



電気通信サービスに関する 消費者行政の現状と課題

2008年4月
総務省総合通信基盤局



1. 検討の背景

2. 通信料金等に関する情報提供の在り方

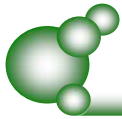
3. 紛争処理機能の在り方

4. 苦情処理・相談体制の在り方

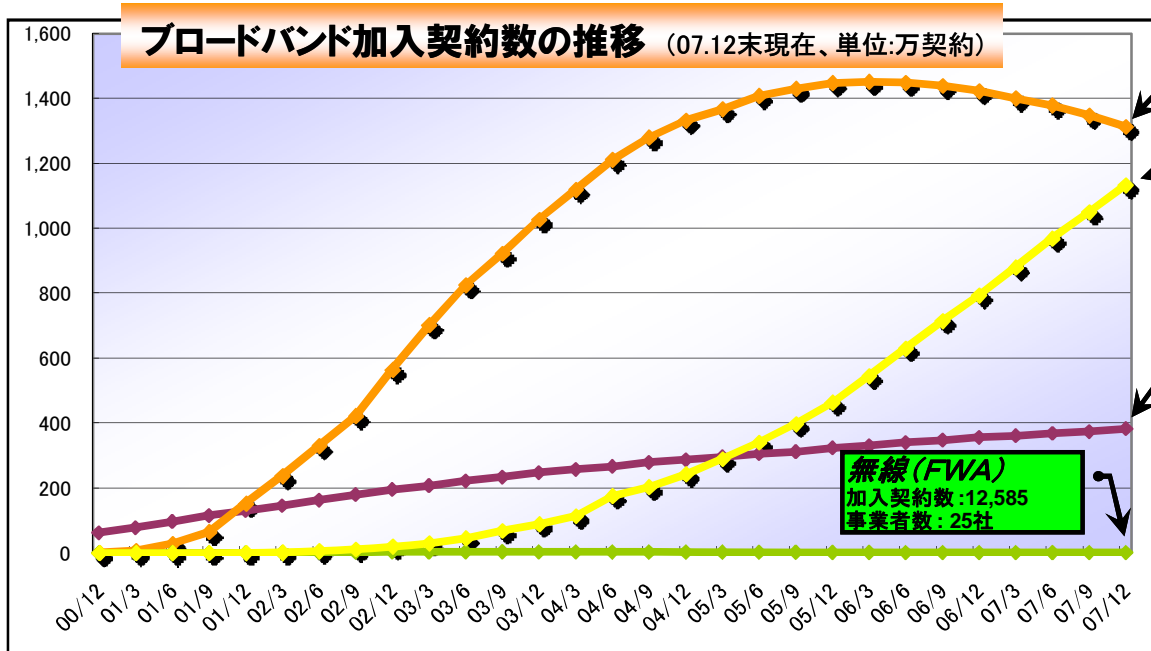
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者保護の在り方

6. 本懇談会における主要検討項目（案）

参考資料



ブロードバンド化の進展状況（加入契約数の推移）



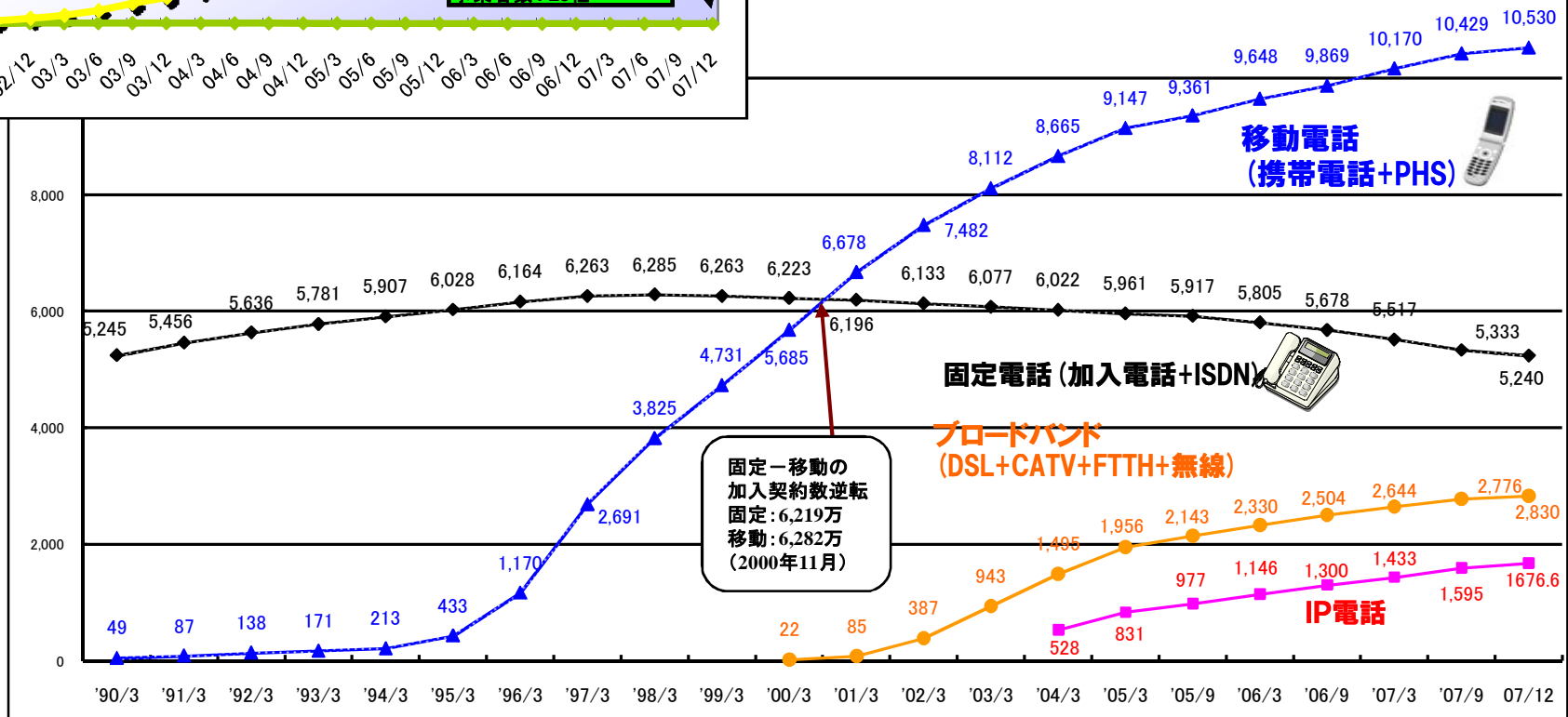
DSL
○加入契約数 : 13,133,113
○事業者数 : 49社

光ファイバ (FTTH)
○加入契約数 : 11,328,952
○事業者数 : 146社

ケーブルインターネット
○加入契約数 : 3,827,502
○事業者数 : 389社

無線 (FWA)
加入契約数 : 12,585
事業者数 : 25社

各種サービス加入契約数の推移 (07.12末現在、単位:万契約)

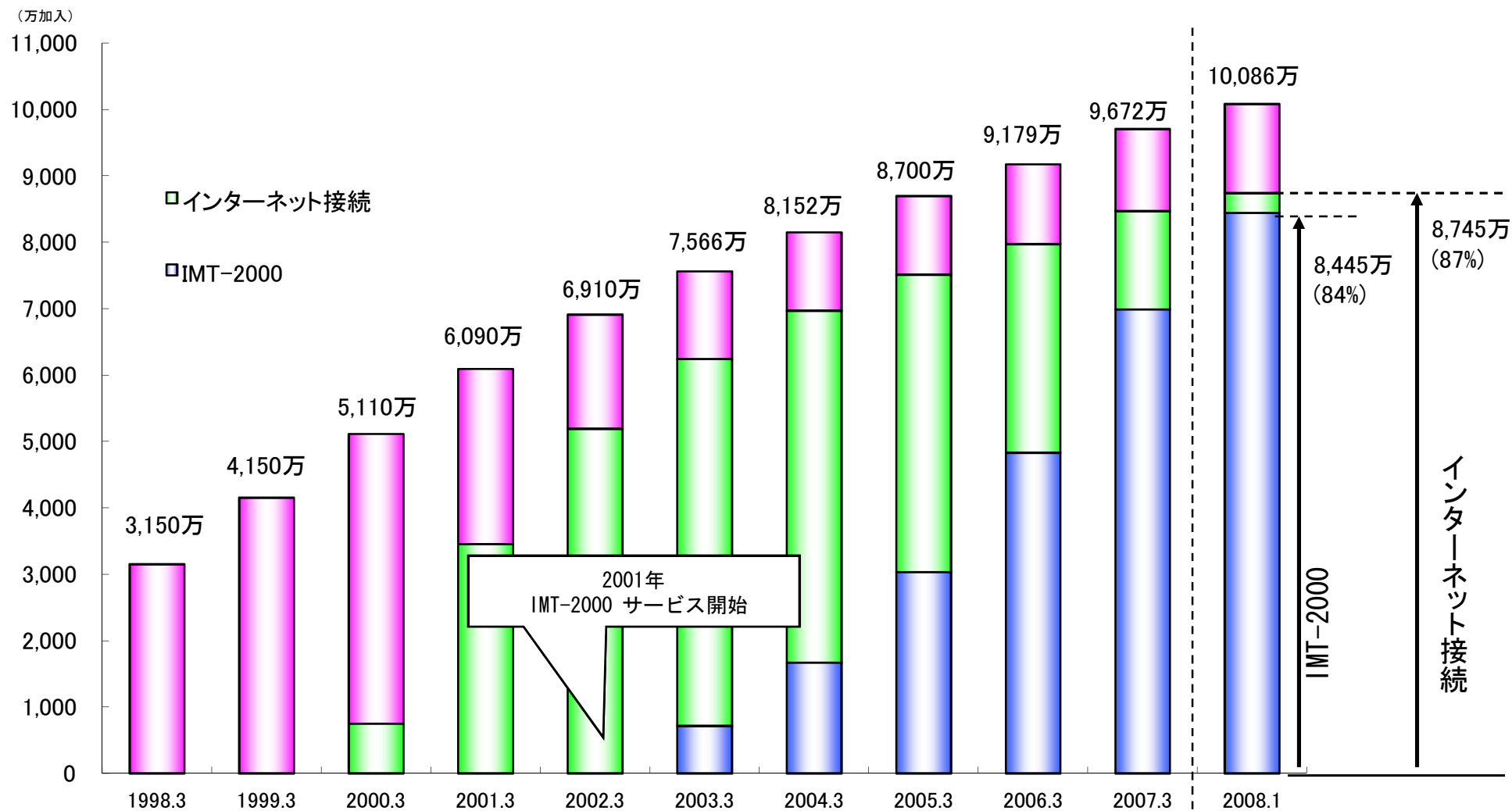


固定-移動の加入契約数逆転
固定: 6,219万
移動: 6,282万
(2000年11月)

注: 04年6月末分より電気通信事業報告規則の規定により報告を受けた加入者数を、それ以前は任意の事業者から報告を受けた加入者数を集計。



携帯電話の加入数の推移





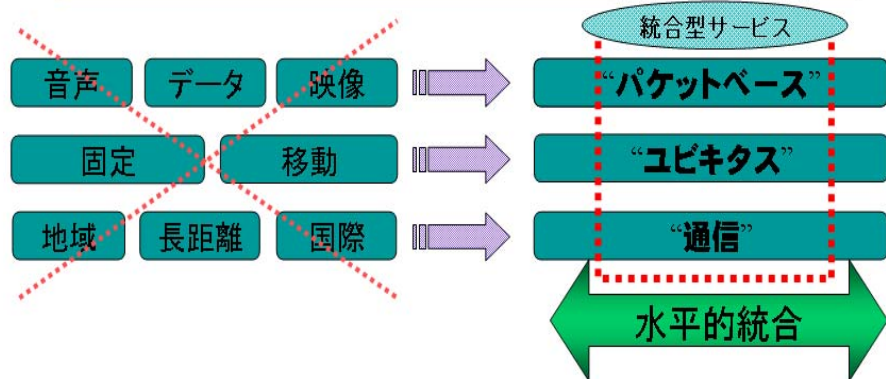
水平的な市場統合の進展

イントラモダル(市場内)競争からインターモダル(市場間)競争へ

(例) FMC(Fixed and Mobile Convergence), 通信と放送の融合

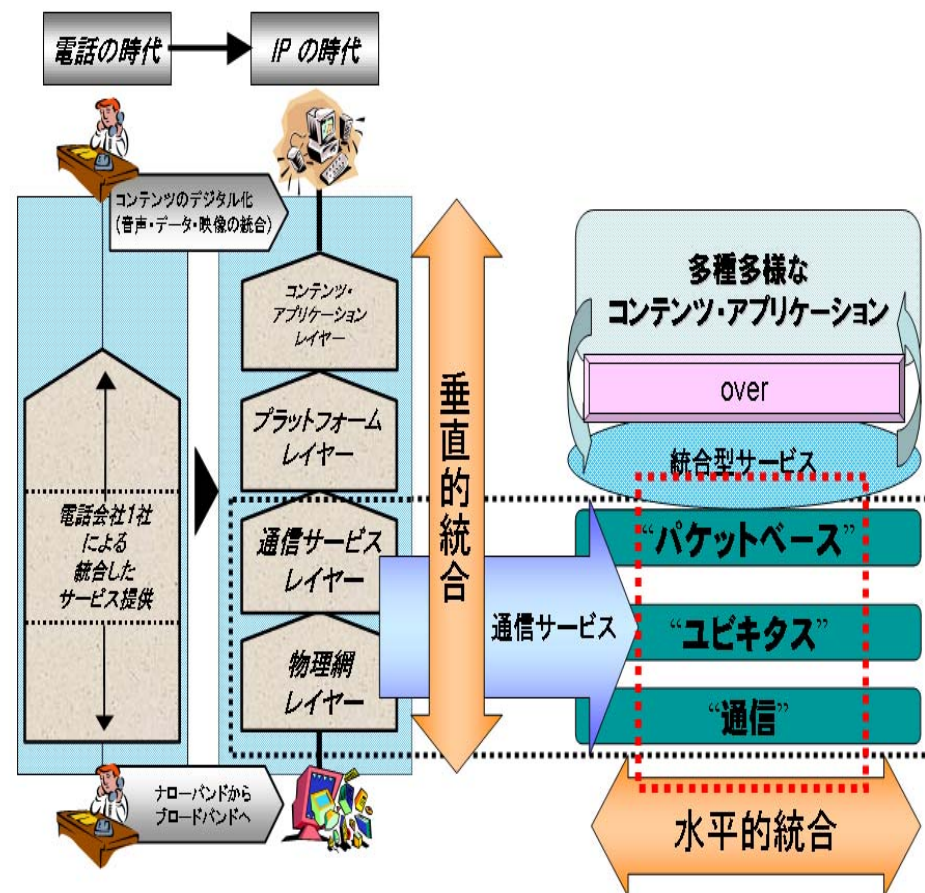
PSTNからIPの時代へ
("Everything over IP"の時代)

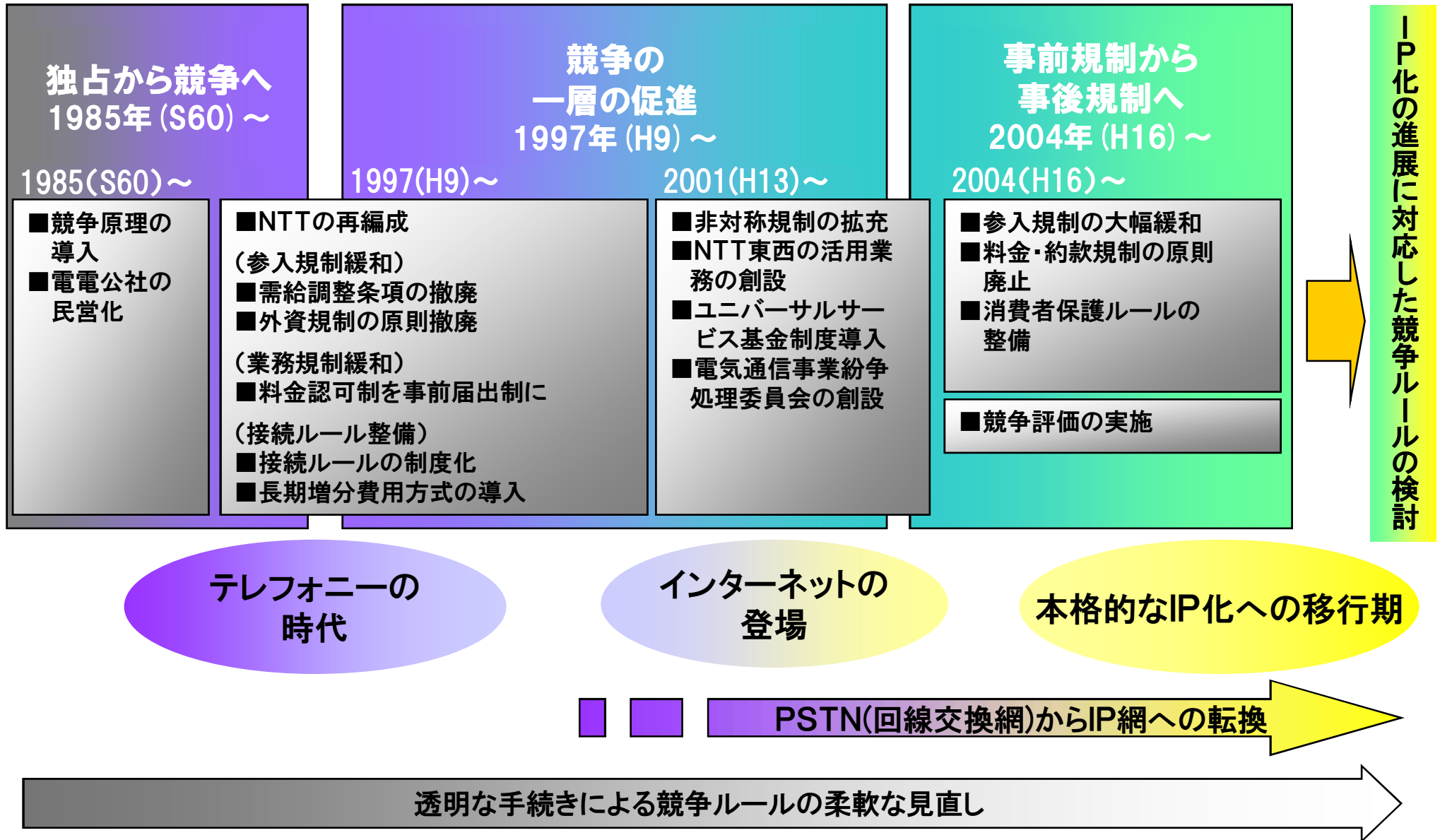
市場構造の劇的な変化 (パラダイムシフト)



