

第5回利用者視点からのサービス検証タスクフォース 議事概要

日時：平成27年7月8日（水）10:00～11:50 於：総務省第1会議室

出席者（敬称略）：

・ 構成員

新美構成員（主査）、石田構成員、大澤構成員、沖野構成員、北構成員、木村構成員、齋藤構成員、長田構成員、原田構成員、平野構成員、舟田構成員

・ オブザーバ

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社ケイ・オプティコム、UQコミュニケーションズ株式会社、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本インターネットサービスプロバイダー協会、一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO委員会、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会

・ 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、神谷消費者行政課課長補佐

議事概要：

○ 事務局より、「期間拘束・自動更新付契約に係る論点とその解決に向けた方向性（案）」について、資料1に基づき説明。

○ 事務局の説明に関する質疑の主な内容は概ね以下のとおり。

（構成員）

- ・ 長期利用者の不公平感については、P1「はじめに」のところでも明示すべき。
- ・ 期間拘束のないプランを「利用者に十分に認識させるような方法で説明」とあるが、合理的な判断を基礎付ける説明内容でなければ意味がなく、単に説明するだけでなく、コスト構造もあわせて説明すべき。少なくとも、利用者の利用期間の見込みを確認してそういった説明をすべき。
- ・ 「利用者が積極的に自動更新を望んでいない」のは値上がりを懸念しているから。本報告にある自動更新に係る取組がなされるのであれば事情が異なる。
- ・ 自動更新に係る4つの取組は、表現の工夫が必要。

（構成員）

- ・ 特に光サービスで長期契約があるが、やむを得ず解約せざるを得ない場合もある。そういうケースでは激しい苦情になるのではないかと。NTT東西の間では問題ないということだが、選択がないケースもある。

（構成員）

- ・ 2年を超える期間拘束はダメというのと、それ以内の拘束はよいと誤解を与える。
- ・ 自動更新によって実質かなり長い期間の拘束になるが、それに対する否定的な見解をもっと打ち出したほうがよい。

- ・契約時に 2 年以上先のことについて合理的選択ができないと書いてあるのに、自動更新の②や③の取組は、結局先のことを選択させている点で問題が残る。契約時に選択しても契約満了前に簡単な手続きで変更できるようにすべき。また、「自動更新をそもそも認めない」という案も追加すべき。
- ・一律の違約金は、消費者契約法 9 条、10 条に照らして、無効と言われても仕方が無い。段階的に減らしていくべき。この点が残っているのに、自動更新に係る取組だけで合理性が確保されるというのは分からない。

(構成員)

- ・自動更新の問題は、契約時の選択肢を増やすことだけで解消するのか。2 年先を見通して選択ができたならそれで十分であるということではない。更新のタイミングで、改めて利用者がその先どうするのか選択できるようにする必要がある。また、新しいプランをたくさんつくればよいかという利用者にとっての分かり易さという論点もある。
- ・自動更新の取組の 4 つの例が分かりづらい。現行のプランと比較すると、①は更新後の契約における違約金の見直しの実質をもつのではないか。②③においては自動更新を選択したときの違約金が不問である（それで合理的である）ように読めるがそうだとすると問題である。違約金の見直しがセットであることを明らかにすべきではないか。④は現行の 2 プランに対して中間的な料金設定を行うものなのか。料金水準の合理性の問題があるのではないか。

(構成員)

- ・①は初回の違約金は 9,500 円で、契約は自動更新して 2 年契約となるが、自動更新後は、ワンマンズノーティスで（違約金を支払うことなく）契約から離脱できるというもの。④は確かに料金次第。

(構成員)

- ・期間拘束契約が、消費者契約法 10 条の観点から問題があり得、合理性・必要性が認められない、というのはその通りだが、P7 の「したがって」以下の記載は、(拘束期間や違約金の額なども含め) 合理的なプランが選択肢として用意されることが前提となる。また、消費者契約法の問題点は、違約金についても同様のことが言えるので P11 にもあらためて記載した方がよい。

(構成員)

- ・「限定合理性」という概念がある。消費者保護法制は、人間が自己の利益のために判断するのは限界がある、必ずしも合理的選択ができない、ということを前提にパターンリスティックに保護を図ろうとするもの。この考え方からすると、2 年以上の拘束や自動更新はやはりおかしい。契約期間にしろ、期間拘束にしろ、限定合理性を前提とした保護が求められるという共通の原則を貫いた方がよい。P1「はじめに」にでもこの点に触れるとよい。

(構成員)

- ・P10 違約金の算定のところで、「端末の買換えサイクルの主流が 2 年程度」とあるが、本当にそうなのか。検証は必要ではないか。
- ・自動更新はおかしい。期間拘束は 2 年まででないか。現行の料金水準を維持したまま、

期間拘束ははじめの 2 年だけ、というのを、自動更新の取組の例として明示してほしい。

(構成員)

