

ICTサービス安心・安全研究会
消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG（第7回） 議事要旨

平成26年6月30日

1 日時 平成26年6月30日（月）15:30～17:30

2 場所 総務省8階 総務省第1特別会議室

3 出席者（敬称略）

○構成員

新美構成員（主査）、平野構成員（主査代理）、相田構成員、北構成員、木村構成員、近藤構成員、齋藤構成員、関口構成員、長田構成員、原田構成員、舟田構成員、明神構成員、森構成員

（欠席：宍戸構成員、若林構成員）

○オブザーバー

永谷オブザーバー（一般社団法人電気通信事業協会）、丸橋オブザーバー（一般社団法人テレコムサービス協会）、木村オブザーバー（一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会）、山本オブザーバー（一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟）

○総務省

安藤総合通信基盤局電気通信事業部長、菊池総合通信基盤局総務課長、吉田事業政策課長、竹村料金サービス課長、片桐料金サービス課企画官、芦田料金サービス課課長補佐、植松料金サービス課課長補佐、河内データ通信課長、玉田消費者行政課長、松井電気通信利用者情報政策室長、藤波消費者行政課企画官、松井電気通信利用者情報政策室長、関原消費者行政課専門職、八代消費者行政課課長補佐

4 議事

（1）開会

（2）議題

・中間取りまとめ（案）について

（3）閉会

5 議事要旨

（1）開会

（2）議題

①事務局による説明

・事務局より中間取りまとめ（案）について説明。

（平野主査代理）

- ・ 35 ページの最後の段落について、多様なプランを作ることは賛成。ただ、また複雑なプランになると利用者の利益に反すると。私が経験したのは、アメリカにいた時に、電気を使うと請求書の金額と一緒に、「あなたこのぐらい電気使ってますね」「去年と比べるとこうですね」「こういうふうにするともう少し抑えられますね」などお節介と言えるぐらい書いてあり、このようなやり方も1つの手ではないかと思慮。詳細は今後検討することが適当だと思いますが、参考意見として申し上げたい。

(木村構成員)

- ・ モバイルプランの料金体制システムについて、事業者からのサービスメールと一緒に通知が来るので、鬱陶しくて受け取らないという方が多いと思う。そういう方にも届くようにやはり積極的な、必要なものはきちんと届けるという姿勢にしていきたい。
- ・ 音声通話について、最近、3 携帯電話事業者から「かけ放題プラン」が出たが、これが横並びの値段であり、その辺の書きぶりのところで、何か入れていただくとありがたい。
- ・ ADR などの第三者機関の件について、通信サービスの特性として例えば光ファイバーとプロバイダというように1つの契約と消費者が思っている場合、複数事業者と契約している場合がある。そういった場合にやはり消費者の方がたらい回しにならないように、是非とも第三者機関が機能しているような方向性があるとよい。

(原田構成員)

- ・ 現在は、端末と通信役務の問題どちらも携帯電話会社の方で答えられていると思うが、SIMロックが解除されると、端末の問題は端末製造業者が担当するということになると思われる。ただそうは言っても、消費者からADRに寄せられる相談には端末問題がどうしても入ってきてしまうだろう。ADRではいわば、前捌きの振分け要素も必要と思うので、そういったものにも対応できるような形で制度が作られるように希望したい。

(長田構成員)

- ・ 第三者機関について、これから新たに検討していく論点が出てくると思う。その前に、是非、事業者団体にやっていただきたいと思っていることが、各事業者団体で相談窓口をまず作ってみませんかということ。日本CATV連盟が既にやっているが、その取り組みで業界が非常に変わったと思う。各会社への働きかけも、それから各センターとの関係も努力をしているという好事例がある。業界としてきちんと認識すれば、第三者機関が必要であるか、どのように作るべきかといったところに理解が進むのではないかと思う。ほかの3団体は、是非取り組んでいただきたい。

(齋藤構成員)

- ・ 9 ページ取消の背景について、取消事由としては「不実告知」と、「事実不告知」という表記をされているが、通常は「事実不告知」は「不利益事実の不告知」というふうに表記をする方が一般的ではないか。消費者契約法にも関連するから、そのように記述を修正願いたい。

