

意見書

令和3年8月17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 〒101-0052
住所（所在地） とうきょうとちよだくかんだおがわまち こうしん 東京都千代田区神田小川町1-10 興信ビル2階
氏名（団体名） いっぽんしゃだんほうじん でんきつうしんじぎょうしゃきょうかい 一般社団法人電気通信事業者協会
会長 高橋 誠
電話番号 03-5577-5845

「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、別紙のとおり意見を提出します。

該当箇所	意見
<p>第2章 新たに追加したテーマ</p> <p>1. 電話勧誘における課題</p> <p>(3) 本検討会の考え方</p> <p>ア 電話勧誘における課題に対する基本的な考え方 P.15 431～432 行目</p> <p>なお、電話勧誘における課題に効果的に対処するためには、更なる制度的措置と併せて、<u>総務省において、行政指導等の法執行を引き続き適切に実施することが重要である。</u></p>	<p>当協会としましては、2021(令和3)年6月14日のヒアリングにおいて申し上げましたとおり、業界団体に属さない事業者等(「アウトサイダー」)による活動が適正化されないことが大きな要因であると考えております。悪貨が良貨を駆逐することのないよう、法令に違反しているアウトサイダーへの法執行を通じて業界全体での法令の遵守が促されることが重要であることから、法執行が適切に実施されることを要望します。</p>
<p>第2章 新たに追加したテーマ</p> <p>1. 電話勧誘における課題</p> <p>(3) 本検討会の考え方</p> <p>イ 不適切な行為を抑止するための具体的な措置 P.15 457 行目～P.16 461 行目</p> <p>まず、インバウンドについては、電話勧誘の持つ不意打ち性や覆面性(相手の姿が見えず素性が分かりがたい)といった性質は薄まり、かつ、利用者は電話により契約することを期待していると考えられることから、<u>販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘引を図るパンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたものを除き、利用者が求める場合は規制の対象外とすることが適当である。</u></p>	<p>当協会としましては、2021(令和3)年6月14日のヒアリングにおいて申し上げましたとおり、法規制の強化を行うことについては、お客様の利便性や事業者の営業活動への影響も含めて総合的に過度な規制とならないよう規制範囲等検討すべきと考えております。</p> <p>インバウンドにおいては、報告書(案)記載のとおり、電話勧誘が問題視される主因である不意打ち性・覆面性は排除されること、利用者は電話により契約することを期待していると考えられること、悪質なチラシやパンフレットによるインバウンドへの誘因は除外されることから、一律に利用者に求めるか否かの確認プロセスを増やすことで利用者の利便性を損ねないよう、左記下線部を以下のように修正することを要望します。</p> <p><u>規制の対象外とし、利用者が求める場合には規制の対象とすることが適当である。ただし、販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘引を図るパンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたものは、利用者の求めの有無にかかわらず、規制の対象とすべきである。</u></p>
<p>第2章 新たに追加したテーマ</p> <p>1. 電話勧誘における課題</p> <p>(3) 本検討会の考え方</p> <p>イ 不適切な行為を抑止するための具体的な措置</p>	<p>当協会としましては、2021(令和3)年6月14日のヒアリングにおいて申し上げましたとおり、法規制の強化を行うことについては、お客様の利便性や事業者の営業活動への影響も含めて総合的に過度</p>

<p>P.16 462～467 行目</p> <p>次に、事業者から利用者に対して架電を行う場合（アウトバウンド）であっても、既に利用しているサービスに関する契約変更（プラン変更やオプション契約の追加・解除等）については、契約に当たって知るべき情報の多くは利用者が既知であると考えられることから、電話勧誘の持つ不意打ち性や視認性の欠如が問題となる場面は少ないと考えられる。一方で、速やかな変更が利用者の利益となる場合は多いと考えられることから、利用者が求める場合は規制の対象外とすることが適当である。</p>	<p>な規制とならないよう規制範囲等検討するべきと考えております。</p> <p>電気通信サービスの中には、中継電話サービスのように、説明・理解に長時間を要することが少ないものもあり、又、他事業者でサービスを受けていて事業者変更により契約先を変更する場合等、利用者がサービスを既知である場合や、春季の移転期では早期契約締結による早期利用開始を強く望まれることも多いことから、以下を追記することを要望します。</p> <p><u>又、電気通信サービスの態様の多さや同一サービスの事業者変更等を鑑み、既存契約以外であっても早期契約を望む等利用者から求めがあった場合は、規制の対象外とすることが適当である。</u></p>
<p>第2章 新たに追加したテーマ</p> <p>3. 消費者トラブルの解決に関する更なる手法</p> <p>3-3. 苦情相談の処理の在り方</p> <p>(3) 本検討会の考え方</p> <p>P.32 1015～1017 行目</p> <p>事業者団体等においても、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決するため、<u>苦情相談の受付・助言に留まらず、問題の切り分けや解決のモデルケースの提示等も行い得る体制を構築する必要がある。</u></p> <p>P.32 1018～1021 行目</p> <p>この「体制」については、消費者団体等からも設置に強い要望があった<u>電気通信サービスに特化した専門の苦情処理機関（いわゆる ADR 機関）の設置も一案として考えられる。</u></p> <p>このため、<u>個別の事業者を超えて業界として対応することで効果的に解決できるような課題を特定した上で、これに対処するための最適な体制について検討する必要がある。</u></p>	<p>当協会では、TCA 会員事業者が提供する電気通信サービスの利用者からの問合せや相談等を受け、助言等を行う専用の相談窓口（TCA 相談窓口）を 2015(平成 27)年に開設し、その中で関係の消費生活センター様・会員事業者とともに問題の切り分けや苦情解決に取り組んでおります。</p> <p>2021(令和 3)年 6 月 14 日のヒアリングにおいて申し上げましたとおり、電気通信サービスに特化した専門の苦情処理機関設置の検討に当たっては、苦情相談の処理に関する課題を深掘りしたうえで、幅広く課題への対処方法や対応主体等の検討を行うべきと考えるとともに、扱うこととなる事案の範囲（どのような事業者が関係するか等）や利用者が当該機関を信頼できるという中立性の観点等も踏まえ、運営主体の適性や所掌、人材確保や費用確保等について慎重かつ丁寧な議論が必要と考えております。</p>

以上