

消費者保護ルールの見直しについて

(「消費者保護ルール見直し・充実に関するWG」ヒアリング資料)

平成26年9月11日

一般社団法人 電気通信事業者協会

1. TCAの概要
2. 中間取りまとめへの意見
3. 苦情相談への業界の取組み

1. TCAの概要

団体概要

【設立】

昭和62年(1987年)9月

【目的】

ネットワーク回線設備を所有している電気通信事業者の共通の課題への対処等を通じて、電気通信事業の健全な発展と国民の利便性向上に資する

【代表者】

会長 孫 正義

【会員数】

56社(2014年9月現在)

【職員数】

11名

組織概要

協議組織

総会

会長/副会長

理事会

理事

事務局長

運営委員会

法制度委員会

消費者支援委員会

消費者支援等について
検討

移動電話委員会

携帯電話・PHS・BWAに関する様々な課題について検討

安全・信頼性協議会

電気通信システムの安全・信頼性の確保のため事業者間の連携を推進

支援業務諮問委員会

(受託業務)

事務組織

主業務

専務理事

1名

総務部

4名

- ・総括、庶務調整、予実管理
- ・広報 等

調査部

1名

- ・消費者支援施策
販売勧誘、広告表示適正化
個人情報保護、違法情報、
発信者番号偽装表示対策、
児童ポルノ流通防止対策 等

業務部

1名

- ・携帯電話・BWA契約数発表
- ・青少年保護対策、振り込め詐欺対策
フィルタリング、利用マナー啓発
不払者情報交換、迷惑メールアドレス交換、
リサイクル推進 等

企画部

1名

- ・ネットワーク安全・信頼性
- ・災害時における重要通信の確保
- ・情報セキュリティ人材の育成

ユニバーサル業務支援室

3名

(参考)TCA消費者支援委員会の主な活動

年度	主な活動内容
平成16年度 (7月設置)	・改正事業法の消費者保護ルールを踏まえた課題についての検討 ・発信者番号偽装表示対策検討部会の設置 等
平成17年度	・「発信者番号表示対策ガイドライン」作成 ・「インターネット上の自殺予告事案への対応に関するガイドライン」公表(4団体) 等
平成18年度	・インターネット上の違法・有害情報への対応 ・フィルタリングサービス普及推進 等
平成19年度	・広告表示自主基準・ガイドラインの見直し、・広告表示アドバイザー委員会設置(4団体) 等
平成20年度	・115番使用ガイドライン検討WG設置 ・「電気通信サービス利用者懇談会」対応 等
平成21年度	・苦情相談検討WG、責任分担検討WG設置(4団体) ・「115番の使用に関するガイドライン」作成 等
平成22年度	・「電気通信サービス利用者WG」対応 ・児童ポルノ流通防止対策 等
平成23年度	・「電気通信サービス利用者WG」対応 ・「代理店の営業活動に対する倫理要綱」改正 ・「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」、「重要事項説明書面抜粋モデル」作成(4団体)
平成24年度	・責任分担検討WG運営、「電気通信サービス利用者WG」提言対応 等
平成25年度	・「CS適正化イニシアティブ」対応、PIO-NETデータ分析、代理店連絡会(固定系サービス)運営等 ・ハーグ条約対応、ネット選挙運動対応 等
平成26年度	・「CS適正化イニシアティブ」提言対応、広告表示自主基準見直し(4団体) ・「ICTサービス安心・安全研究会」対応 等

2. 中間取りまとめへの意見

電気通信サービスにおける苦情・相談件数の状況を踏まえ、
一定の消費者保護ルールの見直しは必要と考えます。

一方で、急激な事業環境の変化は、消費者と業界双方の混乱
を招くため、説明義務の在り方、
契約離脱ルール(起算日・費用負担の考え方等)や
再勧誘禁止の適用範囲等、法制度化にあたっては
実務面を考慮した制度設計をお願い致します。

