

第5回 電気通信サービス利用者WG 議事要旨

1 日 時：平成23年1月27日(木) 10:00～12:00

2 場 所：総務省 8階 第一特別会議室

3 出席者（敬称略）

(1) 構成員

新美 育文（主査）、岸原 孝昌、北 俊一、木村 たま代、桑子 博行、齋藤 雅弘、
沢田 登志子、菅 美千世、高橋 伸子、立石 聡明（代理出席）、築島 幸三郎（代
理出席）、平野 晋、長田 三紀、濱谷 規夫、藤原 まり子、宮内 良治、
若林 亜理砂

<代理出席>

社団法人日本インターネットプロバイダー協会 木村 孝（立石構成員代理）

社団法人日本ケーブルテレビ連盟 飯塚 徳之（築島構成員代理）

<説明者>

一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会 花岡 秀行

(2) 総務省

原口 亮介（電気通信事業部長）、鈴木 信也（消費者行政課課長）、大村 真一
（消費者行政課企画官）、村田 光由（消費者行政課課長補佐）

4 議題

(1) 携帯電話における安全・安心系サービスの在り方について

(2) スマートフォンにおけるセキュリティの課題と背景

(3) 電気通信サービス利用者WGにおける検討の方向性

(4) 自由討議

☆ 携帯電話における安全・安心系サービスの在り方について、事務局及び濱谷構成員から資料に基づき説明。続いて、スマートフォンにおけるセキュリティの課題と背景について、CIAJ（一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会）の花岡様から資料に基づき説明。

木村構成員： 携帯電話からスマートフォンへ買い換えを行う場合、出来ることと出来ないことの説明はどのように行われているのか。また、セキュリティや災

害関係の機能に関してはどうか。

濱谷構成員： 買い換えに際し、出来ること出来ないことを○×表のような形式で明示的に説明することは行っていない。店頭で並んでいる機種を見ていただいた上で、サービス説明をしながら機能について触れるという方法を採用している。一般的には、カタログに端末機種一覧表を設けており、○×表で分かるようにはなっている。

木村構成員： 携帯電話でさえこれらの機能が認知されていないのであれば、スマートフォンで使えるのかどうかということは尚更分からない利用者が多いはず。検討課題として取り上げていただくようお願いしたい。

新美主査： サービスを充実していくとともに、周知も徹底して欲しいというご要望があった。

木村構成員： また、出来ることと出来ないことが購入してから分かるというのが今の現状かと思う。今の段階では、消費者はスマートフォン＝「高機能ケータイ」というイメージがある。携帯電話で出来ることは当たり前に出て、その上で高機能なものという意識でいる。(今の周知方法では) かなり誤解を受けるのではないかと懸念している。

長田構成員： 安全・安心系サービスの在り方について、操作性を向上させるなどご提案のあったような視点はとても大切なこと。木村構成員からも話があったように、現在は各事業者でスマートフォン上での様々なサービス提供の準備をされている段階かと思うが、安全・安心系サービスを充実させていく段階で、ユーザーインターフェースを分かりやすいようにしていく、つまり、標準化を最初から考えて準備をしていくことが大切ではないかと思う。

新美主査： リスクが大きいということであればあるほど、安全・安心系サービスについては出来るだけ標準化して使いやすくすることが強く求められるかとは思っている。事業者側で具体的な動きはあるのか。

濱谷構成員： 各社で操作性の違いは顕著であることは資料からも見て取れることで、標準化を行うことは、モバイル・ナンバー・ポータビリティ (MNP) を考慮すると、操作性を統一することは意義があるかと思う。一方で、カメラや電話帳などその他の機能部分などは、現状統一されているものとそうでないものがある。店頭でどこまで何を説明するのかという点にも関わってくるかと思うので、難しい課題であることは認識している。

齋藤構成員： そもそも「安全・安心サービス」という言葉はどのように受け取られているのかという点。私は最初にこの言葉を見た時に違和感を感じ、意味が良く分からなかった。少し工夫をしていただいた方が良いのではないか。

