

消費者保護ルールの見直しに関する要望について

2015年9月28日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会

書面交付の方法は、柔軟な運用を可能とすることを希望します。

<理由>

- 事業者にとっては運用上の影響が大きく、またシステム改修が必要な場合も想定されることから、お客様にとって煩雑にならない、ニーズに即した記載方法も可能とすることを要望します。（電子交付におけるリンクの活用など）
- 書面記載の一覧性、一体性については、書面記載事項と重要事項説明義務の項目は重なる項目が多いと思われるため、両方を兼ねる書面も可能にする柔軟な検討をお願いします。
- 書面記載の項目、およびその方法について、総務省ガイドラインで具体的な記載事例として示していただきたくことを要望します。

例：電子交付になる旨を明記して同意ボタンを押さないと先に進めないような仕組みや、電子メールなど多様な方法が考えられます。

書面交付義務について 2

プリペイドSIMの場合、電子交付のみも可能とすることも要望します。

プリペイドSIM利用の流れ



店頭や自動販売機で
パッケージを購入



スマホに挿入し、接
続してアクティベー
ション(有効化)
このときに画面で同
意を得て、電子書面
交付



利用開始

住所の登録な
どがないため、
郵送による書
面送付は不可

- プリペイドSIMの利用者は訪日外国人（70%以上*）が中心です。
- プリペイドSIMについては、自動販売機やコンビニで販売され、利用日は数日間が多いと想定されます。
- サービスの特徴として、利用者がパッケージを購入された際に、お手軽にいつでも利用可能となるような即時性を求められるため、パッケージに利用者個々の契約年月日／契約者番号などが入った一品一様形式での書面発行は難しいと思われます。
- そのため、利用者個々の情報については、利用者がSIMの利用開始時に登録するWebサイト等を活用した電子交付の対応等を行い、情報量が多い場合にはページのリンクで対処する事で利用者の利便性を担保しつつ、重要な情報をお知らせする対処方法を検討したいと思います。

書面交付義務について 3 オプションサービス



ISP/MVNOのオプションサービスの現状

		ISPが提供するオプション	MVNOが提供するオプション	代理店が独自に提供するオプション(参考)
有料のもの	同時申込	セキュリティサービス 拡張サポート 機器レンタル(ブロードバンドルーター等) IP電話	左に加え 端末 音声通話機能 安心補償(水濡れ等) 訪問サポート IP電話	ISP/MVNOでは把握できません。
	別途申込	個人ホームページ、ブログ 追加メールアカウント ゲームなどの有料コンテンツ IP電話	有害情報フィルタリング IP電話	
無料のもの	同時申込	IPv6接続 有害情報フィルタリング		
	別途申込	迷惑メールフィルタリング メール転送など	迷惑メールフィルタリング	

書面交付の対象となるオプションは、通信事業者が提供する主契約と同時申込の有料*のもので良いと思います。

- 無料オプションは、主契約に付帯してるサービスが多く、これらがオプションと定義されれば全機能を書面記載することになり、項目も多くなってしまいます。
- オプションサービスに関しては、利用者が主サービス契約時に利用有無を選択でき、主契約の料金や解約条件に影響するサービスのみを対象とするべきと考えます。
- 代理店が独自の施策で販売しているオプションについては、事業者から書面交付義務づけることは困難と考えます。

*期限付きで無料のものは、無料とはみなさない

縮減傾向のサービスの除外

積極的に販売勧奨を行っていない縮減傾向のサービス（ADSLやダイヤルアップ接続サービス等）は、問題も生じておらず、利用者に誤解が生じる可能性が低いことから、対象サービスから外していただくことを要望します。

法人向けのサービスの除外

専ら法人利用を想定しているサービスについては、書面交付義務の対象外とすることを要望します。

（現行の重要事項説明義務でも、法人向けFTTHサービスなどは除外されている）

初期契約解除制度について～対象サービス



MVNOは適用対象外とすることを要望します

<理由>

- MVNOはまだ利用者も少ない発展途上のサービス（携帯電話契約者数の1.2%）注1
- MVNOは料金の低廉化を通じて、消費者の利益になっている。注2
- MVNOにお試しはないが、料金体系に複雑性はなくシンプルである。
- お試しがない代わりに、料金は低廉（月額440円～）
- データ専用SIMでは期間拘束がなく、いつでも解約料なしで契約解除可能。
- 音声通話機能付SIMでは、自動更新はなく最低利用期間（6カ月から1年程度）を設定。（契約解除料：5,000円～12,000円（利用開始後1ヶ月あたり1,000円減））※理由はMNPの踏み台として契約されることを防止するため。

注1 SIMカードを販売している「SIMカード型」のMVNOは195万契約で、携帯電話全体のわずか1.2%に過ぎない。総務省平成27年4月30日 MVNOサービスの利用動向等に関するデータの公表

注2 MVNO SIMカードの平均利用料金は音声通話対応3,379円、音声通話非対応1,199円

音声対応MVNO SIMカードはスマートフォン平均利用料金の53%で約半額、音声非対応MVNO SIMカードは19%で約5分の1

MM総研 ニュースリリース 2015.6.11

初期契約解除制度について～対象サービス（２）



音声通話機能付きSIMについては、以下のような問題が存在するため、適用対象外とすることを要望します。

- 音声通話機能付きSIMで初期契約解除された場合、MVNOはMNOのシステムを利用しているため、MNOによる必要な協力がなければ、MNP転入者の初期契約解除の際の元の携帯事業者への戻しができません。
- 再度のMNP転出となれば、それを利用してキャッシュバックを目的としたMNP転入後の初期契約解除の悪用の懸念があります。

