン以外の契約に比して問合せや苦情が発生しやすいということはないと認識しており、実際、総務省殿が実施した「利用者アンケートの主な結果」においても、オンラインでの契約はオンライン以外での契約に比してトラブル・不明点が生じたと回答した割合が低いとの結果も出ています。

なお、総務省殿実施の上記アンケートは、複数の事業者におけるオンラインで契約を行った契約者を対象としたものであり、本アンケートの結果に基づく際には、オンライン専用プラン以外のオンライン契約者も含まれている点に留意すべきと考えます。

上記のようなオンライン専用プランにおける利用実態や、苦情問合せの傾向、調査の結果等を踏まえれば、オンライン専用プランにおける問合せ窓口がチャットに限られることを理由としてトラブル発生時の泣き寝入り、問合せの諦めが生じていると推測することは根拠に乏しく、以下のとおり修正すべきと考えます。

【修正案】

このようなプランでは、問合せ等の方法は、チャットで行うことが基本となっている。上述の「1. (2)利用者アンケート」においても、オンラインで契約した利用者は、申込み後のトラブル・不明点が発生した場合に、事業者への問合せをしなかったとする回答がオンライン以外での契約者に比して高い傾向にあることが確認されている。

【ソフトバンク株式会社】

該当箇所については、検討会の議論においても、あくまで可能性として指摘されたものであり、原案のとおりいたします。

無

意見2-4-3 オンライン契約とオンライン専用プランは区別すべき。		
<p>オンライン専用プランは、各種手続きを含めたお客様対応をオンラインでの提供とすること等、サービスの制約を設ける代わりに割安の料金で提供するものです。このような工夫によりお客様の選択の幅を広げているところ、オンライン専用プランにおいて通常プランと同等の対応を求めることは、料金の見直しやオンライン専用プランの提供終了等にもつながりかねず、結果として利用者の利便性を損なうこととなります。</p> <p>加えて、前述のオンライン専用プランにおける利用実態や、苦情問合せの傾向、調査の内容等を踏まえれば、本報告書案におけるオンライン契約に関する記載についてはオンライン専用プランを区別すべきであり、以下のとおり修正すべきと考えます。</p> <p>【修正案】</p> <p>4. (1) オンラインでの契約においては、適切な理解が形成されていない可能性も高く、トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等を図る必要がある。なお、オンライン専用プランについては、そのサービス、契約者の特性から、区別して考える必要がある。</p> <p>4. (4) 利用者の利益の確保の観点からは、事業者において、オンライン専用プランについては契約前に苦情・問合せの窓口がチャット等に限られること、その他のオンライン契約者に対しては、苦情・問合せの窓口やその使用方法を適切に案内することが引き続き求められる。</p> <p>4. (4) また、苦情・問合せの方法がオンラインに限定されるオンライン専用プランにおいては、低料金で提供する代わりに苦情・問合せの方法がオンラインに限定される等の制約があることについて、あらかじめ契約前に十分説明することが必要である。総務省においては、この旨を消費者保護ガイドラインで明示し、利用者が電気通信サービスを安心して継続的に利用することができる環境を確保すべきである。また、今後、オンラインでの契約に限らず、苦情等の処理が適切に果たされているか、定期的に確認ができるような仕組みを検討すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>本報告書(案)では、オンライン専用プランにおいて通常プランと同等の手段での対応を求めるとは記載しておりません。一般論として、利用者保護の観点から、(手段によらず)単純な問合せを超えた苦情について、実質的な解決を図らないことを問題として指摘するほか、トラブル時の十分なアフターケア体制の整備等の必要性、苦情・問合せ窓口やその使用方法の適切な案内を求める記述をしているものであり、原案のとおりといたします。</p>	無
