

電気通信サービスにおける利用者利益の 確保・向上に向けた取組と検討課題

平成22年9月

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部

～ 「電気通信サービス利用者懇談会」(H20.4～H21.2)の基本的視点 ～

インターネット等の社会基盤化

- ブロードバンドサービス等の普及
- IP化に伴う市場統合と新サービスの登場
- 携帯電話等の移動通信サービスの普及

市場構造の動的な変化

- 端末ベンダー、電気通信事業者、アプリケーション・コンテンツプロバイダー等の多数の主体が関係する環境への移行
- 動的に変化する市場におけるルール見直しの必要性

競争メカニズムの活用

- 公正競争環境の整備(市場原理の活用を図りつつ、事前規制から事後規制へと力点が移行)

ブロードバンド市場における多層的な競争の促進(公正競争の確保)

一体的推進

電気通信サービスの利用者の視点に立った施策展開

検討事項

契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

契約締結時の説明義務等の在り方

契約締結後の対応の在り方

相互連携の在り方を含め、
総合的に検討

電気通信事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

紛争処理機能の在り方

苦情処理・相談体制の在り方

契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

- 広告表示に関する自主基準等の見直し、体制の在り方等を検討、実施
- 分かりやすい料金体系の策定
- 電気通信サービスに精通し、適切な助言が行える者の育成

- 電気通信サービス向上推進協議会※1広告表示検討部会、広告表示自主基準WGにて検討、推進
- 4団体※2を通じて会員である事業者に要請
- 電気通信サービスの利用者への助言者に係る検定試験の総務省後援運用方針を公表、後援実施(H21.4) (4頁～)

契約締結時の説明義務等の在り方

- 利用者にとって分かりやすい説明を心掛ける
- 契約解除の手續等を契約時の説明事項に追加する電気通信事業法施行規則の改正
- 帯域制御を契約締結時の説明事項に追加する消費者保護ガイドラインの改正
- 適合性の原則を推奨する同ガイドラインの改正

- 4団体を通じて会員である事業者に要請
- 電気通信事業法施行規則を改正 (H21.7) (6頁～)
- 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を改正 (H21.7) (6頁～)

契約締結後の対応の在り方

- 複数契約の解除について利用者へ注意喚起等を実施
- 契約の解除等の判断基準や条件等を明確化
- 契約解除等の民事効規定の事業法への創設
- 携帯音声通信事業者は、利用者からの問合せ等に適切に対応できるよう、関連する情報の取扱いにつき検討し、適切に措置

- 4団体を通じて会員である事業者に要請、業界として事例を集積し、周知することを協議会で検討
- 4団体を通じて会員である事業者に要請
- 今後も継続して検討
- 電気通信事業者協会を通じて会員である事業者に要請

※1 電気通信サービスにおける利用者サービスの向上の推進を目的として、平成15年に設立。

※2 電気通信サービス向上推進協議会を構成する電気通信事業者協会、テレコムサービス協会、日本インターネットプロバイダー協会、日本ケーブルテレビ連盟。

苦情処理・相談体制の在り方

- 苦情・相談体制の整備状況や運営状況の明確化、苦情・相談窓口の設置の検討
- 責任分担モデルに基づいた対応の在り方を検討
- 地方において、行政、消費生活センター、事業者等の関係者による情報・意見交換の場を設置
- 相談窓口について、二次窓口としての役割や、消費生活センター等への情報提供等の役割を強化
- 多数の主体が関係する場合の利用者保護の検討のフォローアップ等

- 4団体を通じて会員である事業者に要請。協議会にWGを設置し、相談員等への連携強化の取組を推進
- 協議会にWGを設置し、複数の業者が関係するサービスの不具合・機器の故障の具体的事例等の把握・検討を推進
- 地方版の「電気通信消費者支援連絡会」(行政・消費生活センター・事業者等)を開催(9頁～)
- 電気通信消費者相談センターと消費生活センターとのホットラインを運用、トラブルに関する情報をHP掲載(11頁～)
- 次世代IPネットワーク推進フォーラムの映像配信等を中心とした責任分担モデルに関する報告書を取りまとめ(第1次:H21.4、第2次:H22.6)(14頁～)

紛争処理機能の在り方

- 自主的なADR設置を検討
- 紛争処理委員会の紛争処理機能の強化
- 事業者の設備を用いてサービスを提供する者からの相談窓口の充実を図る

- 協議会の苦情・相談関連のWGにおいて検討
- 事業者とコンテンツ配信事業者等の紛争を、紛争処理委員会の対象とする事業法改正案について再度国会への提出を検討(16頁～)
- コンテンツプロバイダ等相談センターを開設(H21.2)(17頁)

事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

- 事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務の注意喚起等を検討
- 債権保全措置の運用の検証と同ガイドラインの見直し

- 届出事業者に、事前周知義務の注意喚起等を実施(H22.8)(19頁)
- NTT東西の債権保全措置の検証結果を公表、債権保全措置ガイドラインの改正(H21.10)(20頁～)

その他

- 利用者への啓発活動の質的・面的拡大

- e-ネットキャラバン、安心ネットづくり促進協議会の取組等(22頁)

1 電気通信サービスの利用者への助言者の育成

■ 電気通信サービス利用者懇談会 報告書(抜粋)

電気通信サービスはますます多様化・複雑化しており、利用者がサービスを選択する上で、的確な情報収集が必要となっている。しかし、利用者が自ら広告・評判・通信料金比較情報提供サービス等により契約締結前に情報収集するとしても、すべての人が時間的・リソース的・能力的にこれを行うだけの余裕があるとは限らず、一定の限界がある。

このため、固定電話を含めた電気通信サービス全般について、電気通信サービスに精通し、利用者側に立った適切な助言が行える者の育成の検討も必要である。

利用者に固定通信を含めた電気通信サービス全般に関する助言を行うのに必要な一定の知識を有していることを認定するために民間団体が実施する検定試験について、総務省が後援。

電気通信サービスの利用者を取り巻く現状

- ブロードバンド化やIP化の進展により、サービスの多様化や料金の低廉化が実現。
- 各種の電気通信サービスは日常生活や経済活動に必要不可欠な社会基盤となっている。



- 新しいサービスが多数登場、料金の複雑化により、利用者が自らのニーズに合致したサービス・料金を的確に選択することが困難になってきている面がある。
- 広告等により利用者が自ら情報収集する場合でも、時間的、能力的な限界等があるほか、様々な利害関係者が存在し、責任分担も複雑化してきている。

電気通信サービス全般に精通しつつ利用者側に立った助言を行うことができる能力を持つ者の育成を促進する必要がある。

1-2 電気通信サービスの利用者への助言者の育成(総務省後援)

総務省後援の趣旨

- 電気通信サービスの利用者への助言者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。
- 電気通信サービス全般に精通する助言者を育成し、電気通信サービスに係るあらゆる場面での選択、判断等を利用者が的確に行うことに資することを目的とする。
- 携帯電話だけでなく、固定通信を含めた電気通信サービス全般の幅広い基礎的な知識を問うものである。

検定試験に係る総務省後援のイメージ

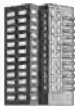
総務省

運用方針を策定・公表



後援

検定試験
主催団体



- 検定試験の内容(特定の事業者等に偏らない)
- ・ 電気通信サービスに関する基礎的な知識
 - ・ 料金・提供条件に関する基礎的な知識
 - ・ 世帯構成・用途・予算に応じて適切な料金及びサービスを提案するための基礎的な知識
 - ・ 端末機器等に関する基礎的な知識
 - ・ アプリケーションやコンテンツに関する基礎的な知識
 - ・ 安心・安全な利用等に関する基礎的な知識
 - ・ 個人情報の適正な取扱いに関する基礎的な知識
 - ・ 関係法令及びガイドラインの基礎的な知識 等

検定試験実施

利用者から提供された個人情報を適切に管理する。



助言者

- ・ 固定電話と携帯電話間の家族間割引サービスの活用
- ・ 自宅の回線敷設状況に応じたインターネット接続サービスの紹介

利用者
(家族)



利用者の世帯構成・用途・予算に応じた助言(例)

利用者
(単身者)



- ・ 学生や若年者を対象とした割引サービス等の紹介
- ・ 賃借している集合住宅で加入しているCATVでのインターネット接続サービスのセット契約を紹介

実施状況

- 平成21年4月24日 「電気通信サービスの利用者への助言者に係る検定試験に対する総務省後援の運営方針」を公表
- 平成22年2月28日 第1回テレコムアドバイザー検定試験を実施(実施者:社団法人全日本電気通信サービス取引協会)
- 平成22年9月23日 第2回テレコムアドバイザー検定試験を実施予定(同上)

2 契約締結時の説明事項に契約解除手続を追加(施行規則改正)

■ 電気通信サービス利用者懇談会 報告書 提言の要旨

総務省は、契約解除の手続等を契約締結時の説明事項に追加すべく、電気通信事業法施行規則の改正を検討すること。

平成21年7月7日、電気通信事業法施行規則を一部改正、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を改正
 現行の説明義務の対象となる説明事項に、契約の解除に関する問合せ連絡先及び方法を新たに規定する（電気通信事業法施行規則改正）ことにより、契約解除の際の手続等が分かりづらいことにより発生するトラブルの防止を図る。



■ 説明すべき事項(電気通信事業法施行規則第22条の2の2第3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
- 電気通信サービスの利用に関する制限がある場合にはその内容
- 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
- **消費者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法(追加)**