新美主査： 「安全・安心」という言葉は至るところで使われていて、ここだけで変え

られるのかどうかは難しいのかもしれないが、確かに、分かったようでいて、内容に立ち入ると、何をいつているのだろうかという部分もないわけではない。今の指摘を受けて（言い回しは）考えていく必要はあるかもしれない。

菅構成員： ユーザー側からみると、災害伝言板や緊急地震速報などは「あって当たり前」のような時代になっているかと思う。買ったものに付いていないのであれば、その旨の説明が必要。広告にもきちんとうたって欲しいと思う。

新美主査： 標準化に向けては、システム設計の問題もあるので、すぐに対応ということは難しいかと思うが、方向性としては意識して欲しい要望かと思う。

木村構成員： 機能の標準化について。主婦連で昨年3月に取りまとめたアンケートにおいても、「各社機能がマチマチである」、「1社の中でも、機種によってもマチマチである」ということで、「大変使いづらい」、「機能が使いこなせない」、「買い換え時に大変戸惑う」という意見が多かった。安全・安心サービスに限らず、他の機能についても、今後標準化を検討して欲しいと切に感じている。

新美主査： 設計思想の中で出来るだけ（標準化を）取り入れて欲しいという意見があった。

世界は違うが、例えば、アメリカのある系列の病院では、手術場で、メスやピンセットの位置が標準化されてどの病院でも同じになっているという。日本でもいくつかの病院はそれに近いものを取り入れていると聞いている。携帯電話やスマートフォンは極めてパーソナルなものではあるが、いざとなるとそうでない使われ方をする。パーソナルユーズでも機種を換えていくと、違うと戸惑いがある。設計思想を含めて考えていく必要があるのではないかと思う。その意味でも、何がベーシックで何が特色があるのかを区分けしていただき、設計で生かしていただくと有り難い。

岸原構成員： インターネットの世界であると、デファクト・スタンダードということで自然に標準化が進んでいくことで利用者の利便性が高まるという点はある。その一方で、あまりにも全部合わせてしまうと、進化が止まってしまふということも配慮していく必要はある。

今ある機能はスマートフォンでも使えるようにして欲しい、というのは方向性としては正しいのかと思うが、資料2の4頁にもあるように、これまでの携帯電話で利用者がトップページから統一的にサービスが利用出来たのは、通信事業者のネットワークと端末が一对一で繋がっていたから。つまり、トップメニューを端末の中にメニューとして掲載できた。一方、スマートフォンにおいては、ネットワーク側と端末は一对一ではなく、利用者によってトップページが全て違う可能性が出てくる。これまでの環

境をスマートフォンに持ってくるのはどんなに努力しても不可能であって、むしろ、利用者にとって自由な環境を提供しようというのがスマートフォンの設計思想であって、すべてのユーザーに「同じ使い方をしてください」という別の規制を持ってこない限り難しい。それを前提にどこまで出来るのかを検討していかなければならない。

頭の切り替えが難しいのであるが、努力をしないという訳ではなく、そももの設計が全部変わってしまうということを念頭に、通信事業者や端末メーカー、コンテンツ・プロバイダ側がどこまで対応できるのかを検討していったほうがいい。

新美主査： PCと類似しており、どこに入っていくかはユーザーの個性による。標準化と調和させるのは難しい問題があるというのはご指摘のとおりかと思う。

ただ、スマートフォンにおいても、アイコンでセキュリティ関係のソフトはここにあると示してそこへ組み込んでいくということは可能かと思う。岸原構成員のご指摘も受けて、色々な発展性も踏まえ、「最小限これを見れば」というものも考えていっていただくと良いのかと思う。

長田構成員： 「アイコンを統一しておけば、機種を換えても分かる」というような部分を是非工夫していただきたい。カスタマイズを行っていく最後の画面を統一して欲しいというのではなく、最初の入り口部分を標準化して欲しいというもの。

平野構成員： 今の議論は、スマートフォンをどのような位置づけとするのかということに関わる。これまでの携帯電話はPCも使わない人も使え、大多数の人が使っているもの。PCインターネットは、リスクもあるが自由度もある。好きな人がリスクを覚悟で使うというもの。スマートフォンは、真ん中の位置づけであるが、今非常に普及している。そういう意味ではケータイに近い。「オートノミー(自律・自己責任)」というより「パターナリズム(父性主義)」、自由よりも保護主義的なものが必要なのではないかといえる。そうすると、「標準化」という要請が出てきているのではないかと思う。

