

「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9月7日(土)から令和6年10月7日(月)まで

■ 意見提出件数：10件（法人・団体：6件、個人：4件）

■ 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	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	日本司法書士会連合会
4	公益社団法人全国消費生活相談員協会
5	一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟
6	大阪司法書士会消費者問題対策委員会
—	個人（4件）

「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
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 第2節 基本説明事項(施行規則第22条の2の3第1項(施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。))		
意見1-1 改正案に賛同する。		
【意見の趣旨】 ベストエフォート型サービスについてその品質に係る制限事項の説明にあたり、「移動系通信事業者が提供するインターネット接続サービスの実効速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」を紹介することに加え、「固定ブロードバンドサービスの品質測定手法等に関するガイドライン」に基づき実効速度の計測を実施し、集計された計測値についても紹介することが望ましいとする改正案に賛成する。 さらに、特に固定インターネット接続サービスの実行速度の計測を実施している場合には、測定に利用した端末やアプリケーションについても紹介することが望ましいとの改正案に賛成する。 【理由】 「固定ブロードバンドサービスの品質測定手法等に関するガイドライン」は、令和6年9月に総務省より公表されたが、これは、従来からの「移動系通信事業者が提供するインターネット接続サービスの実効速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」(平成27年7月総務省公表)に加え、固定ブロードバンドサービスの実行速度等の品質測定手法を明確化するとともに、実際の品質測定の結果について、消費者に対して情報提供すべき事項やその在り方に関する指針を示すものとして公表されたものである。 これらは、電気通信役務の品質に係る制限事項に該当し、消費者に対して説明をしておくべきものである	賛同の御意見として承ります。	無

から、本ガイドラインに追加しておくことが望ましい。そうすることで消費者保護に資するものとなる。 【日本司法書士会連合会】		
携帯電話と同様に FTTH においても実効速度の計測を実施して、計測値を公表することに賛成です。特に FTTH は、消費者の通信環境や端末によって速度が変わると考えられることから、測定に利用した端末やアプリケーションを紹介することが必要と考えます。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】		
意見1－2 最低速度等の表示を希望する。		
実効速度の計測の実施方法や回数、計測値の紹介等の方法が具体的に記載されたことには賛同します。しかし、将来的には、実効速度の紹介のみではなく、例えば戸建て住宅で、正常に通信が行われた場合の最低速度などの紹介までを希望します。 (理由)相談現場には、通信速度に関する相談が数多く入ります。単にベストエフォートだけでは理解がえられにくいので、消費者へわかりやすい説明をするためにも設け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】	頂いた御意見については、今後の参考として承ります。	無
実効速度の計測の実施方法や回数、計測値の紹介等の方法が具体的に記載されたことには賛同します。しかし、消費生活相談現場には、速度に関する相談が数多く入ります。単に「ベストエフォート」というのみでは消費者の理解を得るのが難しいという実態があります。消費者の理解を得るためにも、将来的には、実測値の紹介のみではなく、例えば戸建住宅で正常に通信が行われた場合を想定し、データ利用量に対する最低速度の表示を希望します。 【個人3】		
第3節 説明方法		
意見2－1 改正案に賛同する。		
ウェブページ上から契約を行う場合について、消費者が誤操作による申込みや適切な理解のないまま契約することを防止するため、申込内容の最終確認画面を設けることに賛成です。現時点では通信事業者が工夫を行うことが求められるとなっていますが、今後、ウェブ契約においてトラブルが増加するようであれば、具体的な規律の検討が必要と考えます。 また、ウェブページの基本説明事項の確認やプラン選択に際して、視覚効果やウェブデザインがダークパターンとならないよう望ましい例と不適切な例が示されましたが、引き続きダークパターンについて情報を集めて追記していただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	賛同の御意見として承ります。 なお、引き続き苦情の動向を注視しながら、適切な措置を講じることが重要と考えております。	無
意見2－2 代替的な説明方法を用いる際、店頭での再度の説明が必要か確認してほしい。		
【意見の趣旨】	ご意見のとおり、利用者の理解については、ガイドライン第3節 説明方法(1)共通	無