MNOの携帯電話からMVNOにMNPで転出



MVNOを契約



MVNOをクーリングオフ



MNO携帯電話にMNPで転出

ここで多額の
キャッシュバック

初期契約解除制度について～対象サービス（3）



プリペイドSIMは対象外とすることを要望します。

- ・プリペイドSIMは、自動販売機やコンビニで販売され数日の短期間利用が前提となります。初期契約解除が適用になれば頻繁に利用される可能性があり、初期契約解除制度の対象とするにはなじみません。（各社の調査では、概ね7割以上が外国人向けに販売されています）

プリペイドSIMにおいては、料金の複雑性という問題はありません。

その他、対象外とするべきサービス

（料金の複雑性はなく、苦情も少ないと思われる）

- ・既契約サービスの利用条件変更であり、品質自体に変更がなく変更が容易な場合
例：モバイルサービス（SIM）のデータ通信容量変更：3G⇒5G
フレッツのタイプ変更：ハイスピード⇒ギガスマート

- ・既契約サービスの契約変更であり、契約変更が容易である場合
例：ADSLの速度変更

初期契約解除制度について～対象サービス（４）



縮減傾向のサービスの除外

積極的に販売勧奨を行っていない縮減傾向のサービス（ADSLやダイヤルアップ接続サービス等）は、問題も生じておらず、利用者に誤解が生じる可能性が低いことから、対象サービスから外していただくことを要望します。

法人向けのサービスの除外

専ら法人利用を想定しているサービスについては、初期契約解除の対象外とすることを要望します。

初期契約解除制度について～対価請求の範囲



MVNOやISPの場合、サービス契約時の初期費用は請求可能とすることを要望します。

月額料金※から使用した分として初期契約解除までの期間の日割り分のみを請求可能とすると、数百円しか請求できないこととなり請求コストを勘案すると、請求できません。

一般的にサービス契約時に請求されている初期費用（登録手数料*）通常3,000円程度は対価請求の範囲として含めることを要望します。

* 事業者により、工事費、パッケージ価格、契約事務手数料という名称の場合もあります

※MVNOデータ通信SIMの月額料金 900円（3GBの場合）
ISP接続サービスの料金 月額 500円～1,200円（大手ISP アクセスインフラ抜きの料金）

初期契約解除制度について～対価請求の範囲（２）



固定通信の工事費

工事費として設定しているお客様宅の宅内工事や局内工事だけでなく、ISPでの設定に対する費用も「工事費」として対価請求の範囲に含めること、工事費の分割払いの際には工事費分を一括支払いとすることを要望します。

【工事費および事務手数料の例】

【固定通信サービス】

光コラボレーション工事費（15,000円～18,000円、24,000円）
auひかり工事費(1,250円／月×30ヵ月等)
回線撤去（10,000円）
光コラボ事務手数料＊(1,000円～3,000円程度)

* 事業者により、申込手数料、回線契約料という名称の場合もある

代理店に対する指導等の措置義務

– 前回（事務局）資料1 P18において「代理店に対する指導等の措置義務」において、「通常時でも実地の調査」となっていますが、ISPにおける代理店による販売活動は電話勧誘が中心であり、通常時は実地の調査に代わる間接的な指導も具体的措置として認めることを要望します。（問題発生時は実地調査も）
例：契約により代理店からの定期的な報告を提出させること

Web販売と適合性の原則

– 適合性の原則（提供条件の説明）は電話勧誘・訪問販売を主な対象とし、かつガイドラインで具体的なケースを明確にすることを希望します。
– Web販売は年齢や経験などを判断して対応を変えることはできず、またWebから申し込みができていう時点で、申込者に一定程度の情報リテラシーがあるとみなすことができると考えます。

勧誘継続行為の禁止について



適用除外となる場合

事業者に対し、勧誘継続行為停止の要望が寄せられたとき、事業者から問題のあった代理店に対し、要望があった個人に対する勧誘継続行為を停止するよう指導します。

しかし、それ以外の代理店については、除外対象とする個人に関する情報を伝達することは、個人情報保護及び営業情報の観点でも問題があると考えます。

省令・告示等の整備後のスケジュールについて



改正法の施行期限から1年間程の「経過措置」設置の検討を要望します

総務省の想定スケジュールでは、2016年明けの「省令・告知等の整備」から交付から1年以内とする改正法施行期限まで「周知・準備期間」が5カ月弱となっています。

今回の法改正により、システムの改修や新規開発、およびオペレーション変更等が予測され、場合によっては1年近く要するシステム改修もあり得ることから特に地方の中小ISPには影響が大きい可能性があります。

事業者の準備が整うまで、十分なリードタイムを考慮していただければと思います。

中小事業者に対する特例

現在、電気通信事業法の一部省令（例：電気通信事業報告規則等）においては、ISPについては、5万未満、MVNOについては3万未満を対象から除外しております。

地域の中小ISPにおいても、地元の電器店で契約を取り次ぐなど、代理店を活用している例もありますが、多くの場合問題は生じていないと思われることから、省令制定にあたってご配慮いただくことを要望します。