

電気通信サービス利用者懇談会（第3回）議事要旨

1. 日時：平成20年7月11日(金) 10:00～12:00

2. 場所：総務省8階 第1特別会議室

3. 出席者：

(1) 構成員（五十音順、敬称略）

加藤 薫（代理：榊原 啓治）、大橋 功、岸原 孝昌、北 俊一、桑子 博行、
阪本 作郎（代理：大平 弘）、沢田 登志子、高橋 伸子、新美 育文（座長）、
松本 恒雄（座長代理）、長尾 毅、長田 三紀、平澤 弘樹（代理：細野 清文）、
松本 正幸、宮内 良治、山上 紀美子、弓削 哲也、若林 亜理砂

(2) 総務省

桜井総合通信基盤局長、武内電気通信事業部長、安藤総務課長、淵江事業政策課長、古市料金サービス課長、田原電気通信技術システム課長、二宮消費者行政課長、菱沼事業政策課調査官、片桐電気通信技術システム課企画官、大村消費者行政課企画官

4. 議題：

(1) 電気通信サービスをめぐる問題の状況について

- ① 独立行政法人国民生活センター 宮内構成員
- ② 特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 長田構成員
- ③ (社)全国消費生活相談員協会 山上構成員

(2) 消費者行政の一元化について 二宮消費者行政課長

5. 議事要旨

(1) 電気通信サービスをめぐる問題の状況について、以下資料に基づき説明があった。

資料3-1「電気通信サービスをめぐる苦情相談について（移動電話サービスの相談を中心に）」（独立行政法人国民生活センター）

資料3-2「東京都消費生活総合センターに寄せられた携帯電話のトラブル事例」（東京都消費生活総合センター）

資料3-3「相談事例から見た通信サービスの問題点」（(社)全国消費生活相談員協会IT研究会）

資料3-4「電気通信サービスをめぐる苦情相談から消費者トラブルを防ぐために」（宮内構成員）

構成員からの意見等は次のとおり。

○ 構成員

資料3-1についてだが、2007年度の携帯電話サービスに係る相談件数は1万530件、2007年度における情報通信サービス等に関する相談内容の総数は24万4078件とある。これらについて、もし詳細な内訳データ、例えば相談内容の対象がISPなのか携帯電話事業者なのか固定事業者なのか等を提供いただけないか。

○ 構成員

情報通信サービスと言っても様々な相談があり、「1—①PI0-NETにおける情報通信サービス等に関する相談件数」にあるように2007年度の相談件数は24万4078件である。同資料でも補足追記してあるが、うち約12万件はいわゆる「架空請求」に関連する内容であった。

国民生活センターでは相談内容をキーワード化して記録しているため、詳細な内訳データも是非提供したいと考えていたが、相談内容が多岐に渡っており、そこまで詳しい集計が出来なかった。そのため今回は具体的事例を資料に挙げさせていただいた。

○ 構成員

携帯電話端末の販売方法については割賦販売形式が用いられるようになっているが、携帯電話端末機器について、購入者は売買契約は販売代理店と契約を結んでいるのか、それとも通信事業者と結んでいるのか教えていただきたい。また与信は通信事業者がしているのか、それとも第三者である信販会社がしているのか教えていただきたい。先ほどの説明を聞いていると、書面交付についての苦情相談が寄せられていると思うが、特定商取引法は適用されないとしても割賦販売法が適用されているのであれば、書面交付もされるはず。

○ 構成員

当社では割賦販売法は適用されており、割賦販売契約書を顧客には手交している。割賦契約については顧客が販売代理店と契約を結んでおり、このとき、必ず割賦販売契約書を手交している。通信事業者は割賦行為斡旋契約として顧客と契約を結んでおり、代金の立て替え払いをしている。