垂直的な市場統合の進展

ブロードバンド時代のビジネスモデルは垂直統合型へ進化







法の目的

電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もつて電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する（第1条）

利用者保護のための基本的ルール

- **利用の公平**
電気通信役務の提供について不当な差別的取扱いをしてはならない（第6条）
- **提供義務**
正当な理由なく役務の提供を拒んではならない（※）（第25条）
- **契約約款の公表・揭示**
契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように揭示しておかなければならない（※）（第23条）

※ 基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象

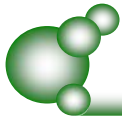
個別の利用者への対応に関するルール

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">○ 提供条件の説明（事前の措置）
契約締結に際して<u>料金その他提供条件の概要について説明しなければなら</u>
<u>ない</u>（※）（第26条）
※ 契約代理店も対象 | <ul style="list-style-type: none">○ 苦情等処理（事後の措置）
業務の方法、役務についての利
用者からの<u>苦情等について適切か</u>
<u>つ迅速に処理しなければなら</u>
<u>ない</u>
（第27条） | <ul style="list-style-type: none">○ 休廃止の周知（休廃止時）
事業を休止又は廃止しようと
するときは、<u>利用者に対し、そ</u>
<u>の旨を周知させなければなら</u>
<u>ない</u>
（第18条第3項） |
|--|---|--|

違反があった場合の担保措置

- **業務の改善命令**
総務大臣は電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の
方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる（第29条）

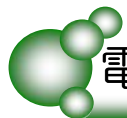
※ 業務改善命令に対する違反については200万円以下の罰金



- ・ 03～06年度まで、架空・不当料金請求が苦情・相談の第1位。
※ただし、04年度をピークに減少。
- ・ 07年度は料金トラブルが一番多いが、具体的には“通信料金の請求額に不納得”といった相談内容が多い。

	03年度	04年度	05年度	06年度	07年度 <small>※08年2月末現在</small>
第1位	架空・不当料金請求関係	架空・不当料金請求関係	架空・不当料金請求関係	架空・不当料金請求関係	料金トラブル関係(※)
第2位	DSLサービス関係	直収固定電話サービス関係	直収固定電話サービス関係	料金トラブル関係(※)	架空・不当料金請求関係
第3位	迷惑メール関係	迷惑メール関係	個人情報保護関係	インターネット上の誹謗中傷等	インターネット上の誹謗中傷等

※ 「料金トラブル関係」は、06年度からキーワードに追加して、相談状況を把握し始めたもの。



●07年度（07年4月～08年2月）における受付件数 4,382件

●サービス形態別内訳

- | | |
|-------------|--------|
| ・携帯電話・PHS関係 | 1,695件 |
| ・インターネット関係 | 1,324件 |
| ・国内電話関係 | 590件 |

●主な苦情・相談内容の例

○事業者との料金トラブル関係

- ・使用した覚えのない高額なパケット通信料の請求を受けた。支払わなければならないか。
- ・携帯電話をパソコンに接続してパケット通信を利用した。その場合パケット定額料金の対象外であるとは知らなかった。
- ・契約期間内に解約を申し出たら違約金の請求を受けた。納得できない。
- ・自分ではかけた覚えのない通話料金の請求を受けている。支払わなければならないか。
- ・携帯電話の解約を申し出たところ、端末割賦代金の残金をすべて支払えと言われた。納得できない。等

○有料アダルトサイト等の情報料をかたった不当請求関係

- ・アダルトサイトの『入口』をクリックしたら、登録完了・料金請求の画面が表示された。支払わなければならないか。等

○インターネット上の誹謗中傷等

- ・サイト上に自己に対する誹謗中傷が書かれていた。削除するにはどうしたらよいか。
- ・誹謗中傷等の書込みを放置している掲示板等のサイトは取り締まるべきだ。等

※事例については、相談者からの申告内容を要約したものであり、申告内容が事実かどうか確認を行ったものではない。



新競争促進プログラム2010（06年9月策定、07年10月改定）

2. 具体的施策

(10) 消費者保護策の強化

ブロードバンド化やIP化の進展による料金やサービスの多様化、マルチステークホルダが関与するビジネスモデルの普及等が進展する中、急激な市場環境変化に対応した消費者保護策の強化に向けた具体的施策を検討するため、07年度中に新たな検討の場を設置し、08年中を目途に検討結果を取りまとめる。

具体的には、通信サービスに関する利用者保護のための基本的ルールの在り方、消費者保護を業務とする関係機関との連携も含めた苦情処理体制の拡充、料金比較手法に関する認定の仕組みの在り方、ADR (Alternative Dispute Resolution：裁判外紛争処理制度)を含む紛争処理機能の強化等を含め、多角的な観点から検討を行う。また、当該検討に際しては、広く提案募集を行うなど、関係各方面の意見等を十分に踏まえて行う。

また、電気通信事業者の市場退出ルールについては、市場退出に関するセーフガード制度として「電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン」(06年12月)の適正な運用に努めるとともに、電気通信事業者の市場退出に係る利用者保護策の在り方についても、上記の検討の場において併せて具体化を図る。

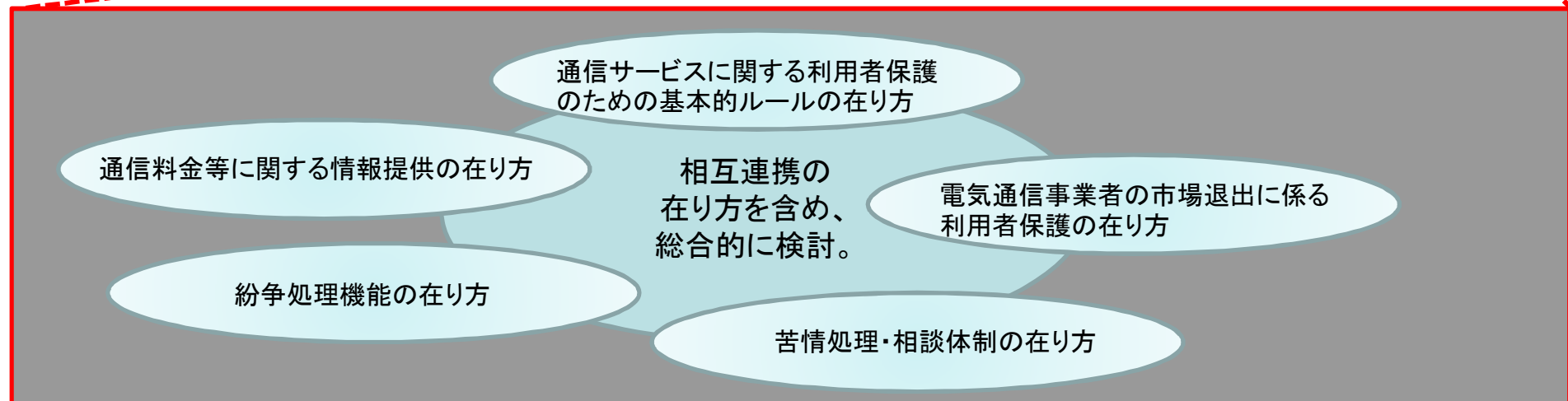
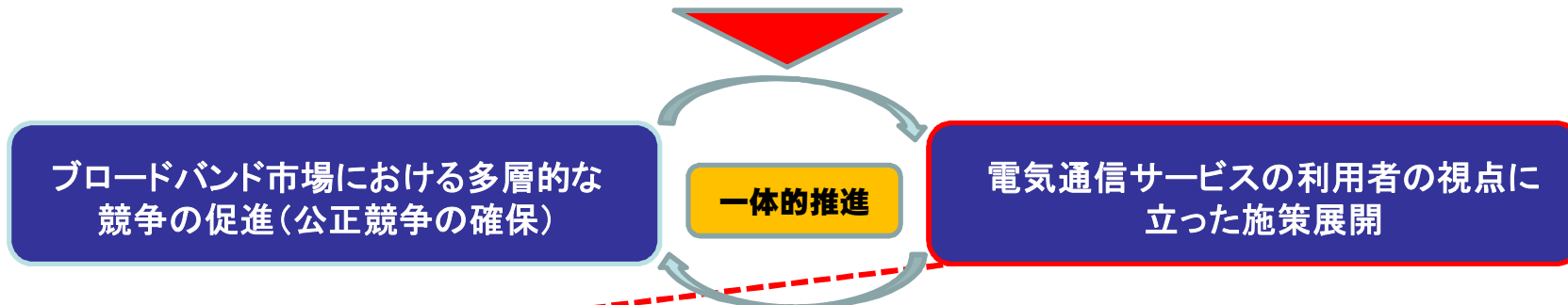
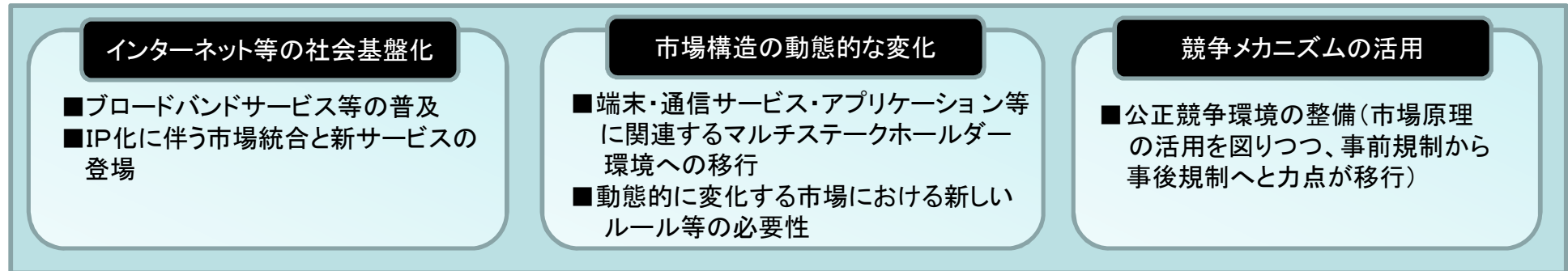
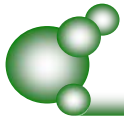
モバイルビジネス活性化プラン(07年9月策定)

2. 具体的施策

(3) モバイルビジネスの活性化に向けた市場環境整備の推進

(c) 消費者保護策の在り方に関する多角的検討

サービスの多様化等に対応した消費者保護策の拡充を図る観点から、料金比較手法にかかる認定制度の導入、消費者の苦情等に係る体系的な整理・情報提供の仕組みやADR (Alternative Dispute Resolution)の構築、携帯端末に係る販売代理店等の販売員の資質向上を図るための資格認定制度の検討その他の消費者保護策の在り方に関する多角的検討を2007年度中に開始し、2008年中を目途に結論を得る。





1. 検討の背景

2. 通信料金等に関する情報提供の在り方

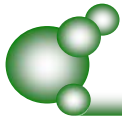
3. 紛争処理機能の在り方

4. 苦情処理・相談体制の在り方

5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者保護の在り方

6. 本懇談会における主要検討項目（案）

参考資料



料金規制

認可制

1985年4月 電気通信事業法施行

- ◆電気通信サービスの契約約款は認可制

1995年10月 電気通信事業法改正

- ◆電気通信サービスの料金と契約約款(提供条件)の認可の分離
- ◆利用者に影響の少ない料金・提供条件は届出

1996年12月 電気通信事業法施行規則改正

- ◆携帯電話、PHS、ページング等の移動体サービスの料金を届出制に

1998年11月 電気通信事業法改正

- ◆電気通信サービスの料金を原則届出制に
- ◆NTT東西の加入電話、ISDN、専用線の料金をプライスカップ規制へ(2000年10月から適用)

届出制

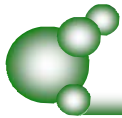
2001年11月 電気通信事業法改正

- ◆電気通信サービスの契約約款(提供条件)を原則届出制に

2004年4月 電気通信事業法改正

- ◆電気通信サービスの料金・契約約款(提供条件)の届出制を原則廃止
- ◆特定の役務(基礎的電気通信役務、指定電気通信役務)については、契約約款の届出制
- ◆電気通信サービスに係る提供条件の説明義務(法第26条)を追加

デタリフ化



（提供条件の説明）

第26条 電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者は、電気通信役務の提供を受けようとする者（中略）と国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。

「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(04年3月策定、06年11月改定)」（提供条件の説明）概要

■ 対象サービス(一般消費者向けサービス)

- 電話及びISDNサービス
- 携帯電話・PHS及び携帯電話・PHSインターネット接続サービス
- インターネット接続サービス
- DSLサービス、FTTHサービス、CATVインターネット接続サービス
- 公衆無線LANアクセスサービス
- FWAサービス
- IP電話サービス

■ 説明の方法

- 店舗、街頭等での書面交付
- 電子メールの送付
- インターネットのウェブページでの閲覧
- CD-ROM等の記録媒体の交付
- カタログ・パンフレット・DM等に記載
- 電話による説明(説明後、遅滞なく書面交付が必要)

■ 説明すべき事項

- 電気通信事業者(及び代理店等)の名称等
- 電気通信事業者(及び代理店等)の問い合わせ連絡先(電話窓口の場合は受付時間も含む。)
- 電気通信サービスの内容
- その利用者に適用される料金、経費
- 無料キャンペーン等の適用期間等の条件
- 消費者からの申出による契約変更及び解除条件等

交付する
書面の
イメージ

「DSLプランA」のサービスについて

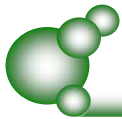
- 1 ○○テレコム(◇ショップ)
- 2 DSLプランA(ADSLサービス)
※ベストエフォート型のサービスであり、交換機収容局等からの距離等により速度が低下することがあります。
- 3 料金等

利用料	○○円
初期費用	○○円
モデムレンタル料	○○円
- 4 解約手続
○日以内の解約申出の場合上記料金はいただきません。モデム返却送料はお客様負担です。

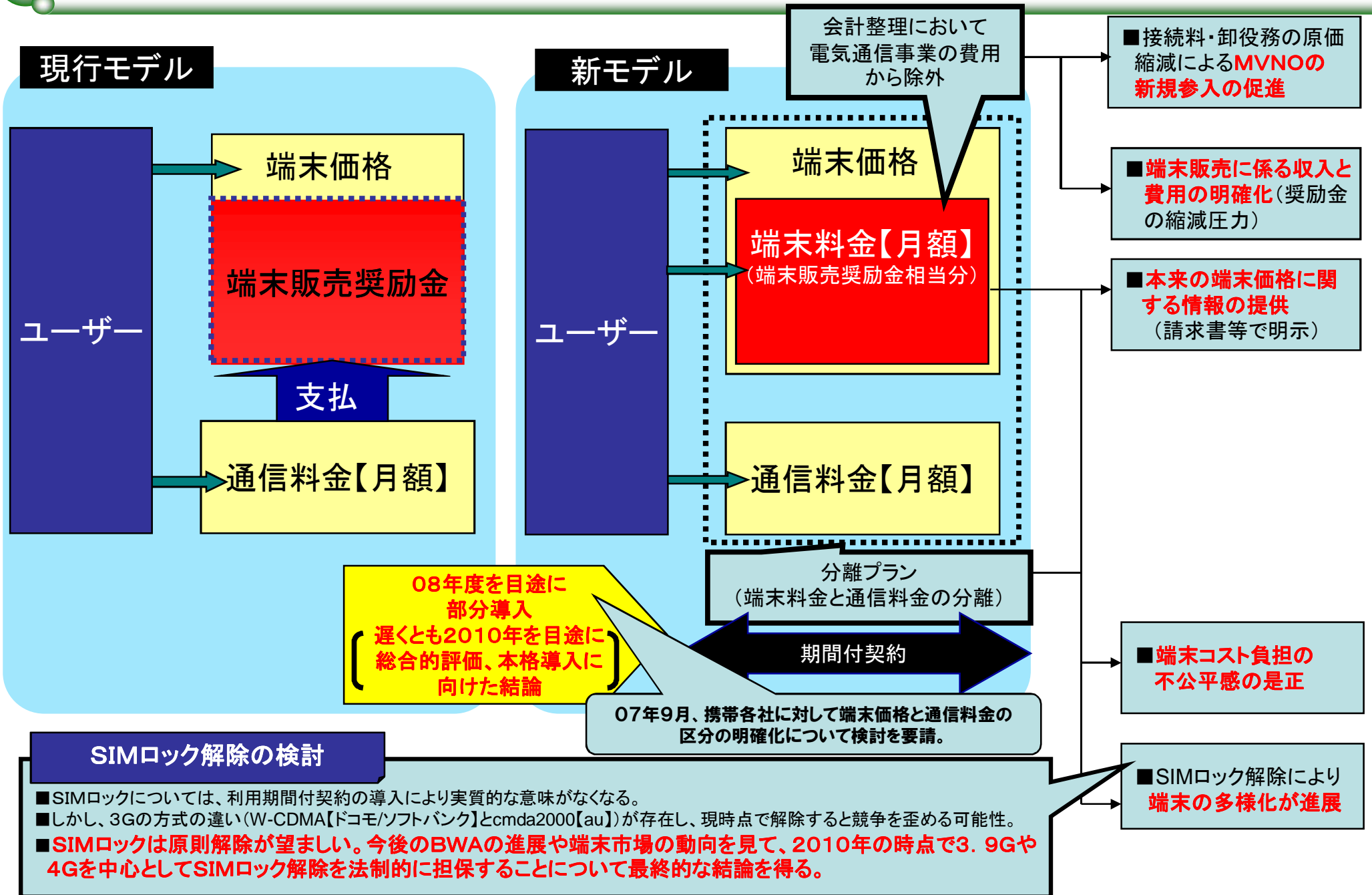
【お問い合わせ先】
 ○○テレコム(株)
 03-xxxx-xxxx-△△△△
 (受付時間: 平日9時~21時)

