

「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書

令和4年9月4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
住所(所在地) 東京都千代田区富士見 2-4-6 宝 5 号館 2F
氏名(法人又は団体名等) 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

「消費者保護ルールに関するガイドライン」改正案に対する意見

該当箇所	意見
P34(3)代替的な説明方法(電磁的方法等)	<ul style="list-style-type: none">・P35 の 2 行目で電話問合せの箇所を削除する案に賛同します。全てオンラインで行う技量がありその意思がある場合に限り電磁的説明方法を認めるという考え方はトラブル防止の観点で必要だと思います。・電話勧誘に対する書面交付規制が厳しくなるという改正にも賛同します。・電話勧誘販売による高齢者の契約トラブルはいまだに散見されます。月額料金が安くなると勧誘されて内容を理解しないまま了承してトラブルになるケースです。そのトラブルでは、事業者から説明をされて応答しているが実際は形式的にのみ応答しているだけで内容を理解していないといったケースが増えているため、適合性の原則に関する指針が必要と考えます。
P37 第4節適合性の原則	<ul style="list-style-type: none">・今回の改正は「消費者保護ルールの在り方 に関する検討会報告書 2021」を踏まえた取組に関する提言」等を踏まえたガイドラインの改正ということです。提言 P2③で出張販売には店舗販売と比較して、消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があるとの指摘

	<p>がありました。ガイドラインにも「MNO、販売代理店がショッピングモール等での出張販売で営業する際、適合性の原則に違反しないよう通常営業よりさらなる注意が必要である。」など一言あっても良いのではないのでしょうか。店舗販売と異なり、自身が契約した相手が消えてしまうわけですので、利用者にとっては不安も大きいため、少しでもトラブルが減ることを願います。</p> <p>・適合性の原則の中で高齢者に対する説明の望ましい例として、専用資料の使用、親族等の同席、複数の販売員による説明、を挙げていますが、このような対応がされることを望みます。スマートフォンを例に挙げると、昨今スマートフォンが生活するうえで欠かせないものとなってきた中、ガラケーからスマートフォンへの乗り換え、あるいは新規にスマートフォンを契約する高齢者が増えています。スマートフォンの契約の際にも、高齢者に分かりやすい専用資料を用意したうえで、より丁寧でかつ詳細な説明(早口でなくゆっくりと)を行うとともに、説明が理解できたかどうかを確認することは必要不可欠なことと思います。親族等の同席、複数の販売員による説明は丁寧な対応と思いますが、高齢者の中でも知識・経験はまちまちなので、柔軟な対応が必要と考えます。また不適切な例として、以前苦情相談に見られたように、利用者が不要であることを承知しながら、オプション契約等を勧めるようなことは避けていただきたいと思います。</p>
<p>P43(2)自動更新をしようとする場合(自動更新時の事前通知)</p>	<p>・すべての電気通信サービスについて義務が課されたことに賛同します。</p> <p>特に、「P45の(iv)電子メールの表題が、電気通信事業者の広告・宣伝メール等に紛れることがなく、重要なお知らせであることが認識できるような表現であること」は重要だと思います。最近、キャリアを騙ったSMSによるフィッシング詐欺が横行していますので、特にどのように見せるか、具体例を示すなど工夫することを期待します。</p> <p>・電気通信事業法の問題ではありませんが、通常の通信販売等でもサブスクリプション契約のトラブルが散見されます。電気通信事業法の消費者保護ルールガイドラインに通知の具体的方法が明記されたことで、他のサービスに関してもこの考え方が浸透してほしいと思います。</p>
<p>P80 第2節 苦情等の処理の方法</p>	<p>・今回の改正案の変更箇所ではありませんが、消費者の苦情処理には、各社の事業内容だけでなく広く消費者関連の知識をもった人が当たるとスムーズに解決すると考えます。具体的には、【望ましい例】に「相談を担当するオペレーターやスーパーバイザー、管理職、センター長等の全ての階層に消費生活相談員(国家資格、みなしを含む)を配</p>

	備する」と加筆することを望みます。
P80 第2節 苦情等の処理の方法	・一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟に対し、苦情相談処理の体制強化の取組を行う要請が総務省からでています。消費者は、事業者団体相談窓口があることを十分理解していません。消費者からの苦情を広く、掬い上げ、苦情の内容によっては、事業者に改善を求める役割が事業者団体にあると思います。消費生活センターからの相談についても、連携できる体制を要望します。
P117 第2節 業務改善命令の対象となる事業者運営の例 (例2)達成すべき目標値が過度に高い指標	・キャリアショップ店員に対するアンケート調査や携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口からの実態調査の結果から業務運営の問題点があぶりだされ、(例2)が加えられた点に大いに賛同します。理由としては、スマホを所持する高齢者が増えるに従い、販売代理店は郵便局などと同様に地域の見守りの役割を担っていくと期待され、そのためにも、適合性の原則に沿った営業により、地域住民が安心してネットリテラシー向上を学ぶ場所になると期待されるためです。