

意見書

意見提出者

所属（会社名・団体名等）（※１）	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
氏名（※２）	名称： 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（NACS） 代表者の氏名： 副会長 樋口 容子、副会長 丹羽 典明
住所（※２）	主たる事務所の所在地： 東京都千代田区富士見 2-4-6 宝 5 号館 2 F
連絡先	連絡担当者氏名：事務局 電話：03-6434-1125 e-mail：nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

※１ 個人の場合は「個人」と御記入ください。

※２ 法人又は団体の場合は、名称、代表者の氏名及び主たる事務所の所在地を御記入ください。

意見提出フォーマット

下欄は、回答上の便宜のために意見募集対象である「消費者保護ルールの更なる適正化とDX 時代への対応の在り方 一部答申（案）（意見募集）」の目次を抜粋する形で設けたものです。

第1章 検討トピック1：消費者への説明の充実の在り方	
第3節 委員等からの主な意見	
第2項 委員からの意見	
（該当箇所） P10 3. 解約関係 オプション契約の取り次ぎはできるのに、解約の取り次ぎができないのはなぜなのか 【吉永委員】	（御意見） 吉永委員の意見に賛同します。 契約時と同じ手段で解約できるようにすべきです。代理店を通しての契約ならば、代理店が解約手続きも代行すべきです。 セット契約のオプションには、通信とは関係ない家事代行サービスなどもあります。その場合、通信関係の契約ではないので、解約しようとしても簡単には連絡先がみつからずトラブルになることもままあります。 <u>こうしたトラブルを防ぐためには、基本的に、契約時と同じ方法で解約手続きもできる必要があると考えます。</u>
第4節 論点整理	
第2項 今後の検討の方向性	
（該当箇所） P12 1. 説明義務のスコープの見直し	（御意見） オプションも含めた説明義務を望みます。そして基本事項のみを記載したサマリーペーパーの交付を強く希望します。
（該当箇所） P12 2. サマリーペーパーの在り方	（御意見） 各事業者間でサマリーペーパーの様式を統一いただくことを希望します。 消費者にとってはMNOとの契約もMVNOとの契約も同じ通信契約です。<u>MVNOについても、可能な限りサマリーペーパーを統一化（できればA4裏表1枚以内に収めたもの）し、交付するようにしてください。</u>
（該当箇所） P12 3. 契約者の入院/死亡/	（御意見）

認知症の発症に際しての親族等による手続きの円滑化	消費者相談の現場では、親族が死亡または入院等で電気通信サービスを利用できなくなったが、解約手続きができなかったという相談が多く寄せられます。 相談者に、手続き方法等をお伝えしていますが、持参する書類が各社で異なります。こうした書類は慎重な取扱いが必要なことは十分承知していますが、解約方法等の広範囲の周知だけでなく、各社統一した方法による手続きで解約ができることを望みます。 契約者が意識不明で入院し解約手続きが必要になった相談者から「こんな大変な時に、通信契約のために、確認しながら書類を揃え、手間のかかる手続きが負担だ。」と言われたこともありました。
(該当箇所) P13 4. その他 6行目 事業者においてわかりやすい簡潔な内容のサービス及び料金プランを提供する努力をしようと言ったことも、今後の課題として考えられる。	(御意見) 各通信会が利用者の様々なニーズに対応した特典などを工夫、その結果として次々と新しいプランが出ていますが、複雑になりすぎています。データ通信量と通話の組み合わせですので、もっとシンプルでわかりやすいプランに統合することを推進してください。
第2章 検討トピック2：交渉力の低い消費者の保護の在り方	
第1節. 現状と課題	
(該当箇所) P14 全般	(御意見) 高齢者のトラブルを防ぐ取り組みは喫緊の課題です。 説明を尽くすことだけでは解決しないことから、解約・取消し等が可能になる措置ができることを望みます。 一方、若い頃からスマホ等の電子機器を契約してきた高齢者も増えてくることから、単に年齢で区切って画一的に説明をつくすだけではなく、経験値に基づきAI等を駆使した説明方法の開発にも期待します。