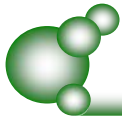
■ 望ましい対応(法令による義務ではないが、消費者保護の観点から望ましい対応)

- 通常の説明では十分に理解を得られないと認められる消費者に対しては、さらに詳細な説明を行うこと
- 消費者からさらに詳しい説明を求められた場合は、消費者がその内容を十分理解できるよう、詳細について丁寧に説明すること
- 未成年者への説明に際しては、特に高額利用の防止等に十分配慮して説明すること
- 説明の指針となるマニュアル等の作成及び定期研修の実施する 等



モバイルビジネスにおける販売モデルの見直し





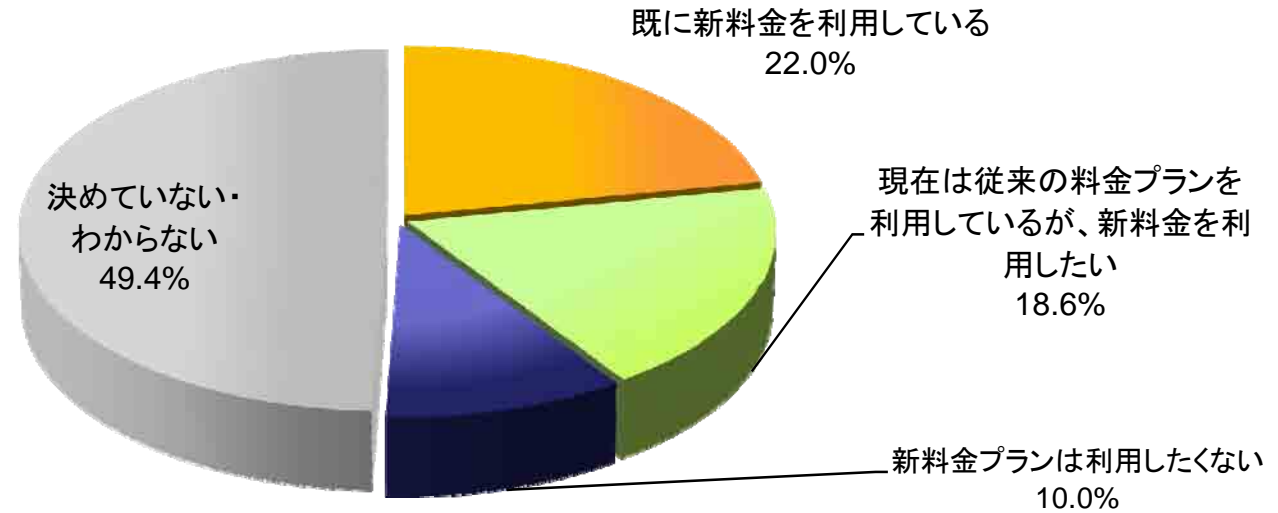
携帯電話各社の新料金プランについて

	NTTドコモ		au(KDDI)		ソフトバンクモバイル
	バリューコース	ベーシックコース	シンプルコース	フルサポートコース	ホワイトプラン
主な特徴	端末代金は高い(割賦あり)が、基本使用料が従来より安い	端末購入時に割引(15,750円)がある一方、基本使用料は従来の水準	端末代金は高いが、基本使用料が従来より安い	端末購入時に割引(21,000円)はある一方、基本使用料は従来の水準	端末代金は高い(割賦あり)が、基本使用料が従来より安い
利用期間条件	なし	2年間 (中途解約等は解除料発生)	なし	2年間 (中途解約等は解除料発生)	なし
料金プラン (月額基本料)	新料金プラン (現行プランから1,600円割引) タイプSS:2,000円 タイプS:3,000円 タイプM:5,000円 タイプL:8,000円 タイプLL:13,000円 タイプリミット:2,600円 ※他のプランもあり	現行料金プラン タイプSS:3,600円 タイプS:4,600円 タイプM:6,600円 タイプL:9,600円 タイプLL:14,600円 タイプリミット:4,200円 ※他のプランもあり	新料金プラン(2プラン) シンプルプランL:2,500円 (10円/分) シンプルプランS:1,000円 (15円/30秒)	現行料金プラン プランSS:3,600円 プランS:4,700円 プランM:6,600円 プランL:9,500円 プランLL:15,000円 デイタイムL:9,500円 デイタイムS:4,000円 ※他のプランもあり	ホワイトプラン 980円 (通話料) ソフトバンク携帯あて1~21時:無料 ソフトバンク携帯あて21~1時及び他社携帯宛て:21円/30秒
各種割引	<ul style="list-style-type: none"> 基本使用料割引適用(ファミ割MAX50など) 通話料割引適用(ゆうゆうコールなど) 	<ul style="list-style-type: none"> 基本使用料割引適用(ファミ割MAX50など) 通話料割引適用(ゆうゆうコールなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ※基本使用料割引適用なし 通話料割引適用(「指定割」、「家族割」など) 	<ul style="list-style-type: none"> 基本使用料割引適用(「誰でも割」など) 通話料割引適用(「指定割」、「家族割」など) 	<ul style="list-style-type: none"> Wホワイト(ホワイトプラン+定額料(980円)で、通話料が半額) ホワイト家族加入で、家族間通話料24時間無料
導入日	2007年11月26日(なお、905iシリーズ以降)		2007年11月12日		2007年1月16日

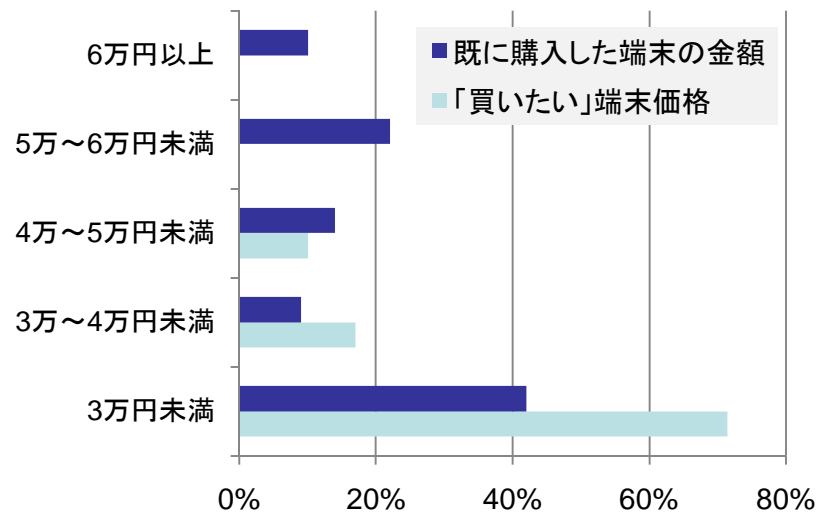
(注)各社の報道発表等をもとに総務省まとめ。



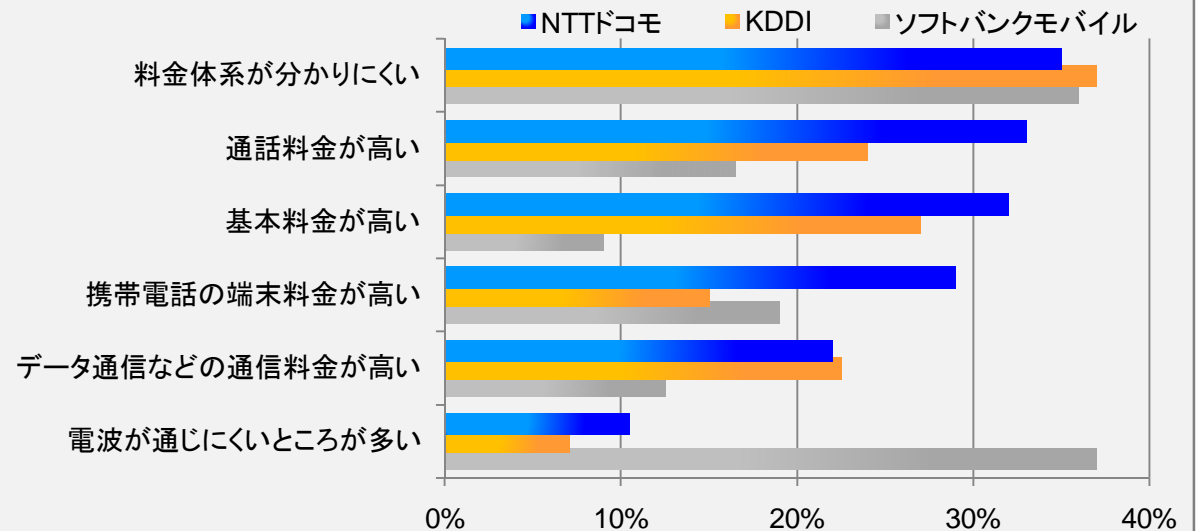
新料金プランの利用意向



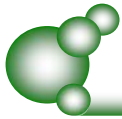
新料金プランを選ぶ場合に「買いたい」端末価格とすでに購入した端末の金額



現在利用中の携帯電話会社への不満 (上位のみ、複数回答)



(注)本調査はヤフーバリューインサイトが08年2月下旬にインターネット上で実施。20～60代の男女1000人が回答。



携帯電話の主な料金プラン（概要）

	コース	基本料	通話料	コース	基本料	通話料	サービス開始日/各種割引サービス等
NTTドコモ	バリューコース(利用期間条件:なし)			ベーシックコース(利用期間条件:2年)			新プラン開始:07年11月26日(905iシリーズ以降)
	タイプSSバリュー	2,000円 (1,000円)	40円/分 (20円/30秒)	タイプSS	3,600円 (1,000円)	40円/分 (20円/30秒)	【端末購入】 バリューコース:一括又は分割(12回or24回) ベーシックコース:一括(購入時15,750円割引)
	タイプSバリュー	3,000円 (2,000円)	36円/分 (18円/30秒)	タイプS	4,600円 (2,000円)	36円/分 (18円/30秒)	【基本料割引等】 「ファミ割MAX50」、「ひとりでも割50」:基本使用料50%OFF、2年契約 「ファミリー割引」:基本使用料25%OFF 「(新)いちねん割引」:基本使用料最大25%OFF 「ハーティ割引」:基本使用料50%OFF 「ファミ割ワイド」:小・中学生&シニア向け、基本料(バリュー700円/月、ベーシック1500円/月)
	タイプMバリュー	5,000円 (4,000円)	28円/分 (14円/30秒)	タイプM	6,600円 (4,000円)	28円/分 (14円/30秒)	【通話料割引等】 「ファミリー割引」:①基本使用料25%OFF、②家族間通話料無料(20.4.1~)(※「ファミ割MAX50」加入)、③割引対象10回線、④無料通話分共有化、⑤家族間iモードメール無料、⑥固定指定1回線への通話料10%OFF 「ゆうゆうコール」:指定相手先5回線、ドコモあて30%OFF、他社あて10%OFF(180円/月)
	タイプLバリュー	8,000円 (6,000円)	20円/分 (10円/30秒)	タイプL	9,600円 (6,000円)	20円/分 (10円/30秒)	
	タイプLLバリュー	13,000円 (11,000円)	15円/分 (7.5円/30秒)	タイプLL	14,600円 (11,000円)	15円/分 (7.5円/30秒)	
au(KDDI)	シンプルコース(利用期間条件:なし)			フルサポートコース(利用期間条件:2年)			新プラン開始:07年11月12日
	シンプルプランS	1,000円	30円/分 (15円/30秒)	プランSS	3,600円 (1,000円)	40円/分 (20円/30秒)	【端末購入】 シンプルコース:一括 フルサポートコース:一括(購入時21,000円補助)
	シンプルプランL	2,500円	10円/分	プランS	4,700円 (2,000円)	32円/分 (16円/30秒)	【基本料割引等】 「誰でも割」:基本使用料50%OFF、2年契約 「家族割」:基本使用料25%OFF 「年割」:基本使用料最大25%OFF 「ガク割」、「スマイルハート割引」:基本使用料50%OFF 「ワイドサポート」:小・中学生&シニア向け、基本料1500円/月
	※シンプルコース:基本使用料割引なし ポイント付与なし			プランM	6,600円 (4,050円)	28円/分 (14円/30秒)	【通話料割引等】 「家族割」:①基本通話料25%OFF、②家族間通話料無料(20.3.1~)(※「誰でも割」加入)、③割引対象10回線、④無料通話共有可、⑤家族間Cメール無料 「指定割」:指定した3回線(固定、au、IP)通話料50%OFF(300円/月)
				プランL	9,500円 (6,300円)	24円/分 (12円/30秒)	
			プランLL	15,000円 (12,000円)	15円/分		
ソフトバンク モバイル	利用期間条件:なし			利用期間条件:なし			ホワイトプラン:07年1月16日、ゴールドプラン:06年10月26日
	ホワイトプラン	980円	無料(※1) 他社携帯宛て 20円/30秒	ゴールドプラン	9,600円	無料(※3) 他社携帯あて 20円/30秒	【端末購入】 一括又は分割(12回or24回) 【その他割引等】 「ホワイト家族24」:ホワイトプラン加入の家族間通話料24時間無料 「ホワイト学割」:①基本使用料0円、②ソフトバンクあて通話料無料(21~1時及び他社宛ては20円/30秒)、③S!ベーシックパック300円/月、④パケットし放題0~4200円
Wホワイト	1960円 (ホワイトプラン+980円)	無料(※2) 他社携帯宛て 10円/30秒	「継続割引」又は「家族割引」(どちらも1年契約) 1年目37%、5年目51%、10年超70%割引			【通話料】 ※1:21~1時は、20円/30秒 ※2:21~1時は、10円/30秒 ※3:21~1時は、1請求月内の累計通話時間が200分を超えた場合、20円/30秒	

(注)各社のパンフレット等を基に総務省まとめ。



総務省後援の目的

- 民間団体の実施する携帯電話販売員等に係る検定試験について、公正中立に実施される場合、総務省がこれを後援。
- 販売員等の資質向上を図り、消費者が携帯電話サービス等の契約の際、正確な情報に基づく選択を可能とする事を支援。

検定試験に係る総務省後援のイメージ



経緯

- 08年1月22日～2月8日 運用方針(案)について意見招請(同年2月25日、運用方針を公表)
- 08年3月31日 MCPC(モバイルコンピューティング推進コンソーシアム)主催の「ケータイ実務検定(仮称)」(本年11月、第1回検定を実施予定)への総務省後援を発表。

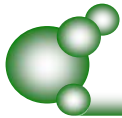
(参考)モバイルビジネス活性化プラン(07年9月、抜粋)

2. 具体的施策

(3)モバイルビジネスの活性化に向けた市場環境整備の推進

(c)消費者保護の在り方に関する多角的検討

サービスの多様化等に対応した消費者保護策の拡充を図る観点から、(中略) **携帯端末にかかる販売代理店等の販売員の資質向上を図るための資格認定制度の検討**その他の消費者保護策の在り方に関する多角的検討を2007年度中に開始し、2008年中を目途に結論を得る。



英国における料金比較情報提供サービスに係る認定制度

- 06年12月、Ofcomは、電気通信サービスの料金を比較して情報提供するサービスに対する認定制度(PASS: Price Assurance Standard)の見直しを発表。当該見直しは、消費者権利の拡大の観点から、①比較対象サービスの拡大、②認定申請プロセスの公正化・透明化、③認定基準の正確性等の向上、④消費者の認知度向上を図るもの。
- PASSは、比較可能な料金情報の提供を促進し消費者の十分な情報を持ったサービス選択を可能とすることを目的として、02年に導入されたものだが、導入以来、サービスの多様化や通信事業者数の増加が著しい状況にあること、またPASSの認知度が低いこと(8%-03年8月時)を背景として、Ofcomは、06年2月に、PASSの廃止・見直し等について意見募集を実施。今回の見直しはこの意見募集の結果を踏まえて行われたもの。

認定プロセス

【Step1】申請書の提出

■ 申請書の記載事項

- ・料金比較サービスの開始時期
- ・料金比較の対象サービス
- ・料金の計算方法
- ・利用者のアクセス方法
- ・これまでの利用者数
- ・ビジネスモデル(利用者や事業者からの料金徴収の有無等)

【Step2】申請者の招請

- 申請サービスが認定基準に合致する可能性がある場合、Ofcomは申請者を招請。
- 招請された申請者は、サービスのデモを実施したり、Ofcomからの質問に回答。

【Step3】アナリストの監査

- Ofcomは、独立のアナリストに対し、料金の比較計算と料金情報の現行化プロセスに関する技術的な監査を依頼。

事業者や利用者から料金徴収する者、事業者自身	£6,000
上記以外	£1,000

申請者の負担分

【Step4】認定書の交付

- 認定基準に合致した申請者には、認定書が交付。下記のロゴを表示することが可能。
- Ofcomは、Webサイトにスキームの説明と認定を受けた者のリスト(リンク付)を提供。



【Step5】認定の更新

- 認定は毎年更新。その際、独立のアナリストが監査。

事業者や利用者から料金徴収する者、事業者自身	£3,000
上記以外	£500

申請者の負担分

※ £=221.98円(19.3.5)

認定制度の対象サービス

例えば、以下のようなサービスが対象。

- ・固定電話(Fixed Telephone)
- ・携帯電話(Mobile Telephone)
- ・国際ローミング(International roaming)
- ・ナローバンドインターネット(Narrowband Internet)
- ・ブロードバンド(Broadband)
- ・IP電話(Voice over IP)
- ・デジタルテレビ(Digital TV)
- ・バンドルサービス(Bundle services)

認定基準

Accessible	1 身体障害者を含む全消費者がアクセス可能なものでなければならない。 2 Web上のサービスは、オフラインで情報入手する選択肢を有するべき。
Accurate	3 最低8週間毎にデータを現行化。Webの場合は最終更新日も明示すべき。 4 料金データは、特別料金の利用可能性や前払費用が反映されるべき。
Transparent	5 比較結果は料金で並び替えることができるものでなければならない。 6 事業運営費の創出方法を消費者に明らかにしなければならない。
Comprehensive	7 データは、主要な事業者を含む広範囲な事業者を含むものであるべき。 8 利用可能なサービス情報を提供する際は消費者の居住地域を考慮すべき。 9 料金以外の要素の考慮の助言や品質情報を提供するサイトの利用の促進をすべき。