○ 構成員

当社もドコモ社と同様であり、携帯電話端末販売には割賦販売法が適用されており、割賦販売契約書を売買契約のときに手交している。

○ 構成員

携帯電話では安くない契約解除手数料が取られると思うが、どのような趣旨で徴収しているのか。

○ 構成員

通信料金に関しては、2年間継続契約していただけるなら割引しますとの条件

付で提供しており、2年を経過する前に契約解除された場合は違約金をいただいているところ。

○ 構成員

様々な説明や指摘があったところだが、各事業者の意見はどうか。何も意見表明がないのは、説明とおりにという理解で宜しいか。

○ 構成員

携帯電話の高額パケット料金問題について数多くご指摘をいただいたところ。定額サービスに入っていたのに、PC接続利用は当該定額サービスの適用外である旨の説明は受けておらず、高額になってしまった、説明不足であるとの指摘はそのとおり。事業者としても真摯に受け止めつつ、総合カタログやホームページ等には、朱書きの注意書きで動画や音楽のダウンロードには高額料金が掛かるので定額パケットの契約を結んでいただくよう誘導表示を設けたり、905シリーズ以降の携帯電話でPC接続時に必要な専用CDにバイトカウンターという使用パケット量を画面表示するシステムを導入したり、顧客から予め要望いただいた金額になれば警告アラームを出す等の取組をしつつ、iモード・PC等を問わずパケット通信料金全般についても上限を設けるような仕組みも検討中。できることから取組を開始しているところ。

○ 構成員

本日ご指摘いただいた事に対する対応については、別途まとめてご報告させていただきたい。個別事案では高額パケット料金問題について、以前、ご指摘も受けた改善策として、今夏からこれまで携帯電話端末に同梱していたPC接続用USBケーブルを別売りにする等を始めたところ。またPC接続利用した場合でも、パケット通信料金が10万円を超えると警告を発するようなシステムを導入済。ただ当社顧客の中には10万円という金額を気にせずご利用される方もおり、利用者の使い勝手もあって非常に難しいが、現在は5万円を超えると警告が出るように改善しようとしているところ。

またこれは要望だが、取り組んでいる改善策に効果があるかも調べてみたいので、ぜひ、このような苦情相談がいつ頃寄せられたものかを教えていただきたい。

○ 構成員

ドコモ社、SBM社と取組みはほぼ同じ。別途どのような対応をしているかご説明させていただきたい。高額パケット通信料金問題については説明不足が大きなトラブル要因であることは理解。販売現場での説明の徹底をしていきたい。

また本日ご説明いただいた中で気になったことが1点ある。個人情報の取扱いについて柔軟な対応を行ってはどうかのご提案について、事業者から情報提供した情報が元で家族間トラブルが発生するケースが実際にあり、電気通信事業者、また顧客と対応しているオペレーター担当者がどこまで責任を持つべきか、我々自身も悩んでいるところ。

- 構成員
今の発言に関連するが、事業者には個人情報関係のトラブルが発生した場合の、不服申し立てや対応の窓口等を設けているのか。
- 構成員
現状では顧客対応窓口をご案内しており、トラブル等の紛争処理専用の対応窓口は設けていない。
- 構成員
当社ではPHSによる電気通信サービスを提供しており、音声やパケット通信も扱っているが、携帯電話事業者と若干様相が異なるので、当社プレゼンテーション時に詳細をご説明させていただきたい。
- 構成員
当社傘下にイー・モバイルという会社があり、電気通信サービス提供を開始して2年弱が経過しているが、本日のプレゼンテーションの中では、圏外問題が該当するかと思う。ご利用できなかったお客様には厚いケアをしている。
- 構成員
地上デジタル放送への移管に関連して、2004年頃から苦情・問い合わせが多く出てきていることは把握。CATV連盟としても状況を真摯に受け止めて、本年3月、適正な営業活動に関するガイドラインと広告表示に関するガイドラインの2つを策定して連盟から各支部に指導したところ。現在は各支部で説明会を実施して現場に徹底を行っているところ。
寄せられる苦情・問い合わせの多くが説明不足にあること、特に地デジに関しては、高齢者への説明不足がある、とのご指摘はそのとおりと理解している。
事業者の中には顧客に対して、メリットデメリットも含めて全て説明した上で、重要事項説明書に当たる紙面を手交している事業者もあり、今後CATV連盟でも傘下事業者に対して、同様な指導をしていく。
解約に係る苦情は大きく2パターンあると考えており、1つ目が長期契約を契約解除されるケース、2つ目が6ヶ月以内に契約解除されるケース。まず前者に関しては、長期に渡る視聴契約を解除される場合、事業者は顧客宅に引き込んだケーブル回線の撤去と、室内に取り付けた端末機器の取り外しを行わなくてはならず、約5000円の手間代金を頂戴しているところが多数ある。後者の6ヶ月以内の解約については、先に申し上げた工事費用等も掛かっており、最低6ヶ月は視聴いただきたいとの前提で契約を結んでおり、それより前に解約される場合には工事費用等の経費負担を利用者をお願いしているところ。その点について顧客側と事業者の相互理解に食い違いがあり苦情相談が寄せられているものと考えている。このため、契約時には、こうした解約に関する事柄もしっかり説明し対応したいところ。

