

「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 に対する意見募集結果

- 意見募集期間 : 令和2年1月17日(金)から令和2年2月15日(土)まで
- 意見提出件数 : 7件(法人・団体:3件、個人:4件)
- 意見提出者 :

1	株式会社ジュピターテレコム
2	ビッグロブ株式会社
3	公益社団法人全国消費生活相談員協会
-	個人(4件)

※ 提出された御意見等については、整理・要約等を行った上で掲載している場合があります。

「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」の改定案に対する意見及び それに対する考え方

No.	意見	考え方
第2章 契約前の説明義務(法第26条(法第73条の3において準用する場合を含む。))関係 第2節 基本説明事項(施行規則第22条の2の3第1項(施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。))		
① 賛同する。ただし意見あり。		
1	<p>本記載(※事務局注:(5)⑦その他の利用制限(第3号ト))の変更は「帯域制御の運用基準に関するガイドライン」が2019年12月に改定されたことを受け、消費者に対する契約時の周知事項として、「制御の発動条件」、「頻度」、「制御後の水準」が新たに追加されましたが、運用については「実施内容に応じて」と追記された通り、通信事業者が実際に実施している帯域制御手法に応じて対応するとされ全てを機械的に網羅的に対応することまで一律に求めないとされたことは、事業者の実情を踏まえたもので適切な判断と考えます。</p> <p>特に今回「制御後の水準(スループットなど)」といった事項が追加されていますが、そもそもインターネット接続サービスはベストエフォートを前提とした商品であり、ユーザーの利用状況、回線のひっ迫度合、利用するコンテンツのデータ容量等により常に変化し事業者がその水準を明示することは困難なものです。「制御後の水準」がベストエフォートとは相いれない帯域保証(最低速度の保証)ととられないよう、消費者への周知は通信事業者が実施・対応可能な範囲で行われるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>本ガイドラインの改定案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、いただいた御意見は今後の検討において参考とさせていただきます。</p>
2	<p>(※事務局注:同社は「ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン(案)」の以下項目について意見を提出している。)</p> <p>2-3 消費者に対する取組について 2-3-1 消費者利益の保護に関する電気通信事業法の主な規律 (1) 契約前の説明義務(事業法第26条(事業法第73条の3において準用する場合を含む。以下同じ。))関係</p> <p>① 電気通信役務の内容(第3号)</p> <p>上記と同文</p> <p>(※事務局注:「ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン(案)」の意見募集に対して同社から提出された意見は右のとおり:「電気通信サービスの利用に関する制限がある場合、その旨を含めて説明することは重要だと認識しております。</p> <p>一方、ゼロレーティングサービスにおける、ネットワーク上の混雑回避の帯域制御を実施する発動条件については、対象となるコンテンツの特性(※)により変わり得るものであり、利用者にとって容易にわかりやすく説明することは困難だと考えます。また、係る制御の基準や条件は、コンテンツプロバイダ、電気通信事業者間の事業上開示不可能な情報となり得るため、当該条件を公知とすることは一定の配慮が必要と考えております。</p> <p>※配信に使用するコーデック、ネットワーク混雑の度合いによる配信量、配信タイミングの変更、等)</p> <p style="text-align: right;">【ビッグロブ株式会社】</p>	<p>本ガイドラインの改定案への賛同の御意見として承ります。</p> <p>「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」第2章において「消費者が最低限理解すべき提供条件の概要を説明しなければならない義務が課せられている」とあるとおり、開示不可能な情報を含めて開示するのではなく、「最低限理解すべき提供条件の概要」を説明することが求められます。</p> <p>なお、いただいた御意見は今後の検討において参考とさせていただきます。</p>
② その他		