5. 契約手続きの DX		
意見2-5-1 ファイル名、メールタイトル等を標準化すべき。		
<p>P22「ファイル名、メールタイトル等を標準化することで、ローカルでの検索を容易にすることも一案」との意見に(標準化＝統一という意味で)賛成です。</p> <p>各社のソフトの仕様や独自性の追求により実現が困難なことは承知していますが、DX化するにあたり</p>	<p>頂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>定義を明確にして、統一することが大切です。同じ場所に同じ文言があれば、消費者の混乱は減ると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>		
<p>「ファイル名、メールタイトル等を標準化することで、ローカルでの検索を容易にすることも一案。」に賛同します。</p> <p>各社のソフトの仕様や独自性の追求により実現が困難なことは重々承知していますが、DX化するにあたり大切なのは「標準化」と思います。同じ場所に同じ文言があれば、消費者の混乱は減ると思います。</p> <p>インターネットサービスプロバイダー(ISP)は、テレコムサービス協会にて標準約款を整備した経緯もあります。このような標準化の取組みも検討いただくことを望みます。</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】</p>		
<p>意見2-5-2 電子交付のデフォルト化を早期検討すべき。</p>		
<p>・利用者利便の更なる向上に資する契約手続のDXの推進が求められている中、当社でのトライアル結果を踏まえ、電子交付の優先勧奨が許容される旨をガイドライン上で明示することに賛同いたします。</p> <p>・当社は電子交付のデフォルト化の検討に向けて、引き続き、取り組みを進める所存ですが、デフォルト化の検討については、他業界の状況を踏まえて早期に検討をいただきたいと考えます。</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>なお、電子交付のデフォルト化については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>「((株)NTTドコモによる書面の電子交付の優先勧奨のトライアルの結果)」(P21)によると、「トライアルを推進した店舗では電子交付新規承諾率の伸長」が確認されており、「電子交付に起因する苦情は発生していない」とのことです。「利用者からは、紙削減の観点や、希望すれば後日の書面交付が可能な点で、電子交付を選択する声があった」ということから、契約書面の電子交付の優先勧奨は、利用者の利便性向上に寄与し、かつ消費者トラブルを誘発しにくい取組であると考えております。</p> <p>つきましては、「アフターコロナへの転換、利用者行動の変容を踏まえ、利用者利便の更なる向上に資する契約手続のDXの推進が求められている」(P23)こと、また、消費者トラブルを抑止できたのは事業者にとっても望ましい結果であることから、契約書面の電子交付のデフォルト化を早急に実施可能と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、消費者トラブルの傾向を踏まえて、電子交付デフォルト化の検討を進めることについて、賛同いたします。</p> <p>「デジタル社会の実現に向けた重点計画」等、社会全体のデジタル化を推進する取組が行われていることも踏まえ、継続して議論し、早期に電子交付デフォルト化を実現すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p>		
<p>意見2-5-3 オンラインとオフラインを併用した契約手続に賛同する。</p>		

