

## 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11回） 議事要旨

平成26年9月18日

1 日時 平成26年9月18日（木）10:00～12:00

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、沖野構成員、垣内構成員、北構成員、木村構成員、近藤構成員、齋藤構成員、宍戸構成員、長田構成員、原田構成員、森構成員

（欠席：市川構成員、明神構成員、若林構成員）

#### ○オブザーバ

井口オブザーバ（独立行政法人国民生活センター）、永谷オブザーバ（一般社団法人電気通信事業協会）、丸橋オブザーバ（一般社団法人テレコムサービス協会）、郷田オブザーバ（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（一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟）、

#### ○総務省

吉田総合通信基盤局電気通信事業部長、高橋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、河内データ通信課長、吉田消費者行政課長、飯倉電気通信利用者情報政策室長、藤波消費者行政課企画官、神谷消費者行政課課長補佐、八代消費者行政課課長補佐

## 4 議事

(1) 開会

(2) 議題

①ICTサービス安心・安全研究会 報告書（案）について

②自由討議

(3) 閉会

## 5 議事要旨

### (1) 開会

(新美主査)

- ・ 本日は、これまでのワーキンググループでの検討を踏まえた「ICTサービス安心・安全研究会報告書(案)」につき議論いただきたい。

### (2) 議題

#### ①ICT サービス安心・安全研究会 報告書(案)について

- 事務局から、資料1及び2について説明。

#### ②自由討議

(新美主査)

- ・ 本日、報告書案をとりまとめるため、構成員から意見を賜りたい。オブザーバについては、必要に応じて指名させていただき、発言いただく形としたい。

(原田構成員)

- ・ 初期契約解除ルールについて今回名称の変更があったが、これは単なる名称変更ではない。初期契約解除ルールは、説明されたとおり、導入理由も異なる上、効果として消費者に応分の負担を求めるような内容である。いわゆるクーリングオフという言葉が定着している中、クーリングオフと言われて、何も負担なく契約解除できると思っていたのに、電気通信分野は負担があるとなると、消費者にとっても意外な結果になる可能性もありうる。そういった意味でも、「初期契約解除ルール」と名称変更することは良いのではないかと考える。

もう1点、SIMロック解除との関係で、SIMロックがかかった端末も初期契約解除ルールの対象にはならないと今回検討されたということについて、SIMロックがかかった端末とかかかっていない端末の両方が混在している現状を考えると、それもやむを得ないのかなと思うが、他方で、初期契約解除後もSIMロックがかかった状態のまま端末が消費者の手元に残るとなると、消費者にとって初期契約解除を行い難い状況が生まれるのではないかとも思う。そこを逆手に取って、事業者においてなるべくSIMロックのかかった端末を販売するといったことにはならないようにしていただきたい。

とりわけ、中間取りまとめにおいて、SIMロック解除をより強く推し進めるとなっているが、この点はぜひ推進していただきたい。

1点確認だが、SIMロックがかかった端末を購入して、初期契約解除をした場合、端末は手元に残る。他方で、SIMロックについては、一定期間が経過したら解除するようにするものと理解している。それと併せて考えると、初期契約解除をする利用者からSIMロック解除の申出があった場合は、基本的には応じてもらえるとの理解でよいか。

(事務局)

- SIMロックの解除ガイドラインの見直しは、今中身を詰めているところ。御指摘も踏まえ、更に中身をしっかりと考えていきたい。

(森構成員)

- 初期契約解除ルールについて確認したい。資料18ページで、現時点では試用サービス等の動向を見て、店舗販売の場合、端末等の物品は初期契約解除ルールの対象としないとのことであるが、店舗販売に限ると理解してよいか。訪問販売や電話勧誘販売はどうか教えていただきたい。

(事務局)

- 端末についても、訪問販売、電話勧誘販売、通信販売の場合には、特定商取引法の適用があると考えている。

(長田構成員)

- 現在はほとんどの端末にSIMロックがかかっている状況であり、初期契約解除ルールが適用されても、高額な端末が手元に残ったままになることで、消費者の負担は非常に大きく、大きな影響があると思う。今回どうしても外さざるをえないのであれば、携帯電話事業者はきちんとSIMロック解除を進めていただき、また、消費者の相談にきちんとのおつて、対処いただきたいと強く申し上げたい。今回も様子見と記述されているが、長期間をかけて見るのではなく、期限を切った形で状況をきちんと見ていくということを、できれば報告書に記載いただきたい。同様に、2年拘束、期間拘束についても、プッシュ型できちんと知らせること、また、解除できる期間を長くすることは、一歩前進ではあるものの、2年経過して以降は自由に違約金なく解除できるようなサービスにできるだけ移行していくべきではないかと考える。

