

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2023(案)」に対する意見 及びそれに対する考え方

■ 意見募集期間 : 令和5年6月 28 日(水)から令和5年7月 27 日(木)まで

■ 意見提出件数 : 14 件 (法人・団体:8件、個人:6件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順・敬称略)

受付順	意見提出者
1	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
2	公益社団法人全国消費生活相談員協会
3	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
4	楽天モバイル株式会社
5	株式会社NTTドコモ
6	東京都消費生活総合センター
7	ソフトバンク株式会社
8	主婦連合会
—	個人(6件)

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2023(案)」に対する意見 及びそれに対する考え方

意 見	考 え 方	提出 意見 を踏 まえた 案の修 正の有 無
0. 総論		
意見0 報告書に賛同する。		
<p>通信サービスは国民の重要な社会インフラであると同時に技術革新の最先端でもあり、情報の非対称性に起因する不利益から消費者を適切に保護するための本検討会の取組趣旨に賛同します。わたしたち全携協もキャリアショップが適合性の原則に配慮し、お客様ひとりひとりに寄り添った取組を行えるよう今後も積極的に現場の意見を発信して参りたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	賛同の御意見として承ります。	無
第1章 令和元年電気通信事業法（消費者保護ルール関係）の施行状況と評価		
1. 電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化		
意見1-1-1 違反事例に対しては速やかに指導すべき。		
<p>電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化については、改正法は一定の効果が出ているものと評価されています。しかしながら、電話勧誘において説明書面の事前交付がされていないというトラブル事例が多く寄せられています。提供条件の説明義務違反による指導が行われましたが、今後も違反事例を把握されましたら速やかに指導をしていただきたいと思います。また、様々な場を活用した定期的なモニタリングは引き続き実施していただきたいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	今後も定期的なモニタリングを続け、不適切な事例が確認された場合には、適切に処分・指導等の対応をすることが必要と考えます。	無
意見1-1-2 モニタリングの実施にあたっては、事業者に過度な負担を強いるものとならないようにすべき。		
<p>「総務省は、様々な場を活用して定期的なモニタリングを続け、電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化等の苦情の動向、そして、新たな類型の苦情の動向を把握し、必要に応じて執行の工夫、追加の制度改正を検討すべき」(P5)とありますが、貴省における定期的なモニタリングの実施にあたっては、モニタリングの目的を明確化した上、事業者に過度な負担を強いるものとならないようご検討頂きたく存じます。</p>	<p>実質的な消費者保護制度の充実を図るためには、法令等の遵守状況の定期的なモニタリングを含む監督事務を適切に実施することが、極めて重要であると考えます。</p> <p>実際のモニタリングや調査に当たっては、</p>	無

<p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>利用者や消費者団体からの情報提供や電気通信事業報告規則等により得られた情報の活用も進め、調査対象事業者の過度な負担とならないよう配慮することが必要と考えます。</p>	
<p>意見1-1-3 その他</p>		
<p>第1章1(3)第2段落にて「不適切事例があれば執行強化を行うこと」を通じて法遵守の徹底を図るべきであるとされておりますが、「執行強化」とは、不適切な事例を確実に捕捉し、必要な場合には躊躇なく処分・指導等を行うよう、執行のスタンスを改善すること全体を指す(個別の事案に対してより厳しい処分を行うことを指すものではない)ものと思料いたします。本報告書案記載のように「不適切事例があれば執行強化を行う」のでは、「執行強化」を行うタイミングが遅いと思われ、例えば「不適切事例に対する執行を強化する」などとするべきではないでしょうか。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 なお、不適切な事例が確認された場合には、適切に処分・指導等の対応をすることが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>・4ページの3行目「電気通信事業法」は「事業法」のほうがよい。3ページで当該略語を定義しているから。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>御指摘の記述はあくまでも電気通信事業法の令和元年度改正法を指すものであり、現行の規定のとおりとさせていただきます。</p>	<p>無</p>
<p>2. 販売代理店への届出制度の導入</p>		
<p>意見1-2-1 報告書に賛同する。</p>		
<p>P.5 ~P.10 (全体)制度導入後の状況として、販売代理店の約8割を個人等の販売代理店が占め、連鎖販売取引によるスキームを利用した一部の電気通信事業者の個人等の販売代理店は全届出代理店の約7割に当たると報告書にあり、連鎖販売取引の温床となっております。販売代理店のリテラシー不足や不適切な勧誘による苦情が多く寄せられることは、電気通信事業者への消費者らの信頼を損なうとの本報告書の記載はその通りであり、事態の是正のための施策を進めることを求めます。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p> <p>弊社は、販売代理店が個人か法人かにかかわらず、既に、教育・指導体制、スタッフに対するチェック体制、苦情処理体制等といった媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力に関する調査を行っており、今回新たに追加されるスタッフの能力や店舗の体制に関する調査も実施した上で委託しています。今後も代理店等指導監督義務を確実に遂行すべく、継続して取り組みを推進してまいります。</p> <p>なお、本報告書案において課題のある販売代理店として記載されている個人等の販売代理店への委託は基本的に行っていません。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