日本の場合は、ケータイに近いような需要や要求が出てきている。販売をしている側としてもその方が売れるし、使う側もセキュリティがあるし、そのようなWin-Winな関係になるのかと思う。

新美主査： 今のご指摘にもあったように、この問題は、ビジネスモデルとしてスマートフォンをどのように販売していくのかという話にも絡んでいる。ユーザーからの希望を取り込んだ上での販売戦略を採っていただくことを希望したい。

沢田構成員： 狭い意味でのセキュリティ、技術的な意味でのセキュリティリスクが気になるところ。PCであれば、セキュリティソフトを導入するなどして自

分で管理することが一般的になっているが、スマートフォンについては、セキュリティリスクがあると言われて、ユーザーは何をすべきなのかという点について、誰が告知する立場にあるのかという点が今後の懸念。

C I A J 花岡氏： スマートフォンのウィルスについては、情報処理推進機構（I P A）が「アンドロイドOSを標的としたウィルスに関する注意喚起」を発表し、最近、「ボット型」という中に入り込んでコントロールするというウィルスが発生しているとのこと。P Cに比べるとまだ出ていないのが実態。セキュリティソフトは、P C向けのソフトを作っている大手メーカーがいくつか製品を出し始めているという段階。どう普及するかはユーザー側の認知状況によってくるかと思う。

新美主査： P Rはあまりされていないという状況か。

C I A J 花岡氏： 各メーカーがアナウンスしている程度で、大きな波になっている状況ではない。

沢田構成員： セキュリティ対策を怠って自分の端末が損害を受けるのは自分の責任だが、ネットワーク経由で皆に迷惑を掛けるのかが一番恐ろしいところ。それを避けるために、今、何が出来るのかを考えておくべきではないか。

若林構成員： 平野構成員も発言されたように、スマートフォンは「ちょっと便利なケータイ」という認識が一般的で、セキュリティリスクはP C並みであるという理解がされていないのではないか。その周知がされているのか、もしまだされていないのであれば周知の必要性があるのではないかと思う。

平野構成員： セキュリティ対策を端末を持っているユーザーがP Cのように個々にやっていくのが良いのか、売り手側、携帯電話事業者側が包括的にやっていくのか良いのか。考え方の一つとして、「法と経済学」の世界では、エリック・ポズナー(Prof. Eric Posner)が論文で書いているように、「個別でやるよりも包括的にやった方が、コストは全体的に安くなる」という指摘もある。(この指摘は日本でも、平野晋「サイバー法と不法行為」『総合政策研究(中央大学)』110頁(2007年3月)にて紹介している。)

新美主査： デフォルトでどの会社のソフトを組み込むのかというのは競争法の面からも問題が出てくるところ。原則的な考え方をもとにしつつ、現在ある様々な法制の中で上手く落ち着けるかどうか、議論をしていく必要があるかと思う。

確かにP Cの世界は自由で、ユーザーは何でもやってくれという世界だが、ケータイはそうはいかない。どの辺りを着地点にするのかをきちんと議論して見据えて行く必要があるのだろう。ただ、あまり時間も残されていないという気もする。ユーザー側からの希望と事業者の対応の仕方も含めて議論をしていったら良いかと思う。

岸原構成員： スマートフォンは一括りで議論されているが、現状では、スマートフォ

ンはOSによってかなり環境が違う。ある程度機能制限してセキュリティを担保しようとする設計もあれば、オープンであるところはバージョンアップでカバーしたり、不正なアプリがあれば、ネットワーク側で排除出来る仕組みを持っているというような事後対応の対策もある。どれが一番良いのかは正直まだ分からないという段階。キンドルの例でいうと、著作権違反のコンテンツをネットワーク側で削除したら訴訟になっているという話もある。不正なものを強制的に消した時に所有権をどう捉えるのかなど今後検討する必要はある。

