

# 消費者保護ルール見直し・充実 に関する意見

2014年9月11日

(一社)テレコムサービス協会

サービス倫理委員会 委員長 丸橋 透

# (一社)テレコムサービス協会とMVNO委員会

## (一社)テレコムサービス協会とは

- 沿革 平成6年(社)特別第二種電気通信事業者協会、全国一般第二種電気通信事業者協会、音声VAN振興協議会、(社)日本情報通信振興協会の4団体が統合し発足。
- 会員 全国11支部に228会員が加盟(2014年9月11日現在)  
電気通信事業者および情報通信関連事業者などICT企業が中心  
ただし、すべての会員が消費者向け電気通信サービスをしているわけではない。

## MVNO委員会とは

- ・ テレコムサービス協会において、2013年11月より活動を開始
- ・ 参加事業者 28社(MVNO/MVNE:23社、2014年9月11日現在)
  - 新プラン型は、大手がほぼ加入(NTTコミュニケーションズを除く)
  - 販売チャンネル型は、家電量販店MVNOなど大手は未加入
- ・ テーマ・目的 MVNOに関する情報収集、調査・研究、制作・制度への提言

### 【これまでの主な活動】

- 2014年1月 「モバイルビジネス活性化に関する緊急提言」の公表
- 2014年3月 MVNO2.0フォーラムの開催(総務省と共に主催)  
「MVNOの事業環境の整備に関する政策提言」の公表
- 2014年7月 消費者分科会を設置

# 1. 電気通信分野における苦情・相談処理体制について

## 苦情・相談への対応の取組状況(苦情・相談への取組、消費者センターからのあっせん対応)

- テレコムサービス協会(MVNO委員会含む)としては、各社の苦情・相談件数は把握できていません。ISPでもあるMVNOは、ISP、固定通信に関する苦情と分けて管理していない状況です。
- 消費者生活センター等からあっせんの申出があった場合には、可能な限り対応に努め、消費生活センターと密に連携して対応しています。
- PIO-NETの苦情・相談内容につき、電気通信サービス向上推進協議会からテレコムサービス協会分について情報提供を受け分析したところ、会員会社の苦情も少なく、サービス全体の各レイヤー事業者が絡んでいることから、テレコムサービス協会単独窓口ではなく、参加していない事業者も参加する業界横断型または行政型での苦情・相談体制での実施が望ましいと考えます。
- ADR自体の有用性を否定するものではありませんが、ADRが有用であるためには、効率的、効果的に消費者の苦情・相談がなされ、事業者にとっても納得のいく仕組みが求められると考えます。
- 今後、業界団体横断型(固定電話・ISP・モバイル等各サービス種別ごとの横断もあり得ます。)の共同苦情・相談体制の検討に参加します。また、国民生活センターをはじめとする行政型ADRにおいて、サービス内容等の専門家の派遣が必要とされるのであれば、それも前向きに検討したいと思います。

# 1. 電気通信分野における苦情・相談処理体制について

テレコムサービス協会の苦情相談受付状況

構成員限り

## 2. 期間拘束・自動更新付き契約についての考え方

### 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

- データ量や契約状況は、Webで確認できるようになっています。
- 一部の料金プランで期間拘束・自動更新契約があります。一部の事業者では、最低利用期間があってもその期間の経過後は解約清算金はなく解約できる形態があります。なお、SIMのみを販売するMVNOの場合、ほとんど期間拘束付契約がありません。
- 契約更新月は、Webで確認する形式の事業者が多く、一部の事業者で契約更新月通知をメールで送付しています。
- 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は、更新満了月末日での満了の意思表示を事前に受付する方向で業界慣行を揃えるよう働きかけていきます。
- 更新を申し出る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は、入会月が無料であれば合理的と考えます。また、料金プランが、高速通信データ量の総量による場合等、日割りになじまない場合もあります。
- 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のうち
  - ・更新前直前まで高額の解除料を徴収すべきでない、という意見については、裁判所による消費者契約法の法解釈に従いたいと考えます。
  - ・更新後の期間については一切解除料をとるべきではない、との意見については、各期間拘束・自動更新付プランごとの収益モデル自体に大きく影響します。長期利用者の優遇策があつてしかるべきという趣旨であれば、各事業者が自ら判断すべきであつて、消費者保護とは別視点と考えます。

### 契約解除料に係る利用者と事業者の間の費用分担の在り方について

- 契約解除に伴うコスト、期間拘束付契約による値引きの合計、残期間の得べかりし利益等を勘案した基準が望ましいと考えます。

# 3. 中間取りまとめについて

3-1 説明義務等のありかたについて

3-2 クーリングオフについて

3-3 再勧誘禁止と代理店監督示度について

# 3-1. 説明義務等の在り方について

## 利用者の知識、経験に配慮した説明の取組状況(適合性の原則を踏まえた販売)

- 電気通信サービス向上推進協議会の「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」に従った取組を実施しています。
- 事業者対応例として、「お申し込みの際には、必ず重要事項の説明を行い、契約時は契約内容と提供条件を必ず確認していただくよう案内」、「高齢の方には十分な説明と理解を得て契約するよう代理店にも指導しており、ご家族がいる時に再度確認(再電話、再度訪問)する、または契約内容をご家族に後日確認していただくように指導している」などの取組をしています。