基本料金の半額が2年拘束の条件のようにになっているが、現実的には2年間ずっと拘

束され、今回の iPhone 6 の状況を見ても、2年拘束のプランで契約してくださいというような、選択できないような状況で予約を取っているように見受けられる。2年で拘束しながらも、ナンバーポータビリティで携帯電話事業者を変更することを大変に頑張っているという状況は、矛盾に満ちていると思う。2年までの拘束はしょうがないとしても、2年経過して以降は自由に解除できる方向に、ぜひ検討していただきたい。

もう1点、業界団体の取組に期待する旨が書かれているが、全ての対象事業者が加入していない団体では、極力、加入団体を増やす努力を行っていただきたい。そのための仕組みが必要であれば、ぜひ総務省できちんと検討を行っていただきたい。それから、新しく作ろうとされている代理店の事業者団体は、大手事業者が全て入っていること、そして3次、4次といわれている代理店が存在しているわけであるから、それらに影響を及ぼすことができるような団体にするということを強く要望したい。

(新美主査)

- ・ SIMロック解除は、今見直しを進めているところなので、その成果を見守り、それによって対応が決まることになるかと思う。
- ・ それ以外の点は、今後の課題とされているものと理解。

(齋藤構成員)

- ・ 念のため確認だが、禁止行為と取消権、報告書案を読ませていただくと、要するに、国全体としての取消権の制度の見直しが進んでいるので、電気通信サービスについて現段階において決め打ちで立法化するのはまだ早いというように読めるが、この理解は正しいか。

(事務局)

- ・ 取消については、中間とりまとめにおいては、禁止行為を規定することと取消権の付与ともに適当というように記載していたが、他法令を検討した結果、禁止行為違反について取消権が付与されているものがほとんどない状況。電気通信事業において先行的に取消権を付与することも考えられるものの、報告書案では、消費者契約法について全体的見直しの議論があることも踏まえて検討していく旨記載している。

(齋藤構成員)

- ・ そうすると、ここからは意見だが、であるとすれば、要件設定の仕方や効果など、いわゆる立法技術的などが中心の理由ということなので、その点は留保するとして、

民事効としての取消権を入れることが既定の方針であるというような書きぶりをしていただけないか。これはお願いであり、あとでまた議論いただければと思う。

- 次に、非常に細かいことで恐縮であるが、「ベストエフォート」という言葉が出てきて、通信サービスにおける契約においてよく使われることは間違いないが、法律的にベストエフォートという言葉はきちんと定義されているわけではなく、契約上の意味、意義については考え方も分かれているため、もし言葉を使うのであれば、「いわゆる」とか「と呼ばれている」といった書きぶりをしていただいた方が良いと思う。そうしなければ、通信サービス契約において「ベストエフォート」が決まった概念で通用するというような受け取り方、誤解を受ける可能性があるので、ぜひお願いしたい。
- 3点目は、注56について、期間拘束契約における拘束期間中の環境や事情の変更に係る事業者の対応に関して基準を示すということだが、例えばこういうルールを検討してはどうかという具体的なルールの内容を書いた方が良いのではないかと。注56で書かれている環境や事情の変更というのは、契約締結時には当事者が予見できないようなことが後から生じる場合を指す。通信サービスでは、2年というかなり長い期間が通常の契約期間になっており、解約すれば、ある程度金額のはる違約金を払わなければならない。例えば、海外勤務を命ぜられて解約すると違約金を払わなければならない。聞くところによれば、そのような事情を申し出た場合に、個別の対応として、違約金負担なく解約できたという方も、違約金を支払ったという方もいるようである。そうすると、ルールとしては極めて不透明、場当たりの対応であり、恣意に基づいた対応であると言える。これが日本の一流企業の対応なのかと思う。このような場合について、民法の委任の規定にあるように、やむを得ない事情がある場合は、損害賠償なく継続的な契約を解除できるというようなルールを、統一的に業界で入れていただく。そういう趣旨も、注56には入っていると思うので、ルールの具体例として入れていただきたい。
- 最後は一番重たい話を、長くなって申し訳ないが、ペーパーを用意してきたので読みながら話をさせていただく。

「初期契約解除」への名称変更については、特にこだわるつもりはない。ただ、何となくなじみのない言葉であり、もし良い言葉があれば、もう少し検討いただきたいと思う。「クーリングオフ」の言葉でイメージされるものとは少し内容が異なるので、違う言葉にした方が良いのではないかということについては、賛成する。

- 初期契約解除の効果が、端末機器の売買契約に及ばないとの結論には賛成できない。

中間取りまとめの程度には、すなわち、SIMロックがかかっているものについては、解除の効果を認めるべきであると改めて申し上げたい。少し長くなるが、説明させていただく。

