

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2023（案）」に関する意見書

令和5年7月25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
4 p	第1章 令和元年改正電気通信事業法の施行状況と評価 1. 電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化	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。
5 p	第1章 令和元年改正電気通信事業法の施行状況と評価 2. 販売代理店への届出制度の導入	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と思います。 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。
22 p	<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」を踏まえた取り組みに関する提言</p> <p>1. MNO の販売代理店における業務の適正性の確保</p> <p>(5) 本検討会の考え方</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。</p> <p>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>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>
23p	<p>2. 苦情相談の処理における体制の強化</p> <p>(2) 提言を踏まえた事業者団体の取組の状況</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>
25 p	<p>第3章 その他の検討事項</p> <p>(1) いわゆる「短期解約」の拒否について</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</p>

	て	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はなく、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。
--	---	---