特に、契約離脱ルールにおけるクーリングオフについて、
以下見解を申し述べます。

中間取りまとめ	<p>契約関係からの離脱に関するルール(クーリングオフ)</p> <p>①契約締結時点での契約締結の意思が不安定な場合があること、 ②契約内容が複雑となっていること、 ③通信速度がベストエフォート型であることや具体的なサービスエリアは実際に利用しないと品質等を十分に把握できない。 といった電気通信サービスの基本的特性を踏まえ、 販売形態によらず、クーリングオフを導入することが適当。</p>
---------	---



要 望	<p>訪販・電話勧誘におけるクーリングオフ導入は一定の合理性があると考えますが、<u>店舗販売、通信販売(電話受付・Web受付)におけるクーリングオフ(役務及び端末)の導入は、苦情傾向に即した効果的な施策であるかが不確かであり、また事業者・販売店・ひいてはクーリングオフ意向のない全ての消費者に影響を及ぼす過度なルールであると考えます。</u></p> <p>以上のことから、クーリングオフ制度は、訪販・電話勧誘に限定的に導入することとしていただきたい。</p>
-----	--

事業者・販売店への影響

オペレーション(社内体制、システム改造、開通フロー等)の対応、ツール類の整備等が必要となる

運用コスト(役務及び端末のキャンセルにかかる部分)・端末コストの増加

- ・より低廉な価格を求めてクーリングオフを繰り返すユーザの発生
- ・契約直後ユーザの奪い合いによる過当競争の懸念

役務及び端末のキャンセルにかかる追加的負担により、中小事業者や販売代理店にとっては大きな経営負担となり、廃業する可能性

消費者への影響

説明書類、説明時間が増加し、更に複雑で分かり難くなる

対応時間やコストの増分がユーザ全体に広く転嫁される可能性

- ・常識的ユーザにおける不公平感の増大
- ・サービスレベルの低下
- ・クーリングオフ対応待ち時間の増加

・直に商品に触れて、対面で説明を受けられる貴重な地域のICT拠点の消失

・地域の雇用機会も喪失

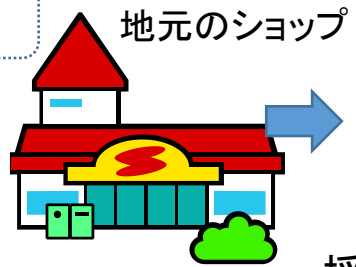
店舗販売への導入による影響例①

地域のショップ

⇒直に商品に触れて、Face to Faceで商品アドバイスを受けられる地域の重要なICT拠点

あっちのショップの方が安いからクーリングオフしよう！

色が気に入らないからクーリングオフしよう！

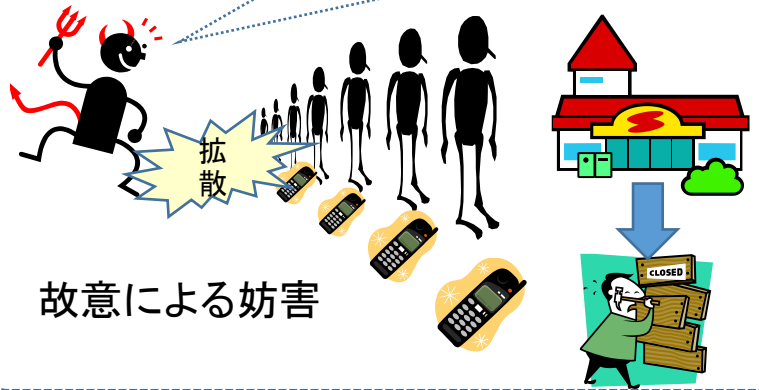


採算が合わなく閉店
⇒地域の雇用も喪失

都市部の販売店へ遠出