「利用者からウェブページにおいて確認した事項について、再度店頭での説明を求められた場合には、適切に対応することが求められる」は、「電気通信事業者等は、利用者に対し、利用者がウェブページにおいて確認した事項について、再度店頭での説明が必要であるか否かを確認し、その説明を求められた場合には、適切に対応することが求められる」とすべきである。 【理由】 本条に基づく説明義務の対象は、本ガイドラインの記述からも明らかなように、利用者にとって、電気通信役務の内容に関する重要な事項である。したがって、電気通信事業者には、当該説明義務として、利用者の理解を深め、その内容に疑義が生じない程度の水準が求められる。 そこで、「ウェブページにおいて確認した事項」であっても、電気通信事業者において、少なくとも当該事項について、の再度の説明をするか否かの提示を行うことが、本法の目的に照らし、本条の説明義務として妥当であるといえる。 【日本司法書士会連合会】	事項において、「単に電気通信事業者等が説明すべき事項に関する情報を、何らかの手段で消費者が入手できる状態とする、あるいは何らの手段で伝達するだけでは不十分であり、消費者が当該事項に関する情報を一通り聴きあるいは読むなどして、その事項について当該消費者の理解が形成された状態におくこと」が必要である旨記載しているところです。 口頭での説明とウェブページでの確認等の代替措置を併用する形で説明を行う場合であっても同様に必要とされるものでありますので、ガイドライン上は原案としたうえで、電気通信事業者において適切に措置が講じられるものと考えます。	
意見2-3 店頭で説明を再度求められた際は、理解の確認等丁寧な説明をしてほしい。		
ウェブページで確認した事項について再度店頭で説明を求められた場合は、適切に対応するとあります。加えて、店頭でのやり取りを通じて理解ができていないと思われる消費者に対しては丁寧な説明をお願いしたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】 利用者の希望により口頭での説明と代替措置を併用する形で説明を行う場合、利用者が自ら確認した基本説明事項の一部につき、利用者が正確に理解できているか否かの確認を行う必要がある旨を追記すべきである。 【理由】 口頭での説明と代替措置の併用を希望する利用者については、利用者自ら確認した基本説明事項の一部については、消費者が自ら代替措置による説明を積極的に求める場合等(改正案33頁(3))に形式的には該当すると思われる。 しかし、利用者が口頭での説明と代替措置の併用を希望するのは、ウェブページ等の記載に不明点が存在し、あるいは理解に不安があるため、口頭での説明によりそれらを補完しようとしている場合が多いと推察される。当初より代替措置による説明のみで基本説明事項の理解が可能な利用者であれば、口頭での説明は求めないはずだからである。 ここで、上記のような場合、そもそも利用者自身で確認した基本説明事項の理解が誤っているケースや、	利用者の理解については、ガイドライン第3節 説明方法(1) 共通事項において、「単に電気通信事業者等が説明すべき事項に関する情報を、何らかの手段で消費者が入手できる状態とする、あるいは何らの手段で伝達するだけでは不十分であり、消費者が当該事項に関する情報を一通り聴きあるいは読むなどして、その事項について当該消費者の理解が形成された状態におくこと」が必要である旨記載しているところです。 口頭での説明とウェブページでの確認等の代替措置を併用する形で説明を行う場合であっても同様に必要とされるものでありますので、原案といたします。	無