(参考) 電気通信事業法

(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。

加入時

ユーザはISP(A社)に申込みを行うだけで、インターネットの利用が可能になる。

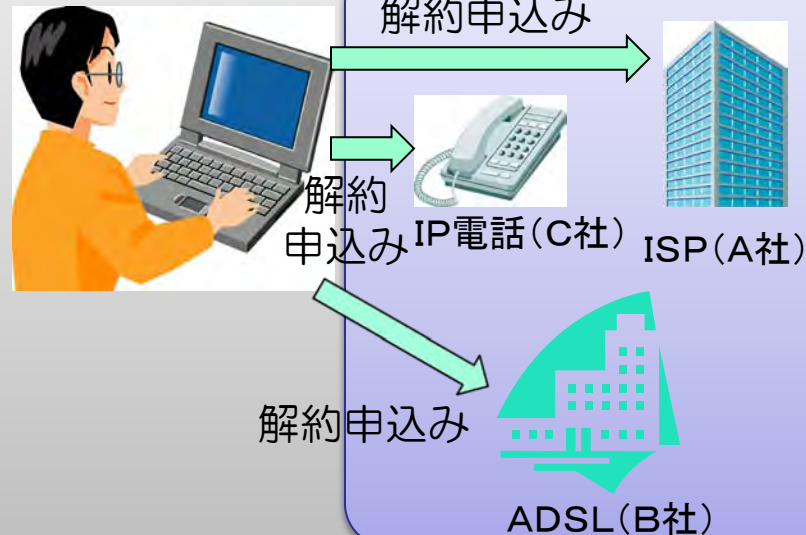
(ADSL(B社)、IP電話(C社)へはISPが取り次ぎを行い、それぞれユーザと契約が結ばれることになる。)

ISPへ契約申込み
⇒ 回線の利用も可能に



解約時

インターネットを解約する際は、ユーザは、自らですべての解約申込みを行う必要がある。



2-2 契約締結時の説明事項の改正等

■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、帯域制御を契約締結時の説明事項に追加すべく、消費者保護ガイドラインの改正を検討すること。
 総務省は、適合性の原則(利用者の特性に応じた勧誘)を推奨すべく、消費者保護ガイドラインの改正を検討すること。

⇒ 平成21年7月7日、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を改正

契約締結時における提供条件の説明事項である「電気通信役務の利用に関する制限」に該当する場合として、帯域制御を行う場合を明確化。また、高齢者への契約の勧誘、契約締結時に当たっては、電気通信サービスに関する知識・経験等を考慮した説明の在り方について推奨する旨を記載。

その他の主な改正事項

○ 省令改正

- ⇒ 契約締結時に提供条件の説明の対象となる電気通信サービスとしてBWA(広帯域移動無線アクセスシステム)を追加
- ⇒ 契約締結時の提供条件の説明事項として、青少年インターネット環境整備法に基づく「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用を明確化

○ ガイドライン改正

- ⇒ メタル回線で単機能電話端末では可能であった局給電による緊急通報が、アクセス回線の光化の進展や多機能電話端末の普及によって、停電時に不可能となる場合には、その旨を説明

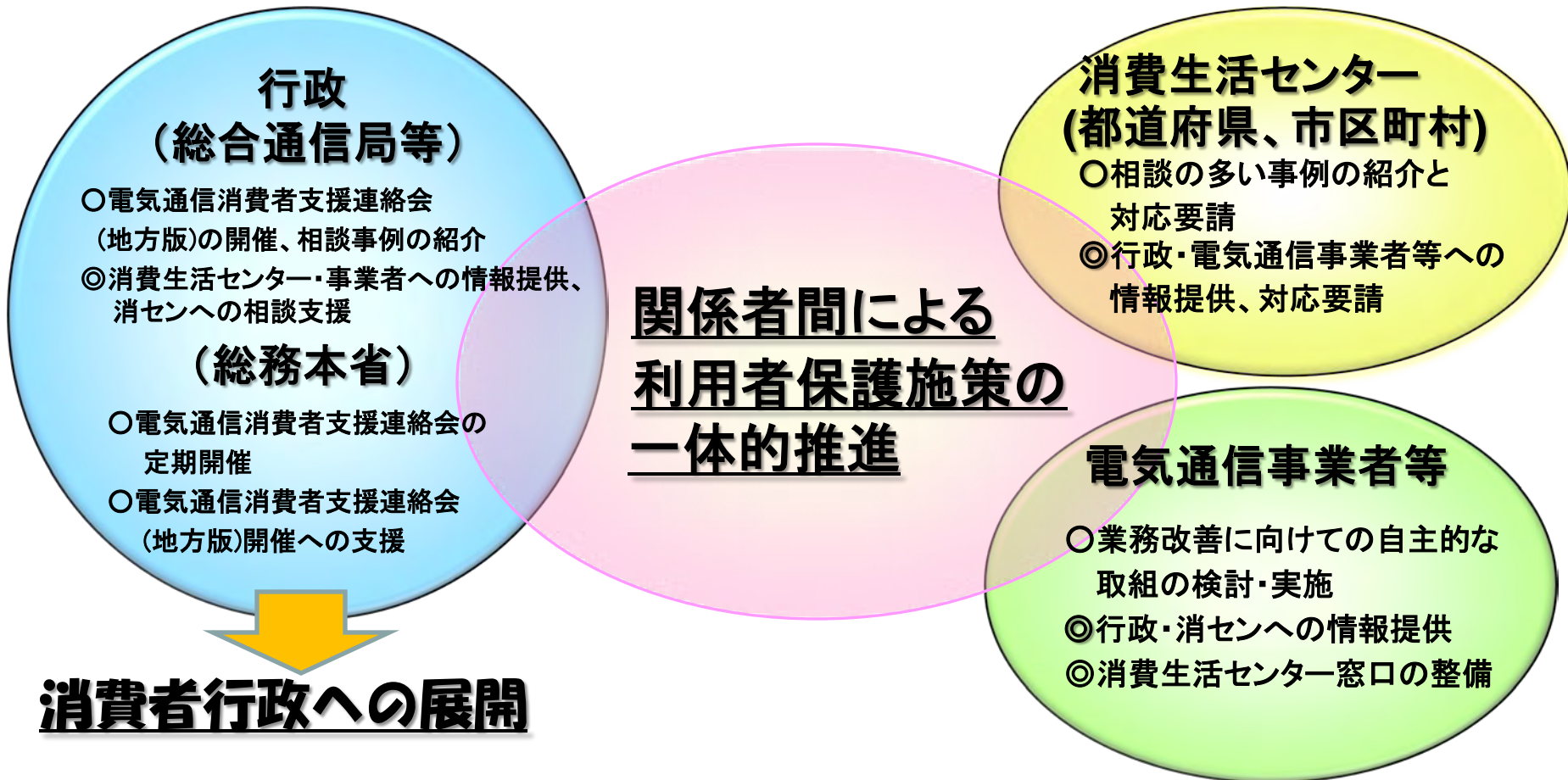
3 地方版「電気通信消費者支援連絡会」の概要

■ 電気通信サービス利用者懇談会 報告書 提言の要旨

総務省は、各地方において、行政、消費生活センター、電気通信事業者等の関係者による定期的な情報・意見交換の場を設置すること。

各地方総合通信局等において、電気通信消費者支援連絡会を年2回程度開催。

平成20年度に近畿、東海、九州局で先行実施、平成21年度から全地方総合通信局等で支援連絡会を実施。



(凡例) ○電気通信消費者支援連絡会関係、◎通常時の連携

3-2 地方版消費者支援連絡会の開催状況

総合通信局等	平成20年度内	平成21年度「第1回」	平成21年度「第2回」	平成22年度「第1回」
北海道 総合通信局	—	平成21年11月4日 消セン等10名 事業者16名	平成22年3月19日 消セン等9名 事業者15名	平成22年7月23日 消セン等9名 事業者16名
東北 総合通信局	—	平成21年6月30日 消セン等10名 事業者16名	平成22年1月20日 消セン等7名 事業者17名	平成22年9月9日 消セン等8名、事業者18名
関東 総合通信局	—	平成21年10月7日 消セン等20名 事業者22名	平成22年2月17日 消セン等16名 事業者24名	平成22年6月24日 消セン等18名 事業者25名
信越 総合通信局	—	平成21年8月27日 (新潟) 消セン等9名 事業者15名	平成21年12月3日 (長野) 消セン等9名 事業者13名	平成22年9月16日
北陸 総合通信局	—	平成21年4月23日 消セン等10名 事業者11名	平成21年11月12日 消セン等11名 事業者18名	平成22年10月7日予定
東海 総合通信局	—	平成21年3月17日(火)(名古屋) 消セン等14名 事業者20名 平成21年5月26日(火)(静岡) 消セン等10名 事業者17名	平成21年11月25日(名古屋) 消セン等13名 事業者19名 平成21年11月27日(静岡) 消セン等8名 事業者18名	平成22年10月6日予定
近畿 総合通信局	平成21年3月5日 消セン等17名 事業者19名	平成21年10月15日 (兵庫) 消セン等31名 事業者24名	平成22年3月11日 消セン等19名 事業者19名	平成22年9月29日予定
中国 総合通信局	—	平成21年9月11日 消セン等13名 事業者19名	平成22年3月4日 消セン等11名 事業者23名	平成22年9月22日予定
四国 総合通信局	—	平成21年9月10日 消セン等5名 事業者20名	平成22年3月3日 消セン等7名 事業者22名	平成22年9月21日予定
九州 総合通信局	平成21年3月27日 消セン等6名 事業者15名	平成21年10月8日 消セン等11名 事業者15名	平成22年3月18日 消セン等11名 事業者17名	平成22年9月30日予定
沖縄 総合通信事務所	—	平成21年7月28日 消セン等3名 事業者8名	平成22年2月19日 消セン等2名 事業者11名	平成22年9月14日 消セン等4名、事業者21名

