



2017年9月26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



公益社団法人消費者関連専門家会議

## 意見書

「消費者保護ルールの実施状況モニタリング平成29年度調査計画」(案)に関し、別紙のとおり意見を提出します。

団体名	公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)
代表者	理事長 島谷 克史
住 所	〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5階
電話番号	03-3353-4999
電子メールアドレス	acap@acap.jp
担当者	事務局長 清水きよみ

## 【別紙】

### 1. 全体について

#### <意見>

いまや電気通信サービスは、国民生活において必要不可欠である。新たなサービスの登場やサービスの多様化、複雑化のなか、電気通信事業法に基づき、消費者保護ルール及び利用者保護規律の適正・適法な運用を図るのは当然である。そのために、全国的な事業者を対象とした実地調査、利用者アンケート、ヒアリング等調査により苦情等の傾向分析を実施する本計画案に対して反対意見を申し述べるものではない。

むしろ、消費者の利用状況の更なる改善を目指すためには、行政からの指摘を待つだけでなく、事業者自らが利用者の声を聞きプロアクティブに弛まぬ経営改善を行う環境づくりこそ求められる。

### 2. 調査の全般的な観点 ②優良事例について（調査計画案、1頁）

#### <意見>

消費者保護ルール及び利用者保護規律の適正・適法な運用を図るためにも、消費者保護ルールの実施状況モニタリングにおいて、特に「優良事例」の発掘にも重点を置くべきと考える。

電気通信事業者の消費者保護の取り組みを「優良事例」として評価・公表することが「消費者基本計画」に明記された消費者志向経営への一助にもなる。行政・事業者・消費者のそれぞれが活性化し健全な消費者社会の実現に資する施策としていただきたい。

### 3. 苦情等傾向分析の実施方法（調査計画案、5頁）

#### <意見>

苦情等傾向分析の実施方法は、総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情相談についての分析とある。については、今回試行されるアンケートに合わせて、総務省、国民生活センターのPIO-NETに入る情報等を、網羅的、スピーディーに事業者に開示いただく方策についても検討をお願いしたい。

覆面調査、一般利用者へのアンケート等により直接利用者の声を総務省が取得する意図は理解するが、消費者志向を目指す事業者にとっては、行政に入る事業者への苦情・要望を、スピーディーに連絡、開示いただくことで、迅速な対応や改善が可能となり、ひいては消費者利益に資すると考える。

以上