基本説明事項には相互関連する事項も存在することから、単に利用者が申し出た不明点等のみを説明するだけでは基本説明事項全体の正確な理解が及ばないケース等が生じうる。 したがって、利用者が基本説明事項の一部のみに関し口頭による説明を求めたとしても、基本説明事項全体を理解しているか否かの確認は必要である。 【大阪司法書士会消費者問題対策委員会】		
意見2-4 最終確認画面の表示を必須としてほしい。		
35行目の最終確認画面に関し、「最終確認画面を設ける必要がある。」とすべきである。 【理由】 特定商取引法第12条の6第1項では、通信販売を行う事業者は、最終確認画面を設け、商品等の分量、販売価格、支払時期、申込みの撤回、解除に関する事項等の表示を義務づけている。これは、通信販売の特性上、消費者は安易に契約を申し込むことができ、かつ、ウェブページの表示の仕方によっては適切に契約内容を理解できないおそれがあるからである。 一般に、特定商取引法が想定しているインターネットショッピング等よりも、電気通信役務提供契約の方が契約内容は複雑であることから、消費者が契約内容を理解しないまま契約してしまう危険性は上記インターネットショッピング等よりも高いと思われる。 そのため、消費者が契約内容を理解し、トラブルを防止するためにも最終確認画面の表示を必須とすべきである。 【大阪司法書士会消費者問題対策委員会】	頂いた御意見については、今後の参考として承ります。	無
意見2-5 「ダークパターン」という用語は無用の混乱を招く恐れがある。		
【意見の趣旨】 「視覚効果やウェブページのデザイン等が、人々の判断を誤らせ、また、行動を操作する、いわゆるダークパターンとならないよう留意することが求められる」は、「視覚効果やウェブページのデザイン等が、人々の判断を誤らせ、また、行動を操作する表示にならないよう留意することが求められる」とすべきである。 【理由】 ダークパターンについては、統一的な概念は定められておらず、また、ダークパターンとして紹介される分類のすべてが、その程度に関わらず、直ちに不適切な表示になるとは限らない。また、本ガイドライン案で紹介されている【不適切な例】は、ダークパターンとして分類される類型の一部を取り上げているにすぎない。	頂いた御意見については、今後の参考として承ります。	無

そうすると、当該記載部分で示すべき留意点については、必ずしも「ダークパターン」という用語を用いなくても、その対象行為の表示としては十分であるし、「ダークパターン」という用語を用いれば、かえって、無用の混乱を招く恐れがある。 【日本司法書士会連合会】		
意見2-6 ダークパターンによる契約の誘引は排除すべき。		
「ダークパターンにならないよう留意することが求められる。」を「ダークパターンにならないようにする必要がある。」とすべきである。 【理由】 不適切な視覚効果やウェブページのデザイン等のダークパターンにより契約を誘引することは、消費者との取引における公正を確保しているとは言えず(消費者基本法第5条第1項第2号)不適切であるため、ダークパターンによる契約の誘引は排除すべきである。 【大阪司法書士会消費者問題対策委員会】	頂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節 契約後の情報提供		
意見3-1 改正案に賛同する。		
効果的と考えられる措置の例として、「利用者に一定期間のデータ量等の利用実績を通知するサービスを提供すること」が加わりましたが、賛成です。自身の利用量等を確認できていない利用者も多いと思われます。利用実績の通知で、利用者に合った契約に変更できるようになることを期待します。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	賛同の御意見として承ります。	無
意見3-2 「電子メール等の利用者が指定する方法で通知を行うことが適切である」としてほしい。		
「電子メール等の利用者が指定する方法で通知を行うことが適切である」と、「利用者が指定する方法」を追記してください。 (理由) スマホで電気通信事業者から通知等を受ける場合、電子メール、SMS、メッセージアプリ、事業者のアプリにログインしてお知らせから受ける等、様々な通知方法があります。今まで電子メールで通知が来ていたのにいつの間にかメッセージで来るようになった、プラスメッセージアプリをインストールしたらSMSだけではなくプラスメッセージの方にも勝手に通知が来るようになったとの話を聞いたり、体験したりしています。最近では詐欺的な迷惑メール(メッセージ)が多く届くようになり、怖いから読まずに削除するという消費者も一定数います。 確実に大切な通知が届くようにするためにも、「利用者が指定する方法」との文言を加えてほしいと考えます。もちろん、電気通信事業者のシステム等の都合もあると理解しますが、特段の事情が無い限りは、利用者が日常的に使っている方法で連絡し、利用者が変更届を出さない限りはその方法で連絡し続けるべきと考えます。	頂いた御意見については、今後の参考として承ります。	無