また、事業者側がセキュリティソフトを入れるという話があったが、不正な行為を遮断するというのがセキュリティソフトの機能の一つとしてあるが、非常にフィルタリングに近いものがある。それによって、情報の遮断にも繋がってくる可能性がある。経済合理性だけではなく、表現の自由などの兼ね合いも考えながら議論していく必要があるかと思う。

新美主査： 岸原構成員から重要な指摘があった。先ほどの平野構成員の考えと併せて、これらは今後の基本的な考え方ではある。簡単に解が出るものではなく、十分に議論していく必要があるかと思う。

高橋構成員： アンドロイド搭載端末については新たな問題指摘がされている。アプリが個人情報や位置情報など個人の行動を特定できる情報を取得する際の敷居が非常に低く、マルウェアの配布も容易にさせてしまうというもの。ところが、ユーザーに個人情報の取得許可を求める問い合わせ画面では、ユーザーがアプリの危険度が認識できない。

ユーザーからすると、こうした基本的な問題は当然に端末サイドが対応してくれると思うはず。現在、危険度が認知出来るような措置を取る検討が行われているのか。

濱谷構成員： そのような情報は持っていないが、スマートフォンに使用されているOSはいくつかあって、これらのOSを使ったPCも製造され始めている。それらについての検討の視野を持つことも大事かと思う。

平野構成員： スマートフォンは端末とソフトウェアが分離している世界。ソフトウェアという総務省の管轄外で、経産省の世界が出てきて、融合して考えないと何がベストな回答なのかが出てこない時代になったのかなと思う。出来ればそういう点も組み入れて、また、外資系のメーカーにも加わってもらって、一番良いソリューションを生み出して行くのが必要なのではないかと感じた。

藤原構成員： PCと今までのケータイとその間にスマートフォンが位置づけられるとすると、今、我々は苦情や不便さ、事故などの事例を足がかりにして、こういうものが求められているのを考えているのかと思う。

商品・サービスを提供する側は、ビジネスモデルとしてどのOSが使い勝手が良いのかなどを考えているかと思う。しかし、第3のジャンルであれば、消費者が何を求めているのかという正面からのリサーチが実は殆どされていないのではないかと思う。

PCの場合は、時間を掛けて今にたどり着いた気がするが、ケータイの場合は、非常にスピーディに事業の方は進化しているものの、何が消費者ニーズなのかを把握しないと、端末が行き過ぎてしまって全然使いこなせていないという状態になっている。消費者がマーケット側で決めているものというのは把握されていないような気がする。

苦情・事故、危険度、安全・安心なども当然押さえないといけないと思うが、どの辺りが一番使い勝手がよいものなのかを把握すべき。総務省でも良いし、業界全体でということでも良いし、調査していくことが必要なのではないかと思う。

新美主査： 技術者としてはどんどん技術を進化させたいと思うものだが、ユーザー側がそれについて行けないということはある。商品として考える時にどのあたりが最適なのか、どこまでバラエティを持たせるのか、そういった点を、情報収集も含めて議論していく必要はあろうかと思う。

☆電気通信サービス利用者WGにおける検討の方向性（案）について、事務局から資料にもとづき説明。

高橋構成員： 2頁目の「苦情相談の状況」の書きぶりについて。2つ目の「ただし」以下の文脈は「電気通信事業者に直接関係する相談が少ない」ことを強調しているように読み取れるが、実際には「デジタルコンテンツの相談が多い」ということが問題と考えられているところ。デジタルコンテンツについて、隙間事案についてどうするのかを議論してきたのだから、この表現は修正いただきたい。

また、7頁目の1つ目に、「代理店への指導を強化」とあるが、意図するところが分かりづらい。「行政指導」のように強い意味ではないと思うが、この表現については、その中身の議論も含めて、検討してはいかかが。

齋藤構成員： 15頁目の「解約」の、「セット販売について解約・・・」の箇所は、解約ルールづくりについてセット販売に限定されている。また、制度的対応については、クーリングオフ制度のみが指摘されている。ここは私の意見を踏まえた整理だと思うが、私としてはこのように限定して申し上げたつもりはない。もう少し民事的なルールを統一的に考えて頂く必要があるのではない

