

意見書

令和4年8月31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） 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） 一般社団法人電気通信事業者協会
会長 島田 明
担当者 黒須 恵子
電話番号 03-5577-5845

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング 2022 年度調査計画」（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.1 調査の手法 スケジュール | <p>昨年に引き続き今年も、新型コロナウイルスの影響により、電気通信サービスにおける各種業務において様々な制約が発生している状況です。特に、本調査の対象である店舗においては、接触機会の削減等の観点から、新型コロナウイルスの感染拡大防止に向けた様々な取り組みを行っており、スタッフの負荷も増加しているものと理解しております。</p> <p>例年の調査においては、年末年始、春商戦などの繁忙期、土日や平日夕方などの繁忙時間帯を避けて調査を実施いただいているものと承知しておりますが、今年度の調査実施に際しても、上記事情も踏まえ、接触機会を極力避けるべく、また、対応するスタッフの身体的及び心理的負担を軽減すべく、より一層のご配慮をいただくとともに、調査の実施可否、時期、方法、範囲等についても、今後のコロナウイルスを巡る社会状況によっては、慎重にご判断いただくべく調査対象事業者と事前に十分な調整を行っていただくよう要望いたします。</p> |
| P.3 調査実施概要（実地・ヒアリング等調査） MNO サービス | <p>新たに出張販売について実地調査全体の3割程度調査することとされていますが、出張販売については実施する商業施設の営業上の都合等により実施有無や時期が直前まで確定しない等、店舗調査とは異なる制約等が存在する可能性もあるため、過度な事業者負担とならないように、具体的な調査手法を検討される際には、事前に調査対象事業者へご照会いただく等ご配慮いただくよう要望いたします。</p> |