

意見書

平成 21 年 6 月 12 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

郵便番号 105-7304
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんばし
住 所 東京都港区東新橋一丁目 9 番 1 号
(ふりがな) びーびーかぶしがいしや
氏 名 ソフトバンクBB株式会社
だいひょうとりしまりやくしやちようけんしーいーおー そん まさよし
代表取締役社長兼CEO 孫 正義

郵便番号 105-7316
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんばし
住 所 東京都港区東新橋一丁目 9 番 1 号
(ふりがな) かぶしがいしや
氏 名 ソフトバンクテレコム株式会社
だいひょうとりしまりやくしやちようけんしーいーおー そん まさよし
代表取締役社長兼CEO 孫 正義

郵便番号 105-7317
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんばし
住 所 東京都港区東新橋一丁目 9 番 1 号
(ふりがな) かぶしがいしや
氏 名 ソフトバンクモバイル株式会社
だいひょうとりしまりやくしやちようけんしーいーおー そん まさよし
代表取締役社長兼CEO 孫 正義

「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改正案」について、別紙のとおり、意見を提出します。

このたびは、「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改正案」に対する意見募集に関し、意見提出の機会を設けて頂いたことにつきまして、御礼申し上げます。

以下の通り弊社共の意見を述べさせていただきますので、宜しくお取り計らいの程、お願い申し上げます。

項目		意見
17 頁 第2章 提供条件の 説明(法第 26 条)関 係 4 施行規則第22条 の2の2第2項の規 定の概要及び用語 の説明	「ここで、「書面」としては、説明事項がわかりやすく記載されている文書であればその形態は問われず、説明事項のみ記載した専用の用紙(1枚から数枚程度にまとめたもの)のほか、例えば、店頭陳列するカタログやパンフレットなども該当する(ただし、わかりやすく記載されていることは必要。(上記①参照))。 」	<p>左記のとおり、専用の用紙の枚数について言及されていますが、昨今、電気通信サービスの高度化や選択多様化に資するよう説明事項が多岐にわたっていることから、これらを記載する書面の多くが数枚に収まっていないものと認識しております。</p> <p>その要因として、契約締結時には、提供するサービス全体を理解頂くために、その内容から主要な割引・付加機能、キャンペーン、工事費に至るまでを書面に記載する必要がある点が挙げられますが、枚数を優先して記載を省略することは、重要事項説明義務を果たさないばかりか、結果的に説明機会を逸し、利用者利便性を損ねることにもつながります。</p> <p>電気通信サービス利用者懇談会(以下「利用者懇談会」といいます。)の報告書においても、重要事項説明書の枚数を「1枚から数枚程度」とすることは、枚数削減を目的とするものではなく、利用者への分かり易さを目的とした説明手法の工夫の一例として挙げられているものであり、優先順位をつけたり、フォントや色で強弱をつけ見易くすることでも、分かり易さに努めることは十分に可能であると考えます。</p> <p>従いまして、この利用者懇談会の趣旨も踏まえつつ、電気通信事業者が多様な説明事項に柔軟に対応できるよう、当該部分については以下のとおり変更することが適当と考えます。 変更案：「ここで、「書面」としては、説明事項がわかりやすく記載されている文書であればその形態は問われず、説明事項のみ記載した専用の用紙(1枚から数枚程度にまとめたものが望ましい)のほか、例えば、店頭陳列するカタログやパンフレットなども該当する(ただし、わかりやすく記載されていることは必要。(上記①参照))。 」</p>

<p>29 頁 第2章 提供条件の 説明(法第 26 条)関 係 9 対面による説明 の際の交付書面の 参考例</p>	<p>「電気通信事業者等が説明する際に交付する書面については、説明事項として省令で定められている事項のみを一枚から数枚程度にまとめ、消費者にとっての不利益情報が容易に認識できるよう、文字の大きさ、レイアウト、配色等に配慮、工夫を行うなど消費者にとって分かりやすいものである必要がある。」</p>	<p>左記のとおり、「説明事項として省令で定められている事項のみを一枚から数枚程度にまとめ」と記載されていますが、前述の「17 頁 第2章 提供条件の説明(法第 26 条)関係 4 施行規則第22条の2の2第2項の規定の概要及び用語の説明」のコメントで述べた通り、電気通信事業者が多様な説明事項に柔軟に対応できるよう望ましい対応の一例としていただくことが適切であり、当該部分が前述の 17 頁の記述の繰り返しになることを避け、例えば「電気通信事業者等が説明する際に交付する書面については、消費者にとっての不利益情報が容易に認識できるよう、<u>書面の枚数</u>、文字の大きさ、レイアウト、配色等に配慮、工夫を行うなど消費者にとって分かりやすいものである必要がある。」とする方がその趣旨が明確になると考えます。</p>
---	---	---

以上