媒介等業務受託者の届出等に関する電気通信事業法の手続きについては、販売代理店に課せられた義務であることから、販売代理店自らが適切に実行することが前提となるものと理解しております。事業者としても販売代理店を監督する立場として必要な範囲において状況を把握するとともに、例えば、手続きの不備を把握した際に指導するなど、適切な監督業務を遂行してまいります。

【ソフトバンク株式会社】

P.7、27 行目～「届出制度の導入から 3 年以上が経過して明らかになった課題等に対して、電気通信事業者の 販売代理店に対する管理水準の底上げ等により電気通信業界における一層の健全化を図るため、制度・運用面での改善を図る必要がある。」

上記記載内容に賛成です。確実に改善措置を遂行することを求めます

【主婦連合会】

P.8、22 行目～(施行規則に)「電気通信役務に関する法令等や電気通信 役務の契約に関する知識、媒介等業務の業務遂行能力に関して、媒介等業務の対象となる電気通信 役務について料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力」及び「自らの媒介等業務の 実施に当たっての消費者からの苦情相談等を電気通信事業者と連携して対応できる体制」を追記する等、必要な措置を取ることが適当である。」

上記記載内容に賛成です。施行規則への追記をはじめ、必要な措置が確実に実施されることを求めます。

【主婦連合会】

P.9、8 行目～「連鎖販売取引業に関連する電気通 信事業者の一部の販売代理店においてこのような訴求を行う勧誘が確認されているが、その他の場合も含め勧誘等に関して事業法に違反する勧誘等を行っている場合には、総務省において行政指導その他の適切な措置を取ることが適当である。」

上記記載内容に賛成です。禁止行為違反の勧誘行為に対して、行政処分等を積極的に進めることを求めます。また、脚注 6 にもあるように、特商法を所管する消費者庁と情報共有、相互連携して効果的に法執行を進めることを求めます。

【主婦連合会】

P.9、16 行目～「総務省では、届出制度の運用において届出情報のうち一部の情報の公表を行っているが、利用者 自身が勧誘を受けた際に、勧誘方法等に疑問を持った場合等に主体的に販売代理店の情報を容易に 把握できるようにするため、例えば公表情報に「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の 業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者」の情報を加える等、所要の措置を講じることが適当である。」

上記記載内容に賛成です。消費者が販売代理店の情報を正確に把握できるよう、また委託元の事業者が代理店の状況を的確に把握し、委託先代理店への指導監督義務を確実に遂行させることにつながるよう、公表情報の追加を確実に実施してください。

【主婦連合会】		
<p>P.10 公表情報に「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者」の情報を加える等、所要の措置を講じることに賛成します。それらの措置が、「電気通信事業者が適切に代理店等指導監督義務を行うことができるようにするとの観点からも有効」であるとの意見にも賛成します。</p> <p>理由：2023年3月に株式会社ゼロモバイル、株式会社センターモバイル及び一般社団法人ライフラインプランナー協会に対し、消費者庁より9カ月間の業務停止命令が下されていますが、現在届出のあるどの販売代理店がこれら3社のものかも判別ができない状況です。電気通信役務を商材とする連鎖販売取引による消費者被害を防ぐ意味でも、電気通信役務を提供する電気通信事業者等を、公開情報に加えることに賛成します。</p>		
【個人6】		
<p>P.8、28 行目～「総務省においては、連鎖販売取引のスキーム等を活用するなど、一部の MVNO で見られる、法人代理店と比して著しく多くの個人等の販売代理店を有する事業者に対して上記措置の実施について注意喚起を行うことが適当である。」</p> <p>上記記載内容に賛成ですが、連鎖販売取引(マルチ商法)のスキームの利用に関しては、実態把握を進めた上で、注意喚起に留まらない措置を進めることを求めます。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、連鎖販売取引スキームを活用したかどうかに関わらず、不適切な事例が確認された場合には、適切に処分・指導等の対応をすることが必要と考えます。</p>	無
【主婦連合会】		
<p>P.8「連鎖販売取引業関連の相談等では、目的等を伝えていない場合も多々あり、事業法の自己の名乗り・目的等を告げない勧誘等の禁止行為規制に反する場合もあると思うが行政処分等も適切に実施すべきとの意見」に賛成します。</p> <p>理由：第43回「消費者保護ルール の在り方に関する検討会」で、長田構成員、黒坂構成員はじめご指摘されているように、電気通信役務を商材とする一部のマルチ商法業者のため、行政の維持管理コストの増大など問題が起こっていること、そして検討会47回で配布された資料「令和元年改正電気通信事業法の論点整理」にも「総務省お墨付き」等を謳い文句とした勧誘を受けたという消費者被害が起こっていることから、厳しい行政処分の実施を期待します。また、SNS など「総務省お墨付き」などマルチ商法業者による不実の広告が発見された場合は、電気通信事業法に基づく行政処分だけでなく、特定商取引法に基づいた行政罰、刑事罰のために消費者庁、警察庁へ情報提供し、省庁連携の上で、違法なマルチ商法業者を撲滅することを期待します。</p>		無
【個人6】		
意見1-2-2 一定レベルに達したものののみが代理店業務を行えるようにすべき。		
<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、また利用者が、代理店の届け出の有無を確認することができるようになったことは良かったと思います。</p>	<p>電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者には、契約の締結や媒介等に当たり、</p>	無