端末は、通信サービス契約とセットになって販売されているのが、今の現実の店舗における販売形態ではないか。端末売買代金の実質負担なし、あるいは大幅割引は、当たり前の営業手法としてとられている。

通信サービスの継続をすることで、例えば毎月のポイント分を端末代金に充当する等の手法は、携帯電話事業者の営業政策としても現実に広く行われている。この原資が販売奨励金から出ていることは、このワーキンググループにおける議論や資料で明らかになっている。それだけではなく、これは常識と言っても良いと思うが、この販売奨励金の原資が、ロイヤリティの高い顧客、すなわち長く契約をしている顧客が払う基本料金あるいは通信料金から賄われているということも、このワーキンググループの議論でも明確となっている。

通信サービスについてのリテラシーの高い顧客は、先に端末機種を選択し、そのスペックなどを検討した上で、その後に通信サービスの契約先を選択する、あるいは、機種を決めておいてから、既に契約している通信事業者との間の契約の見直しを行う。しかし、大多数の通常の利用者、特に新規顧客あるいは乗換えの利用者の場合には、端末の購入時の負担の少なさや割引の大きさに誘引されて、通信事業者やプランを選択する。その際、通信事業者においても、端末の価格が安くなる、負担が少なくなる、そういうメリットを強調した宣伝広告を広く行っている。この点は、テレビ広告などの商業を見れば明白である。店頭での勧誘についても、私の事務所の近くにも最近また新しくショップができたが、ビルの入口に張ってあるビラを見ると、この点が明確に認識できる。端末機器それ自体が電気通信サービスの契約締結の勧誘ツールとして使われているということが、営業の実態であると言える。

このような取引実態、営業実態を踏まえると、クーリングオフの効果を通信サービス契約にのみ及ぼし、端末機器の売買契約に及ぼさないとすると、通信サービス契約にクーリングオフを導入する実質的根拠の非常に大きな部分を占める、端末を誘引手段や勧誘手段として使うことによる契約意志の不完全性や曖昧な意思決定を生じさせるという契約締結過程の問題が、すっぱり抜けてしまうことになる。そう考えると、制度として見た場合には、仮にクーリングオフと呼ばないとしても、やはり解約ルールとしては欠

陥すらあるのではないかというふうに私は考える。

- ・ 特に、端末代金の負担が、通信サービスの契約の継続と密接に結びついていることはご承知のとおりであり、通信サービス契約が仮に初期契約解除によって解除される場合、端末代金の割引や負担への充当部分、具体的にはポイント等の付与も、通信サービスの契約の上で認められるものであり、その契約の効力がなくなると結果的にポイント等による充当分はなくなるため、代金が後から丸々請求されるという事態となる。購入の段階で負担がないよ、この機器も安く買えますよ、0円で買えますよと言っておきながら、通信サービスをクーリングオフすると後から請求が来ることとなると、むしろ、現場におけるトラブルや苦情を増大させるのではないか。このようなケースは他にもあり、販売奨励金の制限をかけたときに自社割賦となった場合に、しばらくこのようなトラブルが増加したことは記憶に新しいと思う。

今、量販店や代理店、取次店での端末販売では、いわゆる自社割賦だけでなく、通信事業者が個別信用購入あっせん事業者となって、個別クレジット契約を締結して販売することがスタンダードになっている。その理由は、端末の代金をポイント等で充当するためには、そのポイント等の支払いをする債務者である通信事業者と、クレジット代金の請求者である債権者が同一事業者でなければ、通信事業者がポイント等で立替金請求権と相殺ないし弁済充当する関係を構成することが難しいためであり、法律構成上、不可避な方法であるという実態があると考えられる。

この場合、今の割販法では、通信サービス契約が解除されても、端末の売買に伴う個別信用購入あっせん契約では、抗弁事由にすらならない場合が多く、結局、クレジット代金債務は、そのまま残る。そうすると、勧誘の現場では実質負担ゼロあるいは契約を継続していれば毎月のポイント等で端末代金が充当していけるから負担が少ないですよと勧誘されて契約した利用者は、あとからクレジット代金の請求だけ受けて、それまで実質的に支払わなくてもよいと考えていたものの支払いを強制される。実質的負担がゼロということで、毎月の家計の中から、これなら払えるだろうと思っていたところ、あとから請求され、支払いができなくなり、クレジットの延滞となる。その結果、いわゆる信用法上ブラックリストに載る。セット販売の実態を踏まえると、これが、端末にクーリングオフの解除の効果を及ばさないことの1つの帰結になるというように考える。やはり、トラブルをむしろ増加させると言えるのではないか。