社会的弱者ほど負担増

店舗販売への導入による影響例②

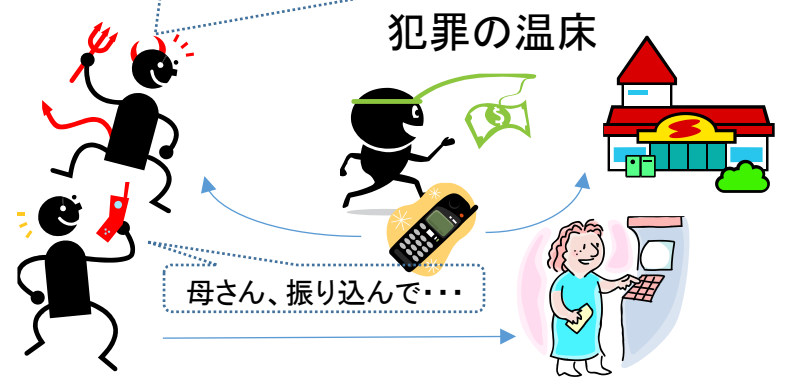
あのショップ気に入らないな、皆でクーリング・オフしてやろうぜ！



故意による妨害

店舗販売への導入による影響例③

携帯電話を契約して私に5日間貸して。クーリング・オフすれば料金かからないから迷惑はかからない・・・



中間取りまとめ	対象となるサービス <u>提供条件説明が必要となる電気通信サービスを基本</u> とすることが適当
---------	--



要 望	<p><u>対象となるサービスは、実際にトラブルが多発しているなど、 ルールの導入に合理性があるものに限定していただきたい。</u></p> <p>例えば、以下のようなサービスは合理性がないと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none">①旧来から提供され、トラブル事例も少ないサービス ex. 加入電話、ISDN、ADSL 等②契約期間がなく、いつでも解約料なく解約できるサービス ex. 公衆無線LANサービス 等③利用期間が限定されたサービス ex. 臨時電話、外国人観光客向けSIM・Wi-Fi、プリペイド 等
-----	--

中間取りまとめ

クーリングオフに伴う端末等の取扱い

電気通信サービスの提供に係る契約のクーリングオフと携帯端末・付属品等の物品の販売契約は区別することが適当であると考えられる。その上で、**電気通信サービスの提供と密接不可分な物品(例: SIMロック端末等)は、当該電気通信サービスの提供に係る契約のクーリングオフに準じた取扱い**を検討することが適当と考えられる。

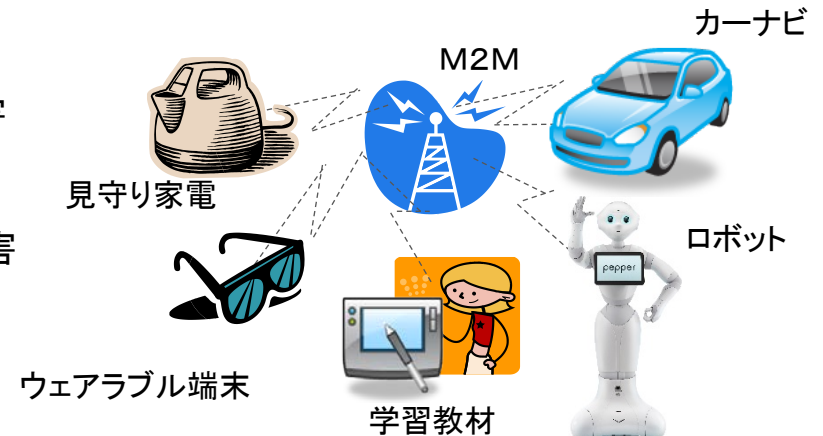


要望

使用済のモバイル端末等を返品されても、新品として販売できず、大きく商品価値が下がってしまい、販売店等にとって大きな経済的損失となってしまいます。また、ICT基盤の更なる普及・発展に伴い、今後さらに、M2MやIoTなど通信回線と一体不可分な生活支援サービス等が提供されることが想定されますが、通信回線と密接不可分であることを理由に、それら情報機器までも一方的に解約されてしまいます。

以上のことから、**端末等の物品は、密接不可分性に関係なく、事業法規制対象外としていただきたい。**

- ・ベンダーと通信会社のコラボ開発阻害
- ・提供機能の制限
- ・高機能サービス等の利用機会の喪失
- ・ICT基盤(経済、社会生活)の発展阻害
- ・国際競争力の低下
- ・海外メーカーとの摩擦