1. 概要

03年12月、業界団体からなる「電気通信サービス向上推進協議会」が、電気通信事業者が行なう電気通信サービスの広告表示の適正を確保するための指針を策定。

2. 具体的規定

第1章 総則

適用範囲(一般消費者を対象とした電気通信サービスの広告が対象)、定義等を規定

第2章 広告表示に関する通則

電気通信サービスの広告表示に関する共通的に遵守事項を規定

- ①技術的専門性を考慮し、サービスの仕組みや品質等についてわかりやすい表示に努めること
- ②虚偽・誇大表示を行わないとともに消費者に不利益な情報についても表示すること
- ③比較広告に当たっては、同等のサービスとデータを使用するなど、公正性に留意して表示すること
- ④料金表示に当たっては、客観的事実に基づく表示を行ない、割引についてはその適用条件を表示すること 等

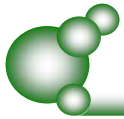
第3章 各種電気通信サービスの広告表示に関する基準

個々の電気通信サービスの性質に応じた広告表示の遵守事項を規定

- ①「ベストエフォート型サービス」の用語、速度に関する広告表示
- ②「IP電話サービス」の料金、品質、通話可能範囲に関する広告表示
- ③「携帯電話・PHSサービス」の料金、提供エリアに関する広告表示

第4章 雑則

契約代理店への指導、広告媒体ごとの表示方法に関する留意事項、見直し規定



1. 策定等の経緯

- 03年 5月 総務省において開催された「電気通信消費者支援連絡会」において、広告表示ルールの必要性が指摘
- 03年12月 電気通信サービスの広告表示に関する自主基準策定
- 06年 2月 一部改定(F T T Hの通信速度の表示関係)
- 06年12月 携帯電話事業者3社の広告表示について、総務省、公正取引委員会が行政指導を実施
- 06年12月 総務省において開催された「電気通信消費者支援連絡会」において、自主基準の見直しの検討が要請
- 06年12月 電気通信サービス向上推進協議会において、見直しの検討を開始
- 07年 6月 自主基準・ガイドラインの改訂を公表

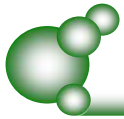
2. 電気通信事業者による広告表示の適正化に向けたその他の取組み

(1) 広告表示アドバイザリー委員会の設置

目的：電気通信サービスの広告に関する重大な問題事案について審議し、協議会に対し広告表示の在り方について提言等を行なう

(2) 携帯等事業者連絡会の開催

目的：携帯電話等に関連する広告について関係事業者による情報交換を行ない、適正な広告表示に努める



第1章 総則

- 第2条 (適用) 一部追記
- 第3条 (定義) 定義の追加

第2章 電気通信サービスの広告表示に関する通則

- 第5条 (分かりやすい広告表示) 「努める」→「行う」など
- 第6条 (虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示) 「重要な前提条件又は制約条件を正しく表示すること」など追加
- 第7条 (比較表示) 「業界No1」「当社だけ」「最高品質」等の表現は、客観的事実に基づく場合に限る」など追加

第3章 各種電気通信サービスの広告表示に関する基準

- 第12条 (電気通信サービスの無料又は割引キャンペーンに関する広告表示)
- 第13条 (サービスの料金に含まれない費用に関する広告表示)
- 第14条 (電気通信サービスの提供開始までの期間に関する広告表示)
- 第19条 (携帯電話・PHSサービスの提供エリアに関する広告表示) 提供エリアの表示基準を追加
- 第20条 (携帯電話・PHSサービスの料金等に関する広告表示) 媒体ごとの表示方法を追加

ベストエフォート型サービスに限定した
規定に変更

↓
全般的な規定は通則(第2章)に規定

第4章 雑則

- 第21条 (契約代理店による広告表示の適正化) 契約代理店に対する正確な情報の速やかな提供に努める旨を追加
- 第22条 (テレビCM等による広告の際の留意事項) 広告媒体ごとの留意事項の追加 (別表で文字の大きさ等を具体的に規定)



インターネットトラフィックの急増、一部ISPによる帯域制御の実施

- ブロードバンドの普及に伴い、インターネット上のトラフィックが急激なペースで増加。特に、一部のヘビーユーザがP2P交換ソフト等の利用により、ネットワーク帯域を占有。
 - ヘビーユーザのネットワーク帯域占有に対処するため、一部のISPは帯域制御(※)を実施。
- (※)帯域制御:アプリケーションやユーザを区別して、使用できる回線容量や通信速度等に基準を設けることでネットワーク上のトラフィックを制御すること。

ネットワークの中立性に関する懇談会(06年11月~07年9月)

- 「帯域制御の運用基準については、関係者間のコンセンサスを形成するため、広く関係者の参画を得て検討の場を設け、可能な限り速やかに「帯域制御に関するガイドライン(仮称)」として取りまとめ、これを適用することが望ましい。」
- 「具体的には、帯域制御の運用方針を各ISP等が契約約款等に記載する際に求められる情報の範囲、運用に際しての基本的要件、当該要件に係る法制的な整理等について、その位置付けの明確化を図ることが適当であると考えられる。」

帯域制御の運用基準に関するガイドライン検討協議会の設立

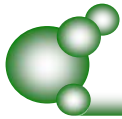
- 07年9月、ガイドラインの策定について検討するため、電気通信事業者4団体(※)から構成される「帯域制御の運用基準に関するガイドライン検討協議会」が設立(総務省はオブザーバ参加)。
- (※)(社)日本インターネットプロバイダ協会(JAIPA)、(社)電気通信事業者協会(TCA)、(社)テレコムサービス協会、(社)ケーブルテレビ連盟。
- 帯域制御の実態調査等を踏まえ、ガイドライン案を検討。

新競争促進プログラム(06年9月策定、07年10月改定)

- ネットワークの中立性の確保に向けた環境整備(抜粋)
 - ・ネットワークの効率的な運用に向けた環境整備
- 07年9月、電気通信関連4団体が設置した「検討協議会」において、08年春をめどに当該ガイドラインが策定されることとなり、同協議会の検討を注視・支援する。

ガイドラインの検討・策定

- 08年3月 ガイドライン案について意見募集(約1ヶ月) ⇒ 同年4月 ガイドラインの策定・公表(予定)



1. ガイドライン策定の背景

ブロードバンド普及の進展



トラフィックの急増

一部のヘビーユーザによるネットワーク帯域の占有



一部のISPは帯域制御を実施

「ネットワークの中立性に関する懇談会」を踏まえ、07年9月、ISP等が協議会(※)を設立

※「帯域制御の運用基準に関する検討協議会」
(総務省はオブザーバ参加)

帯域制御の運用基準に係る必要最小限のルールとしてガイドラインを策定

2. ガイドラインの基本的な考え方

【対象となる行為】

- ① 特定のアプリケーション(例:P2Pファイル交換ソフト)の通信帯域の制御
- ② 一定のトラフィック量を超えたヘビーユーザの通信帯域の制限や契約の解除

【基本的な考え方】

- 原則としてISPはネットワーク設備の増強によってトラフィック増加に対処すべき。
- 帯域制御はあくまでも例外的に実施すべきもの。

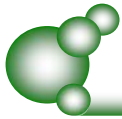
制御が必要な客観的状況が必要

3. 具体的検討

- ◆ 通信の秘密(事業法第4条)との関係
- ◆ 利用の公平(事業法第6条)との関係
- ◆ 情報開示のあり方
- ◆ 今後の検討課題

4. 今後の予定

08年3月 意見募集(約1ヶ月) ⇒ 08年4月 ガイドラインの公表



(1)「通信の秘密」との関係について

- 帯域制御は、パケットのヘッダー情報やペイロードの情報等を分析※。当該情報は「通信の秘密」(事業法第4条)に該当。
- ガイドラインでは、帯域制御がISPの正当業務行為(刑法第35条)として認められるための要件、具体的事例を整理。

(※)制御装置が自動的に動作する場合も同様。

正当業務行為として認められるための要件

①目的の正当性、②行為の必要性、③手段の相当性といった要件を満たすことが必要。

① 特定のアプリケーションを制御する場合

【Winny等のP2Pファイル交換ソフトのトラヒックを制御する場合】

<条件>

- 目的の正当性、行為の必要性
 - ・P2Pファイル交換ソフトのトラヒックがネットワーク帯域を一定期間にわたって過度に占有している結果、他の一般ユーザの通信品質に支障が発生
 - ・ネットワークの安定的運用を図り、他のユーザの通信品質を確保するために実施
- 手段の相当性
 - ・トラヒックが特に多いアプリケーションに限定して制御

正当業務行為として認められる可能性高い

【Winny等のP2Pファイル交換ソフトのトラヒックを遮断する場合】

- 当該アプリケーションの通信を一定量に制限するといった、より緩やかな方法によることも可能であるため、通常は手段の相当性を欠くと考えられる。

正当業務行為として認めることが困難

(注)利用者の個別の同意を得て実施することは可。

② 特定のユーザの利用を制御する場合

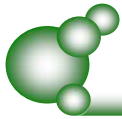
【ヘビーユーザの利用を制限する場合】

<条件>

- 目的の正当性、行為の必要性
 - ・特定のヘビーユーザのトラヒックがネットワーク帯域を一定期間にわたって過度に占有している結果、他の一般ユーザの通信品質に支障が発生
 - ・ネットワークの安定的運用を図り、他のユーザの通信品質を確保するために実施
- 手段の相当性
 - ・特定ユーザの過度な利用を抑制する限度で制御。

正当業務行為として認められる可能性高い

☞ヘビーユーザに対する通信帯域の制限又は警告を目的として個別ユーザのトラヒックを検知することは可。



(2)「利用の公平」との関係について

■帯域制御の実施に当たって、「利用の公平」(事業法第6条)との関係で守るべきルールについて整理。

【特定のヘビーユーザのP2Pファイルソフトによるトラフィックを制限する場合】

<条件>

- 客観的データによってヘビーユーザと一般ユーザが区別
- 契約約款等に基づき、他の一般ユーザと同等レベルまで制御



不当な差別的取扱いに当たらない可能性高い

【同等レベルのトラフィックを発生させているヘビーユーザのうち、特定の者のトラフィックのみ制御、あるいは、料金の引き上げを実施する場合】

- 同じ条件下のユーザに対して取扱いに差異を設けている

【特定のコンテンツプロバイダのトラフィックのみ制御する場合】

- コンテンツプロバイダも「利用の公平」の対象



合理的な理由がない限り、不当な差別的取扱いに当たる可能性高い

(3) 情報開示のあり方について

① ユーザ保護の観点から、帯域制御の運用方針について、**エンドユーザに対する十分な情報開示が必要**。

(1) 周知すべき事項

- ◆ 帯域制御の実施
- ◆ 制御を実施する場合の条件、制御の具体的方法

(2) 周知方法

- ◆ 契約約款への記載(約款モデル条項への追記)
- ◆ ホームページでの周知 等

② 帯域制御の運用方針は**他のISPのエンドユーザ、コンテンツプロバイダ等にとっても有用な情報(☞影響が出る可能性)**。自らのエンドユーザに開示する情報と同様の情報等を開示。

③ **トランジットやローミング関係にあるISP間では帯域制御の情報を契約で担保**。ピアリング等の関係にあるISP(☞契約関係無し)に対してはエンドユーザに開示する情報と同等の情報等を開示。



P2Pネットワーク実験協議会の下に「P2Pガイドライン策定に係る調査研究ワーキンググループ」を設置し、サービス提供者等が、一般利用者向けのP2Pガイドラインを策定。

■背景

P2Pネットワークは、高いスケーラビリティ、センターサーバへの負担軽減、流通コストの低廉化が可能等、「光」の部分もあるが、著作権を侵害したコンテンツの流通や情報漏えいの多発といった「影」の部分の影響により、P2P自体が否定的なイメージで捉えられることが多い。

P2Pという言葉から、利用者が感じる不安には以下のようなものが考えられる。

- ✓ 利用者側の情報、利用状況などはどの程度把握され、どのように使われるのか。
- ✓ 保有するファイルなどが流出してしまうのではないか。
- ✓ どの程度端末側資源が使われるのか。
- ✓ ウイルスなどに感染するのではないか。

■現状

1月17日の実験協議会総会で(案)を承認し、パブリックコメントに付したうえで、2月19日のP2Pネットワーク実験協議会シンポジウムで正式に公開。なお、来年度まで実施する実証実験の結果等を踏まえて、適宜、内容の更なる充実を図っていくこととしている。

■ガイドラインの概要(構成)

サービス提供者が利用者への説明責任を果たし、安心感を高めることを目的として、協議会実験の結果を踏まえつつ、P2P技術を利用する配信事業者等が主体となり、以下の観点を考慮してガイドラインを策定。

- P2P型配信サービス利用時の情報流通
サービス利用時、利用者の端末から事業者や他の利用者へ流通する情報について、内容、目的に関して記述。
- P2P型配信サービス利用時の利用者リソースの利用
サービス利用時に、通信回線、ディスク、メモリ、CPUなどの利用者リソースをどのように利用するのか、またその設定、確認方法などに関して記述。
- P2P型配信サービス利用時のセキュリティ対策
サービス利用時に、利用者が留意すべきセキュリティ情報・設定について記述。
- P2P型配信サービスのサービス主体・サポート
P2Pサービスの提供主体・利用者のサポート体制などを記述。



1. 検討の背景
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方
- 3. 紛争処理機能の在り方**
4. 苦情処理・相談体制の在り方
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者保護の在り方
6. 本懇談会における主要検討項目（案）

参考資料



料金サービス関係

- 代理店等の営業活動の適正化等に関する日本テレコムに対する措置（05年6月）
日本テレコムが提供する「おとくラインサービス（直収型固定電話サービス）」の二次代理店の営業担当者が、本人の承諾なく申込書を作成していた不適正事案に関し、同社に対し、代理店の営業活動の適正化等について指導
- NTT東日本及びNTT西日本に対する同一市外局番内の単位料金区域間の発信時のアナウンスの改善等に関する要請（07年2月）
NTT東日本及びNTT西日本に対して、同一市外局番を使用する単位料金区域が複数ある場合において、利用者が当該単位料金区域間の通話を発信する際、市外局番を省いてダイヤルすると流れるアナウンスが、利用者に、ダイヤルしようとした電話番号が利用されていないと誤認させるおそれがあるため、当該案内の内容改善その他の適切な措置を速やかに講じるよう要請
- 携帯電話に係る端末価格と通信料金の区分の明確化に関する携帯電話事業者等への要請（07年9月）
携帯電話事業者5社に対し、携帯電話に係る端末価格と通信料金の明確化を図るべく、積極的かつ速やかに所要の措置を講じることを要請

広告表示関係

- 携帯電話事業者が行う広告表示に係る措置（06年12月）
携帯電話事業者（ソフトバンクモバイル、NTTドコモ及びKDDI）が行う広告表示について、一部に割安な料金であることのみが強調されているものや実際にその適用を受けるには様々な条件があるにもかかわらず、その旨説明が明瞭でないものもあり、携帯電話事業者の作成する広告において利用者が誤認するおそれのない分かりやすい情報の提供と適正な表示を行うよう指導
- 携帯電話事業者が行う広告表示に係る要請（07年11月）
NTTドコモ及びKDDIが行った広告表示について、利用者によってはサービス内容が十分理解されないおそれがあるものがあり、2社の作成する広告において、利用者が誤認するおそれのない分かりやすい情報の提供と適正な表示を行うことに関し、一層の留意を図るよう要請
- NTT東日本及びNTT西日本に対する番号案内接続サービスに関する広告表示及び機能提供に係る指導（08年3月）
NTT東日本及びNTT西日本が行った番号案内接続サービス「DIAL104」に関する広告について利用者が誤認するおそれのない分かりやすい情報の提供、適正な表示をすること、及び役務提供に関しオペレーターによる十分な説明を行うことを徹底するよう指導



（苦情等の処理）

第27条 電気通信事業者は、前条の総務省令で定める電気通信役務に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同条の総務省令で定める電気通信役務についての利用者（電気通信役務の提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。第二十九条第二項において同じ。）からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

「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(04年3月策定、06年11月改定)」（苦情等の処理）概要

- 電気通信事業者と消費者との間の情報の非対称性に起因するトラブルが生じている状況等にかんがみ、消費者が継続的に安心して電気通信サービスを利用することができるよう、電気通信事業者は利用者からの苦情及び問合せについて、適切かつ迅速に処理しなければならない旨の義務を定めたもの。
- 「適切かつ迅速な処理」かどうかは個別具体的に判断する必要があるが、少なくとも以下の場合には、適切かつ迅速に処理を行っているとは言えない。
 - (1) 苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない場合
 - (2) 苦情及び問合せに対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を消費者に対して明らかにしていない場合
 - (3) 苦情及び問合せに対する対応窓口が明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないような場合
 - (4) 消費者が真摯に問い合わせしているにもかかわらず、長期間放置している場合
 - (5) 消費者からの解約の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置して、その手続きを行わない場合
- 法令による義務ではないが、苦情等処理の望ましい在り方は以下のとおり
 - (1) 電話窓口を開設すること
 - (2) 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレーターによる対応を行うこと
 - (3) 電話窓口は、平日はなるべく長時間受け付けること
 - (4) 苦情または問い合わせを受けた内容について、調査を要するため等の理由により回答に時間がかかる場合であっても、できるだけ短期間に何らかの回答をすること



（意見の申出）

第172条 電気通信事業者の電気通信役務に関する料金その他の提供条件又は電気通信事業者等の業務の方法に関し苦情その他の意見のある者は、総務大臣に対し、理由を記載した文書を提出して意見の申出をすることができる。
2 総務大臣は、前項の申出があつたときは、これを誠実に処理し、処理の結果を申出者に通知しなければならない。

