

【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 ヒアリング資料】

資料3

# 初期費用等及びオプション的サービスについて

平成27年10月5日  
(一社)電気通信事業者協会

# 1. 初期費用等のコスト構造について

契約事務手数料及び開通工事費等のコスト構造について、以下例示します。

なお、電気通信サービスにおける工事費及び手続費については、旧来（認可料金時代）より（実費相当であることを前提として）非規制料金とされていたところですが、料金設定の考え方は各事業者ごとに異なるところであり、競争環境下において新規加入を促進する観点から必ずしもコスト回収ができる水準となっていない場合もあります。

初期契約解除制度における対価請求について、利用者を保護するうえで重要なのは、料金水準そのものよりも、契約時において初期契約解除制度利用時における条件をあらかじめ明確に説明しておくことであると考えます。

## (1) 契約事務手数料(契約料)

(主なコスト例)

- ① 契約締結に必要な事項の確認
- ② 重要事項の説明
- ③ 顧客DBへの登録 等

契約事務手数料  
(契約料)

=

作業単金

×

作業時間

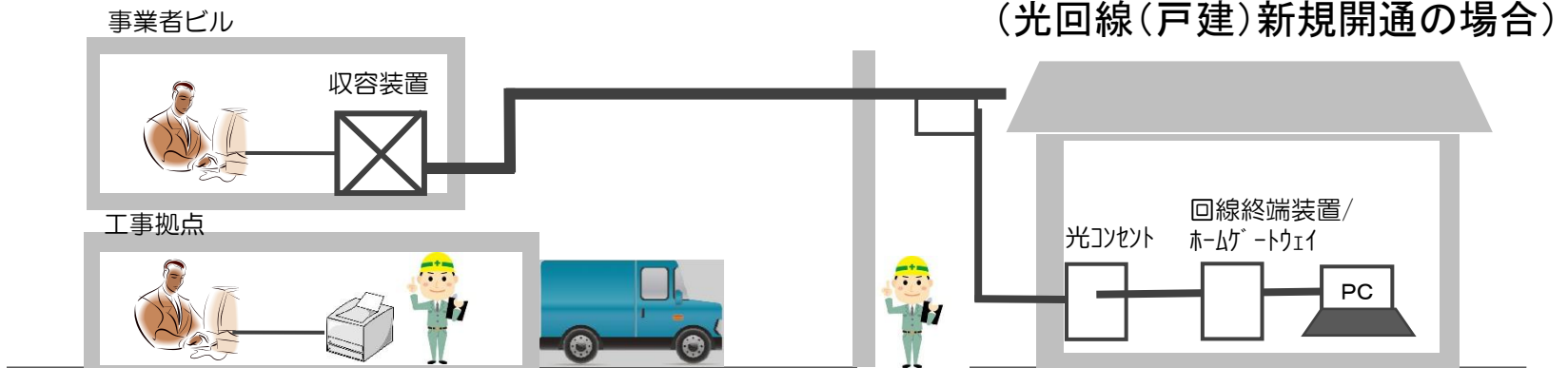
+

諸費用

(2) 開通工事費

(主なコスト例)

- ① 交換機工事にかかる稼働コスト(コマンド投入、ビル内工事等)
- ② 派遣工事班手配調整にかかるオペレーションコスト
- ③ 派遣コスト(拠点からユーザ宅への移動にかかる人件費、車両・燃料代等)
- ④ 宅内工事(屋内配線敷設、装置設置、開通確認等)にかかる人件費、材料費等



① 交換機 設定コスト + ② 工事手配 オペレーション コスト + ③ 工事派遣 コスト + ④ 宅内工事 コスト

一般的に、代理店が独自に提供・媒介するオプション的サービスによるトラブル例としては、通信役務契約時に、代理店が独自に設定するキャッシュバック等特典の提供条件として、代理店独自商材や他の通信事業者サービスの契約を求めることにより発生しているものであると認識しています。

また、電気通信サービスにおいては、代理店独自オプションとセット契約であっても、通信事業者の料金を減免することはありません。

従いまして、代理店独自商材の書面交付については、通信事業者が発行義務を負うべきものではなく、代理店自身が必要に応じて発行すべきものであると考えます。

なお、ひとくくりに「代理店」といっても、専売店(キャリアショップ)だけではなく、併売店、量販店、訪販テレマ代理店など様々な形態があり、それぞれごとに異なる販売方法であるため独自商材の取り扱いをすべて把握できるものではないという現状にあります。

さらに、通信事業者が、代理店独自商材について書面交付を義務付けることは、優越的地位の濫用に抵触する可能性があることから、慎重にご検討頂きたいと考えます。

# (参考) 回線役務と同時に販売される商品・サービスの一例

区 分		通信事業者が提供・媒介しているもの (一例)		代理店が独自に提供・媒介するもの (一例)	
大区分	中区分	継続的契約	都度契約	継続的契約	都度契約
役務に 付随するもの	付加機能	・留守番電話 ・転送電話 等	・コレクトコール 等	—※	—
	付加的サービス	・青少年フィルタリング ・位置検索・リモートロック ・公衆WiFi 等	・番号案内 等	—※	—
	コンテンツ・ アプリ系	・動画配信、音楽配信 ・アプリ	・時報天気予報 等	・コンテンツ配信 ・アプリ 等	
	セキュリティ、 サポート系	・端末補償プログラム ・遠隔サポート ・セキュリティ 等	・出張設定サポート 等	・遠隔サポート ・セキュリティ 等	・出張設定サポート 等
その他		・傷害保険 ・クレジットサービス 等	・付属品 ・グルメ ・旅行 等	・クレジットサービス 等	・付属品/アクセサリ ・家電製品 ・物販 等

※他の電気通信事業者が提供する電気通信サービスについては、他の電気通信事業者が書面交付