<p>オンラインとオフラインを組み合わせることはよい取組だと思います。誤解や勘違いは一定程度発生すると思われませんが、契約成立前に明らかになるのが望ましいと思います。</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>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>「利用者利便に資する、オンラインとオフラインを併用した契約手続は許容されるべきであり、総務省において、その旨とその際の注意すべき事項を消費者保護ガイドライン上で明示し、事業者における横展開を図るべき」とする考え方に、賛同いたします。</p> <p>ただし、オンラインとオフラインを併用した契約手続は普及途上であり、今後、DX が更に発展拡大していくことに鑑みて、注意すべき事項を消費者保護ガイドライン上に明示する際には、現時点で明らかになっている事項に限定して記載いただきたいと考えます。</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> <p>ガイドラインへの反映に当たっては、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>6. その他</p> <p>6-1 解約後のマイページ閲覧</p>		
<p>意見2-6-1-1 マイページでオプションも含めて一覧表示すべき。</p>		
<p>P25「事業者においては、解約時にマイページの閲覧可能期間等について適切に説明することが求められる。」について、オプションに限らず、解約忘れの相談において、契約者が契約書を処分しているケースが散見します。マイページによる確認を案内しますが、各社の保存期間や周知の仕方が異なります。個人情報との兼ね合いもありますが、マイページでオプションも含めた一覧化が必要と思います。</p> <p>また同じ契約者であれば、契約者名又は住所ですべての契約内容を把握するシステムを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>頂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>構成員からの指摘のとおり、解約後のマイページの閲覧ができないため、オプションの解約忘れが課題となっています。</p> <p>通信関連だけでなく、日常生活サポート等の契約もあります。契約先が異なるために、マイページを見ても探せない場合もあります。通信契約時に同時に契約したオプションは、マイページで一覧表示の義務付けを望みます。</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】</p>		
<p>6-2 ナッジを活用した適切なプラン選択の推進</p>		
<p>意見2-6-2-1 報告書に賛同する。</p>		
<p>「まずは、利用者の同意の下、契約後一定期間経過後や端末購入プログラムが利用可能となるタイミングなど、一定のタイミングで事業者から利用者に対して、音声通話の利用量やデータ通信量等の利用実態を情報提供することが望ましいと考えられる。これにより、利用者が自発的に適切なプラン選択・プランの見直しが行なわれることが期待される。」に賛同します。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>加入時はプランを真剣に比較検討した利用者であっても、時が経つにつれ関心が薄れ、より良い選択肢の存在に思い至らなくなるケースは多いと思います。事業者が一定のタイミングで利用者に利用実態を伝えて適切なプランを推奨することは、利用者の主体性を高めることにもつながり望ましいと考えます。</p> <p>制度化する場合は、事業者が自分たちの側のみに有利なプランを強引に押し進めることのないよう、ガイドライン等への記載を望みます。</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】</p>		
意見2-6-2-2 ナッジの活用について各サービス提供事業者のポリシーで判断すべき。		
<p>ナッジを活用した適切なプラン選択の推進については、一部構成員から「ナッジの活用については、各キャリアが自己判断で行うべきもの」との意見があった通り、各サービス提供事業者のポリシーで、その必要性和実施について判断すべきことであると考えます(他業界においてもそのような提案は事業者の自主判断に任せられているものと認識しております)。</p> <p>弊社では現在もお客様ご自身で適切なプラン、サービスを選択いただけるよう、加入中のプラン、サービスや提供条件、利用実態などの情報をお客様マイページで提供しておりますが、今後も引き続き情報の充実化などサービス向上に努めます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	無
第3章 指導等措置義務の履行状況と評価等 2. 指導等措置義務の履行状況		
意見3-2-1 報告書に賛同する。		
<p>P39「電気通信事業者においては、この点を踏まえて、実効性のある指導等措置を行うことが求められる。」に賛成です。トラブルの多い代理店を契約解除と指導徹底とどちらが長期的に見て有効か、検証も必要と思います。</p> <p>P39「販売代理店の届出情報には(略)、「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者」の情報も含まれるようになった」ことは大変有効です。併せて各社に、廃止代理店の早急な把握をお願いします。</p> <p>個人の代理店に対して、P40「今後届出に際しては、電気通信事業者との契約関係を証明する書類の写しの添付を求めることが考えられる」に賛成です。早期の措置を希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	無
<p>第 58 回検討会において北構成員、長田構成員よりご意見のありました(販売代理店の営業活動の内容は各キャリアの手数料施策に強い影響を受ける構造にあるため)、指導等措置義務の履行状況の評価においては、キャリアだけではなく、販売代理店へのヒアリングも行った上で実態把握を行うべきというご意見に賛同します。</p> <p>また、MNP 件数が急激に上昇した 2021 年度、2022 年度は転売ヤーや手配師、闇バイトが社会問題</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>頂いた御意見については、参考として承ります。</p>	無