■ 意見の申出は、電気通信事業者の電気通信サービスに関する料金その他の提供条件又は電気通信事業者等（電気通信事業者の代理店を含む）の業務の方法に関して意見のある方が、総務大臣に意見を申し出ることができる制度

1 申し出る意見の内容

電気通信事業者の電気通信サービスに関する料金・内容などの提供条件、又は、電気通信事業者等の業務の方法に関するもの。

2 意見申出を行うことができる方

上記1の事項に関する苦情その他の意見のある方は、誰でも可能。

3 申出の方法

氏名（又は名称）、住所及び連絡先、申出対象となる電気通信事業者等の名称及び住所、申出の内容及び理由を記載した書面（電気通信事業法施行規則に定める意見申出書の様式）を提出

4 意見申出の処理スキーム

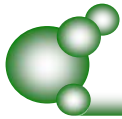


■ 「電気通信事業分野における意見申出制度の運用に関するガイドライン」の策定（07年12月）

- ・意見申出制度の運用方針を明確化し、当該制度の積極的な利用を促すことを目的として策定。
- ・意見申出制度の枠組み（制度の趣旨、意見等の範囲、申出者の範囲、申出の方法、申出の処理）について解説。
- ・併せて、申出者を特定できる情報の取扱いについて運用指針を明確化（匿名申告制度の導入）。具体的には、申出対象事業者と一定の取引関係にある電気通信事業者、コンテンツ・アプリケーションレイヤーの事業者、通信機器等を販売する事業者、販売代理店等の会社名、取引内容等については、情報開示対象としないことができる旨を明確化。

【参考】「新競争促進プログラム2010」（06年9月策定、07年10月改定）

意見申出制度（電気通信事業法第172条）について、申出者の秘密保護に合理的な根拠があると認められる場合には、当該申出者を特定できる情報を開示しない仕組みを導入することとし、07年中に当該仕組みに関するガイドラインを策定する。



電気通信事業紛争処理委員会は、01年11月30日に電気通信事業者間の接続等に関する紛争を迅速・公正に処理する専門的組織として設置され、以下の3つの機能を担っている。

なお、08年4月1日より、無線局の開設等に伴う混信防止に関するあっせん・仲裁手続を開始した。

あっせん・仲裁

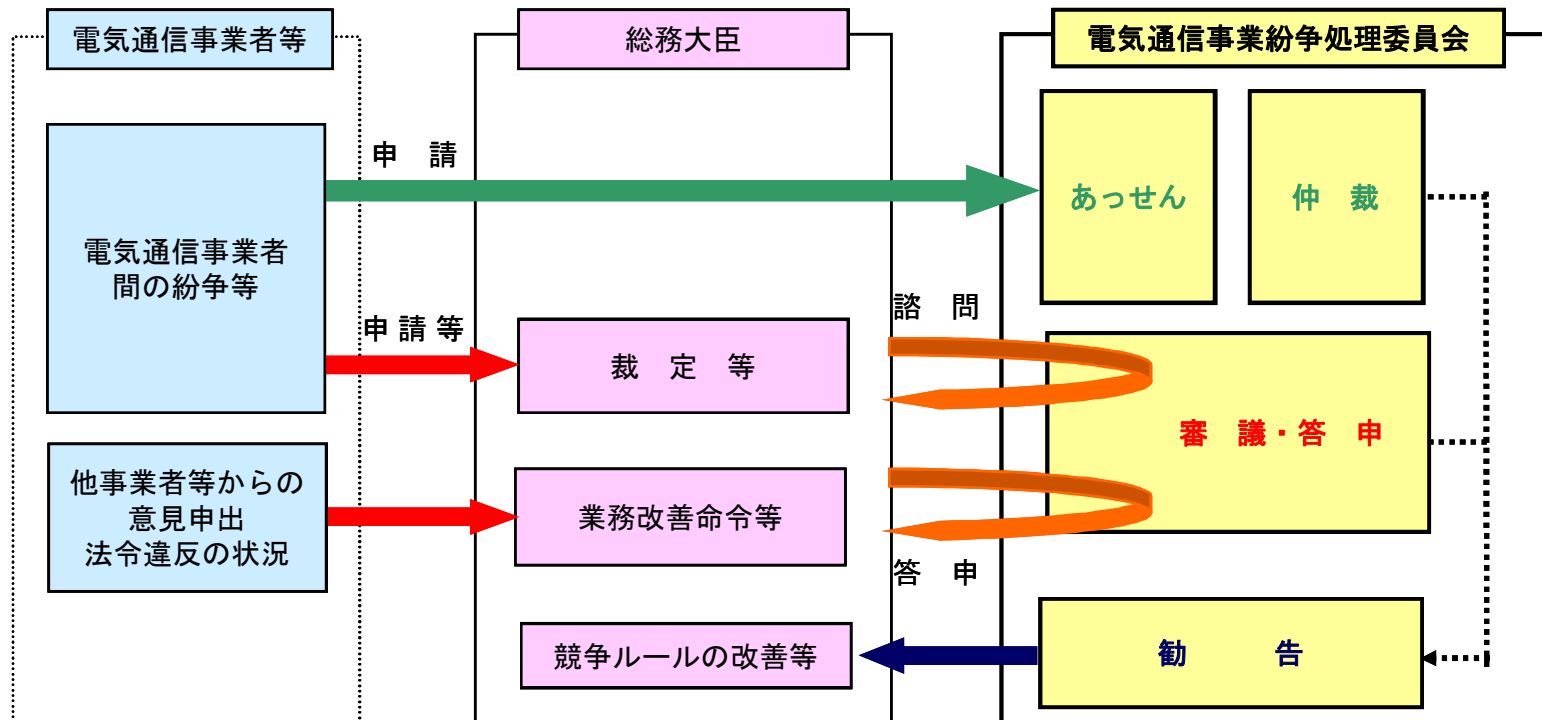
- 電気通信事業者間における接続や無線局の開設等に伴う混信防止等に関する紛争に対し、簡易・迅速な合意を形成するため、委員会は、「あっせん」や「仲裁」を実施。

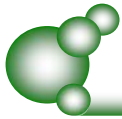
諮問に対する審議・答申

- 総務大臣が、①接続の協議開始命令、②協議不調の場合の協定細目の裁定、③料金等に係る業務改善命令等の行政処分を行う際に、総務大臣から諮問を受け、審議・答申を行う。

勧告

- 以上を通じて明らかになった、競争ルールの改善等について、総務大臣に対し勧告。





(08年4月1日現在)

1 あっせん 48件

(あっせん及び仲裁の平均処理期間約44日)

- 「接続に係る費用負担」に関する件 (34件)
- 「接続の諾否」に関する件 (3件)
- 「接続協定の細目」に関する件 (2件)
- 「電気通信役務の提供に係る契約の取次ぎ」に関する件 (1件)
- 「接続に必要な工作物の利用」に関する件 (4件)
- 「設備の利用・運用」に関する件 (3件)
- 「接続に必要な設備の設置」に関する件 (1件)

2 仲裁 3件

(※いずれも、他方事業者が申請を行わず、仲裁は実行されず、あっせんや大臣命令に移行。)

- 「接続に係る費用負担」に関する件 (2件)
- 「接続に必要な設備の設置」に関する件 (1件)

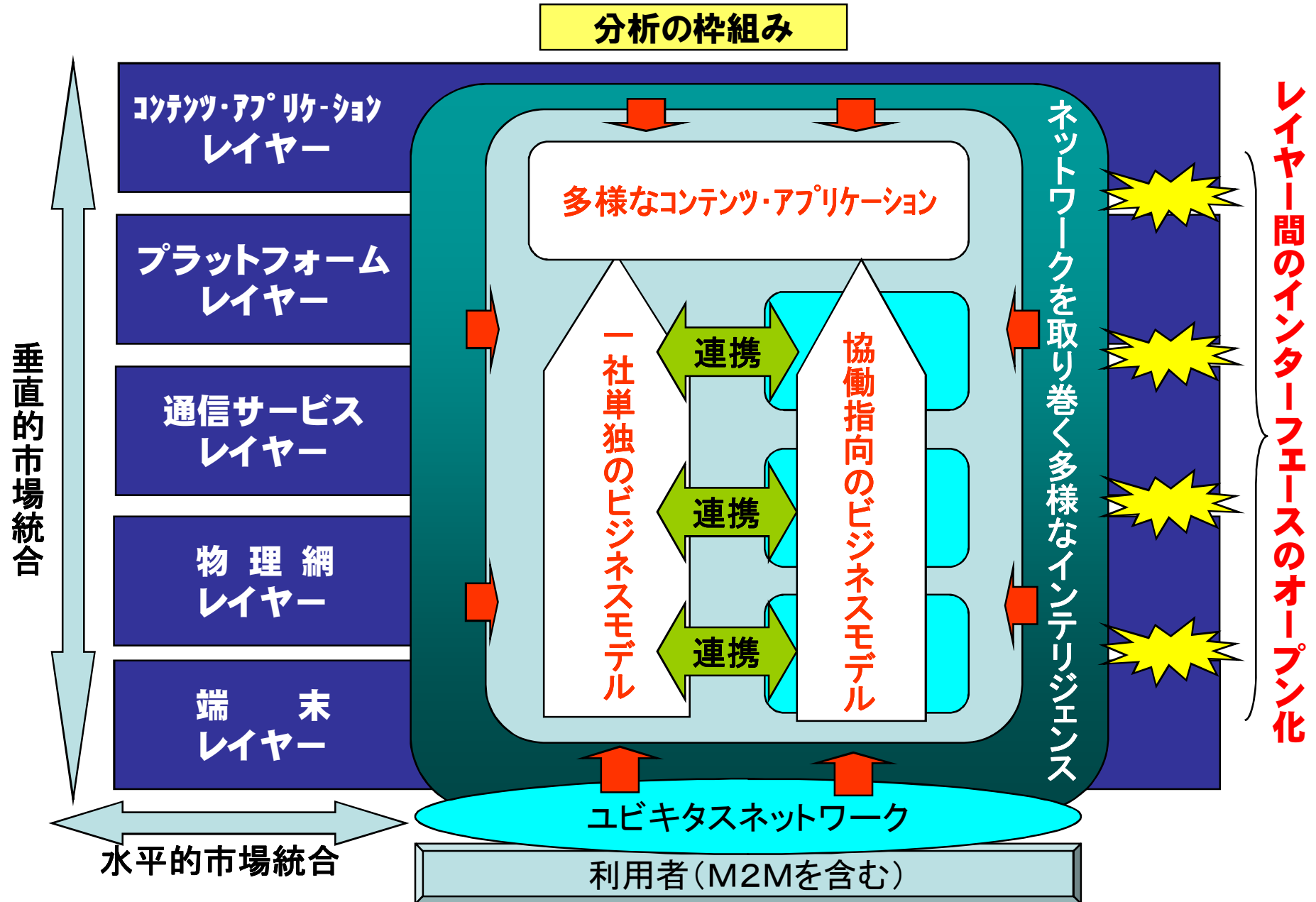
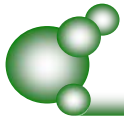
3 諮問・答申 6件

(諮問から答申まで平均約33日)

- 業務改善命令 (2件)
- 土地等の使用に関する認可 (1件)
- MVNOとMNO間の接続協定に関する裁定 (1件)
- 料金設定権に関する裁定 (1件)
- 接続に関する協議再開命令 (1件)

4 勧告 3件

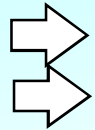
- コロケーションのルール改善に向けた勧告 (1件)
- 接続における適正な料金設定が行い得る仕組みの整備の勧告 (1件)
- 接続料金の算定の在り方などMVNOとMNOとの間の円滑な協議に資する措置の勧告 (1件)





「IP化時代の通信端末に関する研究会」報告書（07年8月）

IP化時代の社会のサービスはネットワークや端末の違いを利用者が意識することなくシームレスに提供



上記の社会は接続性、利便性、安全・信頼性が確保

上記の機能はネットワークの参加者の連携によって実現

※ 現状、ネットワーク参加者の連携は、標準化、技術基準等、技術的制度的に担保

現状の枠組みが機能しないケースが出現

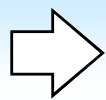
UNI等の責任分界点を設け、技術的な責任分担を明確化

+

技術的に解決困難な課題について、責任の連携を検討

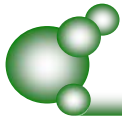
- ▶ 専門的な第三者による責任分担関係の整理
- ▶ ニュートラルで問題解決に機動性を持った紛争解決のメカニズム
- ▶ インフラに対する技術的な専門性を持つ人や、ビジネスに対する専門家、法律の構造やスタンダードに関する専門家等の集団
- ▶ コミッショナー制度による紛争処理の解決

- ▶ 制度設計に向けて関係者が参加でき、透明性が確保された場の形成が必要
- ▶ 2010年を見据えて、責任を負うべき機能を限定し、責任モデルを検討することが有用



2007年9月より、次世代IPネットワーク推進フォーラムにおいて、責任分担モデルの在り方について検討。

・NGNの標準端末構成時における課題、対策等について、08年夏を目途にとりまとめ。
(IP端末部会 責任分担モデルWGリーダー 平野 晋 中央大学教授)

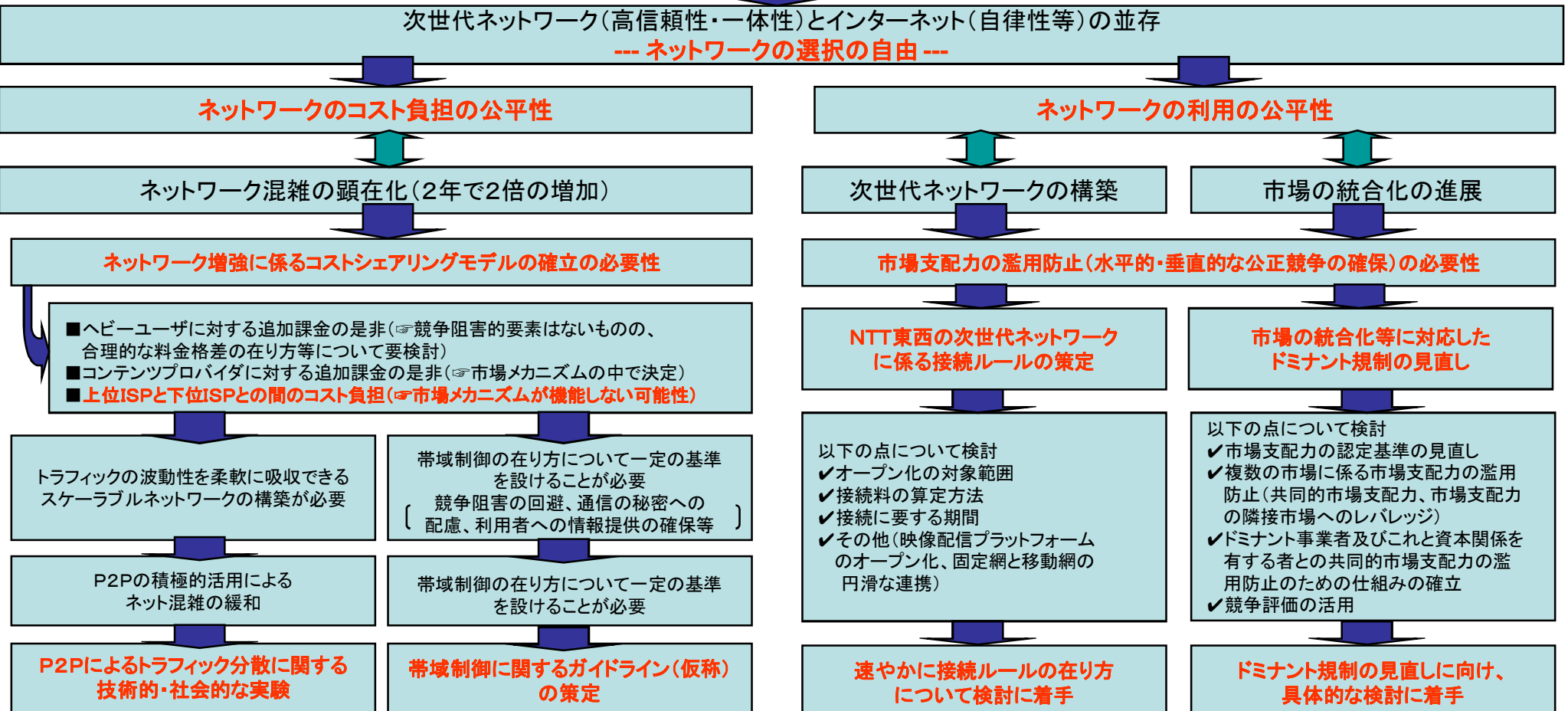


ネットワークの中立性(network neutrality)を確保するための三原則----ブロードバンド政策における基本的認識

「自律・分散・協調」を基本精神とするインターネットの潜在能力が最大限発揮され、インターネットを利用するすべてのステークホルダにとっての利益の最大化が図られることが必要であり、

- 1) 消費者がネットワーク(IP網)を柔軟に利用して、コンテンツ・アプリケーションレイヤーに自由にアクセス可能であること
- 2) 消費者が技術基準に合致した端末をネットワーク(IP網)に自由に接続し、端末間の通信を柔軟に行なうことが可能であること
- 3) 消費者が通信レイヤー及びプラットフォームレイヤーを適正な対価で公平に利用可能であること