3. 苦情・相談への業界対応

現状認識

- これまで述べさせて頂きましたとおり、『ICTサービス安心・安全研究会 中間取りまとめ(平成26年7月14日)』の方向性である「販売形態に依らず、一律クーリングオフ(役務及び端末)を導入すること」については、キャリア・販売店等業界への影響はもとより、結果として、消費者の混乱や利便性低下を招き、新たな苦情・相談を増加させることも懸念されることです。
- 他方、以下の環境変化等により、業界全体として、より一層の取組みが求められている状況にあるものと認識しています。
 - 2020年代に向け、ICTは社会基盤としてより一層重要な役割を担うことが期待されることであり、安心安全な利用環境の実現や電気通信における苦情相談の減少に向け、業界全体として、より一層の取組みが求められている状況にあること
 - 消費者保護ルールの充実のための新ルール導入が予定され、消費者からの相談等に対して業界として一定の統一的対応が必要であること

今後の取組み

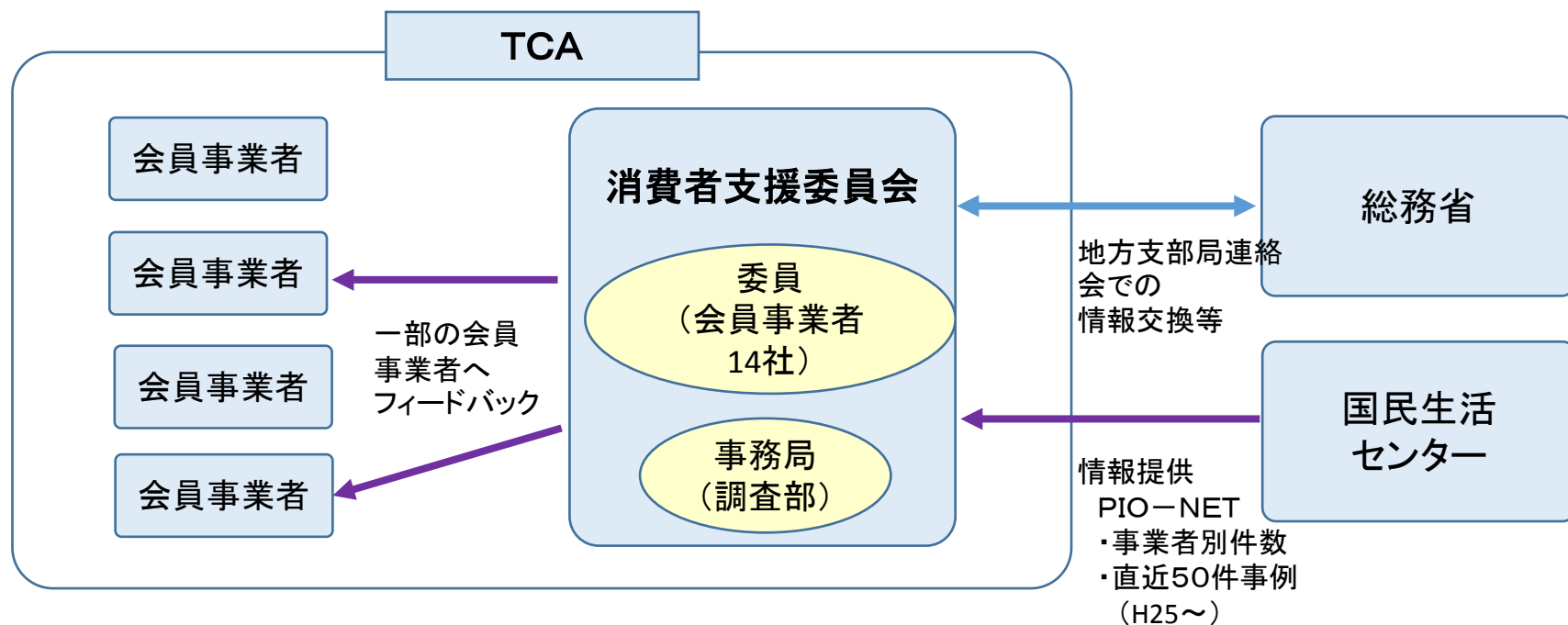
- 以上の認識を踏まえ、我々事業者及び業界団体と致しましては、消費者保護の充実を目的として、以下の取組みを推進させていただきたいと考えます。
 - 業界全体での苦情相談の分析や効果的施策(業界統一の基準策定)を検討いたします。
 - 電気通信の特性を踏まえた施策の導入については、販売形態によらない一律のクーリングオフは先に述べたような懸念があることから、クーリングオフ適用は電話勧誘・訪問販売に限るよう要望します。その上で、以下の施策の推進をもって消費者保護に取り組むこととさせていただきたいと考えます。
 - ① 電波特性にかかるお試しサービスの導入
 - ② 携帯電話における2年契約プランの更新月にかかる取組み