<p>しかし、変更届け出等の不徹底により、代理店が存在しているか否か不明なケースがあり、消費生活相談窓口では困惑しています。</p> <p>また、連鎖販売事業者の販売代理店等が個人で届け出をする場合、住所等の連絡先を把握することができません。個人の届出者の場合、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、消費者はどの事業者と何の契約をしたのかがわかりません。更に、関連事業者が責任を押し付けあってトラブルに対応せず消費者が置き去りになるケースもあります。電気通信役務を担う事業者が連鎖販売取引を行う場合、個人の代理店に対し、電気通信事業法の厳しい規制の下で代理店業務を行う旨の教育・指導を行うべきと考えます。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> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>電気通信事業者や届出媒介等業務受託者の名称、連絡先、役務の内容について説明することが求められています。</p> <p>また、電気通信事業者には、媒介等業務の手順等に関する文書の作成や苦情対応体制が整備されるための措置など媒介等業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を講じなければならないとしています。</p> <p>引き続き、届出媒介等業務受託の事業運営が適切になされているか、電気通信事業者の指導等の措置も含めて問題がないか、注視することが必要と考えます。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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>【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】</p>		
<p>意見1-2-3 公表情報に販売代理店の連絡先等を追加すべき。</p>		
<p>連鎖販売取引によるスキームを利用した一部の電気通信事業者の個人等の販売代理店が届け出数の大多数を占めており、リテラシー不足などの多くの問題があることについては、連鎖販売取引について規律する特定商取引法を所管する消費者庁と共同で対応いただきたいです。</p> <p>届出情報のうち一部情報が公表されていますが、今後「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者」の情報を加えることについて賛成です。電話をかけてきた代理店名はわかるけれどサービス名や電気通信事業者がわからないケースにおいて手がかりとなります。さらに公表情報に追加いただきたいのは、販売代理店の連絡が取れる電話番号です。ホームページに記載がなかったり、ホームページそのものがなかったりすると連絡先がわかりません。</p>	<p>電気通信事業者には、媒介等業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を講じなければならないとしています。</p> <p>引き続き、届出媒介等業務受託の事業運営が適切になされているか、電気通信事業者の指導等の措置も含めて問題がないか、注視することが必要と考えます。</p> <p>届出情報に関するホームページでの公表</p>	<p>無</p>