- ・ 違う言い方をすると、このようなことが生じることが目に見えている、あるいは具体

的に現場で説明されるとすれば、通信サービスのクーリングオフ権の行使を極めて制限する大きな事情となる。特商法で有名なNOVAの最高裁判決では、実質的に法が保障する解約権を制限するような条項は無効だというように判断されているが、この問題でも同じような状況が起こり得るのではないか。すなわち、せっかくサービス契約にクーリングオフの解除の効果を認めても、それが端末に及ばないとすると、実質的には機能しないのではないかという大きな疑問がある。

- 通信事業者、代理店は、端末の売買契約のことについては、経済的な負担が課題になる等の主張をされているが、先ほど述べたように、この原資は販売奨励金。それによって大部分が賄われているというのが現実。年間で1兆円から、場合によっては2兆円にらんとする金額があるということも、このワーキンググループの中でも指摘がなされた。この巨大な規模のお金の分配の流れの複雑さと不透明さなどは、このワーキンググループの議論や資料等でも紹介されている。

端末売買契約の解除によって負担させられる経済的負担というふうにおっしゃるのであれば、この巨額なお金の流れの不透明さなどを考えると、非常に空虚で説得力のない反論ではないかと言わざるを得ない。

また、労働環境が悪くなる、イメージが悪くなる、人材が集まらないという主張については、兆単位の販売奨励金はどこに行っているのかと問いたい。新規や乗換顧客の割引分だけに使われているのか。人材の点を主張するのであれば、販売奨励金というものを人材確保に使われたらいかがか。

- 結論を申し上げますと、せめてSIMロックのかかっているものについては、やはり解除の効果を及ぼしていただきたい。中間とりまとめの議論こそ、先ほどからも述べているような、制度の本質に適合した結論ではないかと考える。
- 仮にそれができないとすれば、ぜひ通信サービス事業者、代理店、取次店等の皆さんに、自主的な対応として、次の3つの点をお願いしたい。これらは不可欠であり、これらがなくては、せっかく定めた電気通信サービスの初期契約解除制度は、役に立たなくなってしまうのではないかと危惧を感じる。
- 1番目。通信サービスが解除された場合に、端末の売買契約の解除についても、合理的な損料等も含めた解約ルール、生産ルールを自主的に決めていただきたい。
- そのルールは、先ほど申し上げたような、通信サービスと端末機器が事実上セットで販売され、端末代金の負担が組み込まれた販売勧誘がなされていることを踏まえれば、



損料等については相応の合理的な条件というものがあるはずであり、それを盛り込んだものとしていただきたい。

- ・ 3番目として、先ほど申し上げた個別信用購入あっせんで端末が売られているという現実を踏まえると、通信サービスの契約がクーリングオフされた場合の端末の扱いについて、割賦販売法上の法律上認められた抗弁による対抗等が難しいため、個別信用購入あっせん上の処理としても、契約者にとっての合理的な損料の範囲に収まるような処理を、ぜひ自主的なルールとして定めていただきたい。この3つをぜひ検討いただきたいということで、長くなって申し訳ないが、私の意見として申し上げたい。

(近藤構成員)

- ・ 20ページのところに、初期契約解除ルールの制限のところの3. 2. 7. 1の背景、「悪意ある消費者を助長させない仕組み等の初期契約解除ルールの利用に関する制限を設けることが必要との指摘があった。」とある。問題のある消費者がたくさんいることはよく分かるし、その対策は本当に大事と思う。他方で、モラルの低い、例えば認知症の老人に、明らかに使えそうにない端末やプロバイダーサービスの契約を提供している事業者について、私達は全国で高齢者の情報利用支援活動をほぼ無料で展開し、困ったという問合せや相談に毎日応じており、こういった事例が寄せられたときには、事業者名を個別に公開していくこととしているので、そのことを事業者はぜひ覚えておいていただきたい。

(木村構成員)

- ・ 前回会合を欠席して大変残念だったが、今回、意見を言わせていただきたい。まず「初期契約解除」という言葉、せっかく「クーリングオフ」という言葉だったのに、少し残念と思ったが、趣旨を踏まえて、クーリングオフと多少異なるということで、そのようなものなのかと思う。ただし、消費者が混乱しないように、どういう条件で行使できるものであるかをきちんと分かりやすく定めていただきたい。また、名称が異なることで内容が骨抜きにならないようにしていただきたい。
- ・ 2点目は、長田構成員や齋藤構成員の意見と全く同様で、初期契約解除に関して端末も対象にすべきであると考え。通信のみ解約し、特に端末にSIMロックがかかっている場合、使用できない端末の代金が残ってしまうということでは、本当に困っている消費者の救済には繋がらないと思う。今までずっと議論を重ねてきたわけだが、なぜ通信に関してクーリングオフが必要であるかという原点に戻ると、やはり端末も含めた解