4 相談の二次窓口、情報提供等の役割の強化

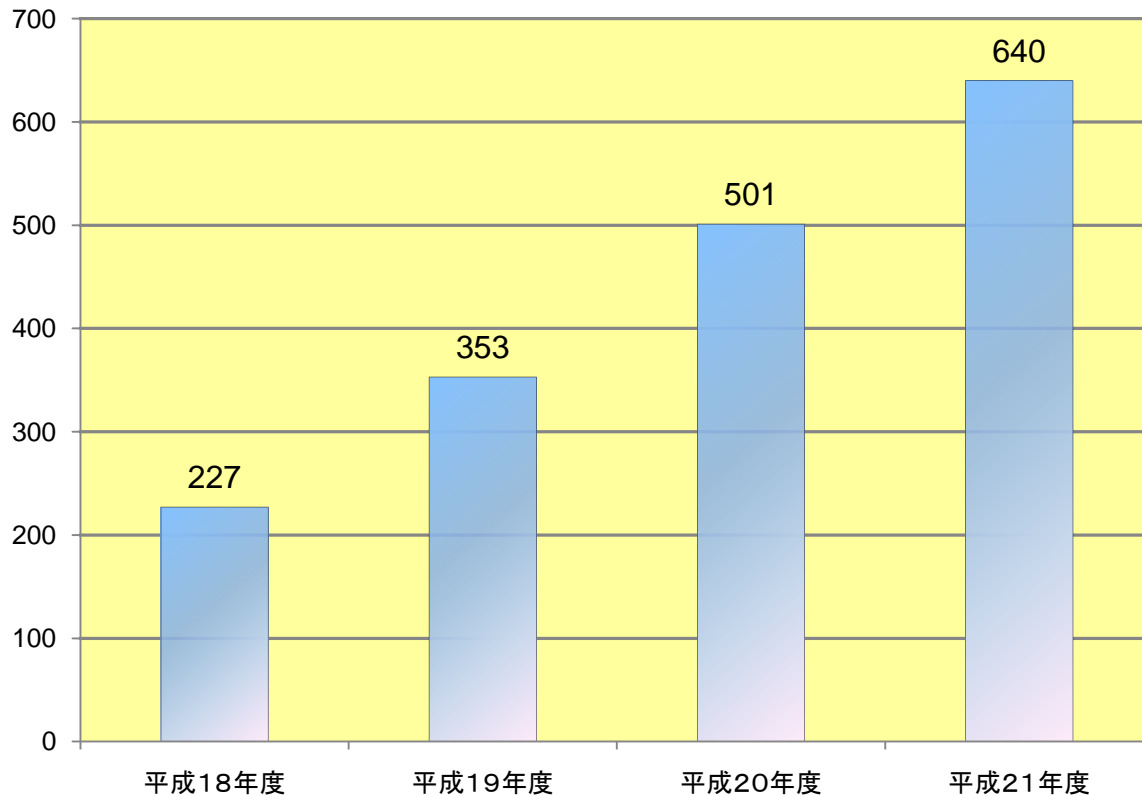
■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、現在の相談窓口について、相談の二次窓口としての役割や、消費生活センター等への情報提供等の役割の強化を検討すること。

総務省電気通信消費者相談センターにおいて、消費生活センター向けホットラインを運用、
 総務省HPにおいて、夏休み等の前にトラブルにあわないようにするための事例を整理し、情報提供を実施 他

●消費生活センター向けホットライン

消費生活センターからの問い合わせ数は増加傾向。



○主な照会事項(平成21年度)

- ・架空・不当請求に対する対処法
- ・届出事業者照会(出会い系サイトなど)
- ・携帯電話契約時のトラブルに係る照会
- ・第2世代携帯電話終了に係る照会
- ・高額パケット通信料金トラブル
- ・携帯電話機能
- ・その他(ネットオークション関係など)

4-2 相談の二次窓口、情報提供等の役割の強化

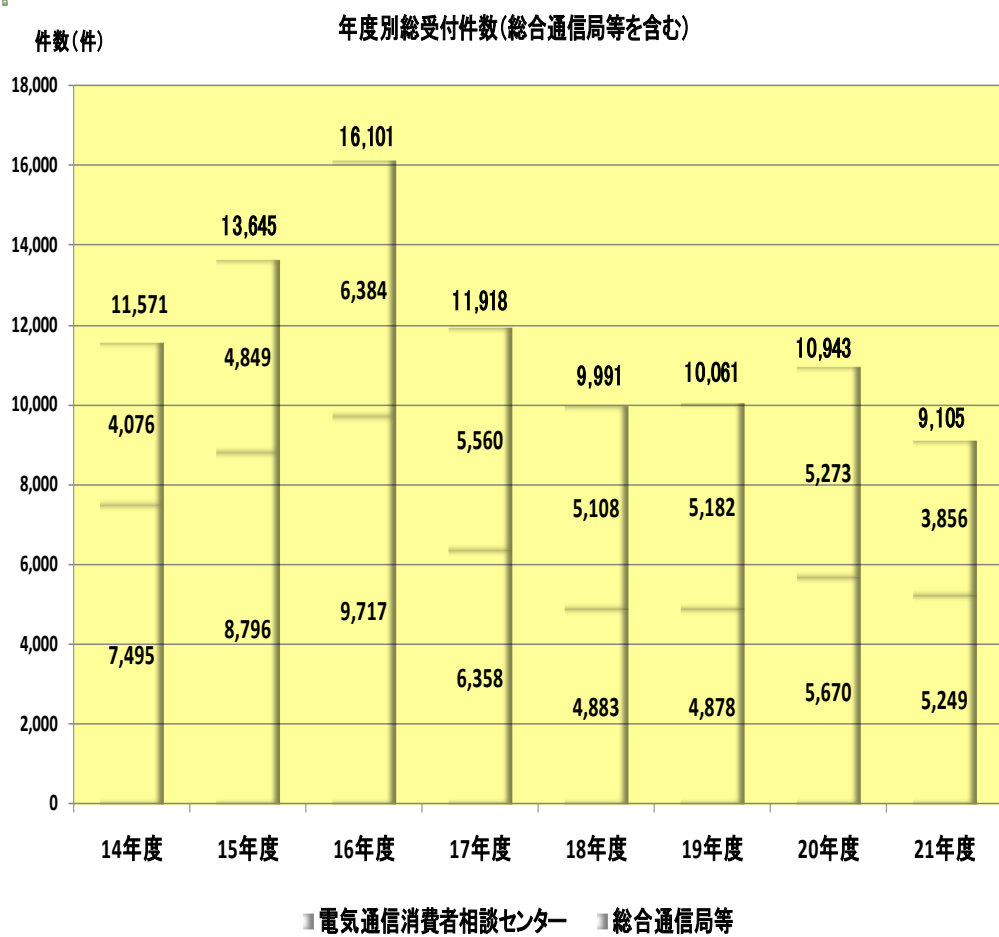
情報提供

- ①平成21年6月19日に「平成20年度における電気通信サービスの苦情・相談等の概要」を公表。
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/15175.html
- ②平成21年12月18日に「電気通信サービスに関するトラブルの現状－冬休み、海外旅行などで、電気通信サービスのトラブルにあわないようにするために－」と題し、事例を整理し、情報提供。
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/22792.html
- ③平成22年3月18日に消費者庁と連携して「携帯電話の契約時のトラブルと消費者へのアドバイスー携帯電話端末の価格・代金の支払方法、オプションサービス契約の注意等ー」と題し、携帯電話の新規契約が増加する新年度を控え、トラブルにあわないようにするための事例を整理し、情報提供。
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/26635.html
- ④平成22年3月17日に(独)国民生活センターの依頼により「電気通信分野における総務省の消費者行政への取組」について、国民生活センター相談部及び生活相談員に対し講演。
- ⑤平成22年7月21日に「電気通信サービスに関するトラブルの現状－夏休みに電気通信サービスのトラブルにあわないようにするために－」と題し、事例を整理し、情報提供。
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/02kiban08_02000046.html

4-3 相談の二次窓口、情報提供等の役割の強化

電気通信消費者相談センター(地方総合通信局等を含む)の相談受付件数

総務省は、平成10年8月より電気通信消費者相談センターにおいて利用者からの苦情・相談を受け付けている。



主な苦情・相談の内容(平成21年度)
電気通信事業者との契約・提供条件に関するもの
電気通信行政への照会
電気通信事業者との料金トラブルに関するもの (うち高額パケット料金請求関係)
電気通信事業者等の顧客対応に関するもの
アダルトサイト等の情報料をかたった不当請求・架空請求に関するもの
携帯電話端末の故障・修理に関するもの
インターネット上の情報 (掲示板等への書き込み等)に関するもの
電話勧誘等営業活動に関するもの
電気通信サービスのサービス品質に関するもの (携帯電話の受信状況、ブロードバンドサービスの速度等)
迷惑メールに関するもの

5 IP化時代の通信端末の実現に向けた責任分担の検討

■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

多数の主体が関係する場合の利用者保護について、総務省は、次世代IPネットワーク推進フォーラムの検討の進展を見守り、フォローアップすること。

これまでに「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。

- ・IP電話サービス及びソフトウェアのダウンロードの責任分担モデルについて1次報告書をとりとまとめ(平成21年4月)
- ・映像配信サービス及び携帯端末サービスの責任分担モデルについて2次報告書をとりとまとめ(平成22年6月)