<p align="center">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>事項の充実については、今後の参考として承ります。</p>	
<p>P9「総務省では、届出制度の運用において届出情報うち一部の情報の公表を行っているが、(以下省略)」とありますが、HP で掲載されているのは「届出番号」・「届出情報」・「氏名又は名称」・「法人番号」のみであり、契約書面において、代理店の名称や連絡先の記載は求められていません。非公表の届出情報も住所までとは思いますが、少なくとも代理店の連絡がつく電話番号は公開や掲載を希望します。</p> <p align="right">【個人4】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p align="center">無</p>
<p>販売代理店への届出制度の導入により、販売代理店の情報等を把握できるようになりました。しかしながら、総務省ホームページで公開されている販売代理店一覧(届出電気通信事業者一覧)には、各販売代理店の住所や電話番号が掲載されていないため、消費生活相談窓口では対応に苦慮しています。販売代理店一覧には、住所と電話番号の掲載も望みます。</p> <p>また、一部の販売代理店において、変更届出等が徹底されていないことから、最新の状況が把握できないこともあります。変更事由等が生じた場合は、遅滞なく届出を行うよう、周知徹底が行われることを望みます。</p> <p align="right">【東京都消費生活総合センター】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p> <p>なお、報告書案のとおり、届出受理の際に、届出内容に変更等が生じた場合に変更届出等が必要である旨周知を徹底する等代理店情報の現行化のために必要な措置を講ずることが適当であると考えます。</p>	<p align="center">無</p>
<p>意見1-2-4 販売代理店と連絡が取れない場合は行政が対応すべき。</p>		
<p>P8「一部販売代理店との連絡が取れない点について」とありますが、販売代理店と連絡が取れない場合、行政が届出時の委託元に確認する、もしくは代理店に連絡を取るなどの対応を希望します。併せて行政からの業務改善や、登録の取消といった措置を希望します。</p> <p align="right">【個人4】</p>	<p>電気通信事業者には、媒介等業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を講じなければならないとしています。引き続き、届出媒介等業務受託の事業運営が適切になされているか、電気通信事業者の指導等の措置も含めて問題がないか、注視することが必要と考えます。</p> <p>なお、不適切な事例が確認された場合には、適切に処分・指導等の対応をすることが必要と考えます。</p>	<p align="center">無</p>
<p>意見1-2-5 電子届出への一本化を推進すべき。</p>		
<p>電子届け出への一本化を推進することに賛成です。電気通信役務の販売事業者のため、スキルはあはずです。</p> <p align="right">【個人4】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p> <p>なお、報告書案のとおり、手続を電子届出のみに限定することについては、事業法</p>	<p align="center">無</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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 	<p>他制度等のバランスに配慮し、本人確認に</p>	<p align="center">無</p>

<p>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>【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】</p>	<p>関する全体の制度改正の状況等を慎重に見極めつつ検討することが必要と考えます。</p>	
意見1-2-6 その他		
<p>第1章2(3)アにて「追記する等、必要な措置を取ることが適当」とされておりますが、「追記」とするからには、現行の電気通信事業法施行規則における「媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者に当該媒介等業務が委託されるための措置」の中に既に、今般「追記」する2点を確保させることが、明文にて規定されてはいなかったものの、求められていたということなのではないでしょうか。そうでしたら、制度改正のほかに、現に個人等の販売代理店に対する当該措置を怠っている可能性がある事業者に対して調査を頂き、必要なら業務改善命令等を速やかに講じるべきではないでしょうか。そうではなく、現行電気通信事業法施行規則で求められている措置にこれら2点を追加するということなのでしたら、考え方において「追記」と述べるのではなく、「追加」とする等、実体的な規定の変更であることを明らかにするべきではないでしょうか。</p> <p>第1章2(3)イについて、個人等の販売代理店はきわめて多数であるため「総務省お墨付き」等を謳い文句とした勧誘も相当数にのぼると思料いたします。そのような状況では、電気通信事業者に対するように、総務省が個別に状況を確認し、指導の適正性等を検討してから指導を行うような運用では執行が間に合わないことが想定されます。そのため、行政指導の指針を予め定めて「総務省お墨付き」等を謳った場合には一律に行政指導を行う旨を明らかにするなど、執行の簡素化・明確化を検討するべきではないでしょうか。また、きわめて多数である個人等の販売代理店だけではなく、多数の個人等の販売代理店を有する事業者に対しても、問題の勧誘に対する指導等監督義務を怠った場合には適切な対応を行うことにつれて、本報告書案に明記すべきではないでしょうか。</p> <p>第1章2(3)エにて、「事業法その他制度等のバランスに配慮し」とされておりますが、電気通信事業法の他の申請等は電気通信事業者が対象になるものがほとんどであるため、販売代理店を対象とする本制度とは件数・申請者のリテラシー等において大きな差があり、バランスを配慮する必要性に乏しいのではないかと思料いたします。むしろ、件数の多いこの申請においては、電気通信事業法以外の申請等と比してシステム化・完全電子届出化による事務の効率化の効果が高く、率先して検討することが適当なのではないでしょうか。そのことを踏まえて、本報告書案においても、例えば「事業法その他制度等のバランス・性質の違いを踏まえ」等と整理すべきではないでしょうか。</p>	<p>第1章2(3)アに関する御意見については、既存の規定の充実を図るものです。</p> <p>第1章2(3)イ及びエに関する御意見については、今後の参考として承ります。</p>	無

