

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2024 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6年8月21日(水)から令和6年9月20日(金)まで

■ 意見提出件数 : 5件 (法人・団体: 3件、個人: 2件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順・敬称略)

| | 意見提出者 |
|---|---------------------|
| 1 | 一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会 |
| 2 | 楽天モバイル株式会社 |
| 3 | ソフトバンク株式会社 |
| — | 個人(2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 | | | |
| 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きけるよう今後も更なる努力を続けて参ります。</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> | 賛同意見として承ります。 | 無 |
| 調査手法・時期 | | | |
| P1 2023 年度調査計画について 調査の手法、スケジュール | <p>”「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”では</p> <p>【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】 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>考え方→ 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。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>【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】 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、来店される際に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</p> | <p>実地調査の対象店舗及びスケジュールについては、調査対象店舗を利用する者にも配慮することが必要があること等から、土日・夕方といった繁忙時間帯等の抑制等に務めることが必要と考えます。</p> | 無 |

ご来店をお願いすることもございます。)

考え方→

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。

【楽天モバイル株式会社】

2点目は、実地調査の実施方法についてです。

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。

考え方→

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

とあったが、いい加減になりやすい繁忙期こそモニタリングすべきである。調査店舗・調査方法についても”端末配備数が3以上”などあらかじめ制限をかけるのはモニタリングの意味がない。

このような調査が行われることになったのも、業界が消費者をないがしろにしてまいた自業自得の種であり、調査に関わる程度の代理店業務負担および端末の返品等の損害については業界として甘んじて享受すべきであり、盗人猛々しいと言わざるを得ない。

また、考え方を見ると、行政側もモニタリング（というか監査に近いだろう）される側に迎合しすぎである。

消費者を向いているのではなく業界とのなれ合いの疑念を抱く。

高齢の親がソフトバンク代理店に騙され、高額なバルミューダフォンとタブレット、オプションを掴まされ大迷惑した子より

【個人1】

| | | | |
|--|--|---|----------|
| <p>P1 スケジュール</p> | <p>本定期調査及び苦情等の傾向分析につき、別紙 1 の P1「スケジュール」の記載が、昨年度から「来年 1 月～2 月を目途に中間報告。」という文言が削除され、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」が「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」と合同会合となり、且つ 2 月 22 日会合では定期調査及び苦情等の傾向分析の上半期分の公表が行われず、7 月 5 日会合での通期分の公表のみとなりました。</p> <p>我々全携協の報告もこれにあわせて苦情の報告は 7 月 5 日のみとなり、2 月 22 日は取組の報告だけを行うことになりましたが、2 月 22 日という時期ですのでほぼ当該年度の通期の取組報告を行うこととなります。しかしながら 7 月 5 日にも当該年度の取組の報告を求められるため、ほぼ同じ内容を報告している状況です。（他 5 団体も同様の状況と思います。）</p> <p>従い、会議の効率化の観点から、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」は 7 月の 1 回のみを集約をご検討いただきたいと思えます。（「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」においても、モニタリング定期会合の実施回数についての定めは特になくという認識です。）</p> <p>【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</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>P1 2024 年度調査計画について 調査の手法 スケジュール</p> | <p>消費者保護ルールの遵守状況を確認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。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>第一に、対象となる販売店舗についてです。設備面の制約を勘案し、販売現場に対する実地調査の店舗は、昨年度と同様に、一般のお客様の案内等を滞りなく行うため、同時に契約申込みを受け付けることのできる数（端末配備数）が 3 以上設けられている販売店舗を対象としていただけますようお願いいたします。</p> <p>第二に、実地調査のスケジュールについてです。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、同じく一般のお客様の案内等を滞りなく行うため、月月初や年末年始といった繁忙時期を避けていただくよう、お願い申し上げます。</p> | <p>実地調査の対象店舗及びスケジュールについては、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> | <p>無</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 【楽天モバイル株式会社】 | | |
| P1 2024 年度調査計画について 調査の手法、スケジュール | <p>土日や夕方といった繁忙時に調査が実施されているケースが依然として多く見受けられます。これはスタッフの負担を増やすだけでなく、回線獲得などのビジネスチャンスを失うことにもなりかねません。</p> <p>これまで何度もお願いしていますが、店舗調査実施に際しては来店予約を実施していただき、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改めて要望します。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</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> | 無 |
| 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、商戦期の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の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> | 無 |
| | <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。（予約のないご来店の場合、待ち時間が長時間となる場合がございます。）</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 |
| P3、4 調査実施概要（実地・ヒアリング等調査） MNO サービス、光ファイバーインターネットサービス | <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。</p> <p>説明動画には法令で定められた重要説明事項を盛り込んでいるほか、説明動画の視聴後には、内容を十分理解されたか否か・不明点の有無・追加の説明の希望有無についてお客さまにチェックいただくこととお客さまの理解の確認を行っています。</p> <p>以上のような取り組みを行っているところ、2023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回答が複数ありました。</p> | <p>調査結果の詳細開示のご要望につきましては、参考として承ります。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>今後の取り組みのためにも、どの部分が不十分で上記のような回答とされたのか、詳細の理由開示を要望します。 【ソフトバンク株式会社】</p> | | |
| <p>その他</p> | | | |
| <p>楽天モバイルに割り当てられているプラチナバンドの帯域が他社と比べて非常に狭いが、その弊害として、楽天モバイルの契約者の通信状況が著しく悪くなっている。消費者保護の観点からプラチナバンドを再割り当てしてどの会社に契約しても、通信状況が変わらないようにしてほしい。消費者保護ルールを考えるのならば、プラチナバンドの再割り当ては必須のはずだ。 【個人2】</p> | <p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p> | <p>無</p> | |