

意見書

令和 5 年 7 月 25 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) とうきょうとちよだくふじみ 2-4-6 たから 5 ごうかん 2 かい
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
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
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 03-6450-5411
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 2023(案)」に関し、別紙のと おり意見を提出します。

注1 法人又は団体にあつては、その名称及び代表者の氏名を記載すること。併せて、連絡担当者の氏名を記載すること。注2 用紙の大きさは、日本産業規格A列4番とすること。別紙にはページ番号を記載 すること。

該当箇所	意見
P5 販売代理店への届け出制度の導入 全般に対する意見	<p>・届け出制度により、総務省が代理店を把握できるようになったこと、また消費者を含めた利用者が、代理店の届け出の有無を確認するすべができたことは良かったと思います。ただし、消費者には届け出制度についてあまり周知されておらず、契約前に相手方の信用性確認をするなど有効に利用されていない点が残念です。店の入り口に大きく掲げ、それを確認するよう促すなど周知に関しての施策を求めます。</p> <p>・個人事業主である連鎖販売事業者は、個人で届け出をする必要がありますが、個人の場合には住所等の連絡先を把握することができません。リテラシー以前に、特定商取引法での厳格な規制はおろか、電気通信事業法上自体もわからず、指示に従い届け出をしている可能性もあります。特に連鎖販売で電気通信サービスやオプションを契約した場合、どの事業者と何の契約をしたのかがあいまいで、当の事業者が対応しないケースも見受けられます。電気通信役務を担う事業者が連鎖販売取引を行う場合、販売員一人一人が電気通信事業法においても厳しい規制のもとで代理店業務を行う旨の教育・指導を代理店に行うべきで、事業者には、一定レベルに達したもののみが代理店業務を行えるようにするなど制度の構築を望みます。</p>
P10 エ 行政における届出処理コストの増大	<p>・膨大な届け出件数があることを鑑みても、電子届出への一本化を推進することに賛成します。</p> <p>・電気通信事業者はネット関連の企業であり、且つ、消費者への契約等をタブレット端末等を利用して日常的に行っています。一部にリテラシーの低い代理店があると言いますが、消費者が希望すれば WEB での契約書を発行できる点、及び届出にかかる諸経費の削減や変更届を簡単に行える等の利便性を考慮すれば、完全 WEB 申請にすべきと考えます。</p>

	<p>参考までに、消費者食品表示課で行っている食品表示法に係る製造所固有記号の届け出は、食品業者に個人事業主を含め中小の規模の業者が多いにも関わらず、完全WEB申請になっています。</p>
<p>P11. 利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為の禁止</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・いまだに、一部の小規模事業者では、ネットで解約を申し出ても、解約手続きがされたのかははっきりせず、請求が続くケースも見受けられますので、引き続き見守りが必要と思われる。 また早急に「当分の間」の適用除外をはずす措置を講じていただきたいと思います。 ・一部の代理店で同じような勧誘をしているように見られる原因としては、P19 の「＜販売代理店の状況＞ ・ 成績が上がらないと事業譲渡や閉店の対象になってしまうことでおかしな販売方法が行われる」があると思われる。特に近年、MNO に Web 限定の格安プランが出ている事から店舗の運営は厳しさを増していると想像されます。しかし、スマホ初心者である高齢者にとって店舗はスマホ操作を学べる重要な場となっている点を考慮し、強引に契約を締結させなくても存続できる方策の検討をお願いします。
<p>P13. 1. MNO の販売代理店における業務の適正性の確保</p>	<p>P22 に記載の通り、P14 の MNO の取り組みと P16 以降の販売代理店のヒアリングでは、現状認識の点に乖離があります。「神は細部に宿る」ではありませんが、販売現場の実情を把握し、現場の要望を採用していかない限り、キャリアがいくら厳しく指導したとしても、根本的にトラブルはなくならないと考えます。長期契約者や顧客の紹介で来店する顧客が多い等の評価するなど、販売実績の指標を抜本的に見直すなど、ビジネスモデルの変更を希望します。</p>
<p>P23 2. 苦情相談の処理における体制の強化</p>	<p>「TCA 相談窓口調整手続(仮称)」を設け、希望する消費者に対して個別事案の調整・提案を実施することに期待しております。たとえば「解約忘れ」のケースで、このような条件が整えばこの程度返金可能、このケースでは返金不</p>

	<p>可、等の一般的な条件がわかるように情報提供していただくと消費者に分かりやすく、消費生活相談現場でも、参考にしたいと思います。</p>
<p>P25 (3)本検討会の考え方</p>	<p>・適合性については、特に高齢者の知識に差が大きく生じており、販売代理店でも苦慮していると思われます。</p> <p>特にオプション契約については、一部の販売代理店で顧客にとって不要と思われるオプション契約をほとんどの高齢者に勧めている例が見られる点からも、個別の販売店によりかなり差があると感じています。苦情処理体制と情報収集を兼ねて、TCA の苦情処理体制の強化を希望します。</p> <p>TCA の相談窓口が作られてからかなりの時間が経ちましたが、周知は不十分で当初の期待する効果には不足と感じています。消費生活センター専用窓口もつくり、更なる効果に期待します。</p>
<p>P26 (1)いわゆる「短期解約」の拒否について</p>	<p>「短期解約を行うと、ブラックリストに入る」等の不正確な案内等を行うことは、法第 29 条第 2 項第 1 号に規定する業務改善命令の対象となり得ることは理解しています。しかし現に、短期契約による踏み台行為や転売ヤーの問題が起こっています。蔓延を防ぐための措置として悪質な短期解約者を見分ける業界全体共通の精緻なシステムの開発・利用、イエローカード等の行使など、顧客の精査は必要になってくると思います。踏み台行為等が改善しない場合、将来的には、事業法第 121 条第 1 項の改正の検討も必要と考えます。</p>