平成22年7月以降は「新世代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。

【参考】新世代ネットワーク推進フォーラム体制図

新世代ネットワーク推進フォーラム 総会

会 長：齊藤 忠夫（東京大学名誉教授）
副会長：青山 友紀（慶應義塾大学大学院 特別招聘教授）
伊藤 泰彦（KDDI）
宇治 則孝（NTT）

幹事会

研究開発戦略ワーキンググループ

主査：村田 正幸（大阪大学教授）

アセスメントワーキンググループ

主査：須藤 修（東京大学教授）

テストベッドネットワーク推進ワーキンググループ

主査：井上 友二（TTC理事長）

企画推進ワーキンググループ

主査：徳田 英幸（慶應義塾大学教授）

IPネットワークワーキンググループ

主査：後藤 滋樹（早稲田大学教授）

新世代ネットワーク推進委員会

委員長：青山 友紀（慶應義塾大学大学院 特別招聘教授）

標準化推進部会

部会長：富永 昌彦（情報通信研究機構 理事）

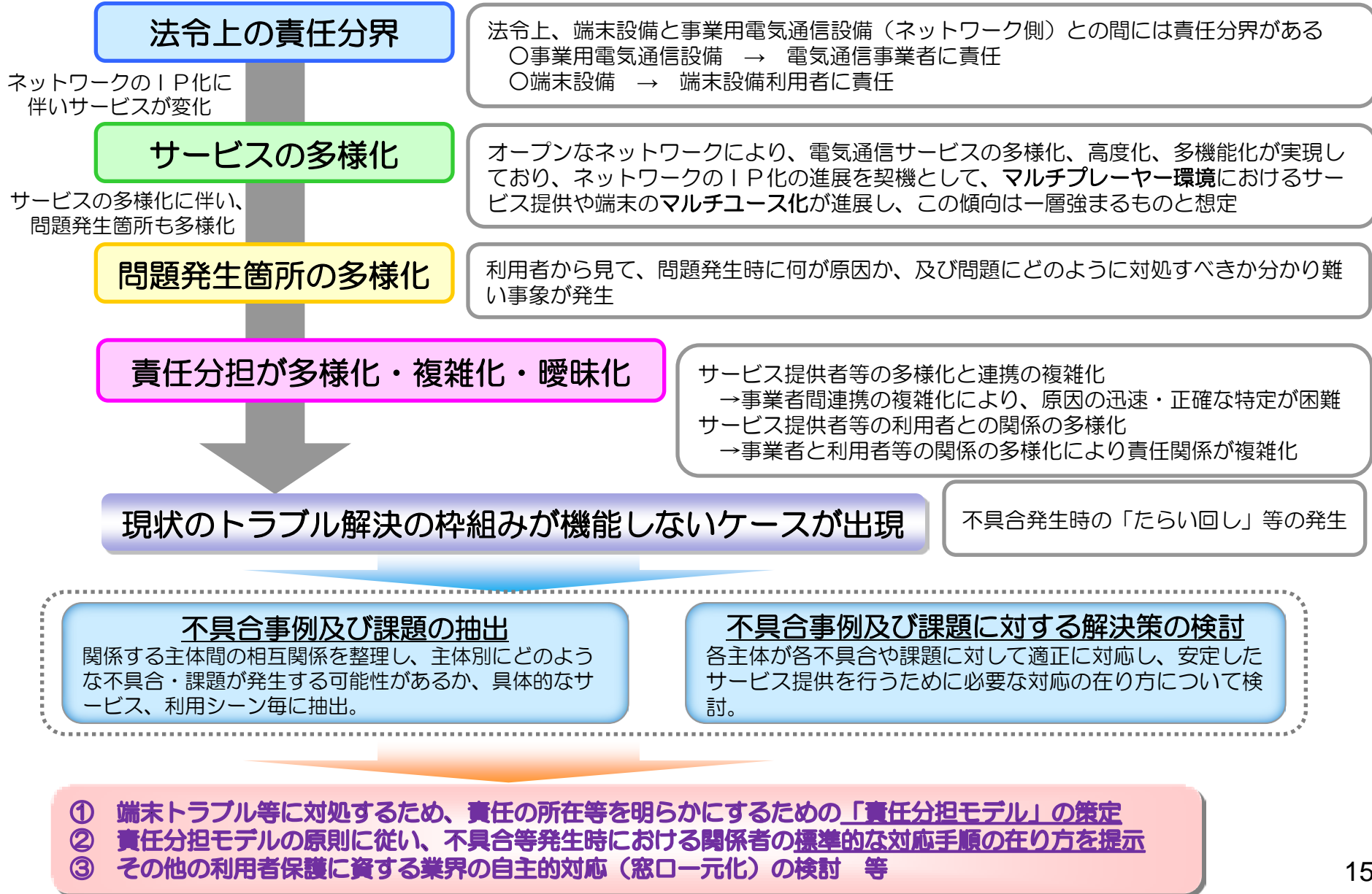
レジデンシャルICTサブワーキンググループ

技術検討サブワーキンググループ

責任分担サブワーキンググループ

リーダー：平野 晋（中央大学教授）

(参考) 端末の責任分担モデル策定の方向性



6 電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の強化と条件整備等について

■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の強化と条件整備を検討するとともに、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者にサービスを提供する者からの相談窓口の充実を図るべく検討すること。

コンテンツ配信事業者等は電気通信事業法上の電気通信事業者に該当せず、現行の電気通信事業紛争処理委員会のあっせん・仲裁手続を利用できない状況を踏まえ、電気通信事業法を改正し、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間における電気通信役務の提供に関する契約を巡る紛争をあっせん・仲裁の対象とする(平成22年通常国会に提出、審議未了により再度国会への提出を検討)。

コンテンツプロバイダ等からの相談窓口(コンテンツプロバイダ等相談センター)を設置

コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間の紛争について

【現状】

電気通信回線設備を設置せず配信サーバのみを設置して動画、音楽、ゲーム等の多様なコンテンツを利用者に対し提供する事業者(コンテンツ配信事業者)等は、電気通信回線設備を設置する電気通信事業者から電気通信役務の提供を受け、利用者に対してサービス提供を行う

→ 当該電気通信役務の提供に係る料金等を巡り、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間で紛争が増加

【主な紛争の例】

電気通信事業者
(例：移動体通信事業者)

●コンテンツ配信事業者等が、コンテンツ配信事業等を営むに当たって利用すべき電気通信役務の提供に関する契約

合意に至らない

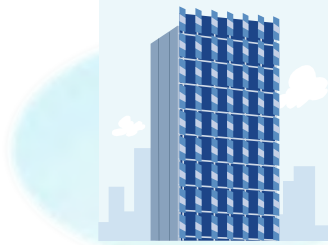
【主な契約内容の例】

・電気通信役務の提供に係る料金等

コンテンツ
配信事業者等

電気通信役務の提供に関する契約

電気通信役務の提供



問題の所在

- コンテンツプロバイダ等と電気通信事業者との間のB2B的な紛争※では、紛争が表面化すると電気通信事業者側から契約が解除される可能性があるなど、コンテンツプロバイダ等にとって事業上の莫大な損害となる恐れ（＝いわゆる「声なき声」）
- これら紛争の解決は、コンテンツプロバイダ等の活性化を促し、ひいては利用者利便の増進につながる



電気通信事業者と、コンテンツプロバイダ等との紛争について、相談窓口の充実を図る必要

※例

- ポータルサイトのメニューリストの掲載基準が不明確
- GPSの仕様が公開されていない
- コンテンツサーバの利用料が高額

6-3 「コンテンツプロバイダ等相談センター」の開設

目的

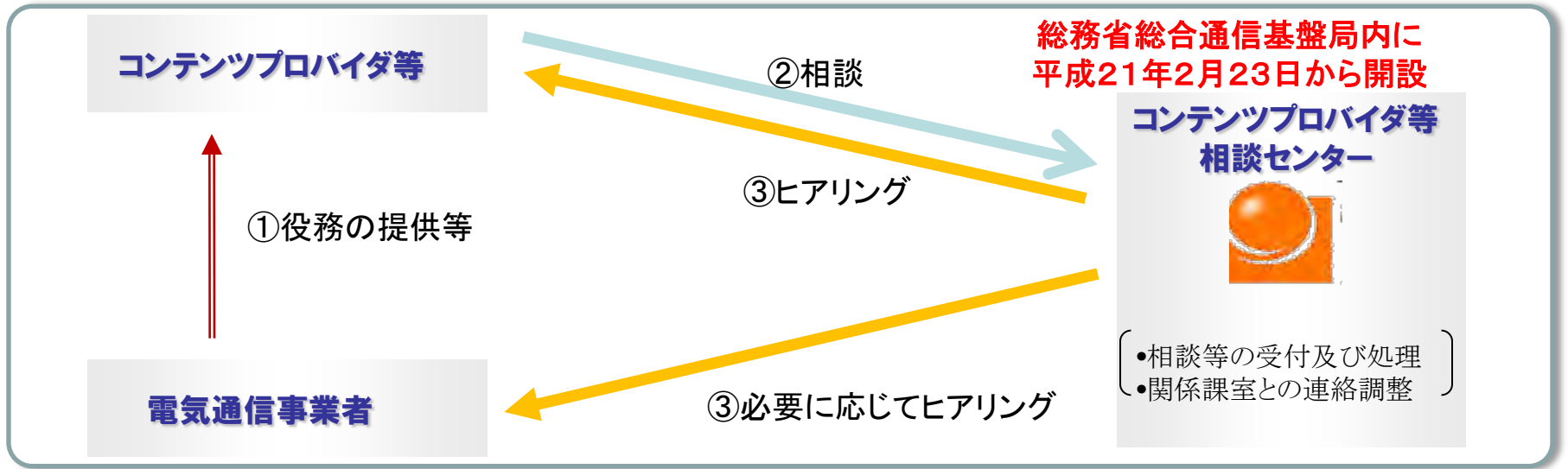
コンテンツプロバイダ等※¹に対する電気通信事業者の電気通信役務の提供条件や接続等の条件について、コンテンツプロバイダ等からの相談等※²を一元的に受ける窓口を明確化することを目的とする

概要

- 電気通信事業者の電気通信役務の提供条件や接続等の条件に関するコンテンツプロバイダ等からの相談等の受付及び処理
- コンテンツプロバイダ等からの相談等に対する情報通信作品振興課その他関係課室との連絡調整

- ※¹ コンテンツプロバイダ等：コンテンツプロバイダ及びアプリケーションサービスプロバイダ
 ※² 相談等：相談、意見及び問い合わせ等

イメージ



7 事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務の注意喚起

■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務の注意喚起等を検討すること。

総務省からのお知らせとして、平成22年8月25日に休廃止に関する周知文書を届出事業者に発出(昨年7月にも同様の文書を発出)。

総務省からのお知らせ

**電気通信事業を休廃止する際には、
利用者に周知をする必要があります。**

電気通信事業法では、電気通信事業を休廃止する場合は利用者に対し、その旨を周知しなくてはならないこととなっています。

主な注意点は以下のとおりです。

- 事業の休廃止の周知については、「あらかじめ相当な期間を置いて」行う必要があります。**休廃止される事業やそのサービスの内容にもよりますが、事業を休廃止する日の少なくとも1月前までを目途として周知することが必要です。**
- 周知の方法については、訪問、電話、郵便等による書面の交付、電子メールの送信、サービスの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表示することなどにより周知する必要があります。いずれかの方法を用いれば良いということではなく、これらを用いる上で**連絡を受けた利用者が事業の休廃止について、確実に認識するように適切な対応をとる必要がある**ということです。

以上、すでにご存知いただけているとは思いますが、改めて周知させていただきます。よろしくお願いいたします。

8 債権保全措置の運用の検証及び債権保全措置ガイドラインの改正

■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、債権保全措置の運用の検証と債権保全措置ガイドラインの見直しを含めた検討を行うこと。

接続約款認可時の情報通信審議会答申(07年5月)を受けて、NTT東西の債権保全措置の実施状況について、運用開始後2年間、NTT東西より報告を受け、総務省において検証を実施。

