

意見書

平成26年11月10日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部消費者行政課

料金サービス課

御中

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

(通称 NACS)

消費者提言特別委員会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号全国婦人会館2階

電話03-6434-1125 (代) ・ fax03-6434-1161

eメール [advisor-consultant@nacs.or.jp](mailto:advisor-consultant@nacs.or.jp)

「ICT サービス安心・安全研究会 報告書」(案)

～消費者保護ルールの見直し・充実～

～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～ に関し、以下のとおり意見を提出します。

章	項目	ページ	該当部分	意見
1章	1.	1～2		
	2.1.	5	説明義務等の在り方・適合性の原則	知識、経験、目的に配慮した、いわゆる適合性の原則踏まえた説明を義務付けの制度化に賛同します。
	2.2	7	書面交付	電気通信サービスの提供に係わる契約や同時に契約するオプションサービスの契約について、契約先が多岐にわたるため、契約内容を分かりやすく記載した書面の交付義務を制度化することに賛同します。
	2.3.	9	広告表示	業界の自主的取り組みと改正景品表示法による法執行（総務省に調査権限委託されるかどうか不透明）で適正化とのことですが、内容があいまいです。必要に応じて総務省が調査していくことが必要だと考えます。
	3.1.	10～11	禁止行為・取消ルール	重要事項の不実告知、不利益事実不告知により誤認した契約の取消権付与、「付与すべき」から「検討」に変更になり、明らかに後退しました。やはり、電気通信サービスの提供条件の説明に関する義務違反があった場合には、取消権等の民事効を付与すべきであると考えます。
	3.2.	12～13	初期契約解除ルール	クーリング・オフから初期契約解除ルールに名称が変更され、利用者には内容があいまいで、わかりにくくなりました。名称変更に反対です。ただ、販売形態によらず解除ルールが適用されることには、賛同します。 店舗販売の端末等の物品を解除ルールから除外することに

			<p>は反対です。契約解除を希望する場合は、無条件で購入時と同価格での買い取りをして下さい。現状では、端末と通信サービスとセットで販売されており、当然端末も解除の対象に含めるべきです。通信サービスのみ解約できても、使用できない端末のみが手元に残り、端末の料金を支払わなくてはならないのは、消費者救済にはつながりません。</p> <p>なお、消費者が、初期契約解除かSIMロック解除かを選択できるような制度にすることも検討して下さい。</p> <p>サービス利用の対価請求（通話料等）を認める、とのことは致し方ないと考えます。</p> <p>工事費が発生する場合、異なる取り扱いを検討（工事費を負担するか、対象から除外する方向）とありますが、契約内容を十分理解しないまま契約をしたために解約を希望するケースが相談事例に多くみられます。そうした消費者が救済されるようにして下さい。</p> <p>起算日は、書面交付日が適当、との考えには賛同します。ただ、光ファイバー等工事が必要な場合と工事が不要な場合のように、サービスの種類により起算点は違ってくると思います。消費者が不利益を被らないように設定して下さい。</p>
3.3.	22	解約ルールの観点	<p>オプションサービス等の契約の無料期間終了後には、自動で契約が継続されるのではなく、一度契約が終了し、継続利用を希望する場合には、契約の申込みを行うことが必要とする等の利用者の利用意思を確実に確認する仕組みが必要と考</p>

				えます。
	4. 1.	26	再勧誘禁止	訪問販売、電話勧誘販売において、勧誘拒否の意思を表示した利用者に対し再勧誘を禁止することを制度化することに賛同します。ただ、別の代理店からの勧誘も起こり得ますが、そこは電気通信事業者の監督責任として、再勧誘をしないようにする仕組みが構築されることを期待します。
	4. 2.	30	代理店監督制度	電気通信事業者の監督責任として、2次、3次以降の代理店も把握し、監督体制を整備することは当然のこととして、期待します。
	5. 1.	32	第三者機関の必要性と今後の方向性	苦情・相談処理について第三者機関におけるADRの導入の検討は必要なことです。 金融庁には、ADR制度があり、裁判外で紛争を解決しています。電気通信サービスに関しても、ADR制度が出来るだけ早くスタートすることを期待します。
	5. 2.	34	取組・検討に当たっての留意点	紛争解決機関は早急に必要です。 電気通信事業者協会が、業界の苦情相談窓口設置と苦情処理を表明し、他方、代理店各社が業界団体設立を表明、とあります。他業界では既に機能していることで、遅いスタートですが、透明性、公平性を担保して、十分に機能することを期待します。
2章	2.	41~42	SIMロック解除	最近のモバイル通信の技術、サービス、市場環境、海外との交流の増加等の変化を踏まえ、事業者は、端末に最初からSIMロックをかけない、という考えに賛同します。

				また、インターネット利用における青少年保護のために適切なフィルタリングの徹底を図ることが必要であると考えます。

<記載要領>

- ・意見が1000字を超える場合、その内容の要旨を添付してください。
- ・「ページ」欄は、該当部分の先頭ページを必ず御記入ください。
- ・「項目」欄は、上記例示にならい、必ず御記入ください。細項目（2.1.1., 3.2.1.1.等）については、更に欄を分けて御記入ください
- ・「該当部分」欄は、御意見の対象となる記述を引用してください。 ・「意見」欄は、御意見の具体的内容を記述してください。