<p>化するなど明らかに不健全な競争環境でした。振り返ると消費者苦情が急増し全携協が設立される契機となった 2013 年度も MNP 件数が急激に上昇しており、当時は過剰なキャッシュバックが社会問題化しておりました。</p> <p>これらの反省を踏まえ、指導等措置義務という事後対応だけでなく、新規や PI の競争が過度に行われていないか客観的に把握できる仕組みが必要と考えます。</p> <p>そのために全携協は新規・MNP の件数に加えて機種変更の件数も報告規則に加え、新規・MNP・機種変更のバランスを定点観測し、MNP の件数が異常な水準に達していないかを検証できるようにすべきと提案してきました。この点については複数の有識者からもご賛同のご意見を頂戴しております。</p> <p>過度な PI 競争等の「競争領域」については、過去各キャリアから「やめたくてもやめられない」と意見の出ているとおり、全携協や販売代理店とキャリアとのコミュニケーションだけで解決できる問題ではありません。ぜひ引き続きご検討をお願いできればと思います。</p> <p>(参考・全携協の提案)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2023 年 2 月 28 日 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第 44 回)・競争ルールの検証に関する WG(第 39 回)合同会合 ・2023 年 5 月 17 日 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第 48 回)・競争ルールの検証に関する WG(第 44 回)合同会合 ・2023 年 12 月 22 日 競争ルールの検証に関する WG(第 50 回) ・2024 年 3 月 25 日 消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第 55 回) <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>		
<h3>3. 円滑な執行に向けた検討</h3>		
<p>意見3-3-1 新たな仕組みの導入にあたり、事業者にとって過度な負担とならないようにしてほしい。</p>		
<p>「電気通信事業者との契約関係のない状態での届出」や「なりすましによる届出」を「防止するために、今後届出に際しては、電気通信事業者との契約関係を証明する書類の写しの添付を求めることが考えられる。他方でその際には、既存の届出の取扱いや事務処理の負担等を踏まえるとともに、販売代理店電子届出システムの活用も視野に入れて、必要に応じてシステム改修等も行ったうえで、導入することが適当である」(P40)とあるところ、こうした仕組みの導入にあたっては、事業者に過度な負担を強いるものとならないようご検討頂きたく存じます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>導入に際しては、御指摘の点も踏まえて検討することが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-3-2 その他</p>		

<p>『「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する 電気通信事業者」の情報も含まれるようになった』ことで、各社の取組みが良くわかりました。</p> <p>電気通信事業者 A 社と B 社双方の代理店である場合、交渉相手が不明なこともあります。このような場合にも電気通信事業者名の情報は大変有効です。</p> <p>①トラブルの多い代理店を契約解除と指導徹底の双方がありますが、どちらが長期的に見て有効か、検証も必要と思います。</p> <p>②各社も年次ごとに見直しは行っているようですが、廃止代理店の早急な把握をお願いします。</p> <p>③個人の販売代理店に対しては、電気通信事業者との契約関係を証明する書類の写しの添付を求める措置を望みます。</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】</p>	<p>頂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>第4章 その他 苦情相談の処理における体制の強化</p>		
<p>意見4-1 報告書に賛同する。</p>		
<p>「TCA 相談窓口調整手続」の受付開始に期待しております。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 頂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>検討会案に賛同します。</p> <p>MNO だけでなく、FTTH の苦情の要因になったチャネルは販売代理店が多いと相談現場でも感じています。電気通信事業者に実効性のある指導等措置を望みます。</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】</p>		
<p>「各事業者団体においては、引き続き、中立性・公正性を確保しつつ、報告のあった取組を 継続するとともに、事例の公開や消費生活センターとの連携を通じて、同様のトラブル防止を図るとともに、必要に応じて蓄積された事例を基に事業運営の改善や自主規律の策定、改正を検討するべきである。」に賛同します。</p> <p>加えて、各事業者団体や各事業者の苦情処理の強化を図るため、苦情処理部門に消費生活相談員等の国家資格者配備を努力義務とすることを望みます。</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】</p>		
<p>意見4-2 TCA 相談窓口調整手続の実施状況の公表と、消費生活センターとの連携を要望する。</p>		
<p>(一社)電気通信事業者協会においては、2023 年 7 月 28 日から苦情相談体制の強化として「TCA 相談窓口調整手続」の受付を開始されました。定期的実施状況を公表いただくとともに、消費生活センターとの連携についてもご検討いただきたいです。</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>頂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、手続の実施状況については、TCA のホームページにて公表がされています。</p>	<p>無</p>