【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】		
意見3ー3 一定期間の目安を示してほしい。		
P46、P61 の一定期間は目安としてどれくらいでしょうか。だいたいでいいので日数で示して欲しい。 【個人4】	本ガイドラインにおいて具体的な日数を定めるものではありません。電気通信事業者において適切に措置が講じられるものと考えます。	無
第 3 章 書面交付義務(法第 26 条の2)関係 第5節 情報通信の技術を利用する方法(電子交付方法)		
意見4ー1 「明示的な承諾を取得することが必要である。」について、現ガイドラインの表記のままとしてほしい。		
現ガイドラインの表記「明示的な承諾を得なければならない」から、消費者保護の観点で後退しているため反対します。 【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】	ガイドライン p.2 にあるとおり、「必要である」と「しなければならない」は同等の表現であり、後退しているものではありませんので、原案のとおりといたします。	無
消費生活相談の現場には、明示的な承諾を取っているとは到底思えない電子交付の実態があります。現ガイドラインの表記「明示的な承諾を得なければならない」のままにしたいです。 【個人3】		
意見4ー2 契約期間中及び契約終了後一定期間は、ウェブページの閲覧・ダウンロードを可能とすべき。		
契約書面への記載が義務づけられている内容が表示されたウェブページの閲覧、ダウンロードについて、一定期間ではなく、契約期間中及び契約終了後一定期間は、常に閲覧又はダウンロードが可能な状態にすべきである。 【理由】 利用者から消費者被害等について相談を受ける際、契約書等の情報は非常に重要であり、まずは契約内容の確認から行うことが一般的だと思われる。 また、利用者自身も、契約締結から相当期間経過後に、契約内容を確認することも考えられる。 仮に、利用者が契約書面をダウンロードしていたとしても、機器の故障等により契約書面を見返すことができないこともあり得る。 そのため、契約期間中及び契約終了後一定期間(債権の消滅時効を考慮すると5年が相当と考える。)は常に契約書面の内容を確認できる状態にすべきである。 【大阪司法書士会消費者問題対策委員会】	頂いた御意見については、今後の参考として承ります。消費者保護ルールの在り方に関する検討会において一定期間の考え方について議論がされたところであり、それを踏まえ電気通信事業者において適切に措置が講じられるものと考えます。	無
意見4ー3 契約後に利用者から物理的な契約書面の交付を求められた際に応じることを義務化してほしい。		

「努力義務」となり消費者保護の観点からは一歩前進と思われます。「応じる必要がある」等の義務化を希望します。 【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】	頂いた御意見については、今後の参考として承ります。 なお、引き続き苦情の動向を注視しながら、適切な措置を講じることが重要と考えております。	無
利用者に対して電子交付を優先的に勧奨することは妨げないとして、その際の必要事項が記載されました。電子交付については、利用者の明示的な承諾は必須と考えます。また、契約書面のウェブページ閲覧やダウンロードを一定期間可能とするほか、契約後に物理的な書面交付を求められた場合は応じるなど消費者トラブル防止措置を講ずることが望ましいとありますが、今後電子交付に関するトラブルが増加するようであれば、必須として頂きたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】		
電子交付を優先的に勧奨する場合には、契約後に物理的な書面の交付を求められた際には応じることが望ましいとありますが、今後電子交付に関するトラブル増加するようであれば、必須として頂きたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】		
消費者保護の観点から一歩前進と思われますが、「応じることが望ましい」ではなく、「応じる必要がある」などの表示を希望します。 【個人3】		
意見4－4 電子交付の優先勧奨につき、適合性の原則が遵守されるようにしてほしい。		
【意見の趣旨】 1 「書面による交付も可能である旨を適切に説明したうえで、電子交付について明示的な承諾を取得することが必要である」は、「書面による交付も可能である旨を、適合性の原則を踏まえ、適切に説明したうえで、電子交付について明示的な承諾を取得することが必要である」とすべきである。 2 「電子交付を優先的に勧奨する場合には、契約書面への記載が義務付けられている内容が表示されたウェブページの閲覧・ダウンロードを一定期間可能とするほか、契約後に利用者に物理的な書面の交付を求められた際には応じるなど、消費者トラブルを防止する措置を講じることが望ましい」は、「電子交付を優先的に勧奨する場合には、契約書面への記載が義務付けられている内容が表示されたウェブページの閲覧・ダウンロードを一定期間可能とするほか、契約後に利用者に物理的な書面の交付を求められた際には応じる、高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、 <u>適合性原則の観点から電子交付が相当ではない場合には電子交付の優先的勧奨はしない</u> など、消費者トラブルを防止する措置を講じることが望ましい」とし、追記部分(下線部)につき、具体例を本ガイドラインで示すべきである。	1, 2について、第4節「適合性の原則」における記載は、電子交付の優先勧奨を行う場合においても適用されと考えますので、原案のとおりといたします。 3について、原案において、「利用者に対して、電子交付を優先的に勧奨することは妨げないが、書面による交付も可能である旨を適切に説明したうえで、電子交付について明示的な承諾を取得することが必要である。また、電子交付を優先的に勧奨する場合には(中略)消費者トラブルを防止する措置を講ずることが望ましい」と記載しているところです。	無