という3つの要件を基本原則とし、当該要件に合致したネットワークが維持・運営されている場合、ネットワークの中立性が確保されている。



(注) ネットワークの中立性に関する懇談会報告書(07年9月)を基に作成。



民事訴訟手続とADRとの比較

	民事訴訟手続	ADR
手続を主宰する構成員	裁判官に限定	裁判官に限定されない →各分野の専門家の活用が可能
手続の公開	公開	非公開 プライバシーや営業・技術の秘密に関わる紛争を非公開手続により解決可能
紛争の解決基準	実体法 和解による解決以外は、法律上の権利義務の存否の確認、義務履行の命令に限られる	実体法にとられない 実体法以外の条項にかなった解決基準を採用し、紛争の実情に応じた解決が可能
事実の存否に対する判断	事実の存否を一義的に確定する必要 和解による解決以外では、心証が灰色であるときにも、証明責任によってその存否を確認	必ずしも事実の存否を一義的に確定する必要はない 心証の度合いに応じた柔軟な解決が可能
利害関係人の参加	(判断の対象が当事者間の権利関係に限定されるため) 和解によらない限り、当事者間のみの紛争を解決	(判断の対象が当事者の権利関係に限定されないため) 利害関係を持つ者を広く参加させることにより、紛争の全体的解決が可能
相手方の応答義務	応訴の負担を負う 被告が控訴しない場合にも強制力を有する	応答義務はない 当事者間の契約上、紛争が生じた場合にはADRによる紛争解決に応じる旨をあらかじめ定めておくことが考えられる
解決結果の履行確保	確定判決は債務名義となる 債務名義に基づいて強制執行が可能	解決結果は原則として債務名義とはならない 債務の履行を確保するためには、解決結果に基づいて公正証書を作成しておく等の措置が考えられる
手続に必要な費用	(法律専門家による十分な主張・立証活動や専門家による鑑定が必要な場合があり) 申立費用の他に弁護士費用や鑑定費用が必要	(法律専門家に頼らずに、当事者自らの手で紛争を解決し得るため) 原則として弁護士費用や鑑定費用は不要

出所:「ADR(裁判外紛争解決手続)について」(07年5月内閣府国民生活局)

ADRの類型(例)

調整型

紛争の解決を図るため、当事者間の合意を調達しようとするもの

- (例)・民事調停
・裁判上の和解
・調停・あっせん 等

裁断型

あらかじめ第三者の審理・判断に従うという一般的合意のもとに手続を開始させるもの

- (例)・裁定
・仲裁 等

司法型

裁判所内で行われるもの

- (例)・民事調停・家事調停
・裁判上の和解

行政型

独立の行政委員会や行政機関等が行うもの

- (例)・公害等調整委員会
・建設工事紛争審査会
・国民生活センター 等

民間型

民間組織や弁護士会、業界団体等が運営するもの

- (例)・国際商事仲裁協会
・弁護士会仲裁センター
・各種PLセンター 等

手続構造に着目した分類

設営機関に着目した分類



ネットワークの中立性に関する懇談会報告書(07年9月)抜粋

3. ネットワークのコスト負担の公平性に係る検討課題

4) 帯域制御に関する政策の方向性

4-2) 紛争処理機能の強化

通信事業者とコンテンツプロバイダ等の上位レイヤーの事業者との間の紛争事案については、現行制度上は事業者間において解決されることが基本であるが、こうした紛争事案が今後増加することが想定され、かつこうした紛争事案を個別に解決に導くことによってインターネットの供給能力の有効活用が図られることが期待される。

このため、電気通信事業紛争処理委員会を活用した紛争処理手続の拡充の是非も含め、裁判外紛争処理制度(ADR: Alternative Dispute Resolution)の活用について検討することが望ましいと考えられるところであり、行政当局においては07年度中を目途にこうした仕組みについて関係事業者等の意見等を踏まえつつ検討を行い、速やかに措置することが適当である。

この場合、電気通信事業法の枠組みを踏まえ、通信事業者が上位レイヤーの事業者を差別的に取り扱うことにより電気通信の健全な発展が阻害されていないか等の観点から、具体的な制度設計が行われることが求められる。また、その際は公正競争にかかる規範(制度運用方針)の明確化が求められる。

モバイルビジネス研究会報告書(07年9月)抜粋

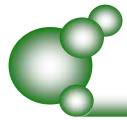
第4章 モバイルビジネスの活性化に向けた市場環境整備の推進

5. 消費者保護策の強化

モバイルビジネス市場においては料金プランやサービスが複雑化・多様化しており、消費者(利用者)が正しい情報に基づいて携帯端末や通信サービスを選択することが困難な面がある。こうした中、モバイルビジネス活性化の趣旨はあくまで利用者利益の確保にあることを踏まえれば、一層の消費者保護策の強化を推進していくことが必要である。このため、例えば以下のような施策について、関係者の意見等を踏まえつつ検討していくことが求められる。

モバイルビジネスに関する苦情等を体系的に整理するとともに (省略) **ADR(Alternative Dispute Resolution: 裁判外紛争処理制度)の更なる整備を図り**、消費者の苦情等を可能な限り迅速に解決する仕組みを構築する方向で検討することが適当である。

(注) 消費者紛争処理に関する動向については、参考資料(P.61~63)を参照。



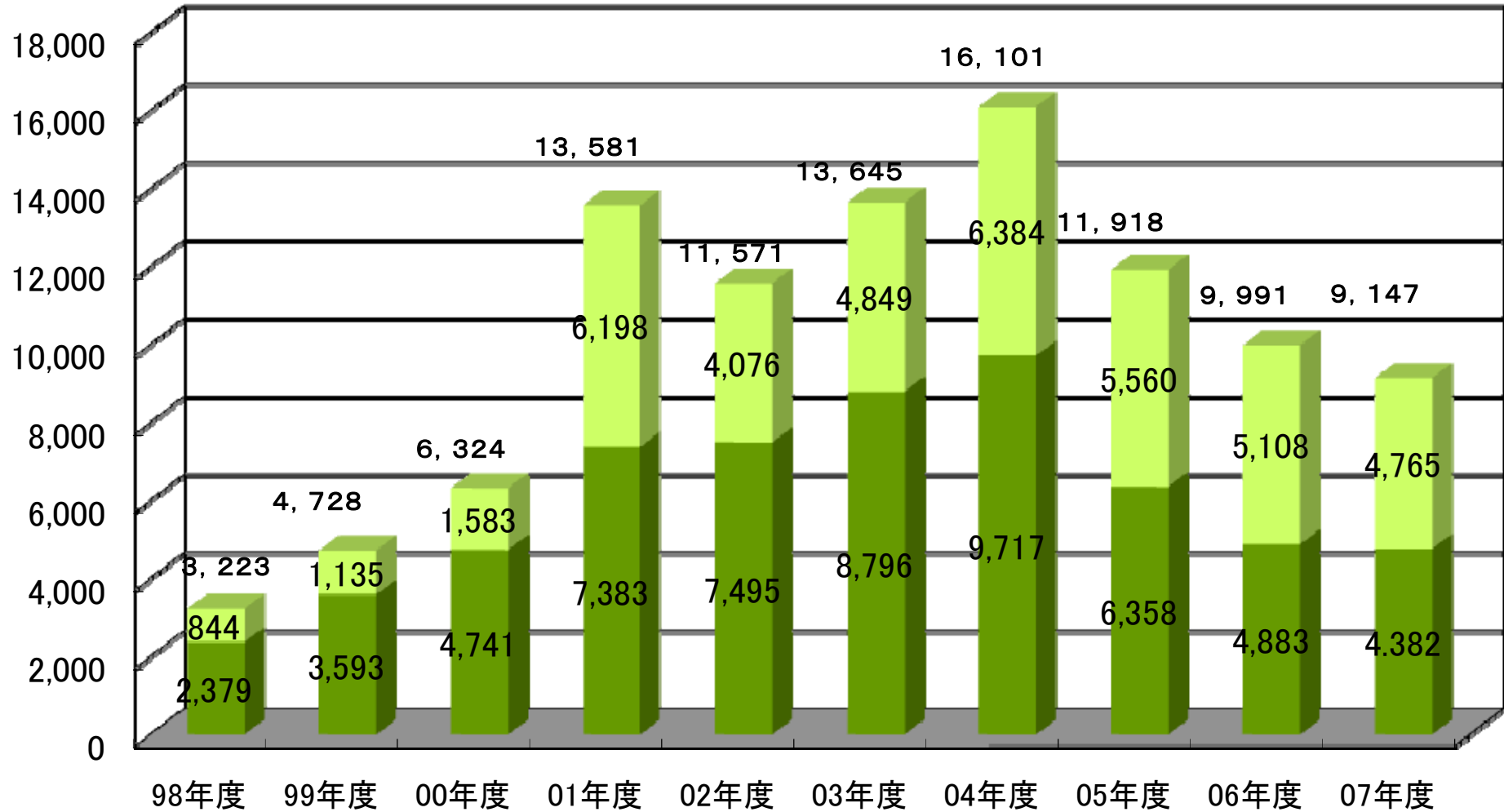
1. 検討の背景
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方
3. 紛争処理機能の在り方
- 4. 苦情処理・相談体制の在り方**
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者保護の在り方
6. 本懇談会における主要検討項目（案）

参考資料



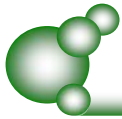
・ 07年度に受け付けた苦情・相談件数は、9,147件。前年度とほぼ同ペース。
(07年4月～08年2月)

(総務省とりまとめ)



■ 電気通信消費者相談センター ■ 地方総合通信局等

※07年度は08年2月末現在



● 苦情・相談等の受付体制

- 本省に「電気通信消費者相談センター」を設置(1997年7月)
- 全国11か所の総合通信局等でも苦情・相談等を受付

● 電気通信消費者相談センター等の受付対象

- 利用者が電気通信サービス(電話、電子メール等)を利用している際のトラブル等に関する苦情・相談等 (調停・斡旋機能は持たない)

● 電気通信消費者相談センター等の主な機能

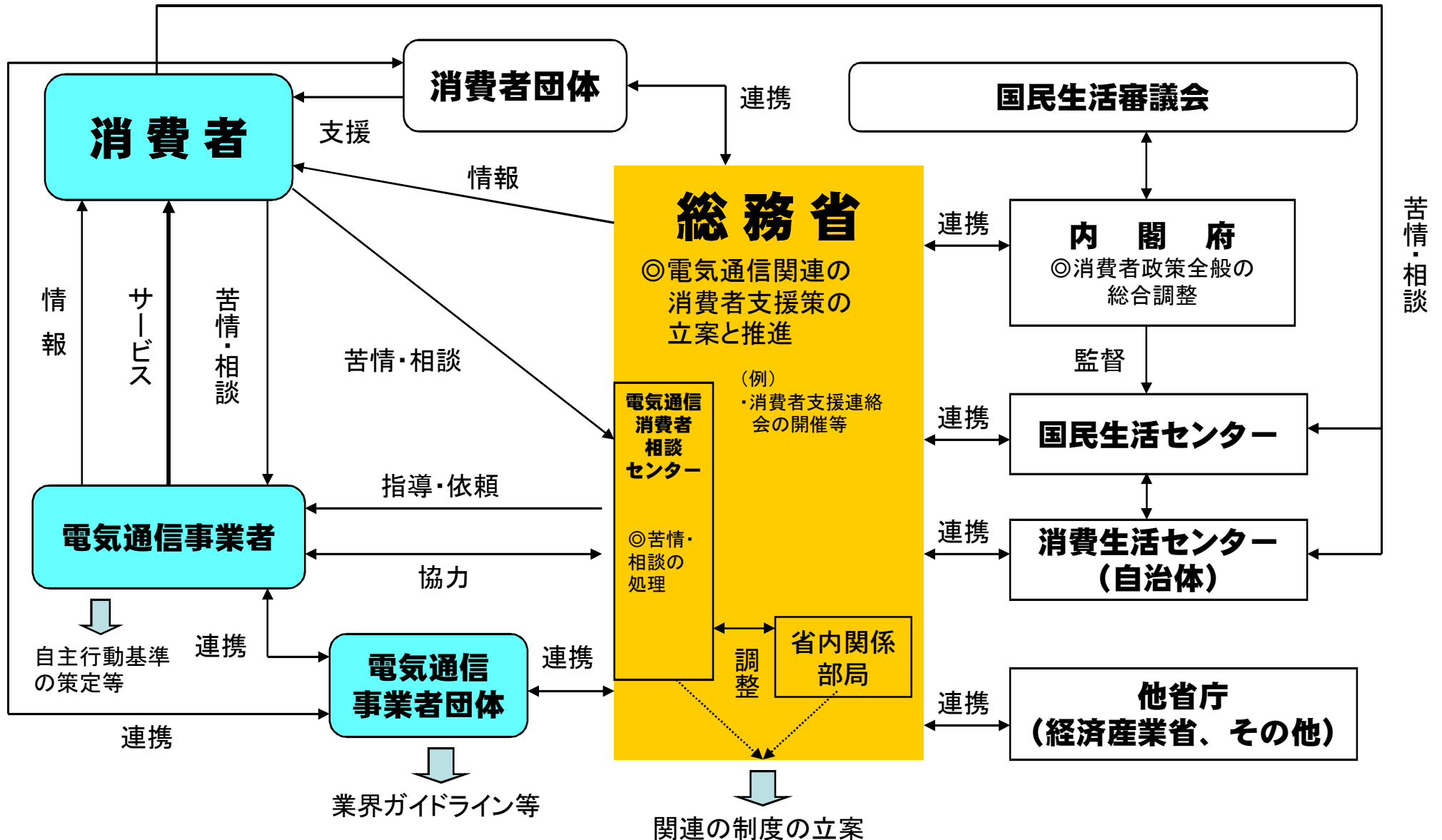
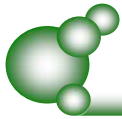
- 電気通信事業者に対して、苦情等があった旨を伝え、更なる対応や解決を促進
- 新たな行政施策遂行への反映等(事業者から実態の報告を求める)

● 事業者への働きかけの具体例

- 電気通信事業者と利用者との間の料金トラブルなどに係る苦情・相談等について対応を要請 (料金トラブルなどに係る苦情・相談のうち、半数弱は伝達)

07年11月の受付状況(07年度中で最も受付件数の多かった月)

受付総件数	電気通信事業者に関するもの(事業者との料金トラブル、説明不足など)	電気通信の不適正利用に関するもの(サイト上の有害情報、迷惑メール等)	その他(相談センター所管外の間合せ等)
527件	258件 (うち事業者に伝達110件(43%))	138件	131件



※ 本図は主な連携・協力関係を示したものの



「電気通信事業者、行政、国民生活センター、消費者団体等の連携を強化する必要がある、総務省の主催により関係機関間の定期的・継続的な連絡会を設置することが必要である。」(02年8月7日 情報通信審議会答申抜粋)

03年1月から「電気通信消費者支援連絡会」を開催

(開催日及び主な議題)

- | | |
|--|---|
| <p>第1回 03年1月14日
電気通信トラブルに対する取り組みの現状</p> <p>第2回 03年5月30日
人材育成・情報提供の在り方について</p> <p>第3回 03年9月25日
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準
改正電気通信事業法の消費者保護ルールに関する基本的考え方</p> <p>第4回 03年10月31日
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準
改正電気通信事業法の消費者保護ルールに関する基本的考え方</p> <p>第5回 04年3月9日
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準等の取り組み
VoIP推進協議会における取り組み
高校生の携帯電話利用アンケート結果</p> <p>第6回 04年11月25日
電気通信事業者における個人情報保護に関するガイドライン
迷惑メールへの対応の在り方に関する研究会</p> <p>第7回 05年2月9日
フィッシング対策、迷惑メール追放支援プロジェクト
振り込め詐欺対策、消費生活相談員向け電気通信サービス講習会</p> <p>第8回 05年6月17日
迷惑メール対策、架空請求対策
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準実施状況</p> <p>第9回 05年10月7日
インターネット上の違法・有害情報対策
プロバイダ責任制限法商標権関係ガイドライン
アダルトコンテンツ専用の新g T L D「.xxx」</p> | <p>第10回 06年2月9日
電気通信サービスの広告表示に関する自主基準一部改定
携帯電話の国際ローミングサービスのトラブル及びその対応</p> <p>第11回 06年4月12日
フィルタリングの普及啓発アクションプラン
携帯電話の番号ポータビリティ、振り込め詐欺対策
インターネット上の違法・有害情報に関するホットライン</p> <p>第12回 06年9月12日
ユニバーサルサービス制度
携帯電話の番号ポータビリティ
インターネット上の違法・有害情報への対応に関する研究会
～最終報告書について～</p> <p>第13回 06年12月21日
携帯電話事業者が行う広告表示に係る措置
「インターネット上の違法情報への対応に関するガイドライン」及び
「違法・有害情報への対応等に関する契約約款モデル条項」の策定</p> <p>第14回 07年4月10日
携帯電話等に関する広告表示自主基準の検討状況について
最近の電気通信事業者の動向と政策対応
～(株)近未来通信の事案を例に～</p> <p>第15回 07年9月11日
広告表示に関する自主基準及びガイドラインの改訂等
「フィルタリングの普及啓発アクションプラン」の改定について</p> <p>第16回 07年11月2日
違法・有害情報等に関する業界団体の取組について
モバイルビジネス活性化プラン
ユニバーサルサービス制度について</p> |
|--|---|



1. 検討の背景
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方
3. 紛争処理機能の在り方
4. 苦情処理・相談体制の在り方
- 5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者保護の在り方**
6. 本懇談会における主要検討項目（案）

参考資料



(事業の休止及び廃止並びに法人の解散)

第18条 (略)

2 (略)

3 電気通信事業者は、電気通信事業の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該休止又は廃止しようとする電気通信事業の利用者（電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう。以下同じ。）に対し、その旨を周知させなければならない。ただし、利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものとして総務省令で定める電気通信事業の休止又は廃止については、この限りでない。

「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(04年3月策定、06年11月改定)」（事業の休廃止に係る周知）概要

【周知させる時期】

■ 利用者が代替的なサービスを選択し、移行するために必要な期間を確保できるよう、「あらかじめ相当な期間を置いて」周知させなければならない。

(考え方) 利用者が、以下の事項を行うために必要となる期間を確保する必要がある。

- ア 事業者からの連絡等を受けて事業の休廃止について認知する
- イ 代替サービスの選択肢の存在を認識する
- ウ これらの提供条件等を理解し、比較・検討する
- エ どのサービスに移行するか等を決定する

■ 具体的な時期としては、少なくとも1月前までを目途として周知させることが必要。

■ また、利用者が代替サービスに移行するために必要な手続等を勘案して、必要に応じて、より早く周知させることが必要。

(例) FTTHサービスやDSLサービスにおける工事等のため必要となる期間等

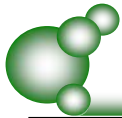
【周知させるための方法】

次のいずれかの方法により、適切に周知させなければならない。

1. 対面(営業担当者などが個別に利用者を訪問し、説明する方法。)
2. 電話(利用者に電話をかけて説明する方法。)
3. 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付(ダイレクト・メールの送付、電報による送付のほか、FAXによる書面の送付、料金請求書への説明記載、料金請求書の封筒への関係書面の同封等により説明する方法。)
4. 電子メールの送信(電子メールを送信する方法。)
5. サービス提供を受ける際に表示されるポータルサイト等の画面上での表示(利用者がサービスの提供を受ける際に必ず表示されるポータルサイト等の画面において説明する方法。)