- ・動機に係る事項の不実告知を禁止し、取消の対象とすると単に記述しているが、特商法では、重要事項に係る事実の不告知を禁止し、取消の対象としているが、不実告知については重要事項に加え、動機に係る事項も対象として禁止、取り消しの対象としているなどを記述し、それとの比較で電気通信事業法でも不実告知については重要事項に加え、動機に係る事項も対象として禁止、取り消しの対象とするように論じていただいた方がいいのではないか。
- ・13ページと18ページの、クーリングオフなどの適用対象をどう考えるかについて、まず18ページでは法人「等」が入っていますので、必ずしも法人格で適用する対象あるいは除外を切り分けるというふうに、固まった考え方として法人格をメルクマールにすることじゃないということになる。13ページも含めて考えると、いわゆる消費者保護規定といわれているものの適用対象とする又は適用対象から除外をするという場合の除外の仕方、それから文言の使い方も含めて、他の特定商取引法や消費者契約法に例があるので、他法令や電気通信事業法の特性も踏まえて、条文の書きぶりを決めていただいた方がいいのではないかと思う。例えば、消費者契約法は事業者あるいは消費者という概念で切り分けており、特商法あるいは割賦販売法は営業として、もしくは営業のためにと、営業性をもって切り分けているということになる。それからヨーロッパの議論で、やはり事業性あるいは営業性というものでこういう消費者保護の規定の判断枠組、メルクマールにすることという考え方が最近特に強くなってきているという理解をしている。
- ・そう考えると、18ページの対象のところも、考え方が2つあって、適用対象を積極的に定義するというやり方と、それから適用除外を定義するというやり方がある。また、適用対象を積極的に定義する場合、法人で切るのか、営業として又は営業のためで切るのか、あるいはもうちょっと広く事業性で切るのか、あるいはせつかく電気通信事業法26条に文言があるので、国民の日常生活に利用される云々という形で切るのか、特に電気通信事業法は利用者という概念で適用主体の切り分けを基本的な考え方として既に1条の条文の中にあるので、この辺との整合性を持って、なおかつ他法令、特に消費者保護法的な既定の適用対象の限定、あるいは除外を決めるというものとの比較において検討していただくというようなことが分かるような記述を追加願いたい。
- ・20ページの注の33について、構成員から強い指摘がされている、と書かれているが、どういった強い指摘かわからないので、例えば「妥当性がないのではないかと強い指摘がされている」というように書いていただかないと意味がわからないので、その辺は明確にさせていただきたい。

(事務局)

- ・基本的には、ご指摘のとおり修正させていただく。

(新美主査)

- ・齋藤構成員に確認しておきたいのは、取消のところでは責めに帰すべき事由、一定の行

為によるってというのが全部入っていますが、現在の解釈はそれでよろしいか。

(齋藤構成員)

- ・まず消費者契約法はいわゆる過失による不実告知も取消しの対象になるというのが通説だったというふうに理解して、もし間違っていたら指摘頂きたい。

(新美主査)

- ・そうすると責めに帰すべき事由という表現でよろしいか。

(齋藤構成員)

- ・不実を告げること自体が、客観的にいわゆる取引の公正という面から見て、やはり事業者として不適切な行為というふうに初めから法が評価してると考えれば、過失の場合でも、それ自体が責めに帰すべき事由があるんだというふうに見ることもできるが、この言葉が、もしいわゆる故意とか帰責事由、いわゆる債務不履行的な意味での帰責事由みたいなものを指したんだというふうに読んでしまうと、ちょっと狭くなりすぎるため、その辺も場合によったら言葉遣いなんかも配慮が必要かもしれない。

(新美主査)

- ・民法における帰責事由と全く同じ表現をしてもよいのか、その辺は考えていきたいというところで確認しておいたもの。書きぶりについては考えたい。
- ・また、責めに帰すべき事由には「め」という送り仮名を入れるのが現代的。
- ・対象の限定又は除外については、齋藤構成員の意見を活かせたらと思うが、これは他の消費者契約法と違い、電気通信事業者の場合は電話を使うとか使わないというのは、者によって必ずしも切り分けられない。事務局が法人等としたのはそれなりに悩んだのかなという気もしますので、これは今後の検討課題、まさに立案、具体化する時の検討課題ということで、宿題として受け止めるという扱いでよいか。

(齋藤構成員)

- ・承知した。

(北構成員)

- ・まず全体を通して、電気通信事業者が主語になり、こういうことをやりなさいということがたくさん書かれているが、これからMVNOあるいはNTTの光サービス卸を使ったFVNOというような方たちがたくさん市場に参入してくる。特に電気通信事業者だけではなく、流通業者とか、他レイヤーの事業者、あるいは海外のプレイヤーが通信事業者として参入してくる。こういった方々も立派な電気通信事業者となるので、研究会の提言で書かれていることは全て同じように守っていただくということを明確に記述した方がいいのではないかと思う。例えば適合性原則であったり、書面による交付であったりと、ここに書かれていることは全て守っていただくということを、参入される方にもちゃんと意識してもらいたいし、守っていただくということが分かる記述を追加願いたい。
- ・書面による交付について、例えばドコモのdアニメとか、dキッズとか、ドコモが作っ