かと申し上げた。基本的には事業法の中に民事効を入れていただきたいが、それが叶わないのであれば、事業者側で統一的な民事的ルールを作って欲しい。

近年の例では、預貯金の過誤払いについて、全銀協は普通預金規定を自ら改定し、盗難にあった通帳・印鑑などを利用された場合は、預貯金者保護法の（偽造・盗難）カードの場合と同じルールにして、民事ルールを統一化された。これにより、不正な手段による預貯金の引き出しによるトラブルがなくなってきた。これをやらなかったことはかなり批判され、国会でも取り上げられ、裁判所でも批判されるという事態があつて、銀行側が自ら率先して、「我々の業界におけるスタンダードな民事的ルールはこれである」と示されたという経緯がある。通信事業についてもこういった姿勢が必要であり、是非その方向でご検討いただきたい。

そうすると、確かにセット販売で解約トラブルが多いのは事実であるが、これに限定する必要はなく、広い視点で「解約などを巡るルールづくりを検討すべきではないか」に論点を変更していただきたい。さらに一步進んで法的対応を含めた制度的対応を検討するのであれば、クーリングオフ制度に限らず、例えば、先ほどの預貯金の例と同じに、無権限利用に関する課金の問題、その他料金の支払い等を巡る民事的な契約条件に関する不当条項をどう扱うかなど様々な問題がある。今のような広い視点で電気通信サービスに関わる利用者と事業者間の民事ルールの検討が行えるような書きぶりに改めていただきたい。

新美主査： かつての固定電話のときのような感覚で約款が捉えられている印象を持つ。携帯電話が主流となった時代に従来のままの約款で良いのかも含めて議論していく必要がある。本WGでその中身まで議論することは難しいかもしれないが、方向性としては齋藤構成員が述べたことは従来から言われており、解約のトラブルはその氷山の一角ともいうべきであり、民事ルールのあり方を改めて検討すべきことを示す現象として現れていると捉えた方が良いのではないか。

無権限利用の場合をどうするかは、ダイヤルQ2の時も問題になったことであるし、解約のルールとの関係では、電気通信サービス契約とは一体何なのかというのかは必ずしもきちんと議論されていない。長期間の継続的な契約という点についてみれば、継続的契約に共通する法理論があるし、サービス供給契約という点についても、サービスが受けられない場合には自由に解約できるのが原則であるが、携帯電話サービス契約において、一定の条件のもとで一定期間契約が固定されるという条項があることをどう考えるのかという色々な論点が出てくる。そういったことを検討すべきであるという意見

は出されており、これを論点として取り上げるべきだという意見は構成員の幾人からは出されていると思う。本WGでどういう方向でいくべきかという結論は出せないとは思いますが、問題提起としては非常に重要なものであると捉えて良いのではないかと思います。宿題としては非常に重いものではあるが、そろそろきちんと議論しないといけないであろう。

(先の指摘については) 論点としてどう掲げるかについては事務局で考えて頂き、時間の論点としては出していきたいと思う。

北構成員： 10頁、26頁にあるような顧客接点側の論点を入れていただいたことに感謝したい。スマートフォンの波というのは業界の誰もの予想を超えて押し寄せており、押し戻すことは出来ない。これまでのエコシステムをスマートフォン時代に合わせて再構築しなければならないが間に合わないほどのペースとなっている。スマートフォンを普及させたい思いはプレーヤーごとに違う。販売代理店は売れば儲かるのでどんどん売りたい。キャリアにおいては思惑は微妙に違って、スマートフォンを売らなければならないというキャリアもいるし、ARPUが上昇するから移行させたいという者もある。また中には、あまり急速にスマートフォンを売ってしまうと、顧客接点のルール作りがまだ出来ていないためトラブルとなるので、表向きはスマートフォンブームに乗っているように見せながら中々スマートフォンに向けて踏ん切れないというような事業者もいる。