【望ましい対応】 法令による義務ではないが、消費者保護の観点から望ましい対応は以下のとおり。

- 1 省令で定められた連絡手段により利用者に直接周知させるほか、報道発表、HPへの掲載、日刊紙への掲載などにより、広く周知させるための措置を取ること。
- 2 必要に応じて、複数の連絡手段を用いること。
- 3 連絡をしたにも関わらず、十分に周知させられていないと認められる利用者がある場合には、重ねて連絡を行い、又は別の連絡手段を用いること等により周知徹底を図ること。
- 4 利用者からの問合せ窓口の連絡先を知らせるとともに、自ら又は他事業者の代替サービスの紹介・説明を行うこと。
- 5 サービス停止までの利用条件、代替サービスの内容や移行手続等に関する問合せに対して、誠実に対処すること。



「電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン」の概要

(背景)

- 近年、電気通信事業者の経営破綻等により、当該事業者と接続等を行っている事業者が接続料等の債権を回収できなくなる事案等が発生。
- 債務の支払いを怠るおそれがある場合には、あらかじめ預託金の預入れ等の債権保全措置を講じることで接続停止や損失の回避が可能。
- しかし、預託金の水準如何によっては、新規参入阻害等の競争阻害要因となることが懸念。

こうした事情を踏まえ、

- ① 電気通信事業の適正かつ合理的な運営の確保
- ② 電気通信事業者間の公正な競争の確保

との観点から、電気通信事業者が債権保全措置を講じる際の指針として「電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン」を策定・公表(06年12月)。

(ガイドラインの内容)

- 債権保全の方式(預託金、債務保証等)
- 預託金の預入れ等の要否を判断するに当たって考慮すべき事項(過去の支払実績、財務状況等の客観的指標によること)
- 預託金の水準(必要かつ最小限とすべき)
- その他(預託金等の返還、紛争処理手続等)

(NTT東西接続約款の変更認可の概要)

ガイドラインを踏まえて申請のあったNTT東西の接続約款変更申請(接続に関し債務履行の担保を求めるための規定の整備)を認可(07年5月29日)。

- 「債権保全措置を要することとなる場合」について規定
(例:NTT東西が定める信用評価機関の評価基準に該当する場合等)
- 「債権保全の方式」、「債権保全措置の水準」(未払いから協定解除までに要する額(月ごとの負担額の4か月分相当)等)を規定
- 手続に関する規定
 - ・預託金等の返還、理由の通知
 - ・預託金等の要否を判断するために必要となる情報の提出(BS/PL)
 - ・債権保全措置に係る債務の履行を行わなかった場合における接続の停止 等

【参考】「新競争促進プログラム2010」(06年9月19日)

(9) 市場退出ルールの見直し

電気通信事業の休廃止について、当該事業者の経営判断のみならず、接続事業者の対応に依存する部分があることを踏まえ、市場退出に関するセーフガード措置(例えば預託金制度)について一定のルールを確立するため、06年度中を目途にガイドラインを策定する。

（株）近未来通信について

1 株近未来通信の概要

- 1999年3月 一般第二種電気通信事業 届出
- 主な事業は、インターネットを利用した国内・国際電話サービス、各種通信機器販売 等

2 事案の概要

- 国内外に設置した「IP電話中継局」を投資家に販売し、当該中継局の利用で得られた電話利用料金から配当を還元するとの触込みをしたが、実際には、電話利用料金からではなく、「IP電話中継局オーナー」の名目で多数の者から集めた資金を還元。
- 2006年8月末、投資家への配当が「自転車操業」である旨報道。同年12月、警視庁が投資詐欺容疑で同社本社等の家宅捜査を実施、現在国際手配中。
- 同年12月20日、東京地方裁判所が同社と石井優社長の破産手続開始を決定。（同年12月27日付で事業廃止届出書等提出。）
- 総務省は、電気通信事業法に基づき、報告徴収及び立入検査を実施し、その結果を公表。（2006年11月30日報道発表）

（株）近未来通信をとりまく資金の流れ



平成電電（株）について

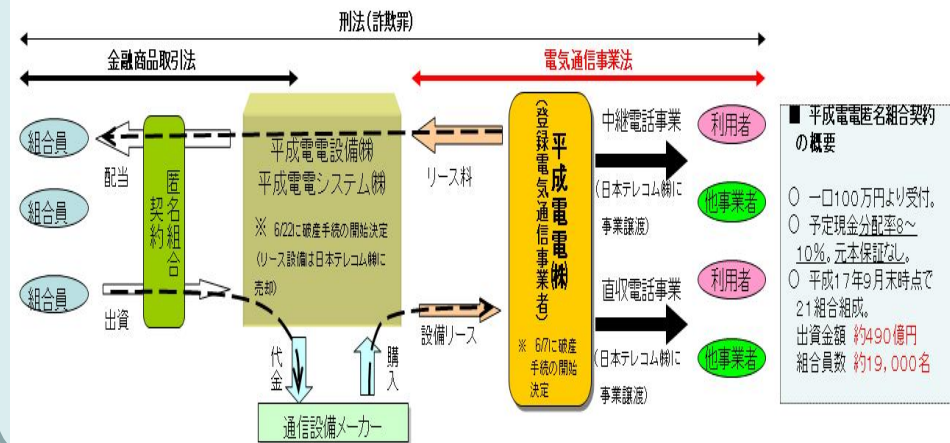
1 平成電電（株）の概要

- 2001年4月 第一種電気通信事業 許可
- 主な事業は、固定電話（直収電話サービス（CHOKKA））、インターネット接続、DSL

2 事案の概要

- 2005年10月、東京地方裁判所に民事再生手続の申立て
- しかしながら、平成18年4月17日に再建を断念（同年3月末の負債総額：約1,300億円）し、翌18日、東京地方裁判所が、民事再生手続の廃止決定。
- 同年6月7日に東京地方裁判所が、破産手続の開始決定。
- 同年6月16日に日本テレコム（株）（現 ソフトバンクテレコム（株））に電気通信事業を譲渡。
- 2007年3月5日に佐藤元代表取締役を含む5名が詐欺容疑（3人から1億円をだまし取った容疑）で逮捕。

平成電電に関する状況





電気通信事業者に対する業務改善命令の要件の見直し (電気通信事業法第29条第1項)

現在の要件

利用者の利益を阻害するとき

- 1 通信の秘密の確保に支障
- 2 不当な差別的取扱い
- 3 重要通信に配慮していない
- 4～7 利用者に対する電気通信役務の料金その他の提供条件の適正性が確保されていない
- 8 事故による支障を除去等しない
- 9 その他電気通信事業者の業務の方法が適切でないため、利用者の利益を阻害しているとき

公共の利益を損なうおそれがあるとき

- 10 国際約束を誠実に履行していない
- 11 接続等の提供に関する不当な運営
- 12 回線設備を設置しない事業者のサービスにより、需要を同じくする他事業者の回線設備の保持が経営上困難となる

要件の拡大

- ・「電気通信の健全な発達」の観点を追加
- ・「おそれ」を追加

改正後

電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生じるおそれがあるとき

- 1 通信の秘密の確保に支障
- 2 不当な差別的取扱い
- 3 重要通信に配慮していない
- 4～7 利用者に対する電気通信役務の料金その他の提供条件の適正性が確保されていない
- 8 事故による支障を除去等しない
- 9 国際約束を誠実に履行していない
- 10 接続等の提供に関する不当な運営
- 11 回線設備を設置しない事業者のサービスにより、需要を同じくする他事業者の回線設備の保持が経営上困難となる
- 12 その他電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき

<効果>

○事案処理の迅速化

※ なお、業務改善命令の発動に当たっては、電気通信事業紛争処理委員会への諮問（第160条）、委員を主宰者とする聴聞（第161条）などが必要とされており、厳正な手続が用意されている。

電気通信事業法(昭和59年法律第86号)(抄)

(目的)

第1条 この法律は、電気通信事業の公共性にかんがみ、その運営を適正かつ合理的なものとするとともに、その公正な競争を促進することにより、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もつて電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進することを目的とする。

(報告及び検査)

第166条 総務大臣は、この法律の施行に必要な限度において、電気通信事業者等に対し、その事業に関し報告をさせ、又はその職員に、電気通信事業者の営業所、事務所その他の事業場に立ち入り、電気通信設備、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。



1. 検討の背景
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方
3. 紛争処理機能の在り方
4. 苦情処理・相談体制の在り方
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者保護の在り方
- 6. 本懇談会における主要検討項目（案）**

参考資料



1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方

【検討項目例】

- ① 市場メカニズムの活用及び事後規制に力点を置く競争ルールを前提とした、利用者利便の確保・向上を図るための基本的ルールの在り方
- ② 電気通信サービスの特性を踏まえた電気通信事業法と消費者保護のための一般法制の相互の補完関係の在り方
- ③ 利用者利便の確保・向上のために国が果たすべき基本的役割並びに地方公共団体・民間団体との連携の在り方

2. 通信料金等に関する情報提供の在り方

【検討項目例】

- ① 関係者（国、地方公共団体、民間団体、電気通信事業者、契約代理店等）による通信料金等に関する情報提供の在り方
- ② サービス契約締結時における電気通信事業者等の説明義務に関する運用の在り方
- ③ 契約締結の前段階における利用者向けの情報提供の在り方
- ④ 電気通信サービスの広告表示の在り方
- ⑤ 利用者がサービスを比較・選択するための情報提供の在り方



3. 紛争処理機能の在り方

【検討項目例】

- ① 電気通信サービスに関する専門的なADRの充実・強化の在り方
- ② 電気通信事業紛争処理委員会の機能強化の在り方（コンテンツプロバイダと電気通信事業者との間の紛争処理等を含む）
- ③ 業界団体等による民間型ADRの活用の可能性

4. 苦情処理・相談体制の在り方

- ① 総務本省・総合通信基盤局とその他の関係機関との連携強化の在り方
- ② 電気通信事業者による苦情処理の在り方
- ③ 苦情処理・相談体制に係る行政機関と電気通信事業者等との円滑な連携の在り方
- ④ 多層的な協働関係（マルチステークホルダ環境）における利用者の相談体制の在り方

5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方

6. その他検討すべき事項



1. 検討の背景
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方
3. 紛争処理機能の在り方
4. 苦情処理・相談体制の在り方
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者保護の在り方
6. 本懇談会における主要検討項目（案）

参考資料



1. 消費者保護基本法改正の背景 (04年6月施行)

- (1) 消費者保護基本法は、1968年に議員立法により制定され、我が国消費者政策の基本的な枠組みとして機能
- (2) しかし同法制定後36年が経過し、消費者を取り巻く経済社会情勢は大きく変化
- (3) 消費者が安全で安心できる消費生活の実現のため、消費者保護基本法を現代の経済社会にふさわしいものとして抜本的に見直し、消費者政策を充実・強化していくことが必要



「消費者保護基本法」から「消費者基本法」へ改正

2. 主な改正事項

① 基本理念の新設 ＜第2条＞

- ・安全の確保等を「消費者の権利」として尊重
- ・消費者の自立を支援

② 事業者の責務等の拡充 ＜第5条＞

- ・事業者は情報提供や自主行動基準の作成等に努める
- ・消費者は知識の修得等に努める

③ 基本的施策の充実 ・強化

- ・消費者契約の適正化
- ・消費者教育の充実 等

④ 消費者政策の推進 体制の強化

- ・消費者基本計画を策定
- ・消費者保護会議を消費者政策会議に改組し機能を強化

(注) 内閣府 第21次国民生活審議会 総合企画部会 「生活安心プロジェクト」(行政のあり方の総点検) 「守る」WG第1回(07年12月21日)における、内閣府提出資料を参考に作成。



基本的性質

- (1) 消費者の利益を擁護するために、民商法の特別法として制定
- (2) あらゆる取引分野の消費者契約に幅広く適用される民事ルール

不当な勧誘行為 → 取消

○消費者を誤認させるような勧誘 (第4条第1項・第2項)

- ・重要事項に関する不実告知
- ・断定的判断の提供
- ・重要事項に関する不利益事実の不告知

○消費者を困惑させるような勧誘(第4条第3項)

- ・不退去
- ・監禁

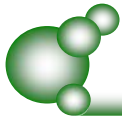
不当な契約条項 → 無効

○事業者の損害賠償の責任を免除する条項(第8条)

○消費者が支払うべき違約金等の額を過大に設定する条項(第9条)

○信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項(第10条)

※ 事業者等が、不特定多数の消費者に対し、これらの不当な勧誘行為・不当な契約条項を使用した場合には、内閣総理大臣から認定された適格消費者団体(例: 社団法人全国消費生活相談員協会)が、差止請求をすることができる。



(目的) 訪問販売等の消費者トラブルが生じやすい特定の取引類型を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保(旧称:訪問販売等に関する法律)。

1. 当該法律の対象となっている取引類型

1. 訪問販売

自宅への訪問販売、キャッチセールス(路上等で呼び止めた後営業所等に同行させて販売)、アポイントメントセールス(電話等で販売目的を告げずに事務所等に呼び出して販売)等

2. 電話勧誘販売

電話で勧誘し、申込を受ける販売

3. 通信販売

新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込を受ける販売

4. 特定継続的役務提供

長期・継続的な役務の提供とこれに対する高額の対価を約する取引(現在、エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室の6役務が対象)

5. 連鎖販売取引

個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させる形で、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品等の販売

6. 業務提供誘引販売取引

「仕事を提供するので収入が得られる」と誘引し、仕事に必要であるとして、商品等をもって金銭負担を負わせる取引

なお、指定商品・指定役務制の見直し(原則すべての商品・役務を規制対象化)、消費者団体訴訟制度の導入、訪問販売時の勧誘規制等を含む「特定商取引法改正案」が本年3月国会に提出されている。

2. 法律内容

(1) 行政規制

事業者に対して、消費者への適正な情報提供等の観点から、各取引類型の特性に応じて、以下の規制。違反に対しては、業務改善の指示、業務停止の行政処分又は罰則。

1) 氏名等の明示の義務づけ

勧誘開始前に、事業者名、勧誘目的である旨などを消費者に告げることを義務づけ

2) 不当な勧誘行為の禁止

不実告知(虚偽説明)、重要事項(価格・支払条件等)の故意の不告知や威迫困惑を伴う勧誘行為等を禁止

3) 広告規制

① 広告をする際には、重要事項を表示することを義務づけ
② 虚偽・誇大な広告を禁止

4) 書面交付義務

契約締結時などに、重要事項を記載した書面を交付することを義務づけ

(2) 民事ルール

消費者が意に反する契約により不当な損害を受けないよう、消費者による契約の解除、意思表示の取消し等を認め、また、事業者による法外な損害賠償請求を制限する等のルールを定める。

1) クーリングオフ

契約後一定の期間(8日間又は20日間)、冷静に再考して、無条件で解約できる機会を消費者に与える制度

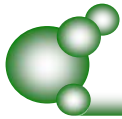
2) 意思表示の取り消し

事業者が不実告知や重要事項の故意の不告知等の違法行為を行った結果、消費者が誤認して契約の意思表示をした場合、その取消しを可能とする制度

3) 解約時の損害賠償制限等

消費者が契約を中途解約する際に、事業者が請求できる損害賠償額の上限を設定等

(注) 内閣府 第21次国民生活審議会 総合企画部会「生活安心プロジェクト」(行政のあり方の総点検「守る」WG第1回(07年12月21日)における、経済産業省提出資料を参考に作成。



④不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）の概要

(目的) 商品及び役務の取引に関連する不当な景品類及び表示による顧客の誘引を防止するための、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(独占禁止法)の特例法

1. 「表示」とは

事業者が商品・役務の内容、取引条件について行う広告等の表示

例；チラシやパンフレット、説明書、ポスターや看板、新聞や雑誌に掲載された広告、テレビCM、ウェブサイト など

2. 不当表示の禁止概要

優良誤認
(第4条第1項第1号)

商品・役務の品質、規格その他の内容についての不当表示
例1 セーターのカシミア混用率が80%程度にもかかわらず「カシミア100%」と表示した場合
例2 ブランド牛ではない国産牛にもかかわらず国産有名ブランド牛であるかのように表示した場合
・不実証広告規制(4条2項)
優良誤認に該当する表示か否かを判断するため、事業者に対し、表示の裏付けとなる合理的根拠を示す資料の提出を求めることができる。当該資料の提出なき時は、当該表示は不当表示とみなす

有利誤認
(第4条第1項第2号)

商品・役務の価格その他の取引条件についての不当表示
例1 外貨預金の受取利息を手数料抜きで表示したが、実質的な受取額は表示の1/3以下になってしまうような場合
例2 6,000円で販売していた商品を5,000円に値下げして販売する際に「通常販売価格10,000円のところ5,000円」と表示した場合

誤認されるおそれのある表示
(第4条第1項第3号)

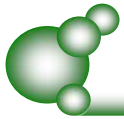
商品・役務の取引に関する事項について誤認されるおそれがある表示であって公正取引委員会が指定するもの
○無果汁の清涼飲料水等についての表示
○商品の原産国に関する不当な表示等

3. 公正競争規約制度

・公正競争規約とは、表示又は景品類に関する事項について業界が定める自主規制ルールであって、景品表示法第12条の規定に基づき、公正取引委員会が認定するもの

- ※ 商品・サービスの特性や業界の取引実態に即し、景品表示法以外の関係法令による必要表示事項も取り入れ、的確かつ詳細な規定が可能
- ※ 07年11月末日現在、公正競争規約数は105(表示67、景品38)

(注) 内閣府 第21次国民生活審議会 総合企画部会「生活安心プロジェクト」(行政のあり方の総点検「守る」WG第1回(07年12月21日)における、公正取引委員会提出資料を参考に作成。



