

「競争ルールの検証に関する報告書 2023」(案)に関する意見書

令和5年7月24日

公益社団法人全国消費生活相談員協会
理事長 増田悦子

該当ページ	該当する記載	意見
16 p	第2章モバイル市場の競争環境に関する検証 2. 事業法第27条の3の執行状況 (1) 上限2万円規制に関する事項 ③考え方	MNO 4社がいろいろな措置を講じていることは承知しましたが、普通に考えると販売代理店が契約データを入力する際に2万円を超える値引きをつけるとエラーとなると思われます。エラーを無視したまま契約を完結できるしくみになっているのではないのでしょうか。なぜ法律違反となる契約が締結できたのか、しっかり確認をしてほしいです。
55 p	3. モバイル市場の現況と分析 (3) 端末市場の動向 ①分析・検証結果 ○中古端末市場の動向	MNO も中古端末の販売を開始しました。一方で中古端末の売却トラブル(下取り)も発生しています。古本や古着などでは対象品を送って査定を受けた後にその価格で売却するかどうかなどを選択できることが多いです。MNO の下取りの場合は状態ごとの買

		<p>い取り予定額が示されているものの検品後の買い取り額について異議を受け付けずキャンセルもできないという、圧倒的に消費者に不利な契約になっています。査定額に納得がいかない場合は下取りをキャンセルできるのが望ましいと思います。少なくとも査定額の如何にかかわらず一切キャンセルができない旨をはっきりと伝えていただく必要があると思います。</p>
64 p	<p>第 3 章 事業法第 27 条の 3 の施行状況に関する検討 1. 改正法の施行状況を踏まえた見直しの基本的考え方</p>	<p>2019 年改正の第 27 条の 3 を正確に理解できていた消費者は少数だったと思います。事業者にとっても消費者にとってもわかりやすく、順守できる規制であることが大事だと思います。いわゆる白ロム割、SIM のみ新規割などについても、わかりやすく説明をしてください。</p> <p>転売ヤー問題については、闇バイトを請け負った消費者から相談を受けています。改正案が施行されれば転売で利益が生じるような値付けがなくなり、転売行為自体も沈静化すると期待しています。</p>
89 p	<p>(2) 上限 2 万円規制の例外規定の見直し ウ 通信方式変更/周波数以降に対応するための端末の特例</p>	<p>3G からの端末買い替えで、過度に高額な端末を購入したものの使いこなせないというトラブルが生じています。割引額の多寡だけでなく、使い勝手を考慮して勧めていただきたい。</p> <p>3G 通信サービスと 3G 端末の組み合わせで使っているユーザーが特例の対象ですが、これらの確認をせずに販売をした事例がありましたので、潜脱行為が行われないようモニタリングをしていただきたい。</p>
112 p	<p>第 4 章 モバイル市場等に係る課題 1. 乗換えコストの更なる改善 ○MNP ワンストップ化の状況</p>	<p>MNP ワンストップが一部で開始されました。MNP のツーストップ方式では過度な引き留めの問題もあったので、選択肢が増えることを歓迎します。もっとも、MNP については乗換えをした後になってデメリットに気づき戻りたいというクレームも発生しています。セット割引などで契約内容が複雑になっているので、解約が及ぼす影響をわかったうえで手続きを進めるかどうか判断できるような表示をお願いいたします。</p>
113 p	<p>○端末補償サービス</p>	<p>端末補償サービスは長期にわたって契約している利用者が多く、契約自体を失念していることがあります。端末の紛失でショ</p>

		<p>ップに行った際に端末補償サービスを失念したまま新規で端末を購入したというトラブルが生じています。ショップ店員は当然のこととして端末補償サービスの有無について確認をとっていただきたい。悪意によって端末補償サービスの利用を阻止しているとは思っておりませんが、トラブルが続くようなら行政指導を検討いただきたい。</p>
114 p	2. 短期解約ブラックリスト	<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し行う者だけでなく、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>
118 p	3. 固定通信市場に係る課題 (1) 引込線転用による工事の削減	<p>2020年3月以来、協議が続いており、課題が多くまとめるのは大変だと思いますが、光回線の有効利用の観点からも不要な工事をする事なく、効率的な運用を行うことができるシステムを作っていただきたい。</p> <p>賃貸物件からの退去の際には、原状回復として回線の撤去を求められることがあります。転用ができるので撤去の必要はないことを周知していただきたい。</p>