21年10月9日、パブリックコメントを経て、検証結果を公表するとともに、ガイドラインを改正。

◎NTT東西が実施する債権保全措置の検証結果

(検証の結果)

- ✓実施状況を見ると、信用評価機関の評点、債務超過を理由とするものが大半。
- ✓未払いから協定解除までの期間を短縮することにより、4か月分の網使用料の預託金等の減額が可能。
- ✓ダークファイバ最低利用期間違約金相当額の預託金が、接続事業者にとって特に大きな負担。
- ✓NTT東西による説明が不十分とする接続事業者の意見(「預託金の詳細が不明瞭」など)。

(NTT東西において改善を検討すべき事項)

- ①信用評価機関の評点が基準以下であっても、**個別事情を勘案する余地**を認めること。
- ②債務超過か否かの判断において、**四半期決算等についても判断材料として扱う**こと。
- ③**網使用料の預託金等**について、事務処理期間を短縮することにより、**3か月分に引き下げる選択肢**を提供すること。
- ④ダークファイバ最低利用期間違約金相当額の預託金について、**分割での預入れが認められる可能性を十分に説明**すること。
- ⑤預託金の根拠や内訳等について、**現行以上に説明を行う**こと。

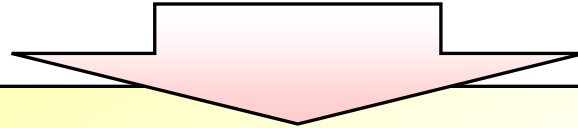
◎ガイドラインの改正

■以下の内容を追加。

- ①預託金の預入れ等の要否は、**客観的な指標のみに基づいて判断することを求めるものではない**。
- ②**財務状況**については、可能な限り**最新の状況が反映されるよう**に配慮することが望ましい。
- ③債権保全の目的が達成される限りにおいて、**分割による預入れを認めるなど柔軟に対応**することが望ましい。
- ④預託金の預入れ等を求めるに当たっては、金額の根拠や内訳といった基本的事項について、**相手先事業者に対し十分な説明**を行うべき。

(参考)債権保全措置の実施に至る経緯

- 経営破綻した事業者と接続していた事業者が**接続料等の債権を回収できなくなる事案**が発生。
- このような事案については、**債権保全措置**(預託金の預入れや債務保証)を講じることにより、**損失の回避**が可能。
- しかし、預託金等の水準如何によっては、**新規参入阻害や競争阻害の要因**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

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**債権保全ガイドライン**を策定(06年12月)。その後、**ガイドライン**を踏まえて申請のあった、**NTT東西の接続約款の変更を認可**(07年5月)。

ガイドラインの内容

- ✓ **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、信用評価機関による評価、財務状況などの客観的指標を例示
- ✓ **預託金等の水準**
 - ・債権の保全に必要なかつ最小限のものとすべきと規定

NTT東西の接続約款の変更内容

- ✓ **債権保全措置を要する場合**
 - ・過去1年以内に支払遅延があるとき
 - ・直近の決算において債務超過であるとき
 - ・信用評価機関の評価がNTT東西が定める基準以下であるとき等
- ✓ **債権保全措置の水準**
 - ・未払いから協定解除までに発生し得る損失額(4か月分の網使用料など)

(参考)07年5月 情報通信審議会答申における要望事項

- 総務省においては、NTT東西による債権保全措置の運用が適正に行われるよう、当該措置の運用状況について、運用開始後2年間、定期的(四半期ごと)にNTT東西より報告を受け、その検証を行い、必要な場合には適切な措置を講じること。また、当該期間が経過した時点において、引き続き検証を行うことの必要性の有無について改めて検討を行うこと。

9 e-ネットキャラバン、安心ネットづくり促進協議会の取組

■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

電気通信事業者等及び関係省庁は、利用者への啓発活動の質的・面的拡大の方策を検討すること。

利用者・産業界・教育関係者等が相互に連携し、電気通信サービスの安心安全な利用のための普及啓発に取り組むため、「安心ネットづくり促進協議会」が2009年2月に設立。民間主導の取組として、各種啓発イベントを開催するほか青少年保護に関する政策提言など専門的な知見を集約。

子どもたちの携帯電話・インターネット利用に伴うトラブル事例とその対応・予防策について、主に保護者、教職員を対象とした啓発講座を全国規模で開催する「e-ネットキャラバン」を実施。

1億人のネット宣言
もっとグッドネット

※「もっとグッドネット」とは、安全にインターネットを使う環境をみんなで実現していくという活動を表す言葉です。

みんなでインターネットについて考え、よりよい利用をしていくための活動「1億人のネット宣言「もっとグッドネット」」。安心ネットづくり促進協議会では、3つの目標を掲げて「1億人のネット宣言「もっとグッドネット」」を実施しています。あなたの宣言がインターネットをよりよくなる初めの一歩となります。

1億人のネット宣言「もっとグッドネット」
3つの目標とは…

- ネットでも思いやりを持って！**
一人ひとりの立場を尊重し、顔の見えない相手も思いやり、自分の行為に責任を持って利用することがネット社会の基本です。
- 社会のルールとマナーを守って！**
みんなが快適で安全なネットの利用ができるように、一人ひとりが自覚を持ってルールとマナーを守ることが大切です。
- 賢く使って**
よりよいコミュニケーションを！
ネットを利用する私たち一人ひとりが、よりよいコミュニケーションの実現を目指して、ネットを賢く使いこなすことが重要です。

あなたも「もっとグッドネット」に参加しよう！
 下のURLにアクセスし、3つの目標に同意したら「もっとグッドネット」宣言をしてください。
 個人の方、企業・団体の方、どなたでも参加できます。

宣言はこちらから！

URL <http://good-net.jp>

安心ネットづくり促進協議会
 〒115-0011 東京都千代田区有明二丁目2番10号 有明インターネットメディアセンター101号
<http://www.mic.go.jp/assn-net/index.html>

インターネットの正しい知識を学ぶ
「e-ネットキャラバン」

子どもたちに伝えるために
ネットのリスクを知る、大人の講座。

ケータイ依存、ネットいじめ、ネット誘引、ネット詐欺など、ネットのリスクを子どもたちに伝えるために、まず大人がインターネットを理解する—それが、「e-ネットキャラバン」です。

キチンと把握する—それは**大人の責任**です。

e-ネットキャラバン

- 無料!! 出前講座
- 受講者 37万人 実績!!
- 総務省 文部科学省 支援

「e-ネットキャラバン」とは…
 e-ネットキャラバンはインターネットの安心安全な利用のために、主に保護者や教職員に向けて実施するe-ネット安心講座によるものです。この講座がきっかけとなり、子供が安心してインターネットを利用できるようになります。保護者、学校関係者、さらには、保護者連帯や親子のボランティア活動推進企業、団体のご支援、ご協力を得て、全国規模で講座を推進する活動を行っています。

講座内容は、ケータイ依存、ネットいじめ、ネット誘引、ネット詐欺、ネットいじめの被害事例などについて解説します。ITの最新動向、総務省や文部科学省の最新動向について説明を行い、保護者や教職員の研修活動などについて説明を行い、保護者や教職員の意識向上を図ります。

実施申し込み方法
 公式サイトで申し込みフォームをダウンロードし、ご自身の団体に沿った申し込みを行います。講座実施希望日の1ヶ月前以上申し込みが必要となります。申し込みは、講座（無料）申込み専用センターへお問い合わせください。
 e-ネットキャラバン公式サイトはこちら
<http://www.e-netcaravan.jp/>

お問い合わせ先
 総務省人権デジタルメディア推進センター内
 e-ネットキャラバン推進センター
 TEL: 03-6403-1000
 E-MAIL: e-netcaravan@mic.go.jp

<http://www.e-netcaravan.jp/>

▶▶ お申し込みはコチラ ▶▶ **e-ネットキャラバン** 検索 🔍

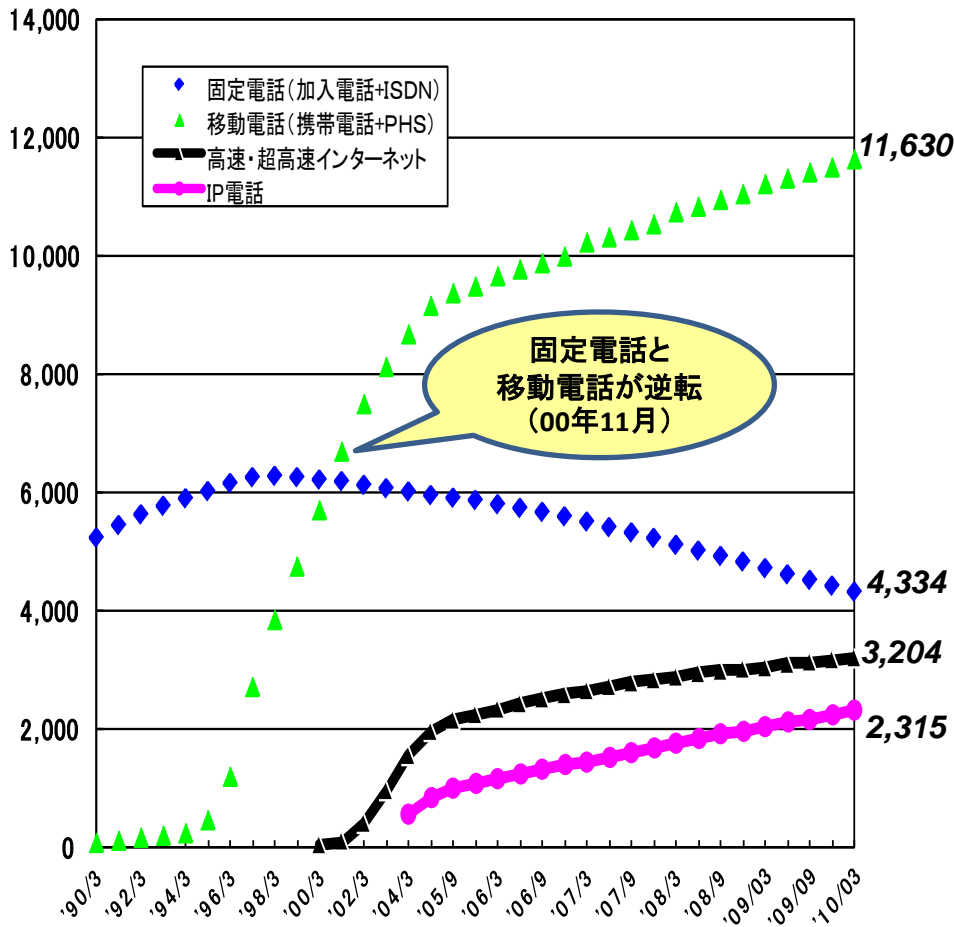
平成21年2月の「電気通信サービス利用者懇談会」の提言を受けて、各関係者による取組が行われているが、それらの取組状況や効果を検証する必要があるのではないか。
提言後の電気通信サービスを巡る環境変化を踏まえ、対応すべき新たな問題点等を確認し、更なる利用者（消費者）の権利確保のための取組の在り方について検討が必要ではないか。