ているアプリケーションを代理店に販売させているものに関しては、代理店に対してしっかり書面で交付してくださいよという指導もしやすいと思うが、代理店が独自で引張ってきているアプリケーション、いわゆるアフィリエイトについては、30個契約してくれたら幾ら値引きますよなど、そういうものがたくさんあって、恐らくキャリアはノータッチ。また、auショップやドコモショップ、ソフトバンクショップではない、一般併売店あるいは量販店など、独自のアフィリエイトのコンテンツがたくさん付いてくるところについても、しっかりと書面による交付を徹底すべきと考える。そういったことも含めて一覧性を持って伝えるということ徹底すべき。

- 20ページにあるオプション契約についてだが、KDDIから提案があった例えば30日無料期間というアプリに関してデフォルトで解約になるという仕組みを、一体どうやって実現するのか。お客様へのメールによる告知とか、アプリケーション自体にポップアップか何かの機能を付けて、もうすぐ30日になりますよということを告知するようなことを本当にできるのかどうか。キャリア独自の、例えばauであればスマートパスみたいなものはキャリアが徹底して周知することはできるかもしれないが、代理店独自のアフィリエイトコンテンツに関して、果たして誰が、どうやってプッシュでお客様に告知していくのかということの実効性の確保が問題。
- ただ、基本的には、しっかりと1つ1つのアプリケーションについて告知をする、アクションがあって初めて継続契約という形にするということ自体は賛成。いかに実効性を持った仕組みを実現していくかということを検討する必要があると思う。
- 18ページ冒頭に、法人等は技術的知識や習熟性が高いと考えられることから、となっているが、日本の企業は中小企業や自営業が全体の多くを占めている。中小企業は一般消費者とかなり近い販売を受けており、恐らく似たようなトラブルが起きているのではないかと思う。PIONEERのデータには法人データが入っているのか。本当に小さな会社は一般家庭とほとんど変わらないような取引が行われているので、ここについて今回どのように扱うのかということは少し留意した方がいいと思う。

(新美主査)

- 北構成員の指摘したMVNOやFVNO、新規参入してくるものが電気通信事業者として把握されるっていうのは、我々は当然の前提として考えていたが、どこかに明記するという事は考えられるか。

(事務局)

- 記載させていただきたい。ご指摘のとおり、FVNOやMVNOであっても電気通信事業者としての登録又は届出が必要となり、その後は、電気通信事業者として義務主体となる。

(森構成員)

- 法人等の取扱いに関して、形式論としては電気通信事業法第26条の提供条件説明義務の対象除外は、電気通信事業者のみが除かれている。皆さんが電気通信サービスのこと

をわかっているわけではないだろう、それは法人でも一部当てはまるかもしれないので、26条の解釈の関係でも検討いただくべきものなのかもしれない。

- また、適合性の原則を踏まえて、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の改正の必要もあるのではないかと。具体的には、これまでの提供条件の説明義務の解釈として、必ずしも個々人の理解を問題としていなかったように思えるが、適合性の原則を踏まえた説明義務では、個々人の理解も考慮する旨を踏まえるということになるのではないかと。ガイドラインは各相談窓口でもこれを使っており、かつ、今回ここで提案された考え方がガイドラインよりもかなり踏み込んでいる部分があると思いますので、それを改定した方がよいのではないかと。

(明神構成員)

- 適合性の原則について、ここには利用者の知識、経験、契約、目的等に配慮した説明ということで、今でも事業者はこの辺を考慮しながら説明している。ただ、細かいことについて、実行する上でのガイドラインが必要であると思う。
- クーリングオフについては、訪問販売と電話勧誘と店頭販売が議論になっているが、通信販売というのも結構されているところであり、これは自主的に買いに行くということがありますので、どうもクーリングオフには馴染まないのではないかと。
- ADRについて、これは報告書の中では事業者団体と有識者を集めて会合するということですが、ICT自体はいろんなサービスが重なって提供しているということがありますので、それ以外にコンテンツの事業者など、関係者を集めて検討していただきたいと思う。

(事務局)

- ADRについては、今後事業者団体やADRの専門的知見を有する者を新たに交えて、検討するというところになるかと思うが、その電気通信事業者だけでは解決できないところといったところもあると指摘もございますので、そこら辺も含めて検討していきたいと思う。
- また、クーリングオフについては、電気通信役務の複雑性や使ってみなければ分からないという特性を踏まえて議論いただいている。購入に関して自主的に来るといった面は通信販売も店頭販売でも同様のものであり、もし店頭販売にクーリングオフを入れるということであれば、電気通信役務自体には差異がないため、通信販売も同じような取扱いになるのではないかと。

