

書面交付と初期契約解除制度について

第17回 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 資料

2015年10月5日

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

書面交付について

【オプションサービスの書面交付について】

- オプションサービスの書面交付義務は新規契約時に同時にお申し込み頂いた範囲とし、契約後のオプションの追加、変更については書面交付義務から除外して頂きたく存じます。その理由は、
 - ① オプションの追加や変更は既に基本契約があり、利用者が能動的に申し込むものであること
 - ② 現在電話やWEB申込みにより即時利用が可能であるオプションサービス等について、書面交付がなければ利用できないとなると、利用者の利便性は著しく損なわれることになること。
 - ③ そもそも既存の利用者からのオプションや契約変更に関する苦情は極めて少ないこと。

【電子媒体による書面交付について】

- 電子媒体での書面交付には契約者の事前承諾が必要ですが、その承諾を取るための手段として、通話録音を認めて頂きたく存じます。その理由は、
 - ・ 電子媒体による書面交付を行う為には、事前に書面またはメールの返信等による能動的な承諾が必要とされていますが、電話録音について長期間（場合によっては永年）保存される場合には、承諾の確証として足りるものと考えております。

初期契約解除制度について

【初期契約解除における対価請求の範囲について】

- 初期契約解除時の対価請求の範囲については、工事費や事務手数料等を含めて頂きたく存じます。

その理由は、

- ・事業者として既に発生したコストについては回収が必要であるからです。
- ・具体的には、契約解除までに生じる工事やサービス提供等にかかる工事費、従量課金、契約解除に伴う原状回復等に係る事務手続を含めた費用等の費用は過大であり、利用者に応分の負担を求めるものです。（一定期間のサービス継続を前提とした工事費無料キャンペーンの適用時にあっても、現に事業者には負担が発生している場合も同様です。）

【初期契約解除の起算点について】

- 電子媒体での書面交付については到達のみなし規定が定められていることと同様に、書面交付の原則形態についても、到達時を推認する為の一定の基準を定めて頂きたく存じます。

その理由は

- ・事業者のコスト負担が最終的にはお客様の利用料に跳ね返ることを考えると、全ての書面交付を書留郵便で行うことは現実的ではないと考えます。
- ・書面の受領日が初期契約解除の起算点となっていることから、ガイドライン等で明確化をお願いします。

(参考) オプションサービス種別及び工事費等内訳

オプション

	事業者提供	代理店提供
通信の付加機能	・無線ルーターの提供・フィルタリング・メールアドレス追加・HP容量追加・割込、転送、番号表示等	今回のサンプル調査では代理店独自で提供されるサービスはありませんでした。
サポート系	・遠隔サポート・訪問サポート・セキュリティ対策・PCプロテクション	
コンテンツ・アプリ系	・動画、音楽配信・緊急地震速報等	
その他	・総合生活サポート・ネット宅配サービス・電子マネーポイント還元サービス	

対価請求に係る価格帯

種別	分類	項目	価格帯 (利用者に一般的に請求する額〔税抜〕)
工事費	設置工事費	①TV + NET + TEL	12,500円～46,700円
		②TVのみ	8,000円～28,000円
		③NETのみ	12,500円～15,000円
		④TELのみ	13,000円～15,000円
	撤去工事費		2,000円～14,700円
	PC設定費	本体及び周辺機器設定	3,000円
従量課金	月額料金	TV・NET・TELの組合せにより異なる。	4,000円～8,000円
	電話通話料		固定：県内8円/3分 県外15円/3分 携帯：16円/1分
	VOD視聴料	1番組若しくは1セットあたりの価格	30円～9,800円
事務手数料	諸手続き	契約手続き、システム登録等	1,000円～4,000円