第2節 事業者等からの報告及びヒアリングを通じて確認した主な事項	
(該当箇所) P14	(御意見) 各事業者の取組の状況に賛同します。
第3章 検討トピック3：法令遵守を確保するための措置の在り方	
第1節 現状と課題	
(該当箇所) P20 全般	(御意見) FTTHサービス等の電話勧誘に対し、法令上の義務（説明書面の交付等）の遵守が疑わしい営業活動を行っている事業者には、迅速な行政指導を求めます。
第2節 事業者等からの報告及びヒアリングを通じて確認した主な事項	
(該当箇所) P21 全般	(御意見) 代理店に対する監査や教育等が行われていることは理解していますが、悪質な一部の代理店による違反があるように相談現場では感じています。そうした事例が判明した場合は、指導を一層徹底していただくことを要望します。
第3節 委員等からの主な意見	
(該当箇所) P23 FTTHの目標設定については、無理販を抑止する観点から、回線が開通するところまで見るべきなのではないか。その上で、数で稼ぐことで目標を達成するケースも考慮し、苦情相談が多い場合には目標を達成していても手数料収入に影響するような体系を考えても良いのではないか。 【森委員】	(御意見) 森委員のこの意見に賛同します。 代理店に対する数値目標の見直しを望みます。
第4節 論点整理	
(該当箇所) P23-25 全般	(御意見) 第1項、第2項とも、各委員の意見に賛同いたします。
第4章 検討トピック4：DXの進展を踏まえた対応	
第1節 現状と課題	
(該当箇所) P26 全般	(御意見) 代理店等への教育などに対してDXは大変効果的だと思いますが、消費者相談現場では

	AIチャットで事業者と連絡が取れないというトラブルが少なからず寄せられることから、電話での対応（人による対応）部分は残してほしいと思います。
第2節 事業者等からの報告及びヒアリングを通じて確認した主な事項	
(該当箇所) P26	(御意見) 同上
第3節 委員等からの主な意見 第2項 委員からの意見	
(該当箇所) P29 5. 電話による対応の確保 特に高齢者は AI チャットによる対応には不慣れであり、電話のオペレーターにないであげるオペレーションにして欲しい。 【木村嘉子委員】	(御意見) 木村嘉子委員の意見に賛同いたします。 オペレーターにつながる電話受付を確保してほしいと思います。
第4節 論点整理 第2項 今後の検討の方向性	
(該当箇所) P32 5. AIチャット等を用いた苦情相談対応の適正化	(御意見) 各事業者へ好ましい取組を促すことに加え、好ましくない事例等には迅速に行政指導等を実施することを要望します。
第5章 検討トピック5：その他必要と考えられる事項（制度の再検討：確認措置／初期契約解除） 第1節 現状と課題	
(該当箇所) P33 全般	(御意見) 初期契約解除や確認措置について再検討の時期に来ていると思います。法改正に向けた検討をお願いします。
第2節 事業者からの報告及びヒアリングを通じて確認した主な事項 第2項 報告及びヒアリングを踏まえた各事業者の取組状況	
(該当箇所) P34 2. 据置型 Wi-Fi サービス関係	(御意見) 消費生活相談の現場でも、初期契約解除と確認措置の区別がつきにくく、混乱を生じています。 据置型Wi-Fiルーターは、確認措置に限らず、一定期間内であれば、機器の返還が可能になるようルール検討をお願いします。

	特に、据置型W-iFiルーターはスマホ契約時のセット販売の対象にされることもあるため、一定期間内であれば、機器の返還が可能になるようなルール変更など、確認措置とは違った対処方法の検討をお願いします。
第3節 委員からの主な意見	
(該当箇所) P35-36	(御意見) 各委員からの意見に賛同します。 特に「1. 確認措置の見直し」, 「3. 不意打ち的な営業への対処」で述べられた意見に賛同します。
第4節 論点整理	
第1項 状況認識	
(該当箇所) P36-39	(御意見) 全体的に意見に賛同しますが、特に「3. 固定通信サービスに係る初期契約解除期間の在り方」について、FTTHの場合、自主基準で工事日まで延長するなどの柔軟なルール作りの検討を要望します。
終章	
(該当箇所) P40-41	(御意見) 既に、特に店舗においては、契約前の説明はされていると思います。せめて項目や場所を統一したサマリーペーパーの作成に向けて、事業者の横断的な取り組みを期待しています。初期契約解除や確認措置の在り方も抜本的な改革を望みます。