- 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について新たに追加や見直しを行うべき事項はないか。
- 更に高度化・複雑化する通信サービスの利用者に対する情報提供、啓発活動の在り方をどうすべきか。
- 通信サービスの安全・安心系サービスの利用促進を図るためにどうすべきか、等

参 考 资 料

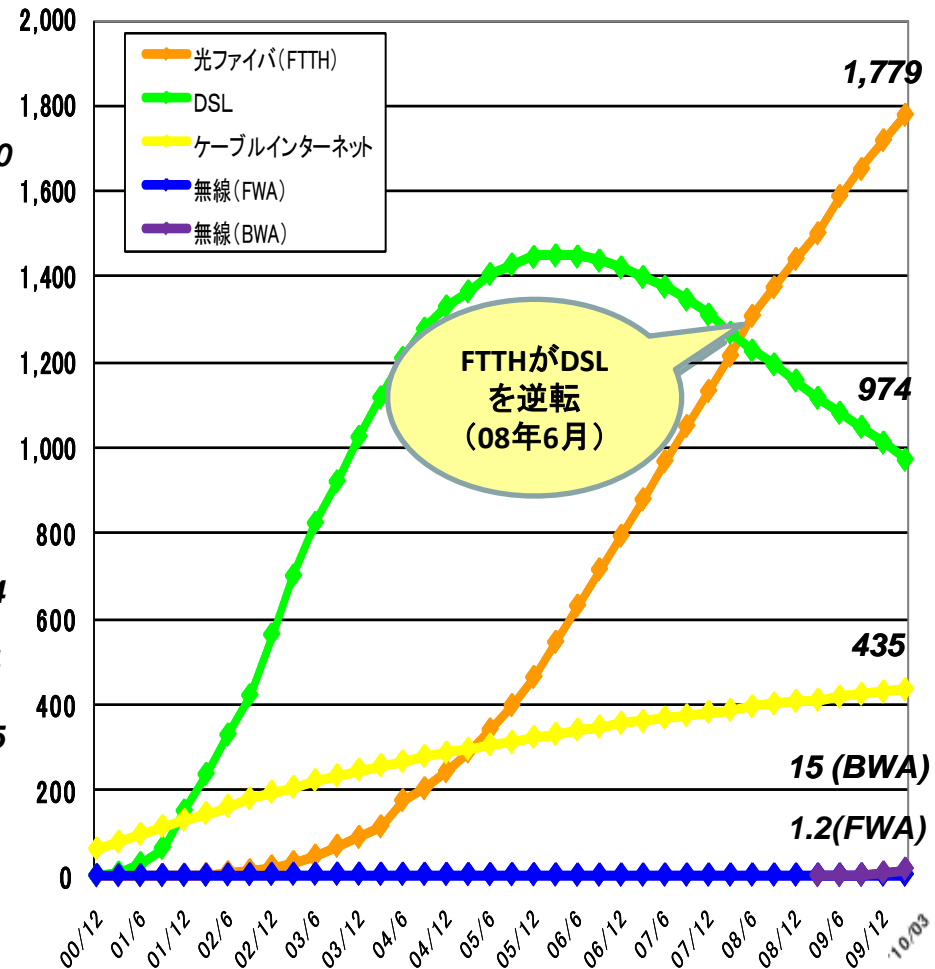
電気通信サービス契約数の推移

(単位: 万契約)



ブロードバンド・インターネットの種別ごとの契約数

(単位: 万契約)



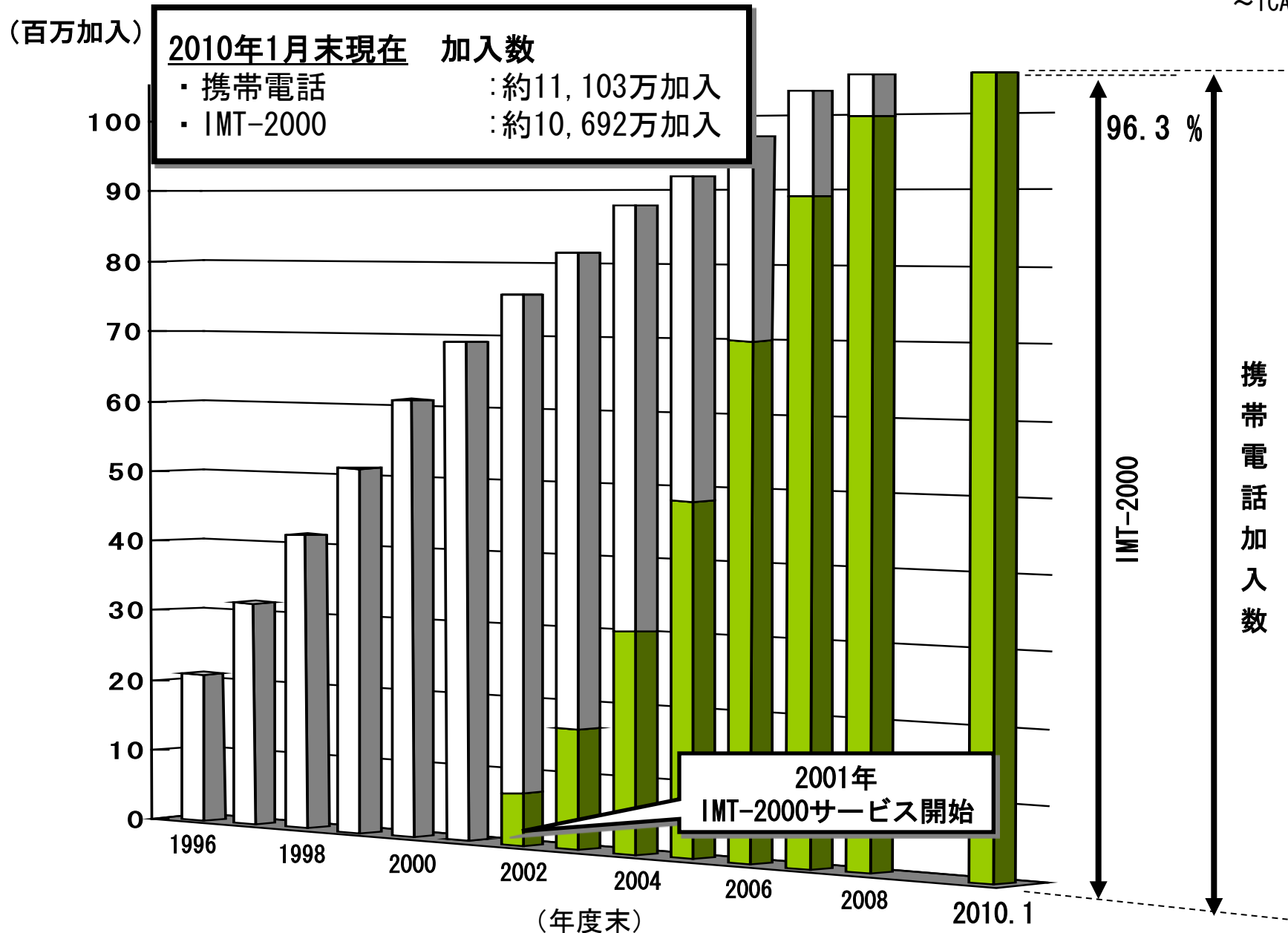
注1: 2004年6月末分より電気通信事業報告規則の規定により報告を受けた契約数を、それ以前は任意の事業者から報告を受けた契約数を集計。

注2: IP電話については、最終利用者に利用されている050や0AB~Jの電話番号の数を集計したものを掲載。

注: 電気通信事業報告規則の規定により報告を受けた数値を集計
(平成16年3月末分以前は、事業者から任意で報告を受けた数値を集計。)

携帯電話加入数の推移

～TCA調べ～



電気通信サービス利用者懇談会提言後においても、以下のように電気通信サービスを巡る状況は変化。

- ▲サービス：FTTH、BWA等のブロードバンドサービス、映像配信サービス等の進展、公衆無線LANのサービスエリアの拡大
- ▲事業主体：MVNOによる事業展開の本格化
- ▲端末：スマートフォンの普及、「SIMロック解除に関するガイドライン」の制定
- ▲セキュリティ：OS共通化に伴うリスク、利用者リテラシー問題の深刻化
- ▲販売形態：電気通信サービスの販売形態の多様化 等

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・掲示**
契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように掲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

- **提供条件の説明（事前の措置）**
契約締結に際して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ない（※）（第26条）
※ 契約代理店も対象

- **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苦情等について適切かつ迅速に処理しなければならない（第27条）

- **休廃止の事前周知（休廃止時）**
事業を休止又は廃止しようとするときは、利用者に対し、その旨を周知させなければならない（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

電気通信事業法第18条(事業の休廃止に係る周知)の概要

(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)」(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。

電気通信事業法第26条(提供条件の説明)の概要

(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)」(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
- BWAアクセスサービス

■ 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
- 解約・変更の連絡先等

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

電気通信事業法第27条(電気通信事業者の苦情等の処理)の概要

(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)」(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

代理店の営業活動について

代理店の営業活動に対する倫理要綱((社)電気通信事業者協会、1991年10月1日制定、1997年3月19日改正、2004年5月21日改正)

電気通信事業者が代理店等(特約店その他名称の如何を問わない。以下、単に代理店という。)を使って電気通信事業の営業活動を行う場合は、代理店が下記の規定を遵守するよう適切に指導し、利用者の利益の保護に努めなければならない。また、代理店がこれらの規定に違反した場合は、代理店契約の解除を含む必要な措置を講ずるものとする。

