

意見書

令和 3年 8月 18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

151-0053

東京都渋谷区代々木 1-36-1 オダカビル 6F

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 久保 真

連絡担当者氏名：木村 孝

電話番号 03-5304-7511

電子メールアドレス info@jaipa.or.jp

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021 (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、その名称及び代表者の氏名を記載すること。併せて、連絡担当者の氏名を記載すること。

注2 用紙の大きさは、日本産業規格A列4番とすること。別紙にはページ番号を記載すること。

該当箇所	意見
<p>第2章 新たに追加したテーマ</p> <p>1. 電話勧誘における課題</p> <p>(3)本検討会の考え方</p> <p>ア 電話勧誘における課題に対する基本的な考え方</p> <p>これらを踏まえれば、業界団体等による自主的取組の実施だけでは対処に限界があると考えられる。本件について抜本的な改善を図るため、総務省において、電話勧誘による契約に関し更なる制度的措置を講じ、不適切な行為を抑止することが適当である。</p>	<p>アウトサイダーに対して今まで行ってきたような業界団体の自主的取組を適用することは不可能であることから、まずはアウトサイダーに対する現行の法制度内での執行強化が求められると考えます。</p> <p>業界団体での取り組みを踏まえつつ、法制度の改正はそのうえで導入することを希望します。</p>
<p>イ 不適切な行為を抑止するための具体的な措置</p> <p>まず、インバウンドについては、電話勧誘の持つ不意打ち性や覆面性（相手の姿が見えず素性が分かりがたい）といった性質は薄まり、かつ、利用者は電話により契約することを期待していると考えられることから、販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘引を図るパンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたものを除き、利用者が求める場合は規制の対象外とすることが適当である。</p>	<p>インバウンドについては、販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘引を図るパンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたものを除き規制の対象外とすることは賛同致します。</p> <p>「利用者が求める場合」については、お客様からのお申込みであり、通話の中で申込みを完了させたいご要望を踏まえ、書面送付後の再説明はなく電話での説明を基本とするよう検討をお願い致します。</p>
<p>3-2. 期間拘束契約の在り方</p> <p>(3)本検討会の考え方</p> <p>イ 拘束期間についての考え方</p> <p>これらを踏まえると、24 か月を超えるプランの提供は、電気通信事業者にとって必要不可欠とまでは言えないと考えられるため、消費者保護の観点からは、期間拘束契約に基づき電気通信サービスを提供する事業者におい</p>	<p>24 か月を超えるプランの提供については、期間拘束なしや 24 か月以下の期間拘束プランを併せて提供している場合、ユーザー自身が自分に合ったサービスを選択でき、ユーザーのメリットとなり得ることから、「拘束期間を 24 か月以内にすることが望ましい」と一律に整理するものではなく、利用者の意向により選択できるようにすべきと考えます。</p> <p>仮に、24 か月以下の期間拘束プランに限るとした新たな制度を導入したと</p>

<p>ては、拘束期間を 24 か月以内にすることが望ましい。</p>	<p>しても、適用は新規契約に限るとともに、その導入に向けた一定の準備期間を設けることを希望致します。</p>
<p>ウ 違約金の額についての考え方 （イ） 違約金の額に上限を設けることについて 現時点における我が国の電気通信市場の状況等を踏まえると、上述の他分野の例よりも事業者の利益を保護すべき事由はないと考えられることから、電気通信サービスにおいても違約金の額の上限を 1 か月分のサービス利用料相当額とすることには、合理性が認められる。</p>	<p>違約金の上限については、学習塾や家庭教師および労働者を解雇する場合の予告手当と考えを同じとするとしていますが、事業構造が異なることから、提供形態（卸、接続、自前設置）等に合わせて慎重な検討をお願いしたいと考えます。</p>