○ 構成員

様々なトラブル事案について、事業法に民事効を付与するのも1つの解決方法。その一方で、先程からの事業者側の考えを聞いていると、説明不足や書面が交付されていなかった等のトラブルに対して、本来はこのように対応するのが望ましい等を十分認識されているものと思っている。それらの対応方法が既にガイドラインという形になっているものもある。今後は、それらのガイドラインを実効性あるものにする仕組みが必要ではないかと思う。例えばガイドラインに則っていない販売方法や説明不足があった事が明確な場合に容易に解約できるようになれば、苦情件数も相当減少するのではないだろうか。

○ 構成員

前回報告があった、総務省協力で行われた各地域グループインタビューで得た内容とも重なる事から、全国的に同様な問題が発生しているものと読み取れる。事務局でもう少し整理して論点提示していただけるともっと有意義な議論になると思う。

また、CATV連盟より重要事項説明書について説明があったが、情報通信以外の様々な分野でもこのような説明書の作成・手交されているものの、書面内容が消費者に理解できないものであり、事業者の免責的に使われて問題になっている例がある。そうならないように十分配慮いただきたい。

それから各事業者にお尋ねしたいが、電気通信サービスに関して、顧客からの意見や利用満足度調査等はどのように行っているのか。また、過去行ったことはあるか。

○ 構成員

アンケート調査は各事業者により行われている。顧客満足度を上げるために頻繁に行っている事業者もいる。

○ 構成員

当社では、テーマを絞った調査や定期的に顧客満足度調査は行っているところ。併せて日常的にコールセンターに寄せられた利用者の声を月次で集計し、月1回社長以下取締役全員が参加する経営会議で問題点・課題の共有と改善策の提案をしているところ。

○ 構成員

当社では、自社の顧客満足度を測るため、他社も含めたアンケートは定期的実施しているところ。またコールセンターの満足度調査のため、コールセンターを利用された顧客にショートメッセージを送り、対応状況を把握するといったケアを行っている。また重要なトラブル事例については担当部署において、月1回社内共有をしているところ。

○ 構成員

当社では販売店の受付時等に顧客アンケートを求めたり、またiモードやイン

フォーメーションセンター等内で顧客満足度や事業者対応に対する顧客アンケートを実施中。またコールセンター等に寄せられる利用者の声をシステムに全て保存管理しており、その中から精査した利用者情報を毎週1回経営幹部に報告している。

○ 構成員

当方にはアパート等を経営している大家からCATV契約に関する相談が多数寄せられているところ。しかし多くの不動産を経営されている場合の相談には、消費者相談センターでも全てはあっせん対応ができない。契約内容を確認すると全所有アパートを対象として、如何に関わらず3年間解約できない等の契約書も多数ある。ガイドラインではこのようなケースには対応しているのか。

○ 構成員

CATV協会のガイドラインは一般消費者を対象としているもの。マンション所持されているオーナーに対しては、ケーブルテレビ導入時は配線工事をする必要があり、その対価を頂戴しているところ、契約条件により2年間又は3年間は、当該事業者と契約を結ぶようにしてくださいとするものもある。また、例えば所有マンションに全戸一括でケーブルテレビを導入いただける場合は、通常1戸当たり数千円の視聴料を顧客からいただくところ、定価の6割～7割で提供する場合もある。このような場合は3年間全戸一括契約を継続いただきたいとする場合もある。各事業者によって異なる。

○ 構成員

当方に相談にくるアパート等の経営者は高齢者も多く、契約内容もよくわかっていないようなので憂慮しているところ。

○ 構成員

通常は1受信機で1契約が基本原則のところ、アパート全戸まとめて契約すれば2台目以降は割引し、その特典を契約で選択をしている場合には、契約に縛りがかかるということ。

○ 構成員

消費者の声を吸い上げる旨様々な発言が事業者側からあったところ。本日の説明者は、電気通信サービスに関する最新状況をよく把握している立場の方々だと思うが、相談内容や最新の傾向、一般的傾向に関して事業者を含めた関係者で情報共有できる仕組みを持っているのか。