	【個人3】		
・6ページの17行目「メール」は「電子メール」のほうがよい。7ページの例と同様に。	【個人5】	頂いた御意見を踏まえ、「メール」を「電子メール」に修正します。	有
・8ページの10行目「当たる」と、15ページの7行目「あたる」とは、どちらかに字句を統一したほうがよい。	【個人5】	頂いた御意見を踏まえ、「当たる」に修正します。	有
3. 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（省令委任）			
意見1-3-1 報告書に賛同する。			
報告書の内容に賛同します。 契約の解除において、一部の小規模事業者では、電話が通じず、Web上で解約を申し出ても、解約手続きの結果を確認できず、消費者への請求が続くケースが見受けられます。 引き続き、総務省による施行の状況や苦情の動向等の把握を継続していただくことを望みます。 【東京都消費生活総合センター】		賛同の御意見として承ります。 今後も定期的なモニタリングを続けることが必要と考えます。	無
(2)本検討会の考え方、「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止～モニタリングや事業者ヒアリング等を通じて、施行の状況や苦情の動向等の把握を続けるべきである。」に賛成です。消費生活相談の現場には、高齢者の他、障害者や外国人など特に配慮が必要な方からの解約に関する相談が増えていると感じます。施行規則第22条の2の3第4項「適合性の原則」が解除の場面にも使えるよう、ガイドラインの「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置」に、利用者の適合性に合わせた解約方法を準備する旨の文言が追記されるよう希望します。 【個人4】		賛同の御意見として承ります。 解約時の適合性原則の適用については、今後の参考として承ります。	無
意見1-3-2 既往契約の適用除外を見直すべき。			
いまだに、一部の小規模事業者では、電話は通じず、Web上で解約を申し出ても、解約手続きがされたのかはつきりせず、請求が続くケースも見受けられます。引き続き見守りが必要と思われます。 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。 【個人4】		頂いた御意見については、今後の参考として承ります。 経過措置の廃止については、実態の確認を行ったうえで、必要性について検討を進めることが必要と考えます。	無
・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つきりせず、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ます。 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。 【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】			

意見1-3-3 スムーズな契約の解除をサポートする措置を検討すべき。		
<p>「総務省は、改正規則で導入された遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止、契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止等について、モニタリングや事業者ヒアリング等を通じて、施行の状況や苦情の動向等の把握を続けるべきである。その上で、問題の端緒等を把握した場合には、必要に応じて執行の工夫、追加の制度改正を検討すべき」(P11)とありますが、そのうち「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置」については、MNO 各社をはじめとする多くの事業者において、当該措置の一つとして、利用者が契約元ウェブサイトへ ID/パスワードを入力後、ウェブ上で解除手続きを行えるようにする仕組みが提供されています。また、利用者の利便性向上を目的として本年5月より導入されたMNPワンストップ方式においても、同様の仕組みが導入されています。</p> <p>一方、ID/パスワードを失念した際には契約元事業者への問い合わせが必要となり、ウェブサイト上で完結できず電話手続き等が必要となる場合もあるところ、これが利用者にとって手間や心理的負担となるとも考えられます。</p> <p>ついては、解約時やMNP転出時を問わず、こうしたケースにおいてより簡易に認証を行うことができる代替的な手段を用意するなど、利用者のよりスムーズな契約の解除をサポートする措置を検討・推進すべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	無
意見1-3-4 その他		
<p>・11ページの16行目「電気通信事業法施行規則」は「施行規則」のほうがよい。8ページで当該略語を定義しているから。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>御指摘の記述はあくまでも令和4年改正電気通信事業法施行規則を指すものであり、現行の規定のとおりとさせていただきます。</p>	無
<p>第2章 「「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」関係</p> <p>1. MNOの販売代理店における業務の適正性の確保</p>		
意見2-1-1 報告書に賛同する。		
<p>・当社は、2023年度より、ドコモショップの「地域のICTサポート拠点」化等を踏まえ、代理店評価指標等について、より適切に運用を行っているところです。</p> <p>・適合性の原則に沿わない販売活動に対しては、適切な営業努力を行う大半の販売代理店を評価する観点からも、販売代理店の実態調査等を通じて引き続き対応していく考えです。</p> <p>・今後の検証にあたっては、脚注13「なお、販売代理店による個別の電気通信事業法への違反行為については、事実関係等に応じて、別途、当該販売代理店も責任を問われることになる。」との記載のとおり、個々の販売代理店の行為は一義的には当該販売代理店が責任を負うものであることにも留意が必要</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、適合性の原則に反する、類似の違反行為を販売代理店が広汎に行っていることが認められる場合等については、携帯電話事業者各社の指導等措置義務が適切に講じられているかが問題になる可能性があります。</p>	無