- ・家賃支払などのワンマンズノーティスとは異なり、携帯の期間拘束・自動更新は、割引がからんでいるので、これを整理することが必要。
- ・初回のプレゼンで、問題の根源は、事業者と利用者との間で継続的なコミュニケーションが不足していることにあると申し上げた。更新月のお知らせで、次の 2 年どうしますか、離脱しますか、と丁寧にやっていたら問題にはならない。まずは更新時期の通知等、継続的なコミュニケーションを徹底して頂きたい。
- ・月々サポートという仕組みは多くの利用者に理解されていないのではないか。書面交付制度も活用してコミュニケーションを図るべき。
- ・違約金を一律にするか段階的にするかは事業者側と議論がかみあっていない。段階的に通減させることとすれば、事業者としては、初めの期間は違約金を高くすることになるだろう。逆に苦情が来て困るのではないか。
- ・海外赴任の際の（無償での）契約解除は au やソフトバンクでは現場レベルでは対応していたと思う。また、ショップ毎で対応可否に差異もあり得る。「こっちではやってくれたのに」といった苦情を減らすには、運用レベルではなく、携帯電話の販売代理店の業界団体でトラブルを収集し、統一ルールをつくるべきではないか。

(構成員)

- ・ルール策定をする場合、例外設定のボーダーラインの引き方が難しい。運用による個別事案の解決とルール化は、分けて議論したい。

(構成員)

- ・光サービスについては、3 年、5 年と拘束が長くなる傾向にある。今後も注視し、場合によってはガイドラインをつくるべき。

(構成員)

- ・携帯各社は昨年 8 月に新プランを出したが、ショップで旧プランの説明がないとの声がある。十分に説明をしてもらいたい。しかし、時間がかかるため、なかなか理解が難しい。契約時に 2 年先の契約については、さらに説明時間も長くなるし、考えることは難しいのではないか。
- ・当初の 2 年間の拘束についても議論がされるべきでなかったか。また、2 年間一律の解約金はやはりおかしいと思う。

(構成員)

- ・当初の 2 年拘束にも問題があるのではないかという感覚も理解できる。違約金を通減させる仕組みとすれば、期間が経つごとに囲い込みの効果が薄れるので、一定の解決が図れるのではないか。

(構成員)

- ・契約期間中に、次の期間の契約を選択・変更できる仕組みがよい。
- ・契約更新時の意思確認の徹底が必要。

(構成員)

- ・資料 P1「はじめに」のところで、「事業者が自主的に自らのサービスの改善に取り組むことを期待する」、とあるが、「取り組むべきである」とすべきではないか。

(構成員)

- ・本タスクフォースの議論が何を目的としているか、何を着地点にしているか。拘束期間や違約金の額について、運用で実現してほしいというレベルに留まっているのか、約款に書くべきと言っているのか。消費者契約法等の他法令との整合性を踏まえたものとするべき。
- ・違約金については、割引も踏まえれば一概に水準をどうこうというのは難しい面もあるが、契約しても即解約するような人からたくさんとるのは仕方ないのではないか。

(構成員)

- ・セット割は、特にガスや電気等の通信サービスとは性質が大きく異なる異業種との組み合わせにおいて、これから問題が発生する。今後のことを想定した仕組みが必要。

(構成員)

- ・複数のサービスをセットで契約する場合は、離脱可能な期間を揃えるべき。でないと、すべてのサービスで違約金が不要という期間が存在しなくなる。入口はセット、出口がバラバラというのは困る。囲い込みではなく、サービスの内容で勝負して欲しい。

(構成員)

- ・セット割では、クレジットカードにおける「抗弁の接続」のようなことも覚悟する必要が出てくるのではないか。セットで販売している異業種の商品に係るクレームについて、通信事業者は対応を求められるのではないか。

(構成員)

- ・違約金の水準の妥当性までは書けないが、抽象的であっても自動更新というものが問題だと明確に分かるようにした方がよい。裁判が複数あったが、いずれも議論が十分とは言えない。事業者には、これらの判決をもって、現行の契約が問題ないということではないと分かってもらいたい。タスクフォースでの議論は、判決も踏まえて行ってきたもの。

(オブザーバ)

- ・ケーブルテレビや ISP、法人の専用線サービスなどでも期間拘束・自動更新付契約があるが、本タスクフォースでそこまで議論されていない。「電気通信サービス全般で求められる」というのは違和感がある。

(構成員)

- ・モバイルルーターは対象とすべきではないか。

(構成員)

- ・長期間の拘束が好ましくないということ、初回の 2 年間の取扱も議論はあるが、2 回目にはなくすのが望ましいという点はテイクノートした。これを踏まえて報告書の記載を調整したい。

- 「期間拘束・自動更新付契約に係る論点とその解決に向けた方向性（案）」について、本日の議論を踏まえた修正を主査に一任し、本年 7 / 1 6（木）に開催予定の「ICT サービス安心安全研究会」及び「同 消費者保護ルールの見直し・充実に関する WG」に

報告することです承された。

- 総務省吉田電気通信事業部長から挨拶があった。主な内容は以下のとおり。
 - ・ 短期間での集中的な議論への御協力について、構成員及び事業者の皆様へ感謝。
 - ・ 電気通信事業者各社には、更新月に係るプッシュ型でのメール通知等を徹底していただくことはもちろん、本日の方向性（案）を踏まえた自主的対応を強くお願いしたい。
 - ・ 本日の議論でも御指摘があったように、限られた論点での裁判の結果と、顧客満足度の向上のための施策は、直接にリンクするものではないと考えている。
 - ・ 方向性（案）にあるとおり、改善が期待できない場合は、総務省においてガイドラインの策定を検討する可能性もあり、タスクフォースの構成員には、引き続き御協力をお願いしたい。