

意見書

平成31年4月1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

〒103-0012

とうきょうとちゅうおうくにはんばしほりどめちょう

東京都中央区日本橋堀留町2-3-5

ぐらんどめぞんにほんばしほりどめ

グランドメゾン日本橋堀留101号

こうえきしゃだんほうじんぜんこくしょうひせいかつそうだんいんきょうかい

公益社団法人全国消費生活相談員協会

りじちょう ますだえつこ

理事長 増田悦子

電話：03-5614-0543

e-mail：JDX00404@zenso.or.jp

消費者保護ルールの検証に関するWG中間報告書（案）に対する意見募集について、別紙のとおり意見を提出します。

該当する章	意見
全体について	モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言後のその他の論点の検討であり、中間報告の方向性に概ね賛成です。
第4章 個別の論点 (1) 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組	既存契約者が適切な料金プランを選択できるよう周知をお願いしたい。
同 (2) 携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応	MNO 各社の取組みについて注視していきたい。
同 (3) 広告表示の適正化に向けた対応	消費者庁の公表を参考に遵守いただきたい。かつ、相談員が必ずしも法律の観点にとらわれず広告をチェックするのは新しい試みと思われ、期待しています。
同 (4) 不適切な営業を行う販売代理店等への対策	緊急提言をふまえた法改正等の作業をすみやかに進めていただきたい。
同 (5) 高齢者のトラブルへの対応	<p>FTTH の勧誘トラブル防止については、事業者団体に期待する内容となっていますが、FTTH の代理店による電話勧誘のトラブルは減少していないことから、各事業者において代理店管理をするよう事業者団体としての取組みが必要です。</p> <p>リテラシー向上のための取組みに関しては、国行政、事業者、地域等の連携によって行われることが望まれます。「デジタル活用支援員（仮称）」は、高齢者に限らずニーズがあると考えます。</p>
同 (6) 法人契約者のトラブルへの対応	法人といっても大企業と小規模零細企業では異なります。消費者といえる場合があれば消費者保護ルールの適用を積極的に検討していく必要があると考えます。

別紙