<p>であると考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社は、これらの取り組みを通じて、適合性の原則その他の法令を遵守する考えです。 <p style="text-align: right;">【株式会社NTTドコモ】</p>		
<p>弊社では、販売代理店への手数料体系や評価制度について、消費者ニーズや市場の状況等の外部環境にも常に留意して設定しています。また、販売代理店とのコミュニケーションやスタッフの教育・研修を通じ、適切な活動が行われるよう取り組んでいます。これらの取り組みについて、本報告書案も踏まえ、消費者や市場の状況等を見ながら適切に取り組むよう引き続き対応します。</p> <p>なお、上述の同第2章 1.(3)に関する意見のとおり、アンケート調査や販売代理店ヒアリングの結果は、概況を把握する一手法として扱うべきものと考えており、当該結果に基づく総務省殿における評価の際は、極力恣意性を排除し、中立性を担保の上、評価頂くことを要望します。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>「販売代理店・キャリア間のコミュニケーションが一方的という声があることを踏まえ、全携協は、業界団体として積極的な役割を果たす余地がないか検討すべきである。」との方向性をお示しいただき、全携協としても真摯に取り組むたいと考えます。ただ、第48回検討会の資料 4-5・P4 でも説明いたしましたとおり現在でも非競争領域においては全携協が業界のハブとなって積極的に役割を担っておりますものの、競争領域においては各キャリアが異口同音にコメントされており自主的な改善が困難な状況にあると言えます。従い、業界関係者が市場の実態を正確に把握・共有できるよう、各MNOから新規の件数に加えて機種変更の件数も報告いただき、両者のバランスが適正な水準であるか定点観測いただき、本検討会で必要に応じて見直しの方向性を示していただくことで販売代理店・キャリア間のコミュニケーションもより建設的に行われるものと思料します。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>MNO と販売代理店の関係の在り方については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>P23 20 行目「～全携協は、業界団体として積極的な役割を果たす余地がないか検討すべきである。」という意見に賛成です。</p> <p>業界団体の果たす役割は大変重要だと考えます。特に顧客と直接対面で販売している販売代理店の情報を収集してスピーディに発信し、キャリアだけでなく、消費生活センターや行政等と問題点を共有し、法改正に繋げてほしいです。尚、家電量販店での販売時の問題点を把握しやすくするため、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会に現在未加入の大手家電量販店が加盟することを希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-1-2 強引に契約を締結させなくても店舗が存続できる方策を検討すべき。</p>		
<p>・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」があると思われます。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</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>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。 【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】</p>		
<p>意見2-1-3 代理店が不適切な勧誘を行った場合、キャリアからの適切な対応を希望する。</p>		
<p>「『携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口』に寄せられる情報では、適合性の原則に関連する苦情の割合は減少している。(一部省略)これまで強く認識されていなかった新たな行為類型もみられることに留意が必要である。」と、記載がありますが、営業ノルマを達成しようと、手配師に仲介を依頼することや、携帯電話の購入アルバイトにおいても、紹介者が店舗、時には店員まで指定し、複数台の端末を購入させる手口があります。店舗や店員が不正な勧誘を行った場合、キャリアからの適切な対応を希望します。また過去に不正に加担した店員については、リスト化など行い、店舗が違って、過去の問題行為が残るような対応を取られることを希望します。 【個人4】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。 引き続き、届出媒介等業務受託の事業運営が適切になされているか、電気通信事業者の指導等の措置も含めて問題がないか、注視することが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-1-4 販売実績の指標を抜本的に見直すべき。</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ても、根本的な解決にはならず、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を評価するなど、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。 【個人4】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</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を評価するなど、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。 【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】</p>		
<p>意見2-1-5 不適切な販売事例が広範に行われていると確認できた場合には、総務省において代理店評価指標の確認をすべき。</p>		
<p>電気通信事業者と販売代理店双方からヒアリングを行ったことは有益であり、特に販売代理店に実施したヒアリングやアンケートによって現場が抱える問題点が明らかになりました。 電気通信事業者と販売代理店との間には現状認識の点において一定の乖離があると言わざるを得ないという評価をしたにもかかわらず、今後生じた極端な不適切事例や広汎に行われている不適切事例に対して個別に改善を促すのみでは対策として不十分ではないでしょうか。少なくとも、不適切な販売事例が広範に行われていると確認できた場合には、総務省において無理販売を助長している要因となっている代理店評価指標の確認をすべきではないでしょうか。</p>	<p>報告書案のとおり、総務省、携帯電話事業者各社、全携協において必要な対応が行われたかを事後的に検証し、実態が改善しているか、更なる深掘りの必要性があるか検討を行うこととすることとしており、引き続き、対応状況の確認を進めることが必要と考えます。</p>	<p>無</p>