約を検討すべきと考える。

- また、端末が契約解除の対象になると代理店の経営に大きく影響するとのことだが、そもそも端末の販売方法が問題であり、契約解除が起こらないように販売することが必要ではないかと考える。
- 濫用の防止を検討すべきであり、濫用によって本当に困っている利用者が不利益を得ることは本末転倒と思う。
- 報告書の中で、「お試しサービス」という言葉が何回も出てくるが、前回欠席したためイメージがよく掴めず、お試しサービスを利用した場合に端末はどのような扱いとなるのか教えていただきたい。

(一般社団法人電気通信事業者協会 永谷オブザーバ)

- T C Aから前回説明したお試しサービスのイメージは、役務のお試しサービスの位置づけであり、今、事業者で詳細を検討中。簡単に説明すると、まず、契約前に端末を貸与して役務、サービスエリアを事前確認いただくものが1つ。もう1つは、契約の後、役務に不満のある方からの無料キャンセルに応じるというもの。端末の扱いについては、基本的にエリアに起因して利用できない場合には、端末も含めてという方向で検討している。

(木村構成員)

- 1回使った端末が事業者に戻って、また、他者に貸し出されるというイメージか。

(一般社団法人電気通信事業者協会 永谷オブザーバ)

- 契約前に貸与する形態については、事業者が専用に持っている端末を何度か貸与するというイメージで検討中。

(木村構成員)

- お試しサービスも結構だが、通信のみの契約解除ではなく、せめてS I Mロックがかかっているものは、端末の売買契約を解除する方向としていただきたい。
- 料金も、先日、新プランが提示されるなど色々あったが、3社ほぼ同じ料金であり、通話は高止まりと指摘されている。また、実質機種代0円という名前のもとに、長期契約者からの料金が機種代に充てられているという仕組みとなっている。キャッシュバックはあまり見かけなくなったものの、i P h o n e 6が今度発売されるが、下取りという名目で値引きが行われているという実態がある。消費者の利用状況に沿った料金体系とは全く思われず、この点も意見として述べさせていただきたい。

(北構成員)

- 端末を初期契約解除ルールの対象から除外することは、前回の事業者団体及び代理店からのヒアリングにおいて説明のあったコスト負担の問題や悪用が増加するのではないかという問題を解決する意味では、一つの考え方だと思う。ただ、中途半端なルールを入れると、店頭で端末を購入した顧客に、初期契約解除ルールというのがございます、お客様のお買いになったこの端末に関しては、回線は契約解除ができますけれども端末については返品できませんというようなことをいくら事前に説明したとしても、顧客が実際に解除を希望する場合に、0円だと思っていた端末が、回線の契約を解除してしまうと割賦の残債が残ってしまい、これを一括でお支払いください、あるいは割賦で引き続きお支払いくださいということになれば、やはり、現場で新たなトラブルが起こりかねないのではないかと。他方で、端末も含めて返品できるという、中間取りまとめの考え方に戻った場合、端末返品に係るコストの問題や、悪用する人たちの問題が出てきてしまう。
- このように、まだ議論すべき点があって、構成員の中でも意見が分かれている状態で初期契約解除ルールを導入するという方向性を打ち出すのは拙速ではないか。
- 通信事業者及び代理店からは、お試しサービス等を実施するとの提案がされている。また、今回、適合性の原則、一覧性をもった書面の交付、代理店監督制度など、クーリングオフ以外にも制度化等を行う面もある。それ以外にも、代理店業界団体の設立や、通信事業者業界の相談窓口の創設など、やっと前向きな取組が色々出てきたところであり、これらの取組の効果を見るべきではないか。
- やはり時限は切る必要があり、長い時間をかけてはいけないと思う。しっかりと時限を切って、そういった取組が効果を上げるのか、上げなければ、やっぱり導入するしかないと思う。対象とするサービスをどれにするのか、端末を対象とするのかしないのか、店舗販売など、販売形態をどう考えるのか。こういった様々な問題について、期限を切って議論すべきではないか。今の状態のまま結論を出すのは拙速であるというのが私の意見。

(新美主査)

- 北構成員はもう少し議論の積み重ねが必要ではないかと主張されるが、我々は、お試しサービス等の様々な取組をどういう評価基準でウォッチしていったらよいのかお尋ねしたい。例えば、初期契約解除ルールを用意し、それを踏まえた上で、お試しサービス

にそれなりの意味があるか否かという評価であれば、我々もウォッチしていけるが、評価基準が無いままウォッチしましょうと言っても、議論にならないのではないかと。

(北構成員)

- ・ 初期契約解除ルールそのものについても引き続き議論し、並行して代理店、通信事業者が、おそらく早急に様々な手を打ってくると思うので、その数字を見ながら、加えて、現場状況を見ながら、並行して制度設計していくことになるのではないかと。