色々な動きの中で、我々の検討の目指すべきゴールを提案したい。グローバルな端末メーカーのデバイスが日本に次々と入ってくるなかで、日本の端末メーカーの国際競争力を高めていかなければならない。Androidという世界共通の端末OSで、ようやく日本のメーカーも世界共通の端末が作れるようになった今こそ、世界に打って出るチャンスでもある。日本において様々なスマートフォンが次々と出て、サービスも進化させることは、日本のメーカーの海外展開のプラスとなる。その一方で、別の問題もある。欧米先進国ではスマートフォンを「PCのケータイ化」と捉えた方が近く、MID (Mobile Internet Device)、つまり「インターネットへアクセスするデバイスをモバイルする」と認識されているが、日本では「ケータイのPC化」と捉えるため、サービスレベルでデグレードする部分が非常に大きく、そこで当然にトラブルが起きてくる。スマートフォンは日本でも普及させていかなければならない。しかし、ユーザー側、販売側がついていけない。

そこで提案したいのが、サービス競争が巻き起こるような世界に持っていけないか。通信事業者の競争の源泉は、数年前まではネットワークの早さ、エリアの広さやネットワーク上で提供される様々な付加サービスにあったが、これからは、そういった部分の差別化はウェイトが低くなり、高齢化社

会・マルチネットワーク／デバイス社会において、ユーザーサポートを誰がしっかりと出来るのかという部分での競争が起きて欲しい。当然それはコストとなるので、自身は「ユーザーサポートはここまでしかやりません」として、サードパーティにお任せするという事業者がある程度出てきて良いと思う。事業者自身で、ユーザーサポートを、歯を食いしばって今まで以上にやっていくという競争もあるが、そこをサポートするサードパーティが出現し、設定から相談、テクニカルサポートを引き受ける新しいビジネスを展開していくという世界になっていって欲しい。そういう世界が実現されるような政策的誘導をしていければ良いのではないかと思う。

新美主査： ご意見は論点にあるような資格制度を拡充して、電気通信サービスをどのように利用していけばよいかというアドバイザーなり、そういったセクターを作ったら良いかということか。

北構成員： 資格制度には必ずしも拘らない。ICT人材というと、ICTの提供者サイド、プロデュース側と捉えがちであるが、売る側（コンサル側）も含めてICT人材として捉えていかなければならないと考えている。

新美主査： 公的な資格という意味ではなく、人材としての手段を用意していく必要がある、或いはサービスを展開していけるようにしていく必要があるというご意見があった。以前から言われていたが、ご意見を伺って、その重要性は益々大きくなると思う。この点も少し論点の中に入れていただくと良いかと思う。

複雑になればなるほど、サービスをよりよく理解してもらうためのセクターが必要になってくるかと思う。ワインのソムリエのようなもので、通信の世界ではサービスが単一でなく複雑になっているだけに、必要が出てきているということ。

長田構成員： 論点は良くまとめられていると思う。今のようなご提案の話が出てくればくるほど、基本的な民事ルールが出来ていることや苦情が起きたときの責任分担の仕組みが出来ていることが前提になってくるのだと思う。顧客接点が増えれば増えるほど、消費者は何処に何を言っているのか分からないということになってくると思う。この点を論点として挙げられているのは非常に大切なこと。今回、広告表示やセット販売の部分において、電気通信事業者だけに関わらない所を論点に挙げたことも評価しており、期待したいと思う。例えば無料を強調した広告については、我々も問題提起しており、改善を図ろうとしている事業者もいるかとは思いますが、まだ今後トラブルに繋がらないかと心配されるものもある。ここでは幅広なものを対象としてルール作りをしていって欲しい。

また、5頁目には販売代理店の関係で、家電量販店について触れている部分があるが、消費者団体側でも、セット販売については問題提起をして広告

表示に関して申し入れをした際にも、家電量販店業界では公正競争規約は持っているものでルール作りを提案はしているものの中々進まない。(PC端末等とのセット販売では)電気通信事業者へ料金を支払い続けていくことのトラブルになっていくので、(事業者側は)家電量販店との関係が難しいと聞いてはいるが、是非、家電量販店を巻き込んだ上でのルール作りを実現して欲しい。

新美主査： 家電量販店ないし代理店の問題は、総務省の権限の外縁のところでもあり、どのように取り込んでいくか、整合性を持たせていくのかは課題かと思う。ユーザーから見れば、「これは総務省、これは経済産業省」というのは関係のないこと。その辺も意識して論点の中に入れて行きたいと思う。