記

1 代理店のあり方

- (1) 代理店は、関係法令及び電気通信事業者と締結した契約を、誠実に遵守しなければならない。特に、通信料見込みの多寡によって利用契約の申込を拒んではならない。
- (2) 代理店は、自己代理を主たる目的としてはならない。
- (3) 代理店は、自己の代理店の営業活動を監督し、社会的に批判をあびる行為を行わないように指導しなければならない。

2 代理店の営業の方法

- (1) 代理店は、電気通信事業関係法令に違反し、顧客に対し、名目の如何にかかわらず、電気通信料金の減免または金銭の供与をしてはならない。
- (2) 代理店は、名刺、新聞広告等に、許可なしに電気通信事業者の商標、ロゴマーク等を使用してはならない。
- (3) 代理店は、勧誘活動を行う場合は、必ず代理店が代理する事業者名、代理店名、氏名及び訪問の目的を示さなければならない。
- (4) 代理店が広告及びセールストークを行う場合は、真実のみを伝え、虚偽や誇大であったりあいまいな表現で誤解を招くものであってはならない。
- (5) 代理店が利用契約の申込の取次ぎをする場合は、申し込みはできる限り書面により、申込み者による記名捺印の方法によるものとする。
- (6) 代理店は、顧客に対し、一定期間内の解約等を制限したり、その期間中に解約等した場合に違約金を徴収するなどの不当な契約をしてはならない。
- (7) 代理店は、契約に際し、顧客に対し、電気通信役務に関する料金その他の概要につき、電気通信事業関係法令に基づき、説明をしなければならない。
- (8) 代理店は、苦情及び問い合わせに対して適切かつ迅速に対応しなければならない。

3 その他

代理店は、販売代理人を募集する場合は、名目の如何にかかわらず登録料等を取ってはならない。

出所：社団法人電気通信事業者協会ウェブサイト

代理店の営業活動の適正化等に関する行政指導の例

- 代理店の営業活動の適正化等について(平成17年(2005年)6月8日)
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ことに対する指導。
- 代理店の営業活動の適正化について(平成8年(1996年)11月12日)
移動体通信事業者の一部の代理店や再委託先代理店において一定期間内の解約を制限するなどの営業活動に対する指導。
- 代理店の営業活動の適正化について(平成5年(1993年)10月29日)
代理店による本人確認の徹底、再委託先代理店の適正化、代理店手数料の適正化、名目的代理店契約の一層の是正の指導。
- 営業活動の適正化について(平成3年(1991年)9月6日)
法令・契約遵守、名目的代理店契約是正、再委託先指導・監督、割引・金銭供与による勧誘禁止、広告適正化、書面への記名捺印の指導。

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)

- ・重要事項についての不実告知
- ・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。

「特定商取引に関する法律」は、訪問販売など消費者トラブルを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するための法律(旧称:訪問販売等に関する法律)。

1 本法律の対象となっている取引類型

取引内容	適用対象
訪問販売 (消費者が自ら求めないのに、突然勧誘を受ける)	事業者の営業所以外の場所での商品、権利、役務の契約。 自宅への訪問販売、キャッチセールス、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
電話勧誘販売 (同上)	事業者から電話で勧誘を受けた商品、権利、役務の契約。
通信販売 (事業者と対面して商品や販売条件を確認できない)	新聞、雑誌、インターネット等の広告による場合など、郵便、電話等の通信手段により申込を受ける販売。
特定継続的役務提供 (長期・高額の負担を伴う)	エステティック、外国語会話教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの6役務を行う契約(店舗契約を含む)であり、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。
連鎖販売取引 (ビジネスに不慣れな個人を勧誘する)	マルチ商法等(ほかの人を加入させれば利益が得られると言って商品やサービスを契約させる)による契約(店舗契約を含む)。
業務提供誘引販売取引 (同上)	内職商法による契約で店舗契約を含む。「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、商品等を売って金銭負担を負わせる取引。

2 法律の内容

(1) 行政規制

例えば以下のような行政規制が設けられている。

氏名等の義務付け	事業者に、勧誘開始前に事業者名や、勧誘目的であることなどを消費者に告げるよう業者に義務づけ。
不当な勧誘行為の禁止	不実告知(虚偽の説明)や、重要事項(価格・支払い条件等)を故意に告知しなかったり、消費者をおどして困惑させたりする勧誘行為を禁止。
広告規制	事業者が広告をする際には、重要事項を表示することを義務づけ、また、虚偽・誇大な広告を禁止。
書面交付義務	契約締結時等に、重要事項を記載した書面を交付することを事業者に義務づけ。

(2) 民事ルール

消費者が自力救済を図るために、民事ルールが設けられている。

クーリング・オフ	申込みまたは契約後に法律で決められた書面を受け取ってから一定の期間、消費者が冷静に再考して、無条件で解約すること。
意思表示の取消し	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、契約の申込み、またはその承諾の意思表示をしたときには、消費者は、その意思表示を取り消すことができる。
損害賠償等の額の制限	消費者が中途解約する際等、事業者が請求できる損害賠償額に上限を設定。

不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)の概要

(目的) 不当景品類及び表示による顧客の誘引を防止するため、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為の制限及び禁止について定めることにより、一般消費者の利益を保護

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11条の規定に基づき、消費者庁長官及び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

※ 09年11月末日現在、公正競争規約数は107(表示69、景品38)

適合性の原則の考え方

消費者基本計画(平成17年4月閣議決定)

高齢者や若者など消費者の特性（知識、経験及び財産の状況等）に応じた勧誘を行わなければならないという原則

狭義の適合性原則

ある特定の利用者に対してはいかに説明を尽くしても一定の商品の販売・勧誘を行ってはならないとのルール

広義の適合性原則

業者が利用者の知識・経験・財産等に適合した形で販売・勧誘を行わなければならないとのルール

最高裁判決(平成17年7月14日)

証券会社の担当者が、顧客の意向と実情に反して、明らかに過大な危険を伴う取引を積極的に勧誘するなど、適合性の原則から著しく逸脱した証券取引の勧誘をしてこれを行わせたときは、当該行為は不法行為法上も違法となると解するのが相当

金融商品販売法における適合性の原則

- 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)

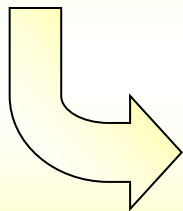
ただし、顧客が次のいずれかに該当する場合を除く。

- 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. お客様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. お客様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. お客様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、お客様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・勧誘に関するお客様からのご照会等については、適正な対応に努めます。 以上

適合性の原則に関連する他法令の例

金融商品取引法、特定商取引法、消費者基本法、貸金業法、不動産特定共同事業法(施行規則)、信託業法 など

民事ルールが存在する個別法(③)

民事ルールが存在する個別法(特商法(昭和51年成立)等)は消費者契約法の特別法

- 消費者契約法は消費者契約が対象であるが、個別法は、業態・業種を限定。

行政規制のみの個別法

行政規制は、消費者契約法の適用を妨げない。
(電気通信事業法との関係)

- 例えば、認可済み契約約款の契約内容の不当性の判断は、行政規制による判断とは別個に、消費者契約法に基づいて行われるものであり、約款が行政規制の基準を満たしていることを理由に、当該契約を消費者契約法の適用除外することにはならない。



③は②の特別法

消費者契約法(②平成12年成立)

対象: 消費者契約法は「消費者契約」を対象



②は①の特別法

民法(①)

対象: 民法は当事者が「誰であるか」を問わない。

- **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)

● 苦情・相談等の受付体制

- 国民生活センターにおいて、苦情・相談等を受付、消費者ホットライン(全国統一番号)を設置
- 全国の消費生活センター等でも苦情・相談等を受付

● 国民生活センター等の受付対象

- 商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談

● 国民生活センター等の主な機能

- 「消費者基本法」(平成16年6月公布)に基づき、国や全国の消費生活センターなどと連携して、消費者問題における中核的機関としての役割を果たす。
- 消費生活に関する情報を全国の消費生活センター等から収集し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てる。
- 消費者の苦情相談に対応するとともに、新たに裁判外紛争解決手続(ADR)を実施。