(1)これまでのTCAにおける取組み

消費者支援に関する検討は、会員事業者により構成される消費者支援委員会を中心に、実施。

個々の消費者の苦情相談に関する取組みとしては、主に、総務省地方支部局連絡会での情報交換等や国民生活センターから頂いた苦情・相談情報を分析し、一部の会員事業者へフィードバック

〔活動イメージ〕



(2) 業界団体における苦情相談分析・受付体制の構築

① 会員各社から共通的な苦情相談事例を集め、その内容ごとに統一的な対応方針についてガイドライン化を進める体制の設置について検討する。

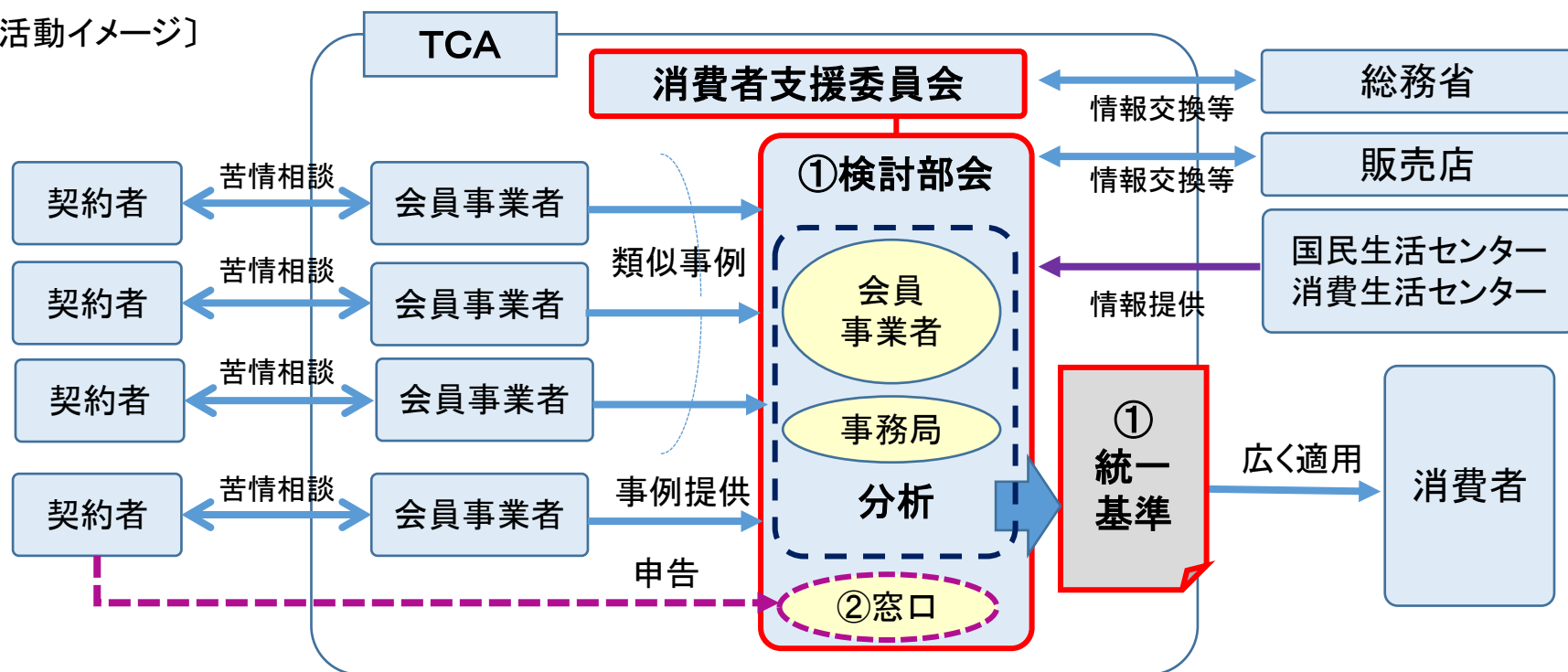
② 会員事業者に対する苦情相談を受け付ける窓口の設置について検討する。

(機能例)

- ・直接的な苦情相談事例の収集
- ・ガイドラインを遵守しない会員事業者に対する苦情の収集
- ・新たな法制度導入期における消費者の混乱に向けたサポート

※組織体制の新設等については、協会内意思決定機関の審議等の正規の手続きを踏まえ、最終決定。

[活動イメージ]



中間取りまとめにて挙げられている電気通信サービスの基本的特性等を踏まえ、消費者に十分ご納得いただき、安心してご利用いただけるよう、サービスの改善を行います。

【中間取りまとめ】

- 通信速度がベストエフォート型である
- サービスエリア・品質は利用しないとわからない



【事業者の取り組み】

- ①電波特性にかかるお試しサービスの導入
 - モバイル通信の試用機会の提供

- 2年契約・自動更新付契約について、期間に関する利用者の認識が十分でない



- ②携帯電話における2年契約プランの更新月にかかる取り組み
 - 更新月での解約意向を持つ顧客が機会を逸しないようにするための取り組み(更新時期の認知率向上等)

ヒアリング事項	考え方
提供条件の説明方法、更新月のプッシュ型通知の方法について	<ul style="list-style-type: none"> ・契約解除料・更新月については、各事業者ともに説明時の最重要事項のひとつとして説明していますが、更新時期において一般的に契約者の意識が薄れている傾向にあるとのご指摘も踏まえ、更新月での解約意向を持つ顧客が機会を逸しないようにするための取り組みを業界として推進していきたいと考えます。