3 書面交付をデフォルトとしている法の趣旨が没却されることがないように、電子交付の優先勧奨の運用には注意することを本ガイドラインに記載することが望ましい。 【理由】 利用者が、電気通信事業者等の電子交付の優先勧奨によって誘導された結果、本来であれば書面による交付が相当であるにもかかわらず、書面による交付が受けられなかったという事態にならないように十分配慮すべきである。 1につき、そうであれば、契約前の説明義務同様に、書面による交付の説明の場面においても、適合性の原則に沿った説明が求められる。 2につき、高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、当該利用者保護の観点から、例えば、後日、当該利用者をサポートする第三者が契約内容を容易に確認できる状態とすることが望ましい等、書面による交付が相当であるケースもあるものと思われる。 【日本司法書士会連合会】		
意見4-5 電子交付の優先勧奨は、利用者自身が自ら契約内容を確認できる状態である場合に限るべき。		
「利用者の年齢、職業、心身の状態等を考慮した上で、利用者自身が自ら契約内容を確認できる状態である場合に限り、電子交付を優先的に勧奨することは妨げない」等とすべきである。 【理由】 契約書面の内容についての説明は長時間に及ぶことも少なくないと思われる。そのような状況下で電子交付についての承諾を得る場合、利用者は疲弊しており、または早く終わらせたいという感情から、冷静な判断の下、承諾をすることが困難であることが想定される。 また、特に高齢者や障がい者に関しては、契約時には明示的に承諾していたとしても、後日、自身で契約内容を確認することは困難である場合も多分に存在すると考えられる。そのような場合、契約内容を確認するためには、再度店頭へ赴き、ウェブページの閲覧やダウンロードの方法について説明を受けるか、書面での交付を求めることになり、利用者にとって大きな負担である。 そのため、一定の場合には電子交付を勧奨すべきではなく、また、高齢者や障がい者等が電子交付を承諾した場合、自身で操作が可能かどうかの確認を行う等、適切な措置が必要である。 【大阪司法書士会消費者問題対策委員会】	第4節「適合性の原則」における記載は、電子交付の優先勧奨を行う場合においても適用されと考えますので、原案のとおりといたします。	無
意見4-6 一定期間の目安を示してほしい。		