(新美主査)

- ・ 見ながら、というのは分かるが、どういう視点から見るべきかをお尋ねしたい。

(北構成員)

- ・ 契約に係る苦情・相談の実態。

(近藤構成員)

- ・ 相談件数か。

(北構成員)

- ・ 相談件数のほか、色々上がってくる事案の内容。それが、従前上がってきた事案と内容が変わっているかどうか。また、新たなトラブルが起きるとも考えている。クーリングオフしたときの下取端末はどうなるのか等。

(近藤構成員)

- ・ そういうマーケットも、できるのではないかと。

(北構成員)

- ・ イタチごっこのような状況となる。ただ、今回の初期契約に係るトラブルの件数が、各関連各社の取組みでどうなっていくか。毎月ウォッチすれば月単位で分かるはず。P I O - N E Tは、情報が登録されて下りてくるまでタイムラグがある。色々精査して分析されて出てくるまで時間がかかる。ある意味リアルタイムで、本当に毎日毎日、通信事業者や代理店に上がってくる事案をスピーディに取り上げつつ、新たな課題が生まれていることもあると思うが、契約に係るトラブルが減ってきている、あるいは全然変わらないというところをウォッチするという事ではないかと。

(垣内構成員)

- ・ 今の発言にも若干関連するため、苦情相談処理体制の在り方に関して、簡単に一点お願い申し上げたい。

報告書案で記載されているように、前回のヒアリング等でも話があった事業者団体等

における今後の取り組みが期待されており、それについてのフォローアップが予定されている。このこと自体は大変結構なことであり、ぜひお願いしたい。そのフォローアップの内容に関して1点お願いがあり、苦情等の件数はもちろん、内容も重要であり、前回申し上げた事とも重なるが、苦情相談処理体制は窓口があればそれでよいというものではもちろんなく、言うまでもなく、適切な苦情・相談対応が行われることが重要。その意味では、実際に出てきた苦情・相談について適切な処理がされているのか否かという点と、処理の内容に関する情報収集にも、ぜひ努めていただきたい。苦情等を申し出た消費者が満足ないしは納得のいく形で実際に処理がされているのが非常に重要。技術的に調査は難しいといった側面はあろうかとも思うが、情報収集にぜひ努めていただければと思う。

(平野構成員 (主査代理))

- ・ 少し対立構造にあるが、一つのソリューションの案として、今回見送った部分はグレースピリオドというか、お試し期間、執行猶予であると。そうすると、猶予は与えるが、きちんと実施しないと、これは執行すると。きちんと実施したという立証責任は事業者、販売代理店が負うと。消費者クレームがどうなっているかは、毎日、毎週、毎月、経営会議等で分析を行い、絶対に把握しているはず。それを示して、これだけやったら、こういうクレームがこれだけ減りましたというのを、きちんと報告いただくと。そういう形によって、執行をしないための立証をきちんと事業者や代理店から行うことで、事業者が頑張っているのになぜ制度を導入しなければならないのかというような抗弁はもう許さないこととすれば、一応、対立構造にある両者とも納得がいくのではないか。

(長田構成員)

- ・ 今の提案は、何についての執行猶予とおっしゃっているのか確認したい。今回の報告書案の部分までは実施するとの理解でよいか。店舗で販売される端末について執行を猶予するという考え方か。北構成員は、店舗販売全てについて初期契約解除ルールを外すと提案されたようにも聞こえたが、それを支持しているのか。

(平野構成員 (主査代理))

- ・ 消費者団体の方にはちょっと甘いと言われるかもしれないが、私の今の考えは、事務局が作った報告書案で進めていくということ。ただし、今言ったような立証責任がきちんと事業者、販売代理店にあるということ。これが、今まで構成員から指摘のあった、きちんと時期、時限を切つてということ等にも繋がると思う。そうでなければ、これま

での経緯、例えば苦情の総合窓口については、ずっと言を左右され先延ばしにされてきており、今後はそういうことを許さないということを、私の言葉では「立証責任」と表現した。そういう形で、時限を切ってもよいが、担保をすれば、事業者や販売代理店も頑張ると思われ、それで実が上がれば、消費者側としても実を取ることができればそれで良いと思う。

(長田構成員)

- ・ この報告書案ということ。

(平野構成員 (主査代理))

- ・ この報告書案で行けば良いかなというのが私の意見。

(森構成員)