期間拘束付契約に自動更新がセットとなっていることについて	<ul style="list-style-type: none"> ・料金プランの施策については各事業者の判断によるものですが、一般的に、一定期間の継続利用を条件に割引料金を適用するプランについて、期間満了後も継続利用を希望されるお客さまが多数である現状において、期間満了時に自動的に廃止、割引前料金に戻ることはかえってユーザ利便性を損なうことも考えられます。
契約解除料が発生せずに解約できる期間が1ヶ月に限られていることについて(当該月の利用料金が日割りではなく1ヶ月分生じることがあることについて)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用プランの継続を判断する期間は1ヶ月あれば足りるものと考えますが、現状WG等で指摘されている点も踏まえ、更新月での解約意向を持つ顧客が機会を逸しないようにするための取り組みは業界として推進していきたいと考えます。 ・日割りについて、基本使用料は日割り計算が望ましいと考えますが、通話定額プランやパケット定額プランは、たとえ1日であっても大量に使うこともできるので、日割り計算を行わないことは合理性があると考えます。
長期間利用した場合でも更新月以外には一律の契約解除料が発生することについて	<ul style="list-style-type: none"> ・期間拘束付割引プランは、一定期間の継続利用を条件に割引料金を適用するもののため、複数回の更新後であっても、期間内の解約時には契約解除料が発生することは合理性があると考えます。 ・その契約解除料の設定については、平均化して一律の金額とするか、利用月数に応じた金額とするかは、各事業者の判断によるものですが、一般的に一律の金額にすると、シンプルなプランとなりユーザにとって理解しやすいというメリットがあると考えられます。
契約解除料に係る契約者と事業者の間の費用分担の在り方について	<ul style="list-style-type: none"> ・契約者都合による契約解除において、契約解除料が契約者負担となることは合理性があると考えます。ただし、契約解除に至る個別事情を配慮して、各事業者は、運用上、契約者負担を要しないとしているケースもあると認識しています。