## 契約内容を分かりやすく確認できる仕組みの取組状況(書面交付、契約更新月通知、契約確認方法)

- 書面交付は、訪問販売、電話勧誘販売の際には郵送で送付しています。Web申込みの際には、画面への表示や電子メールでの送付を行っています。
- 一部の料金プランで期間拘束・自動更新契約があります。一部の事業者では、最低利用期間があってもその期間の経過後は解約清算金はなく解約できる形態があります。
- 契約更新月は、Webで確認する形式の事業者が多く、一部の事業者で契約更新月通知をメールで送付しています。
- データ量や契約状況の確認は、Webで確認できるようになっています。

## 広告表示に関する取組状況

- 電気通信サービス向上推進協議会の「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」に従った取組を実施しております。また、事業者各社にて、社内自主基準を作成してチェックする体制を実施しています。

## 3-2. クーリングオフについて

### クーリングオフの取組状況

訪問販売、電話勧誘による契約について、運用上、利用前キャンセルを受け付けている事業者が多い状況です。

### クーリングオフについての考え方

#### ■ 訪問販売、電話勧誘販売による解約

ユーザー視点から、「不意打ち性」がある販売形態にはキャンセルの対応をすべきです。

- 電気通信サービス向上推進協議会では、FTTH/CATVのインターネット接続サービスの工事前キャンセルは自主的に受け付けるものとしており、その他利用前キャンセル等を基準化、禁止行為等について強化を図る方向であり、その強化方針に従います。

#### ■ 通信販売、店頭販売による解約

工事前、利用前キャンセルには対応すべきですが、「試用期間としてのクーリングオフ」の導入は事業に与える影響が大きい状況です。

- 発生したコストの負担の問題があります。
  - 工事費用、事務手数料、使用した端末機器（ルーター、データカード等）費用、SIM費用、音声等通信等の通信料など
  - クーリングオフの受付体制整備
- 悪意を持って不正を繰り返す利用者が相当数出ると思われます。

### 試用期間としてのクーリングオフ

- 「試用期間としてのクーリングオフ」に対応するには、新たに発生するコストを①利用者の通信費用に上乗せして通信料金を値上げ、②クーリングオフ利用者に実費負担頂く の2通りが考えられます。
  - ユーザー視点から、健全に利用して頂いている既存利用者にこの費用を負担頂くのは難しい。
  - 「試用」の意味で、クーリングオフ利用者に端末費用などを負担して頂くことも納得頂けない。



## 3-2. クーリングオフの取組状況と考え方(続き)

### クーリングオフ制度のあり方について

- 訪問販売、電話勧誘販売
  - 特定商取引法レベルの規制で良いと考えます。  
ただし、固定インターネット接続サービスについては、工事前のキャンセルのみ認めるべきと考えます。
- 通信販売
  - 「不意打ち」性が無く、モバイル通信を別として使ってみなければわからない、という事情がないため、クーリングオフを認めるべきでないと考えます。
  - モバイル通信については、MVNO自身が「試用サービス」を提供しているか、または、MVNOに基盤を提供しているMNOが提供している「試用サービス」を誘導している場合には、①消費者が「試用サービス」を利用した場合、および、②消費者がこれまでの利用実績から試用不要との意思表示をした場合は、クーリングオフを認めるべきでないと考えます。「試用サービス」を提供またはMNOに誘導していない場合には、電波の不具合を理由とするクーリングオフを認めるのはやむを得ないと考えます。  
なお、財務体質がMNOに比べて弱いMVNOにとって、「試用サービス」を提供できるのは一部の事業者に限られると考えます。
  - 仮にモバイル通信サービス利用開始後のクーリングオフを認めるとすると、少なくとも、事務手数料、固定性利用料金の日割り額、国際電話等の従量制料金の全額の支払いが必要である制度とすべきです。
- 店頭販売
  - 仮に「不意打ち」性があるとしても、「不意打ち」の是正は利用前のキャンセルで対応すべきです。
  - モバイル通信を別として使ってみなければわからない、という事情がないため、「試用による」クーリングオフを認めるべきでないと考えます。
  - 「試用サービス」の導入の有無によるクーリングオフの考え方は通信販売と同じです。

## 3-2. クーリングオフの取組状況と考え方(続き)

### クーリングオフに伴う端末等の物品の取扱い

- 中間とりまとめどおり、電気通信サービスの提供に必要となる端末(SIMロック端末等)にのみ当該電気通信サービスのクーリングオフに準じた取り扱いとし、SIMロックフリー端末についてはクーリングオフ適用対象外とする制度に賛成します。

### クーリングオフに伴うオプションサービス契約の取扱い

- 中間とりまとめどおり、電気通信サービスの提供に関連性が高いオプションサービスについて当該電気通信サービスのクーリングオフに連動して効果を及ぼし、関連性の低いサービスについてはクーリングオフの効果を及ぼすべきでないと考えます。

## 3-3. 再勧誘の禁止・代理店の監督について

### 販売勧誘活動の適正化に向けた取組状況(代理店の監督等)

- 再勧誘の禁止も含め電気通信サービス向上推進協議会の「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」に従った取組を実施しています。
- SIM販売は、Web申込み、店頭販売が中心となっています。
- 一部事業者で代理店を利用していますが、代理店管理は一次店の管理が中心です(二次店まで管理してる事業者もあります)。代理店を活用する際には、代理店契約時の審査の実施、代理店マニュアルの作成、代理店への説明会実施を行い、問題がある代理店は契約解除を実施しています。
- 固定回線の代理店管理については、キャリア(NTT東西)の代理店施策に影響を受ける部分が大きく、ISP単独の代理店管理ではなくキャリアの代理店管理に連携する形で検討したいと考えます。



一般社団法人テレコムサービス協会  
TELECOM SERVICES ASSOCIATION