3	<p>カウント容量について、日々カウント数が確認できるような仕組みを構築いただき、確認する方法が用意されていることを利用者に説明いただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>「ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン(案)」3に、使用データ通信量を利用者毎に計測し、当該サービスの利用者が容易に理解できるような形で情報提供することについて、電気通信事業者が採ることが推奨される旨記載しております。</p> <p>いただいた御意見は今後の検討において参考とさせていただきます。</p>
4	<p>携帯電話事業者でもフィルタリングの設定は義務付けられておりますが、運用に不具合があります。新規契約等では特に問題は無く、未成年が所持している携帯電話を機種変更した際に起こる不具合です。販売店側で間違いなくフィルタリング設定を行うものの、iPhone 等でデータのバックアップを復元する作業の際に一旦本体は初期化され、フィルタリングも消失します。建前上分かっている設定するしてえお渡しするしかないので、残念ながら実質意味は無く無駄な作業と化しています。尚データの復元についてはお客様に行ってもらうものであり、店舗側で復元を行うことはありませんので、</p> <p>購入後フィルタリング設定→お持ち帰り頂きデータ初期化及びデータ復元の流れです。またデータ復元には数時間を要することもあり、待ち時間が長期化する中店頭で引き受ける事は現実的ではない状況です。</p> <p>このような不具合が生じておりますので、『必ずその場で設定する』のでは無く、データ復元後に再度ご来店いただき、設定を施す事を保護者と販売者の義務としていく運用が現実的ではないかと思えます。</p> <p>結果的にフィルタリングが形骸化しておりますのでご検討をお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>いただいた御意見は今後の検討において参考とさせていただきます。</p>
5	<p>例として、ある事業者では、ゼロレーティング対象サービスの通信を1日約500MB利用すると、ゼロレーティング対象外サービスを含むすべての通信速度が200kbpsに制限されると思われる。同社のゼロレーティングサービスに係る説明書では、ゼロレーティングサービスの利用により、「他のお客様のご迷惑となるような、大容量のデータの継続的な送受信などを行った場合に、一時的に通信を制限する場合があります。」とされており、具体的な容量は記載されていない。説明事項から、1日500MB程度の少ない通信量で通信速度が規制されるとは読み取れない。さらに、問い合わせた場合も、何MB以上通信した場合に何kbpsに制限されるか、と言った具体的な制限内容について回答されない。</p> <p>これは消費者にとって著しく不利益である。</p> <p>こういったことを避けるため、以下の2点を提案する。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「ゼロレーティング対象サービスの通信量を基にした帯域制限を行う場合、その具体的な内容を説明する必要がある」としてガイドラインに定めること。 2. ゼロレーティング対象サービスの利用量に基づき通信速度制御を行う場合も、制御に該当する基準を明確に示すようガイドラインに明記すること。 <p style="text-align: right;">【個人2】</p>	<p>「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」の改定案第2章第2節(5)⑦に記載のとおり、一般的に、電気通信事業者等は、新規契約等の際に、サービスの提供を受けようとする者に対し、具体的なサービス名や種類、品質、利用に関する制限(帯域制御等がかかる場合の基準、制限の対象となる時間帯及び場所等)等の電気通信役務の内容を説明しなければならないこととされています。</p> <p>これはゼロレーティングサービスを提供する電気通信事業者等にも</p>

		適用されます。(ゼロレーティングサービスの提供に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン(案)2-3-1①にも記載。) いただいた御意見は今後の検討において参考とさせていただきます。
6	<p>電気通信事業者が通信量削減のために「不可逆圧縮(静止画等の品質を一定以下に低下させること)」等の「コンテンツ変換」を行うことが、「帯域制御」の語に含まれるのか否かは、消費者行政の観点からして見逃すことのできない重要な違いを孕むものであるが、本件ガイドライン改定案では、「帯域制御」の語が消費者行政の観点で重要な局面で繰り返し現れるにもかかわらず、その定義がどこにも記載されていないことから、そこに「不可逆圧縮(静止画等の品質を一定以下に低下させること)」等の「コンテンツ変換」が含まれないのか含まれるのかが、不明である。</p> <p>含まれないのであれば、その旨を明らかにされたい。含まれるのであれば、それは通常「帯域制御」とは呼ばれないものであるから、「帯域制御等」を定義するなどして、明示的に、通常の帯域制御とは異なるトランスポート層以上でのペイロードの内容変更を伴うもの(「コンテンツ変換」などの語で言い表し得る)をも含むことを明記するべきである。</p> <p style="text-align: right;">【個人4】</p>	御意見を踏まえ、「帯域制御等」と修正いたします。
第8章 業務の休廃止に係る周知等(法第26条の4・第26条の5)関係 第1節 周知の対象範囲		
① その他		
7	<p>ゼロレーティングサービスのコンテンツが削除される場合も、利用者に周知する必要があるため、周知の対象範囲にいていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	ゼロレーティングサービスの対象となるコンテンツ等が削除される場合は、「消費者にとって提供条件が不利となるもの」であり、「説明しなければならない」変更に該当しているため、原案のとおりとさせていただきます。
●その他の意見		
8	<p>違約金のかからない契約更新月が2ヵ月あると明記しておきながら、解約届が会社に到着してから10日から14日後が解約日になる、ある事業者から言われた。郵送事情を考慮すれば、実質の更新月は5週間ほどしかない。最終月の中旬に手続きを行い、月末の12日前に相手方に書面が到着したが、翌月の1日を解約日に指定され違約金を請求された。相手方の指示通り、解約日の「10日から14日前までに」を守っても業者は有利な日を自由に選択して、違約金を請求できることになる。この期間に手続きを開始したら違約金のかからないなど、無意味なトラブル防止の為に更新月の定義をガイドラインで明確にさせていただきたい。</p> <p>違約金も、黙って引き落としを行わず、毎月の利用料とは別で書面での通知などの義務を負ってもらいたい。引き落としが行われて初めて違約金が発生したでは遅すぎる。</p> <p style="text-align: right;">【個人3】</p>	無料で契約解除をすることができると期間は、個別の契約の中で定められるものと考えます。 なお、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者には、契約後一定期間に限り無料で契約解除又は契約変更をすることができる場合にその旨及びその期間を説明する義務があります。

		違約金の引き落としについていただいた御意見については、参考として承ります。
--	--	---------------------------------------