直接には関係ないが、今度、小型家電のリサイクルの議論が進められるかと思うが、環境省、経済産業省、場合によっては総務省も入らないと進められないという話にもなりそうである。各省庁の権限の範囲では収まらないという話は随所に出てきていると思う。長田構成員の意見も含め、この問題に関する論点整理は、ユーザーの立場からみて前広に捉えて議論していけたらと考えている。

若林構成員： 15頁の解約の「現状・問題点」の2番目の記述で、「解約に関するトラブルは依然として多く、電話勧誘、訪問販売においてクーリングオフ制度の導入を望む意見がある」とあり、続いて3番目に、恐らく「しかし」と続くのかと思うが、「移動体通信サービスは店舗購入におけるトラブルが多い」とある。これまでの議論を踏まえると、クーリングオフ制度の導入を望む声は、電話勧誘、訪問販売に限らなかったのではないか。この書き方であると、そこが望まれているという風に見えるので、書き方を工夫されてはどうか。

齋藤構成員： クーリングオフの導入が必要な取引かどうかのスクリーニングは立法事実を踏まえて行わなければならないが、それほど特殊な制度であると理解すべきではないというのが最近の議論。特商法については、電話勧誘と訪問販売だけでなく、特定継続的役務提供や連鎖販売、業務提供誘引販売取引においては、店舗販売であってもクーリングオフの対象となる。その場合に、クーリングオフを適用する前提としてどういうものを捉えるかについては、①「不意打ち型」という正に頭を冷やして冷静に考える(＝クーリングオフ)期間を与えるという類型と、②取引が複雑で分かりにくく、場合によっては体験をしてみないと正しい契約判断が出来ないという特質を持った取引の類型とに整理される。前者は、契約自由の原則に関わるような意思表示に対する影響を与えるという契約法理から説明が出来る。後者は、むしろ市場の公正という競争法的な観点から導入すべきだという議論が最近は出ている。そ

う考えると、店舗取引だからクーリングオフの対象にはならないという議論は間違っていると思うし、上述のような観点からの立法例は、非常に限られてはいるが、現に、日本でもある。広く検討いただくのは、若林構成員のご指摘のとおりかと思う。論点として、掲げていただきたいと思う。

若林構成員： 補足であるが、私もまず「移動体通信サービスは店舗購入におけるトラブルがある」とあったことに違和感を覚えた。上の文章からの流れかとは思いますが、上の文章そのものも集約として如何なものかと思うので、意見を申し上げた。

新美主査： クーリングオフ制度そのものが電話勧誘、訪問販売での典型例であったのでこういう記述になったのかと思うが、むしろ「契約からの離脱の自由さ」、「契約の拘束力がどの程度のものなのか」という点に絡めて議論していくべきだろう。齋藤構成員が述べたように、契約類型によっては、或いはどんな当事者間かによっては、契約の拘束力は相当程度違ってくる。利用者から見た「電気通信サービス」、事業者から見た時の「契約」というのを全体を眺めながら議論して行く必要があるだろう。ただし、制度に対する提案になってくるのでどこかで割り切りが必要になってくるかと思う。しかし、発想としては大事な点だと思うので、論点として指摘を受けた部分を含めて議論していく必要がある。

今の点も含め、「民事ルールとは何なのか」というコアがしっかりしていないので、議論も収れんしてこないのだと思う。まずは、どんな契約をしたいのかということを経営者側から示していただく必要があるのだろう。「約款で示している」というのはあろうが、ユーザーを睨んでというよりも役所を意識して作ってきたという経緯があるから、その点がユーザーから見ると「一体何なんだ」ということになるのかもしれない。

約款の記述は、役所の認可を得るには良いかもしれないが、ユーザーから見ればよく分からないというものはかつて多くあったと記憶している。その後、約款改定に際して改善しているかと思うが、ユーザーとの間で取り交わされるべき契約のひな形を示していただいてから議論が始まるのではないかとも思う。一層の競争が必要な領域でもあるし、こういった議論を始めないといけない時期かと思う。これは、「論点として議論する必要がある」という点を提言するかということも含めて取り上げておくと良いかと思う。

(以上)