

意見書

平成 29 年 8 月 7 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 150-0031

住 所 とうきょうとしぶやくさくらがおかしちよう 東京都渋谷区桜丘町3-24 カコー桜丘ビル6階
氏 名 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 あいた よしひろ 会田 容弘

連絡先 事務局長 亀田武嗣
電話番号 03-5456-2380
E-mail info@jaipa.or.jp

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインの改定案」に関し、別紙のとおり意見を提出いたします。

項目	該当箇所	意見
総論 (全般)		<p>今回の「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(以下、本ガイドライン)改訂におきまして、過去においてははっきりと読み取れなかった部分を含め、より明確な指針を提示いただき、検討された関係者のご尽力に感謝を申し上げます。</p> <p>当協会としましても、FTTH サービス、分離型ISP サービスなどにおいて、業界団体として適切な勧誘や説明、手続きを通じて苦情削減に取り組んでいく所存です。</p> <p>代理店における電話勧誘販売での苦情対策については構造的な課題も多いことから、個々の事業者の対策だけでなく、業界全体として関連業界団体やNTT東西殿とも連携して取り組むことも検討してまいります。</p> <p>ただ、消費者に対する過剰な説明は、説明時間や書面の増大を招き、消費者の利便性、および事業者の負担という点でも問題があることから、丁寧で必要十分かつ簡潔な説明により双方の利益のバランスをとることも重要と考えます。</p> <p>なお、説明義務の対象範囲が詳細になることでシステム開発が必要となる事項については、実際の運用開始までに半年ないし1年間程度の猶予期間を設けることを検討いただきたいと思います。</p> <p>本ガイドラインに記載されている内容の可否基準について、事業者が容易に判断できるよう、より具体的で詳細な【事例集】が別途ありますと大変参考になります。</p>

<p>序章 はじめに</p> <p>第1節 本ガイド ラインの 目的</p>	<p>表現： 「求められる」 「不適切」</p> <p>事業者等が適合しなかった場合の考 え方： 直ちに電気通信事業法及び関係法令 への違反とは判断されないが、改善を 要すると判断される可能性が高い。</p> <p>「適切である」 直ちに電気通信事業法及び関係法令 への違反とは判断されないが、改善を 要すると判断される可能性がある。 (苦情相談の状況、総務省の検討会 等での指摘等及びその他の諸事情も 踏まえ判断されるものである。)</p>	<p>今般、本ガイドラインにおきまして「必要である」「必要がある」「しなければならない」、「義務が課されている」、「求められる」、「不適切」「適切である」などの定義がされたことにより、事例において一層明確化され、販売活動において、よりの確な対応ができるものと考えます。</p> <p>ただし、表に記載されている「改善を要すると判断される可能性が高い」と「可能性がある」の違いについては、(苦情相談の状況、総務省の検討会等での指摘等及びその他の諸事情も踏まえ判断されるものである)と説明されていますが、判断されるにあたり、透明性の観点から、可能な限り具体的に、かつ定量的ならびに定性的にその判断基準を明確にしていきたいと考えます。</p>
<p>第2章 契約前 の説明 義務関 係</p> <p>第1節 対象範 囲</p>	<p>(5)いわゆるオプションについて ②加入意思の確認について</p> <p>また、加入当初の無料期間が設定されている付随有償継続役務については、特段の事情がない限り、継続加入意思の確認のため、無料期間の終了を適切なタイミングで知らせるための事前通知を行うことが適切である。</p>	<p>本年2月公表の「中間報告」では、MNOサービス向けの改善・検討事項であった「オプションサービスの無料期間終了前の事前通知」が、全事業者が対象となる「説明義務 対象範囲」に追記されています。</p> <p>MNO サービス向けの改善・検討事項が今回特にサービスを限定せずに本ガイドライン改訂案に記載された背景についてご教示いただければ幸いです。</p> <p>オプションの無料期間の終了の事前通知については、ISP 事業者には中小事業者が多く多種多様なオプションがあるため、消費者の意図しない執拗なオプション勧誘契約を除き、事業者の負担とならない範囲での適用となるようご配慮をお願い致します。</p>