- ・ 長田構成員から指摘のあった点については、平野構成員のおっしゃるとおりと思う。中間とりまとめから後退したのは、端末部分をどうするかという点だけであり、北構成員は、初期契約解除ルールの導入は拙速ではないかとおっしゃるが、拙速ではなく、前年度のCS適正化イニシアティブの冒頭からして、既に苦情・相談等の高止まりの問題があるから消費者保護ルールを改めるべきであるということは、方向性として書かれていたわけであるから、これは中間とりまとめではなくてCS適正化イニシアティブの時からそうだったのであり、そういう意味での拙速さということはない。電気通信サービスに初期契約解除ルールを入れることによって、少なくとも電話勧誘販売と訪問販売については、ようやく特商法レベルの消費者保護ルールが実現されるわけであり、そこについて拙速だという考えは、少なくとも他の構成員にはないものと思う。
- ・ 問題は、中間とりまとめから後退した部分だが、そこは18ページ、19ページの書き方を拝見すると、19ページ冒頭において、特に併せて端末等の物品に係る制度化を行わないこと等に起因する苦情相談が発生した場合、自主的に取り組むことを期待し、それを注視し、それで十分ではないということになった場合は、制度的措置の検討を改めて行うということなので、平野構成員のおっしゃったとおりのことが予定されているのではないかと思う。
- ・ 24ページの三つ目の丸の「更新可能期間に先立っての更新拒絶の意思表示の受付け」について、テレコムサービス協会の説明にあったとおりであり、私も、そういうものとして言ってきたが、表現上正確に言うと、更新可能期間に先立っての更新拒絶の意思表示の受付というよりは、更新可能期間の制限の緩和のようなものと思う。単なる表現の

ことで申し訳ないが、更新可能期間に先立って更新拒絶の意思表示を受け付けるのであれば、更新可能期間が手前に延びているということであり、このような考え方の整理は、脚注等を書いていただいても良いのではないかと。

(齋藤構成員)

- いろいろ努力の結果、とりまとめをしていただいたので、全体的には私は評価をしている。
- 店舗販売の端末に係る解除の効果が一番の対立点と思う。平野構成員の意見を少し借りて、さらに付け加えると、先ほど端末の任意の解約ルールについて3点申し上げたが、これらがきちんと実施されるどうか。実施された場合に苦情が減るのかどうかということも、先ほど平野構成員がおっしゃったウォッチの対象として当然組み込んでいただくと。それも見させていただいた上で、苦情が減ればよい、そうでなかったら、やはり端末に解除の効果を及ぼす法改正をすべきだというものであれば、関係者が大変な努力をされて様々な意見を踏まえてまとめていただいているので、とりあえずは、報告書案の内容で進めていただくことに、私も積極的には反対しないというふうに申し上げたい。

(北構成員)

- 拙速と言ったことについての森構成員の意見については、販売形態によらず導入することは拙速だということ。特に店頭販売。私はCSイニシアティブのころから構成員で、さすがに光ファイバーの訪問販売と電話勧誘販売に関しては、当時は特商法の適用は免れないと覚悟していたというか、そうすべきだろうと思っていた。今回このワーキンググループにメンバーとして入り、議論を開始した当初の段階においても、非対面販売が対象と思っていたところに、販売形態によらずにクーリングオフを導入という話になったと理解している。特に携帯電話の店頭販売においてこのルールが導入された場合に、一体どういう問題が起こるのか。現時点でもまだ意見が割れている。そのような状態で導入の方向を打ち出すのは拙速であるというふうな意味合いで述べたもの。

(宍戸構成員)

- これまでの議論で、何度か繰り返し発言された点、とりわけ垣内構成員や平野主査代理から発言があった点であるが、改めて私からも、今後の進め方について意見、要望をしておきたい。苦情・相談処理に関わる、報告書案33ページ前後の内容について、いろいろな意見あるいは利益の対立があって、ひとまずの暫定的なものとして、前向きな方向で報告書案が取りまとめられようとしている状況であると理解。そして、そこには

幾つかの課題があると。ただ、執行猶予というか、今後の成り行きを見て、本当に消費者にとって必要な改善がなされるのであれば、強制的な一律的なルール化というのは見送る部分があっても良いのではないか。大体このあたりで議論は収れんしつつあるのではないかと思う。そして、消費者にとって状況の改善がなされているか否かについては、どれだけ苦情件数が減っているかということや、あるいは苦情の内容がどのように変化しているのか、苦情がどのように処理されたのかというようなことを、これまで以上に密度の濃い方法で事業者において把握し、また業界団体等において共有し、改善し、それを総務省あるいはこの研究会の場等において、早い段階で、あるいは高い頻度で報告してもらうことが求められていると思う。そうであれば、繰り返しになるが、33ページ等にあるように、様々な苦情等を事業者団体として分析する、あるいは、先日、某社のコールセンター見学させていただいたが、事業者では非常に丁寧に苦情等の把握をしており、それを業界全体で共有し、また代理店等にも及ぼしていくということについての前向きな取り組みを、実効性ある形で、分厚い体制で早急に整備することが必要と思う。これについては、立法の制度整備等を待たず、早急に実のある取り組みとして実施することをお願いしたい。