<p>端末の販売価格に販売代理店独自の「頭金」が加算されたことによるクレームが引き続き発生しています。総務省と消費者庁から「頭金」の注意喚起をしていただきましたが、「頭金」自体が消費者の理解を得られにくいと思います。販売代理店手数料体系の見直しと合わせて、「頭金」ではなく他の方法で販売代理店の利益が確保できるように検討いただきたいです。</p> <p>全国携帯電話販売協会においては、各々のキャリアの苦情や販売代理店とキャリアのコミュニケーション不足の問題について、業界団体としてその解消に向けて積極的な対応をお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>		
<p>意見2-1-6 2022年8月に総務省が実施した「販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施及び苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組に係る要請」の要請については、引き続き検討会でのフォローアップが必要。</p>		
<p>販売代理店の業務の適正化の対策として、総務省においてもキャリアにおいても「販売代理店に対する指導等措置義務の充足」を中心に取り纏めていただいております。その点は勿論重要であり徹底いただきたいと考える一方、キャリアショップ店員に対するアンケート調査や販売代理店ヒアリング、公正取引委員会による緊急実態調査の結果から明らかになったのは販売代理店が「極端な廉価販売」を行ったり一部で適合性の原則に違反した行為を行ったりした背景には少なからず各キャリアの高すぎるポートイン目標などの店舗評価の仕組みがあったという点だと思います。従い、2022年8月に総務省が実施した「販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施及び苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組に係る要請」の要請①、②については、引き続き本検討会でのフォローアップが必要であると思料します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】</p>	<p>報告書案のとおり、総務省、携帯電話事業者各社、全携協において必要な対応が行われたかを事後的に検証し、実態が改善しているか、更なる深掘りの必要性があるか検討を行うこととすることとしており、引き続き、対応状況の確認を進めることが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-1-7 覆面調査の実施にあたっては、来店客の利便性が損なわれないよう配慮すべき。</p>		
<p>「総務省はガイドライン等において、適合性の原則に反する、類似の違反行為を販売代理店が広汎に行っていることが認められる場合等については、携帯電話事業者各社の指導等措置義務(事例に応じた媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置を講じる等)が適切に講じられているかが問題になりうることを明示し、継続的な実態把握を行うべき」(P23)とされていますが、貴省における覆面調査等の実態把握の実施にあたっては、引き続き端末配備数が3以上の販売店舗を調査対象とする等、来店客の利便性が損なわれることのないようご配慮をお願いします。</p> <p style="text-align: center;">【楽天モバイル株式会社】</p>	<p>調査に当たっては、利用者の利便性を過度に阻害しないよう留意することが必要と考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-1-8 アンケート調査等の実施に当たっては中立性を担保することが必須。</p>		
<p>キャリアショップ店員に対するアンケート調査や販売代理店ヒアリングは、回答者の主観や、事実に基づかない、ある種の思い込みによる回答が含まれるものであり、必ずしも事実を反映しないケースがあるということを考慮に入れ、概況を把握する一手法として扱うべきものと考えます。</p> <p>また、選定する回答者、質問の内容や聞き方、用意される回答の選択肢などによっては、ある一定の方</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>

<p>向に回答を誘導することも起こり得るため、極力恣意性を排除し、中立性が担保されることが必須と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
意見2-1-9 その他		
<p>・13ページの3行目「取りまとめた」と、27ページの3行目「とりまとめた」とは、字句を統一したほうがよい。</p> <p style="text-align: right;">【個人5】</p>	<p>頂いた御意見を踏まえ、「取りまとめた」に修正します。</p>	有
2. 苦情相談の処理における体制の強化		
意見2-2-1 報告書に賛同する。		
<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、参考になると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 なお、TCA においては、本年7月 28 日から「TCA 相談窓口調整手続」が開始されています。</p>	無
<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 style="text-align: right;">【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】</p>		
<p>提言を踏まえた検討を行うとした TCA と JCTA の取組に期待しています。TCA においては、現行の相談窓口機能に機能を追加し、弁護士の補佐を得て行うこととしていますが、苦情相談検討には、消費者の立場を理解している消費生活相談員の参加も必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>		
意見2-2-2 TCA 等は相談事例の情報提供を行うべき。		
<p>「TCA 相談窓口調整手続(仮称)」において、事例の蓄積と効果の検証を通じ、電気通信分野の苦情相談処理における一般的な処理内容について、早期の情報提供を望みます。</p> <p>例えば、通信契約、オプション契約、購入契約など様々な契約における返金に関する一般的な条件について情報提供していただくと、消費者に分かりやすく、かつ、消費生活相談窓口においても、参考になると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	無
(3) 本検討会の考え方		