(再掲)P46、P61 の一定期間は目安としてどれくらいでしょうか。だいたいいいので日数で示して欲しい。 【個人4】	本ガイドラインにおいて具体的な日数を定めるものではありません。電気通信事業者において適切に措置が講じられるものと考えます。	無
第5章 苦情等の処理(法第 27 条)関係 第2節 苦情等の処理の方法		
意見5-1 望ましい例として記載してほしい。		
利用者の使用機器や宅内環境は、事業者側の努力で改善できるものではないため、それらの説明を行うことは適切な回答であると考えます。 従いまして、本内容は【望ましい例】として、以下の記載とすることが適当と考えます。 ・「固定ブロードバンドサービスの品質測定手法等に関するガイドライン」に基づく通信速度の計測結果と実際の速度との乖離に関する苦情及び問合せに対して、ベストエフォートサービスであることや地域により通信速度に差があることを説明したうえで、<u>利用者が使用している端末や周辺機器の規格等の宅内環境による速度低下の可能性や考えられる改善方法について説明を行う。</u> 【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】	事業者による測定結果と実際のサービス品質との乖離に関する苦情等について、事業者が直接改善することのできない利用者の使用機器や宅内環境が原因となり得るところ、それらの説明を事業者から利用者に対して行うことによって解決を図ることは重要であると考えます。 こうした苦情等に対し、宅内環境による速度低下の可能性や考えられる改善方法を利用者に一切説明せず、ベストエフォートサービスであることや地域により差が出ることの説明に終始することは適切な対応ではないと考えられることから、原案どおり「不適切な例」といたします。	無
その他		
意見6-1 「お試し」について、無料期間の終了の事前通知が必要な旨をガイドラインに追記してほしい。		
・競争ルールの検証に関する報告書 2024(2024 年 9 月 12 日公表)で示された「お試し」に係る通信料金割引について、同報告書では、「割引実施に当たっては、契約時に割引期間が一定期間であることを適切に案内するとともに、割引期間終了の際に、割引が終了する旨を SMS 等を活用し利用者に周知する等の利用者が契約内容を誤解せず適切に理解できる取組を行うことが適当である。」(151 頁)とされているところです。 ・他方、消費者保護ルールに関するガイドライン(以下、消費者保護ガイドライン)では無料等期間の終了の事前通知について、付随有償継続役務のみ考え方が示されている認識であります。 ・そのため、「お試し」に係る通信料金割引についても消費者保護を徹底する観点から、例えば消費者保	頂いた御意見については、本意見募集の対象外であるため、今後の参考として承ります。 なお、「電気通信事業法第 27 条の 3 等の運用に関するガイドライン」の改正案(10/12 から 11/11 まで意見募集)において、「当該割引の実施に当たっては、契約時に割引期間が一定期間であることを適切に案内すると	無

護ガイドラインの「第2章 第2節 (8)期間限定の割引の適用期間等の条件」内に、「契約当初の無料期間が設定されている場合には、特段の事情がない限り、継続加入意思の確認のため、無料期間の終了を適切なタイミングで知らせるための事前通知を行うことが適切である。」を追記する等の検討をいただきたい。 【株式会社 NTTドコモ】	ともに、割引期間終了の前に、割引が終了する旨を利用者に周知する等、利用者が契約内容を誤解せず適切に理解できる取組を行う。」と記載しています。	
意見6-2 契約書の記載が分かりづらいことについて、事業者に対する厳しい罰則を課してほしい。		
スマホ、インターネット、Wifiなどの契約において、顧客獲得のために以下のような手法がまかり通っている。 一見安い見積りを出し、契約させ、中途解約時や端末紛失時に、数年縛りの契約の最後まで利用したという前提で、残存期間の利用料見合いの多額の費用を請求する。 消費者の多くは、契約締結時に十分な説明を受けておらず、このようないびつな契約を結ばされているという認識をしておらず、そうした費用(毎月3,000円程度の支払いなのに、解約時に3万円請求されるなど)が請求されている。 契約書に記載されていると言われればそうかもしれないが、多くのケースでは非常に分かりにくいところに紛れ込まされている。このような消費者を騙していると言われても仕方の無い契約が今後結ばれることがないように、事業者への厳しい罰則を含めたガイドラインとして欲しい。 【個人1】	頂いた御意見については、本意見募集の対象外であるため、今後の参考として承ります。	無
意見6-3 強引な勧誘について実質的制裁が必要。		
近年消費者保護意識とかけ離れた押し売り紛いの電話勧誘及び量販店やショッピングモール入口で客の前に「意図的」に立ちふさがり、強引に勧誘を行うケースが改善されるどころか劇的に悪化している。 勧誘員のあからさまに老人狙いの行動が目立つようになった。 これは消費者契約適正化に最も反している行為でありもはや口頭注意では済まされない実質的制裁が必要である。 【個人2】	頂いた御意見については、本意見募集の対象外であるため、今後の参考として承ります。	無
意見6-4 法改正の公布日、施行日を更新してほしい。		
今回の意見募集の箇所と違いますが、はじめにのこの法改正の公布、施工日はとても参考になりますが、令和元年以降はないので、更新して欲しいです。 【個人4】	頂いた御意見については、本意見募集の対象外であるため、今後の参考として承ります。	無
意見6-5 初期契約解除の対象・非対象サービスを図解にしてほしい。		

初期契約解除の対象、非対称のサービスで馴染みのないものはイメージしにくいので、図解があると助かります。 【個人4】	頂いた御意見については、本意見募集の対象外であるため、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。