- ・ 問題となっている店頭販売におけるクーリングオフ等についても、販売代理店で事業者団体を設立するという話があったところ。そこでの改善あるいは情報共有に私は大変期待しているが、他方で、2次、3次以降の代理店、あるいは前回ヒアリングに来ていただいたような事業者ではなく、かなり悪意のある、問題のある事業者がいることも事実と考える。そういった事業者をうまく包含するような形で情報を把握し、取組を進めなければならないというものであるべき。真面目な事業者、真面目な1次代理店が店頭販売において取組を進めても、2次、3次以降の代理店で問題があるということで、真面目に対応すると馬鹿を見るようなことになるのは、最も良くない。これについては、総務省においても厚い指導力を発揮していただきたい。あるいは、携帯電話事業者と代理店で協力していただきたい。

(新美主査)

- ・ ここまでの意見を踏まえると、若干の問題点は指摘されたところであるが、基本的には、報告書案の方向で良いだろうという意見、ただしそこには注文が付くという意見が多かったと思う。とりわけ、事業者において、報告書案に記載されているような、業界として苦情・相談を窓口で受け付けて分析する取組について、早急に情報収集し、かつ



分析したものを報告する必要がある、そのような体制が必要という意見が多かったと思う。他に意見があれば、伺いたい。

(沖野構成員)

- ・ 報告書案そのものについてではないが、既に出た意見と重複しない点であると思われるので、気にかかっていることを一点だけ申し上げたい。その是非について、見解の対立のある18ページの店頭販売の場合における端末等の物品に係る制度化は現時点では行わないという点についてである。伺っていると、ルールはかなり複雑なものになるように思われる。そうした時、説明が非常に重要となる。契約という点からすれば、消費者契約法や民法の規律がかかっていることは当然である。店頭販売の場合に端末等の物品については対象としない形でのクーリングオフないし初期契約解除権の導入によってルールが複雑になってくる。端末自体の販売についての説明において、どのような場合にそれが使えるのか使えなくなるのかという利用可能性は、物品の内容や用途等に関わってくる事項であるから、その点についての説明義務がむしろ強化されることになると思われる。不適切な説明や不十分な説明のもとで契約が締結された場合、その効果としては、消費者契約法での取消しや民法における説明義務違反による損害賠償という私法上の効果が生じうる。これらは、既に現行法のもとでも用意されているものである。したがって、報告書案の提案に係るこのようなルールが導入された場合、それによって端末については何ら問題がないこととなるわけではなく、特に前回に言及あったような実際の販売に当たる方の説明についての教育等のコスト等々をかけなくてよくなるというようなものではないということは確認させていただきたい。

(新美主査)

- ・ 非常に貴重な指摘と考える。私はこの点について、非公式な場においても、説明義務が複雑になって大変になるということは申し上げており、事業者においては、それで良いということでこのような提案をされているところ、沖野構成員の指摘は非常に重要。

(宍戸構成員)

- ・ 先程の発言の続きで申し上げたい。継続的に見ていく、対応を求めるとされている点について、しっかりと取り組んでもらうということ、報告書案に何らかの形で、例えば「はじめに」において、しっかりと記述していただきたい。要するに、報告書案に書かれている内容で制度整備をするということ、また、事業者において取り組むことに合意したことを超えて、まだ検討課題があり、その検討課題については取組が求められて

おり、この研究会等において継続的に見ていくという旨を、既に散発的にはあちこちの論点で書かれてはいるが、全体としてそのような趣旨であるということを、「はじめに」になるのかもしれないが、書いていただければと思う。

(新美主査)

- これもまた非常に重要な点。こうした非常に変化の激しいところでは、常に行きつ反省しつつが求められる旨をどこかに入れる方向で考えたい。
- 非常に活発に議論をいただき、大きな対立点があったとは思いますが、大方の意見としては、そういった対立点については、今後の成り行きをきちんとウォッチしながら固めて行こうということであったと考える。基本的には、報告書案の方向で、本ワーキンググループの意見のとりまとめで良いというように賜ったと思う。もちろん修正すべき点は多々あり、意見を踏まえて修正あるいは補強させていただきたい。したがって、本日はいただいた意見をもとに親会に報告したい。とりまとめに当たっては主査の私に一任いただくことでよろしいか。

(各構成員)

- 異議なし

(新美主査)

- では、その方向で進めたい。感謝申し上げます。
- 報告書案の内容については、その後、様々な手続に入るが、まずは、パブリックコメントを求めることになると思う。

以上