PIO-NETにみる消費生活相談の概要

2006年度			2007年度			2008年度				
全体	1,111,773	全体	1,049,760	全体	938,714	平均契約金額(円)	相談の特徴等			
順位	商品・役務	件数割合(%)	順位	商品・役務	件数割合(%)	順位	商品・役務	件数割合(%)		
1	商品一般	191,737 (17.2)	1	電話情報サービス	126,901 (12.1)	1	電話情報サービス	125,305 (13.3)	175,847	携帯電話など電話機類を利用したアダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない有料情報サービスなどの利用料に関する相談が多い。
2	サラ金・フリーローン	124,791 (11.2)	2	サラ金・フリーローン	126,133 (12.0)	2	サラ金・フリーローン	118,749 (12.7)	2,990,322	多重債務、利息の過払いに関する相談が多い。
3	電話情報サービス	92,971 (8.4)	3	商品一般	85,928 (8.2)	3	商品一般	59,528 (6.3)	1,036,235	身に覚えがなく債権の内容も不明な請求に関する相談が多い。
4	オンライン情報サービス	75,103 (6.8)	4	オンライン情報サービス	74,821 (7.1)	4	オンライン情報サービス	41,463 (4.4)	105,356	パソコンを利用したアダルトサイトや出会い系サイト、身に覚えのない有料情報サービスなどの利用料に関する相談が多い。
5	賃貸アパート・マンション	31,903 (2.9)	5	賃貸アパート・マンション	32,562 (3.1)	5	賃貸アパート・マンション	33,493 (3.6)	361,171	敷金の返還や原状回復等、退去時のトラブルが目立つ。
6	相談その他	15,981 (1.4)	6	外国語・会話教室	18,050 (1.7)	6	相談その他	16,016 (1.7)	2,798,007	振り込め詐欺や個人間の金銭トラブルなど。
7	健康食品	15,802 (1.4)	7	相談その他	16,303 (1.6)	7	健康食品	15,679 (1.7)	233,857	マルチ取引やサイドビジネス商法など販売方法に関するトラブルや、効能や効果をうたっていた相談が目立つ。
8	自動車	14,655 (1.3)	8	健康食品	16,141 (1.5)	8	エステティックサービス	14,890 (1.6)	370,569	倒産に関連した解約や返金に関する相談や事業者と連絡がとれないといった相談が多い。
9	生命保険	13,276 (1.2)	9	生命保険	15,458 (1.5)	9	生命保険	13,367 (1.4)	5,277,941	保険会社の説明不足や解約、クレームへの対応などに関する相談が目立つ。
10	ふとん類	12,755 (1.1)	10	エステティックサービス	14,252 (1.4)	10	自動車	13,100 (1.4)	1,489,279	他の商品に比べて品質・機能に関する相談が多い。
11	アクセサリ	11,717 (1.1)	11	自動車	14,114 (1.3)	11	新聞	11,220 (1.2)	36,884	家庭訪問による強引な勧誘などの販売方法に関するトラブルが多い。
12	エステティックサービス	11,667 (1.0)	12	新聞	11,526 (1.1)	12	移動電話サービス	9,610 (1.0)	129,573	携帯電話サービスの利用料金、説明不足、解約に関するトラブルが多い。
13	新聞	11,620 (1.0)	13	移動電話サービス	10,544 (1.0)	13	修理サービス	9,152 (1.0)	221,296	衛生設備や自動車などの修理に関する相談が多い。
14	電話関連サービス	10,941 (1.0)	14	アクセサリ	10,016 (1.0)	14	クリーニング	8,441 (0.9)	11,605	衣類の紛失や、しみ、変色、伸縮などのクリーニングの品質や補償に関する相談が目立つ。
15	他の金融関連サービス	10,054 (0.9)	15	ふとん類	9,807 (0.9)	15	ふとん類	8,059 (0.9)	514,817	家庭訪問や次々販売、SF商法などにより高価格なふとんを売りつけられたという相談が多い。
16	浄水器	9,586 (0.9)	16	修理サービス	9,436 (0.9)	16	アクセサリ	7,768 (0.8)	750,489	アポイントメントセールス等、販売方法に関するトラブルが多い。契約者が男性のケースも少なくない。
17	クリーニング	9,531 (0.9)	17	化粧品類	9,125 (0.9)	17	化粧品類	7,757 (0.8)	154,128	マルチ取引やサイドビジネス商法等の販売方法に関する相談が多い。皮膚に障害が生じた等の安全や品質に関する相談もある。
18	化粧品類	9,396 (0.8)	18	クリーニング	8,889 (0.8)	18	分譲マンション	7,479 (0.8)	28,785,968	電話連絡による執拗な勧誘や、利殖商法など販売方法に関する相談が多い。
19	教養娯楽教材	8,757 (0.8)	19	電話関連サービス	8,665 (0.8)	19	宝くじ	6,705 (0.7)	6,124,120	海外宝くじのDM広告の信用性に関する相談が多い。
20	修理サービス	8,542 (0.8)	20	損害保険	6,842 (0.7)	20	電話関連サービス	6,682 (0.7)	78,451	固定電話のうち、通話料など電話に関連したサービスに関する相談。電話勧誘や家庭訪問による勧誘、解約や説明不足などに関する相談が目立つ。

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)

改正前

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

平成19年改正後

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じ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、厳正な手続きが用意されている。

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。

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



民事訴訟手続とADRとの比較

		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	実体法にとらわれない 実体法以外の条理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

出典:「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

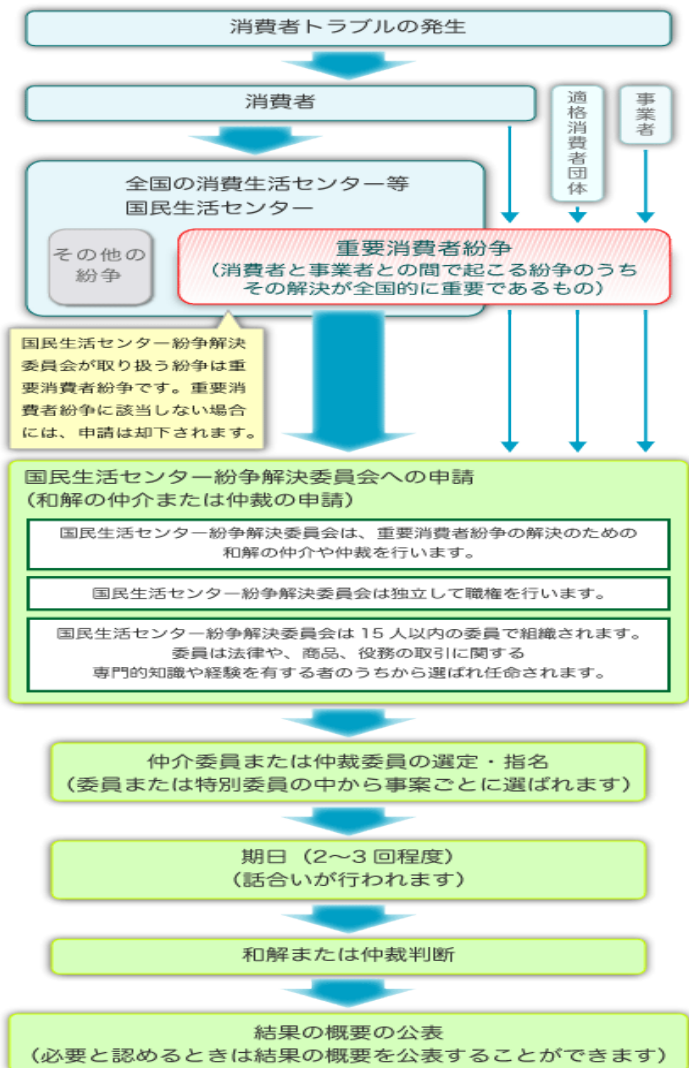
設営機関に着目した分類

国民生活センター紛争解決委員会

15人以内の委員で組織。

委員は、法律や商品、役務の取引についての専門的な知識・経験を有する者から選定され、内閣総理大臣の認可を受けて、国民生活センター理事長が任命。「重要消費者紛争」について、「和解の仲介」や「仲裁」を実施。

手続きの流れ



重要消費者紛争とは

消費生活に関して消費者と事業者との間に生じた民事上の紛争。このうち、被害状況や事案の性質に照らし、その解決が全国的に重要であるものが重要消費者紛争であり、以下1~3のどれかであって、国民生活センターが指定するもの。

- 1 同種の被害が相当多数のものに及び、または及ぶおそれがある事件に係る消費者紛争
- 2 国民の生命・身体・財産に重大な危害を及ぼし、または及ぼすおそれがある事件に係る消費者紛争
- 3 1・2に掲げるもののほか、争点が多数であり、または入り組んでいるなど事件が複雑であることその他の事情により紛争解決委員会が実施する解決のための手続によることが適当であると認められる消費者紛争

※特定の分野において、紛争解決委員会以外のADR機関で高度に専門的な知識や経験を備えており、そのADR機関に解決を任せられた方が適切かつ迅速な解決が図れると考えられる場合もあるため、これらの機関と協力、連携をして紛争解決に取り組む。

「和解の仲介」と「仲裁」

「和解の仲介」

重要消費者紛争について仲介委員が当事者間の交渉を仲介し、和解を成立させることによって紛争解決を図る。

「仲裁」

重要消費者紛争について仲裁委員が判断(仲裁判断)を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争解決を図る。

認証紛争解決事業者一覧(2010年9月現在、71者)

取り扱う紛争の範囲の例	認証紛争解決事業者の例
民事に関する紛争(全般)	京都弁護士会 横浜弁護士会 愛知県弁護士会 兵庫県弁護士会 東京司法書士会 他
民事に関する紛争(紛争の価額が140万円以下のものに限る。)	神奈川県司法書士会 静岡県司法書士会 滋賀県司法書士会 熊本県司法書士会 宮城県司法書士会 他
商事紛争	一般社団法人 日本商事仲裁協会
スポーツに関する紛争	一般財団法人 日本スポーツ仲裁機構
商品の欠陥に関する紛争(自動車・家電)	財団法人 家電製品協会 財団法人 自動車製造物責任相談センター
土地の境界に関する紛争	大阪土地家屋調査士会 愛媛県土地家屋調査士会 他
特定商取引に関する紛争	社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
下請取引等に関する紛争	財団法人 全国中小企業取引振興協会 財団法人 東京都中小企業振興公社
労働関係紛争	京都府社会保険労務士会 全国社会保険労務士会連合会 沖縄県社会保険労務士会 特定非営利活動法人 個別労使紛争処理センター 他
金融商品の取引に関する紛争	特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター
ソフトウェアに関する紛争	財団法人 ソフトウェア情報センター
事業再生に関する紛争	事業再生実務家協会
マンションに関する紛争	特定非営利活動法人 福岡マンション管理組合連合会
夫婦関係等に関する紛争	社団法人 日本産業カウンセラー協会

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
84	電気通信サービスの広告表示に関して、電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」の実施状況、不適切な広告表示に対する取組状況を注視するとともに、利用者に分かりやすいものとするため、更なる検討を促します。	総務省	継続的に実施します。
109	消費者からの情報・相談を受け付ける体制を整備します。	関係省庁等	継続的に実施します。
160	電気通信分野において、本人からの求めに応じて自主的に事業者が勧誘を行わないようにするなど、勧誘の適正化を図ります。また、ガイドライン24に基づき、電気通信分野において、適合性の原則を踏まえて勧誘の適正化を図ります。	総務省	継続的に実施します。
161	消費者に対する情報提供義務を定めている法令、ガイドライン等に基づき、電気通信分野において、消費者取引における情報提供の適正化を図ります。	総務省	継続的に実施します。
163	電気通信消費者支援連絡会を、本省及び各地方局において継続的に年複数回開催し、電気通信サービスに関する消費者支援の在り方についての意見交換を踏まえ、消費者問題への機動的な対応を行います。	総務省	継続的に実施します。
164	様々な電気通信サービスが日常生活や経済活動に必要な社会基盤となっている状況の下で、これまでの総務省の取組を踏まえ、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のための取組を継続して行います。	総務省	継続的に実施します。