おわりに		
意見5-1 その他		
<p>最後まで 2 段落目の「利用者本位のサービス提供など利用者の利益の確保に望ましい対応を自発的に進めていくことが期待される。」につきまして、「利用者やその関係者」とするのはいかがでしょうか。</p> <p>といいますのは、昨今の通信契約の解約問題において、利用者が死亡した後に遺族が対応する際にスムーズに処理が進まないというケースが相次いでいるためです。利用者の死亡証明書類の不備(例:通信キャリアのヘルプページには「会葬礼状」でも可と書かれているのに、キャリアショップでは死亡診断書の提示を求められて、処理が通らない)や、窓口で申請できる続柄の差違(例:あるキャリアでは二親等までの親族しか対応を認めないが、別のキャリアでは三親等まで認める)など、業界全体で整備や統一が必要と思われる部分も多く残されています。</p> <p>全人口で 86.2%の人がモバイル端末を持ち、49.4%の 70 代がスマートフォンを持ち、今後ますます高齢化とデジタル化が進む社会において、遺品としての通信契約の対応も整備していく必要があると思われます。今後の課題敷衍のために、対処すべき対象の拡大の余地を加えていただけたらありがたいです。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>本検討会では「利用者」の利益の確保に主眼を置いて検討をしてきたため原案のままといたしますが、頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	無
その他		
意見6-1 税抜価格及び税込価格の表示を同等の表示にすべき。		
<p>料金の表示について意見させていただきます。</p> <p>一部 MNO では税抜価格を大きく・太く・色を濃くする等といった手法で殊更強調して表示を行う一方、税込表示は小さく・細く・色を薄くする等といった手法で極力目立たなく表示を行うという汚い手を使って少しでも安くみせようとしています。しかしながら実際に支払う料金は税込価格であることからこのような手法は不適切と考えます。一部 MNO がそんな汚い手を使っている中で、IIJmio や mineo といった MVNO では税込価格のみを表示して消費者に理解しやすいような価格表示を行っていて私は高く評価しております。MVNO が素晴らしい見本を示しているのに MNO がこの様では形無しでしょう。</p> <p>以上のことから料金の表示に関して、税込価格のみを表示する、或いは税抜価格を併記するのであれば税込価格と同等の表示とすることを義務付けるような制度を推進することが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>頂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、一般論として、各電気通信事業者等においては、法令にのっとった価格表示が求められるものと考えます。</p>	無

意見6-2 個人による勧誘を是正すべき。

SNS を活用した利用者の勧誘が推奨されており、X や YouTube 等で社員又は経済的利益を目的とした者の勧誘行為が日々行われていることは総務省もご存知かと思えます。

しかし迷惑行為を行う者、事実に基づかない情報で勧誘を行っているケース等が見受けられているところです。

例えば X で文字列に反応して何の脈絡もなく勧誘をしてくるインプレゾンビ風勧誘、優良誤認風勧誘などもはや無法地帯ともいえる状況になっています。

仮にこういった勧誘行為を代理店が行っていた場合は総務省が行政指導を行うことが可能かと思えますが、あくまで個人でやっているという体裁を取っているため誰も責任を取らないという点が問題です。MNO としての社会的責任という観点からも制度で明確にした上で、その責任を担っているということを指導していくことが重要だと考えます。

【個人6】

頂いた御意見については、今後の参考として承ります。

無

※取りまとめの都合上、頂いた御意見は要約等の整理をしております。