

意見書

平成 25 年 8 月 2 日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部消費者行政課 御中

150-0031

とうきょうとしがやくまくらがおちょう
東京都渋谷区桜丘町 3-24 カコー桜丘ビル 6 階
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会
会長 わたなべたけつね
渡辺武経

連絡先

事務局長 かめだたけし
亀田武嗣
電話 03-5456-2380
電子メールアドレス info@jaipa.or.jp

「スマートフォン安心安全強化戦略」（案）に関し、別紙のとおり意見を提出します。

注 1 法人又は団体にあつてはその名称、並びに代表者及び担当者の氏名を記載してください。

注 2 用紙の大きさは、日本工業規格 A 列 4 番としてください。

注 3 別紙にはページ番号を記載してください。

要旨

第 II 部 スマートフォンサービス等の適正な提供に係る課題への対応 CS適正化イニシアティブ ～スマートフォン時代の電気通信サービスの適正な提供を通じた消費者保護～ に対する意見

電気通信サービスの利用者利益の確保・向上を図る観点から、利用者からの苦情・相談を減少させるための具体的方策を検討し実行していくことは、大変重要であると考えております。

当協会としては、「第 1 章 電気通信サービスの普及と苦情・相談の状況 2 苦情・相談の状況」に記述されているとおり、各事業者や電気通信サービス向上推進協議会による従来からの自主的取組の結果、問合せ件数やその内容について一定の効果が上がってきているとの認識を持っております。一方、「第 3 章 サービスごとの現状と課題」にて、劇的に改善したとは言えない状況である、と指摘されております。

今般、報告書「第 4 章 今後の方向性」にある各項目の検討を行うにあたっては、それぞれの実態がどのような状況であるのか、その元となる PIO-NET データのカウント方法や分類、類型化等についての精緻な分析・内容把握といった、データの「見える化」が最優先事項であると考えております。

以上の考え方から、「今後の方向性」で上げられた項目については、まずは関係者間による討議において要点整理を行った上で優先順位を明確化し、議論を進めていくべきと考えております。

以上

第 II 部 スマートフォンサービス等の適正な提供に係る課題への対応

C S 適正化イニシアティブ

～スマートフォン時代の電気通信サービスの適正な提供を通じた消費者保護～

頁	項目	該当部分	意見
P 130～132	2 利用者のニーズに応えるサービス設計等の検討 (1) 料金プランとその説明 (2) 期間拘束・自動更新付契約 (3) 利用者に分かりやすいサービス設計		<p>料金プランやサービスの多様化は、多くの事業者によって実現しており、利用者の利活用の多様化や日本の情報通信産業の成長にも寄与してきたものです。</p> <p>また、期間拘束については、主に利用者料金を低減するプランとして多く取り入れられていますが、現時点で契約期間拘束が無い契約プランが市場に存在することからも、これらは利用者のニーズと価格、その他条件を加味して事業者の経済活動の一環で行われているものです。</p> <p>各事業者のビジネスに直結する「利用者のニーズに応えるサービス設計等の検討」に関する議論においては、利用者の利便性を損なわないことを最優先事項と考え、過度な事業活動の制限とならないよう、関係各方面の意見を取り入れながら慎重に議論をすべきであると考えます。</p>

<p>P 133</p> <p>P 134</p>	<p>4 事業者による代理店状況把握と指導の徹底</p> <p>6 代理店連絡会等の設置</p>		<p>当協会に所属する I S P 事業者は代理店の販売活動に関して指導を徹底しており、一部の代理店に対しては代理店契約を破棄するなど厳しく対処しているところです。しかしながら、一部の代理店は、契約破棄後他社の 1 次代理店傘下へ移動するような従来の手法や、役員構成を変更して新たな企業を設立するなど、業界全体の情報の連携などによっても把握しきれない状況も発生しています。</p> <p>I S P 事業者としては、これまで以上に指導を徹底しながらも、大手代理店や電気通信事業者を含めた業界関係者が自主的に参加する代理店連絡会等において、実現可能性のある議論を行う必要があると考えております。</p>
<p>P 134～135</p>	<p>7 業界団体としてのコールセンターの設置</p>		<p>当協会としては、当協会に所属する各 I S P 事業者による自主的かつ継続的取組の結果、問合せ件数やその内容等について一定の効果が上がってきている認識でおりますが、一方で PIO-NET のデータからは改善が見られないと報告されています。これら状況認識の乖離を調査し、本質的な原因を把握することは、利用者からの相談件数を低減させるための対応として最も重要であり、必須のプロセスであると考えております。</p> <p>当協会は、これまで、サービス利用者保護の観点から PIO-NET のデータやカウント方法の開示をお願いしてきました。個人等を特定する情報を除外いただいたデータの提供を受け、分析することで、利用者の問い合わせの分類や、相談内容の本質などを明らかにし、事</p>

		<p>業者としての新たな対策を行っていくためです。非常に多岐にわたる情報通信サービスに関する消費者相談をサービスの質向上に迅速に役立てるには、まずは PIO-NET においてどのように入力や分類、類型化等がされているのか、専門的知識を持つ者が精緻に分析し、把握することが必要です。</p> <p>情報通信サービスは商品が多様であることやサービス開発スピードが速いこと、ISP、通信キャリア、機器メーカー、代理店など複数のサービスや商品の問い合わせが想定されることなどから、サポートには幅広い知識を要します。仮に情報通信サービスを網羅したコールセンターを設置したとしても、消費者の求める回答ができず、結果的に消費者を複数窓口間でたらい回しにしてしまうことになりかねません。</p> <p>これらのことから、まずは現状の相談内容を踏まえ、解決しなければならない課題を正確に把握し、コールセンター設置の目的とその効果・必要性などについて、関係者間で議論や分析を進めていく必要があると考えます。</p>
P 135	8 消費生活センターとの連携	<p>これまで当協会および所属する事業者においては、適宜消費生活センターと情報交換やサービスに関する講習会を開くなど、消費者保護を目的として活動してきたところです。当協会としては、所属する事業者と共に今後も継続的に取り組んでいく所存です。</p>

P137	11 新たな取組と自主基準等の継続的な見直し		当協会としては、利用者が安心して情報通信サービスを利用できるよう、引き続き関係各所と連携を図りながら対応していく所存です。
------	------------------------	--	---

以上