○ 構成員

電気通信事業者によっては定期的に情報交換する機会を設けている。中には、毎日連絡を取っている事業者もある。その意味では携帯電話事業者とはかなり密に相互連絡を取らせていただいている。また消費者相談センター専用の電話回線を設置し、全国の消費者相談員からの問い合わせに対応可能な体制を取ってもら

っている例もある。ただ事業者によってはそのような対応を取ってもらえないところや、できない事業者もある。また携帯電話事業者以外では、情報交換ができていない事情もある。

○ 構成員

一般の消費生活センターでは、東京都消費者相談センターのように通信専門の部署がなく、また事業者側と密な情報交換もできていないと思う。

電気通信サービス、特に携帯電話では次々に新しいサービスが出現しており、全国消費生活相談員協会でも、携帯電話事業者にお願いして、例えばおサイフ携帯の仕組みや契約関係がどこにあるか等について情報交換することができている。しかし一般の相談員が最新情報を収集したり、電気通信事業者と気軽に意見交換したりするのは難しいと思う。また相談員自体が電気通信サービスについてよくわかっていない場合もあり、窓口相談員を対象とする専門研修が必要であると思う。

○ 構成員

東京都消費生活総合センターでは、専門的知識を持つ相談員もおり、電気通信事業者との斡旋をはじめ、情報交換もできている。しかし全国に約550箇所ある消費者センターからは、「情報通信分野についての情報の入手も難しい、事業者がなかなか対応してくれない」という苦情が国民生活センターに寄せられることもある。国民生活センターが事業者との交渉を代わって行うこともあるが、消費者センターから事業者に苦情の連絡があった際に、誠実に対応していただければ苦情件数も減るのではないかと思われる。

○ 構成員

本研究会の第1回でも紹介させていただいたが、関東総合通信局や関東経済産業局等の協力により、関東地区の消費者相談員を集めた相談事例研究会を開催して好評であったと聞いている。このような仕組みを総務省の協力の下で、全国に広げられれば効果があると思う。

○ 構成員

先ほどCATV連盟としても様々な事業者がある旨発言があったところ。内部組織に設けた各委員会の中でベストプラクティスの検討等を行い、業界としても顧客サービス向上に資するといった取組は今後予定されているか。

○ 構成員

CATV連盟では、昨年9月、傘下の12支部の代表者で構成されるコンプライアンス委員会を立ち上げ、活動中である。先ほど紹介したガイドラインも当該委員会で検討、策定したもの。本委員会を中心に事例研究や改善策を講じつつ、各支部においても、当該委員会の構成員である支部代表者から伝達する等の対策を行っているところ。

○ 構成員

質問した趣旨は、どれだけ業界が自主的取組をやってくれるかが消費者保護にとって大切という意識からである。販売・広告競争とともに消費者から理解を得る競争もしっかりやっていただきたい。

○ 構成員

現在ではCATV連盟内に専用問い合わせ窓口を設けており、直接利用者の声が連盟に届くような仕組みを設けているところ。寄せられたご意見はコンプライアンス委員会できちんと議論を行い。構成員である支部代表者から伝達する等の対策を行っているところ。

○ 構成員

テレコムサービス協会から第2回会合プレゼンテーションでも発言させていただいたとおり、例えば広告表示では業界団体4団体で構成する協議会をにおいて自主的にガイドラインを策定し、これに基づいて対応しているところ。

そこで感じるのは実効性の確保の問題。例えば携帯電話販売は代理店等も関係してくるので、自主基準やガイドラインを作って、それをどう現場に周知・徹底していくかが一番の課題と考える。

(2) 消費者行政の一元化について

○ 構成員

総務省で、特定電子メール法以外に、消費者庁へ移管や共管にしようとする法律の検討があったかどうかについて補足説明いただきたい。

○ 事務局

個々の法律に関して消費者庁側から、苦情の有無や専門性の有無を勘案して提案があったもの。それ以外の法律がどのような理由で移管されないかについては必ずしも把握していない。総務省関係では、当初から特定電子メール法の共管が提示されていたもの。それ以外は共管ではなく、何らかの関与ということで議論・例示するということがあった。

(3) その他

○ 次回開催は8月1日（金）を予定。議題として、引き続き構成員からのプレゼンテーションを予定。また次回以降の日程調整等についても事務局から追って連絡させていただきたい。

—以上—