(明神構成員)

- 通信販売だと能動的に買いに行くのであって、店員がいて勧めるということは多分ないと思う。

(舟田構成員)

- 販売奨励金等で、ここは冒頭モバイル通信市場とあって、固定通信のことがあまり書かれていない。今後NTT東西のサービス卸が実現した場合に、事業者はNTTサービス

とその他のサービス、例えば移動、それをセットにして売る。そうすると余計販売奨励金の原資が増えるので、余計キャッシュバックなり様々なことが行われる可能性があるという気がする。

- 31ページの上から2段目のところ、最後のところで、現行直接規制することは必ずしも適当でないので、この文章はこれで結構。しかし、31ページ下から4行目ですが、やはり何らかの対応が私は今でも必要なのではないかという気がしている。問題の源は、言うまでもなくキャッシュバックの原資があるから問題になるわけで、その原資はどこから来るかと言うと、やはり期間拘束しているから、その顧客から後で取れるだろうということがあると思う。
- そこで33ページの一番上のところに3行書いてあることで、期間拘束、自動更新付契約等が問題である。これ以上は私も踏み込まないということで中間取りまとめの原案としてはこの程度かなと思いますけども、やはり問題は残っていると思う。もちろん期間拘束ということが1つのビジネスモデルとしてはあり得るが、他方でやはり過度に利用者を強度に囲い込むという、その点から販売奨励金の原資が出てくるわけで、これをどうするかという話非常に大きな問題だと考える。
- SIMロック解除について、33ページの下から2段目のところは、SIMフリーにするか、一定期間経過後は解除すべきだということについて、最初の契約の時に一定期間後SIMロック解除にしますという契約を選びますかという選択をもし許すとすると、従来型の方へ流れることになるので、これは原則、最初から解除すべきだというふうに私は言いたい。

(事務局)

- SIMロックの部分についてお答えさせていただきますけれども、一応ここでの趣旨としては基本的には最初に選択できるかどうかという趣旨ではなくて、最初にSIMロックの端末を買ったとしてもその後解除できるようにすべきという趣旨である。
- この会合では主にモバイルサービスが念頭に置かれていたと思いますので、今後固定と移動の融合ってというのは当然進んでまいりますので、その点にも配慮するような書きぶりを考えてまいります。

(近藤構成員)

- 事業者には色々厳しいところもあると思いますけれども、やっぱりお客様あつての商売だと思いますので、是非ご協力いただいて、わかりやすい料金体系で皆が長く使えるサービスにしていきたいと思う。

(関口構成員)

- 32ページのところで構成員の意見を集約するという形で、最後のところでiPhoneのSIMロック解除をすべきであるという意見が載っている。今後こういうOTTたちがどういう形で規制当局との関係を構築していくというのを考えた時に、MNOに何かを要請した時に、OTTの関係で言うと、MNOは非常に弱い立場であるため、どこ

までそういったことの実効性担保できるかと思う。実効性という点で例えば iPhone にこうやってほしいという要請が、キャリアからはまずできないというぐらい交渉力が下がっているので、規制当局がこういうことで間接的な要請をした時に、それに応じてくれるんだろうかと言うと、クエスチョンが付く。その意味で、このような構成員の指摘が文書になっていった時に、他に対する要請は随分実現可能性が高いが、アップル等については、今後どういう形での対応をするかは別途検討が進められるべきだなと思う。

(新美主査)

- ・この点については、今後どうするかという議論ですけれども、場合によっては業務命令の対象にはなるということは視野には入れているということか。

(舟田構成員)

- ・ルールとして決めればそれは日本のルール作ろうとするわけですから、単に契約でこうした方が望ましいというのでは、今関口構成員がおっしゃったようになる可能性が高い。

(新美主査)

- ・これは舟田構成員がおっしゃったところで議論が推移してきて、それを前提に書かれているということだと思う。
- ・中間取りまとめについて意見をいただいたが、具体的な点を考えますと、幾つかの点で修正すべき点はございますけれども、骨格まで変わるというようなご指摘はなかったように思う。今日指摘いただいた点を踏まえて、書きぶり等を修正するが、それにつきましては、最終的な内容につきましては主査に一任いただければと、承知いただければと思う。その上で親会である ICT サービス安心・安全研究会へ報告させていただきたいと思う。

以上