

意見書

令和3年8月18日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部消費者行政第一課 御中

郵便番号：102-0071

(ふりがな)

とうきょうとちよだくふじみ2-4-6 たちから5ごうかん2かい

住所：東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F

(ふりがな)

こうえきしゃだんほうじん

にほんしょうひせいかつあどばいざー・こんさるたんと・

そうだんいんきょうかい

氏名：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

ICT委員会・消費者提言委員会

電話番号：03-6434-1125

電子メールアドレス：nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021(案)」に関し、  
以下のとおり意見を提出します。

ページ	行	項目	意見
8	226	2. 広告表の適正化	<p>総務省として適正化に関し注視するとともに、必要に応じて消費者への情報提供等を行うことが適当であるという意見に賛同します。</p> <p>これから 3G サービス停止で高齢者の買い替え等も発生してくると予想され、契約時のトラブル防止の観点から、誤認する恐れのある広告表現は厳密に対処願います。</p>
11	334	3. IoT サービス (4)	<p>消費者が意識しない一般家電製品等も通信機器に含まれるようになってきており、今後増加することは確実ですが、消費者には気づきにくいです。通信費用が発生する機器には、消費者が容易に認識できるよう統一マークの導入の検討が必要と考えます。</p> <p>また、消費者が混乱しないように、消費者に説明が必要な機器か否かの分類、説明の方法についてのガイドライン策定等の検討をお願いします。</p> <p>見守りロボットなど Wi-Fi 環境のない利用者の SIM 搭載機器の利用が想定されます。機器の使用を中断・中止しても通信料は支払っているということがないような仕組みの検討を望みます。</p>
14	419	ア電話勧誘における課題に対する基本的な考え方	<p>主に電気通信サービスの特質が要因となっている点、その通りだと思います。消費者に悪質事業者を見抜くことはできません。</p> <p>イ 不適切な行為を抑止するための具体的な措置については、消費者庁とも連携して被害の防止を第一に考えた検討、また、適用除外についても慎重な検討を望みます。</p>
15	436	1. 電話勧誘販売イ不適切な行為を抑制する具体的方策	<p>相談室への相談に、インターネットに詳しくない高齢者への電話勧誘販売のトラブルがあることに鑑みると、(ア)の不招請勧誘禁止、または(ウ)の要式契約化を望みます。</p> <p>(相談事例) 携帯電話とセットで携帯電話会社の光コラボを契約していたが、電話勧誘で安くなると言われ、スマートホームにできるという Wi-Fi 契約を契約した。電話口での説明は通信料金の説明だけで、ホームカメラ等機器代金が発生することが分からなかった。今より月額利用料金が高額になった上、送付された機器も接続できずにいた。</p>

16	462		<p>(エ) の措置の義務化については、パンフレットで誘引する者は除外して、インバウンドは外して良いと考えます。</p> <p>アウトバウンドによるプラン変更については、プラン変更時に新規の工事や解約手続きなどが必要になる契約があるので、一律に除外とするのではない慎重な措置をお願いします。</p>
18	552	ア ウェブでの解約手続き	<p>コロナ禍の在宅ワークでコールセンターへ何度かけても話中で解約時期を逸したとの苦情があります。また、マイページで解約フォームを探せないとの苦情もあります。オプション契約を含め電気通信の解約手続きは複雑ですので、業界全体で、用語等を統一したわかりやすい解約フォーマットを作っていただくことを希望します。当面は、ネットを使いこなせない消費者向けにコールセンターとウェブからの手続き併用が現実的と考えます。</p>
22	667	ア 固定通信サービスにおける初期契約解除の起算日変更	<p>役務提供開始日を、初期契約解除日とすることに賛成します。理由は、記述にある①～③の効果が期待できるからです。確かに、双方の都合で調整して決める工事日は契約時には確定しないことが多いですが、契約書に仮の日程であっても工事日（役務提供開始日）を記載するよう希望します。</p>
27	859	イ 拘束期間についての考え方	<p>拘束期間は 24 か月以内に規定すべきと考えます。拘束期間を 36 か月にして更なる価格のメリットをつけるプランも見受けられますが、日進月歩の通信サービスにあっては、報告書にあるように、諸般の事情を考慮すると 24 か月以内にすることが望ましいとする意見に賛成します。</p>
28	893	ウ 違約金の額についての考え方	<p>(イ) 違約金の額に上限を設けることについて</p> <p>違約金を月額利用料に応じた形で違約金上限額を設けることに賛成です。</p> <p>違約金額の上限は、他分野の例（特商法の特定継続的役務提供では、中途解約に伴い事業者側に生ずる損害額、労働者を解雇する場合の予告手当は 30 日以上平均賃金、不動産の賃貸借契約も 1 か月の家賃を払えば契約解除可能の場合が多い）から、1 か月分の利用料相当額とするルールの見直しが適当ではないか、のお考えに賛同いたします。</p>

28	893		<p>(ウ) 工事費等の扱い</p> <p>工事には人件費がかかるため、工事費の負担は仕方ないものと考えます。ただし転用の場合、転用先事業者が転用元事業者の違約金や工事費を負担することが常態化していることを鑑みると、その原資を使って消費者への違約金や工事費の減免が可能ではないかとの疑問が生じます。拘束期間、解約料及び工事費の3つの要素が消費者の解約しづらい状況を作り出している現状を、スイッチング円滑化の観点も踏まえて求償できる合理的な範囲をルール化することが望ましいと考えます。</p>
36	1128	ウ 販売代理店に求められる役割	<p>高齢者（60歳以上）の8割以上がスマホを所持するようになってい一方、便利な機能を使いこなせない消費者も多くいると感じています。報告書にあるように、「誰一人取り残されない、人にやさしいデジタル化」を実現するために、対面で通信サービスの相談等ができる販売代理店のはたす役割はまだまだ大きいと感じています。</p>
50	1561		<p>格安のオンライン契約のMNOプランやMVNOが台頭してきている変革期の今こそ、地域の販売代理店に「地域のICT拠点」としての役割に期待します。</p>
50	1549	販売代理店による創意工夫の促進	<p>コンビニエンスストア同様、携帯電話の販売代理店の役割は今や生活になくてならないものです。人口減少に伴い販売代理店が撤退している地域もあります。販売代理店の95%がFCということですが、販売代理店が地域の実情に合わせた事業ができるよう公正取引委員会と連携し販売代理店の在り方についての検討を続けてください。</p> <p>キャリアショップの85%が会員である全国携帯電話販売代理店協会に消費者の利便性を第一にした積極的な活動に期待します。</p>