消費者契約法等の一部を改正する法律案(08年3月4日閣議決定、国会提出) 概要

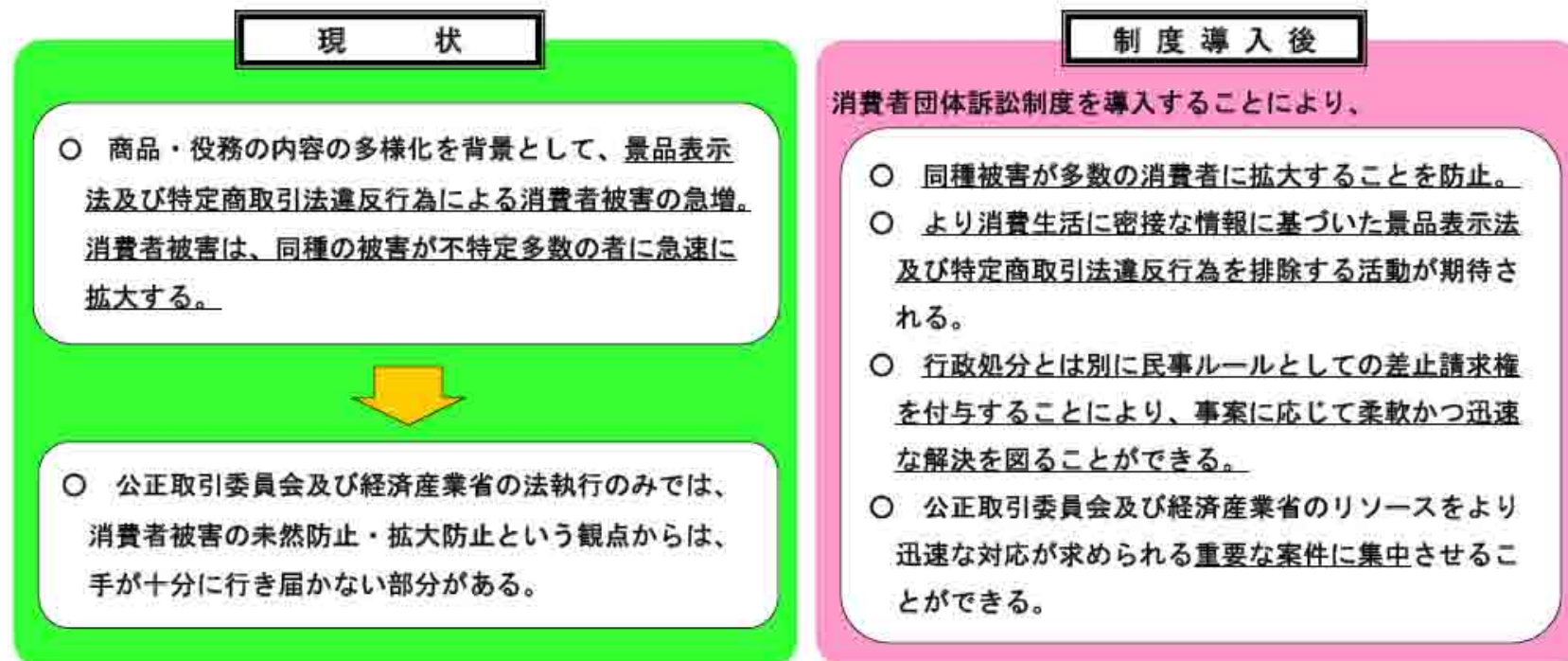
1. 消費者団体訴訟制度について

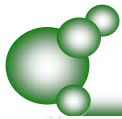
- ・ 06年消費者契約法改正により、同法に消費者団体訴訟制度を導入

内閣総理大臣により認定された適格消費者団体が、消費者契約法上の事業者の不当行為に対して差止請求をすることができることとする。

→ 消費者被害の未然防止・拡大防止に寄与する

2. 景品表示法および特定商取引法への消費者団体訴訟制度の導入について





(1) 消費者契約法

- ・内閣総理大臣と公正取引委員会及び経済産業大臣との連携
- ・差止請求権の行使状況に係る情報共有
- ・その他、適格消費者団体が景品表示法及び特定商取引法上の差止請求権を行使し得ることとするに伴う所要の措置

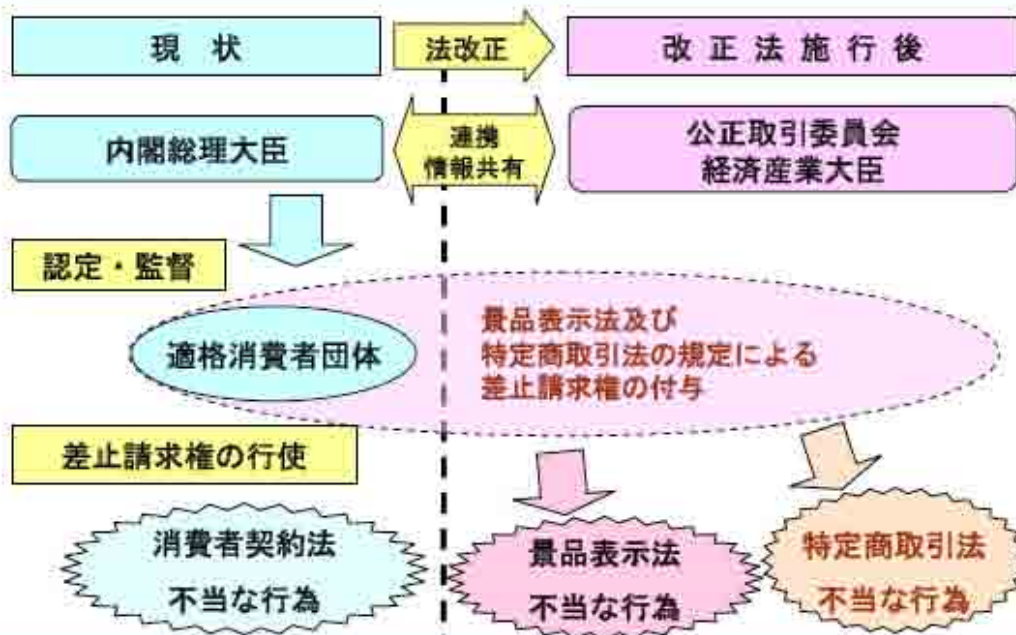
(2) 景品表示法

- ・差止請求権：適格消費者団体は、優良誤認表示・有利誤認表示といった景品表示法に規定する不当な行為について差止請求をすることができることとする。

(3) 特定商取引法

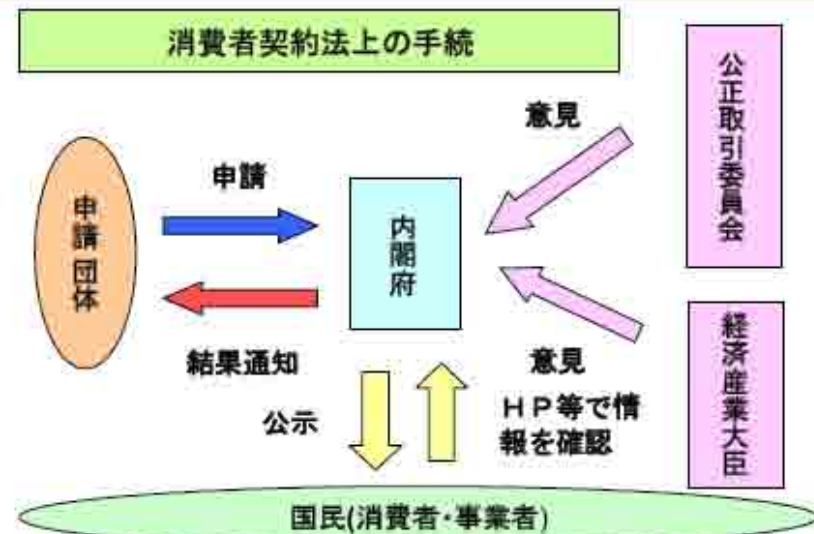
- ・差止請求権：適格消費者団体は、不実告知や威迫・困惑等の不当な勧誘行為又はクーリング・オフを無意味にするような特約を含む契約の締結等の特定商取引法に規定する不当な行為について差止請求をすることができることとする。

差止請求対象となる行為の拡大



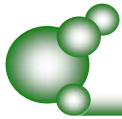
適格消費者団体に景品表示法・特定商取引法に規定する消費者の判断を誤らせる不当な行為に対する差止請求権を付与することにより、消費者利益の擁護を図る。

適格消費者団体の認定・監督手続を一本化



内閣府によるワンストップ窓口

- 申請団体の事務負担を軽減
- 行政コストの削減
- 内閣府での一元的な情報提供・問い合わせが可能



ネットワークの中立性に関する懇談会報告書(07年9月)(抜粋)

第4章 ネットワークの中立性に関連するその他の検討課題

2. 利用者保護策の検討

(略)このため、例えば以下の施策について今後検討を深めていくことが必要である。まず第一に、例えば顧客の知識、経験、財産等への配慮が重要とされる金融商品等の販売については、利用者保護を図る観点から「適合性原則」への対応などが義務付けられているところであり、今後、電気通信事業においても利用者保護のためのルール¹の在り方について、電気通信サービスの特性や利用実態などを念頭に置きながら、これらに即した形で具体的に検討を進めていくことが適当である。

■ 金融商品販売業者等は、金融商品の販売等を業として行おうとするときは、当該金融商品の販売等に係る金融商品の販売が行われるまでの間に、顧客に対し、重要事項について説明をしなければならない。(第3条)

ただし、顧客が次のいずれかに該当する場合を除く。

- 金融商品の販売等に関する専門的知識及び経験を有する者である場合
- 重要事項について説明を要しない旨の顧客の意思の表明があった場合

重要事項の説明は、顧客の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない。

■ 金融商品販売業者等は、業として行う金融商品の販売等に係る勧誘をするに際し、その適正の確保に努めなければならない。(第8条)

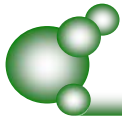
■ 金融商品販売業者等は、業として行う金融商品の販売等に係る勧誘をしようとするときは、あらかじめ、当該勧誘に関する方針を定めなければならない。(第9条)

(参考) 某大手都市銀行の定める勧誘方針

当行は金融商品の販売等にあたり、以下の方針にそって適切な勧誘を行います。

1. お客さまの投資目的や運用のご経験などに応じ、適当と考えられる商品をおすすめいたします。
2. お客さまに重要な事項を十分にご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めます。
3. お客さまに適切な情報を提供いたします。断定的な判断による勧誘はいたしません。
4. 電話や訪問による勧誘は、お客さまのご都合に合わせて行うよう努めます。
5. 適切な勧誘が行われるよう、役職員の教育に努めてまいります。
6. 販売・勧誘に関するお客さまからのご照会等については、適正な対応に努めます。

以上

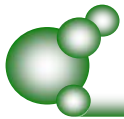


他の業法における消費者保護に関する規定

法令名	誇大広告の禁止	書面交付義務 提供条件説明	禁止事項	苦情の処理	その他
電気通信事業法	—	§ 26(提供条件の説明)	—	§ 27(苦情等の処理)	§ 18③事業の休廃止に係る周知
金融商品取引法	§ 37(広告等の規制)※	§ 37の3(契約締結前の書面交付)※ § 37の4(契約締結時の書面交付)※	§ 38(禁止行為)※ ・虚偽告知 ・断定的判断の提供 ・望まない勧誘 等	※認可協会、認定団体等に苦情処理の義務を規定	§ 40(適合性の原則等)
宅地建物取引業法	§ 32(誇大広告等の禁止)★※	§ 35(重要事項の説明等)★※ § 37(書面の交付)★※	§ 47(業務に関する禁止事項)★※ ・不実告知 ・重要事項不告知 ・不当に高額な報酬の請求 等	※宅地建物取引業保証協会に苦情処理の義務を規定	§ 37の2(事務所等以外の場所においてした買受けの申込みの撤回等) § 38(損害賠償額の予定等の制限)
保険業法	※金商法の規定を準用	§ 294(顧客に対する説明)	§ 300(保険契約の締結又は保険募集に関する禁止行為)※ ・不実告知 ・重要事項不告知 ・割引等特別な利益の提供 等	—	§ 309(保険契約の申込みの撤回等) § 296(保険仲立人の氏名等の明示)
貸金業の規制等に関する法律	§ 15(貸付条件等の広告)★※ § 16(誇大広告等の禁止)★※	§ 17(書面の交付)★※ § 18(受取証書の交付)★※	—	※貸金業協会に苦情処理の義務を規定	§ 14(貸付条件等の揭示)★※
旅行業法	§ 12の7(企画旅行の広告)※ § 12の8(誇大広告の禁止)※	§ 12の5(書面の交付)※	§ 13(禁止行為)※ ・不実告知 ・重要事項不告知 ・提示料金を超えた料金の収受 ・債務履行の不当な遅延 等	※旅行業協会に苦情処理の義務を規定	
その他の業法	・ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律 ・薬事法 ・社会福祉法	・信託業法		・警備業法	(適合性原則) ・商品取引所法 ※信託業法、資産の流動化に関する法律で金商法の規定を準用

★印付きは業務停止命令の対象

※印付きは罰則規定あり



独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律案(平成20年3月4日閣議決定、国会提出)概要

消費者紛争をめぐる事情

- 近年、消費者紛争の発生件数は急増。内容も複雑・多様化。

	相談件数	うちあっせん件数 (うち不調)
平成8年	35万件	38千件 (2,432件)
平成18年	110万件	60千件 (4,793件)

↓ <約3倍> ↓ <約2倍>

消費者紛争の特性

- 消費者と事業者との間には情報及び交渉力において構造的な格差。
→ 対等な当事者を前提とする裁判は必ずしもなじまない。
- 被害金額が少額。
→ 裁判による救済はコストの面で見合わず、ともしれば泣き寝入り。

消費者基本法における国民生活センターの役割

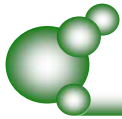
事業者と消費者との間に生じた苦情のあっせん等における中核的機関として積極的な役割を果たす。



現行の独立行政法人国民生活センター法上、紛争解決機能についての明文の規定なし。

国民生活センターが行う紛争解決の手續を整備し、消費者紛争の適正・迅速な解決を促進

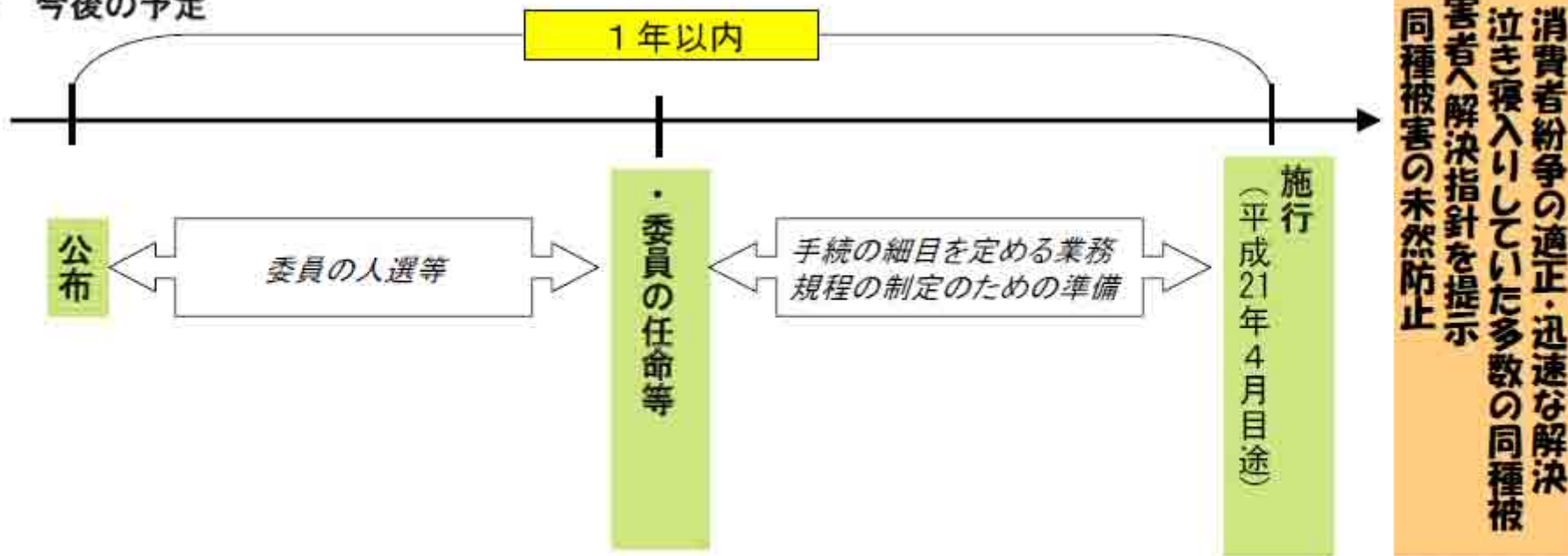
- 消費者と事業者との間に生じた紛争のうち、その解決が全国的に重要である紛争を処理。
- 独立して職権を行う紛争解決委員会を設置。
- 委員は法律等に関する専門的知識経験を有する者のうちから任命。専門性を確保するため特別委員も任命。
- 和解の仲介及び仲裁を実施。
- 当事者の双方又は一方からの申請により手續を開始。
- 当事者の出席・文書等の提出を求めることが可能。
- 時効の中断及び訴訟手續の中止の法的効果を付与。
- 国民生活の安定・向上のため必要があるときは結果の概要を公表。
- 和解内容等の義務が履行されない場合には委員会が勧告。

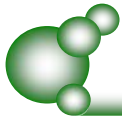


1 検討経緯

- **国民生活審議会における検討結果**（「国民生活における安全・安心の確保策について」（平成19年6月4日）、「国民生活センターによる消費者紛争解決制度の在り方について」（平成19年12月18日））
- **生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策**（平成19年12月17日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合）
- **国民生活センターの機能の充実についての福田内閣総理大臣からの指示**
等を踏まえ、国民生活センターに裁判外紛争解決機能を付与し、消費者が巻き込まれる紛争を裁判によらず適正・迅速に解決するための法整備を検討。

2 今後の予定





目的＝紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な確保に資する