<p>取組の状況（第2章、2.（2））によると、相談事例の公表に関して、TCA、JCTA 共に「検討」となっていますが、本文にもある通り事例公表は「広く消費者や消費生活相談関係機関の参考に資する」ものであり、総務省として、事例公表が確実に推進されるよう促すことを求めます。このことを含め、事例の蓄積と効果の検証を通じ、電気通信分野の苦情相談処理体制の一層の充実を期待します。</p> <p style="text-align: right;">【主婦連合会】</p>		
<p>意見2-2-3 TCAは苦情処理体制を強化すべき。</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。</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。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 style="text-align: right;">【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】</p>	<p>TCAにおいては、本年7月28日から「TCA相談窓口調整手続」が開始されています。</p>	<p>無</p>
<p>意見2-2-4 その他</p>		
<p>P23で「2021年10月に本検討会の下に設置した」と記載されているが、当該タスクフォースは懇親会等行政運営上の会合であると思われるところ、「審議会等の整理合理化に関する基本的計画（平成11年4月27日閣議決定）」別紙4「懇談会等行政運営上の会合の開催に関する指針」において「懇談会等に関するいかなる文書においても、当該懇談会等を『設置する』等の恒常的な組織であるとの誤解を招く表現を用いないものとする。」とされていることとの関係を踏まえ、記載ぶりを再考すべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>頂いた御意見を踏まえ、「下に設置した」を「下部会合である」等に修正します。</p>	<p>有</p>
<p>第3章 その他の検討事項</p>		
<p>意見3-1 報告書について賛同する。</p>		
<p>「短期解約を行ったことがある」という事実のみで役務提供の拒否をすることができない旨を明確化いただくことに賛同します。キャッシュバック狙いの不自然な契約を繰り返す者だけでなく、ショップ店員から短期解約を勧められその後の契約を断られる場合もありますので、一概に捉えることのない明記をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>賛同のご意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-2 「いわゆる「短期解約」の拒否」について加筆が必要。</p>		
<p>短期解約のみを理由として役務提供拒否をすることは、業務改善命令の対象になり得ることです</p>	<p>頂いた御意見を踏まえ、追記します。</p>	<p>有</p>

<p>が、転売ヤー対策自体が否定されるものではない認識です。「競争ルールの検証に関する報告書 2023(案)」には、以下のとおり記載されていますので、本報告書案にも同様の記載の追記を要望します。</p> <p>＜「競争ルールの検証に関する報告書 2023(案)」抜粋＞</p> <p>第4章 モバイル市場等に係る課題</p> <p>2. 短期解約ブラックリスト</p> <p>③ 考え方</p> <p>「なお、この考え方は、役務提供拒否(それに関する不実告知を含む。)以外の手法(利益の提供を1人1回に限ること等)によりいわゆる「転売ヤー」対策やサービス利用意思を伴わない乗換え対策を行うことを妨げるものではない。」</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>		
<p>意見3-3 構成員と総務省は実態に即した取組を行うべき。</p>		
<p>多くの通信契約は端末の割引を伴い行われるものだという事実を考慮せず、「短期解約を行ったことがある」ことのみを理由として役務提供拒否をすることについてばかり言及したところで問題が解決に向かうとは到底考えられない。</p> <p>構成員と総務省にはやっているふりでなく、実態に即した取り組みを行うことを期待する。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>意見3-4 短期解約による踏み台行為や転売ヤーの問題に対しては対策が必要。</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、顧客の精査は必要です。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項の改正に向けた検討も必要と思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	<p>頂いた御意見については、今後の参考として承ります。</p>	<p>無</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> <p style="text-align: right;">【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】</p>		
<p>おわりに</p>		

意見4 報告書に賛同する。		
<p>本報告書案に記載の通り、事業者・販売代理店の勧誘の適正化については、PIO-NET の分析結果でも一定の効果が出ていると評価されているなど、改善方向に向かっていると認識しています。事業者としては引き続き苦情の低減に向けて取り組む所存です。</p> <p>一方で携帯電話は国民1人1台以上保有するなど、電気通信サービスは極めて利用者が多く、また利用頻度が高いことなどから、一定量の問い合わせや苦情などが発生することは不可避です。例えば電気通信サービス以外の他業界、サービスと苦情の発生率や頻度を比較するなど、定量的なデータに基づいて電気通信サービスの苦情発生状況を考察するといった取り組みが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。 後段の御意見については、今後の参考として承ります。</p>	無