

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15回）

平成27年9月10日

1 日時 平成27年9月10日（木）10:00～12:00

2 場所 総務省 第1特別会議室（8階）

3 出席者（敬称略）

○構成員

新美主査、石田構成員、沖野構成員、垣内構成員、北構成員、近藤構成員、齋藤構成員、長田構成員、森構成員

（欠席：平野主査代理、相田構成員、宍戸構成員、若林構成員、原田構成員、木村構成員、明神構成員、市川構成員）

○オブザーバ

木村オブザーバ代理（（一社）日本インターネットプロバイダー協会）、永谷オブザーバ・波連氏・松井氏（（一社）電気通信事業者協会）、丸橋オブザーバ（（一社）テレコムサービス協会）、山本オブザーバ・松本氏（（一社）日本ケーブルテレビ連盟）、竹岡オブザーバ代理・西川氏（（一社）全国携帯電話販売代理店協会）、真田オブザーバ代理（東京都消費生活総合センター）、浦川オブザーバ（（独）国民生活センター）

○総務省

大橋総合通信基盤局電気通信事業部長、佐々木総合通信基盤局総務課長、秋本事業政策課長、竹村料金サービス課長、内藤料金サービス課企画官、吉田データ通信課長、湯本消費者行政課長、吉田消費者行政課電気通信利用者情報政策室長、景山消費者行政課企画官、大磯消費者行政課課長補佐、神谷消費者行政課課長補佐

4 議事

（1）開会

（2）議題

① 電気通信事業法改正の施行に向けた消費者保護ルールの見直しについて

② 関係団体からのヒアリング

③ 自由討議

(3) 閉会

5 議事要旨

① 電気通信事業法改正の施行に向けた消費者保護ルールの見直しについて

・事務局から資料1について説明

② 関係団体からのヒアリング

・(一社)電気通信事業者協会から資料2について説明

・(一社)全国携帯電話販売代理店協会から資料3について説明

・(一社)にケーブルテレビ連盟から資料4について説明

③ 自由討議

【森構成員】

- ・書面交付義務に係るオプションサービスの取扱いについて、無料オプションのなかでも契約期間中はずっと無料で有り続けるオプションについては、利用者の利害にあまり影響しないため、書面交付義務の対象外としていただいてもいいのかと思う。
- ・他方で、電気通信事業者が提供媒介せず、代理店が独自に提供したオプションが、利用者が何を契約しているのかわからない原因となっている場合が多く、課題となっている。ただ、法律上書面交付義務がかかるのは電気通信事業者であるため、電気通信事業者が提供媒介していない代理店独自オプションに書面交付義務を課するのは難しい。よって、電気通信事業者の書面交付義務としてではなく、改正によって新設された「代理店に対する指導等の措置義務」(改正電気通信事業法27条の3)の内容に入れ込む形で、電気通信事業者の指導義務として、代理店独自の有料オプションについては代理店から利用者に対して書面を提供するよう指導をすることとしたら良いかと思う。

【石田構成員】

- ・書面交付義務に係るオプションサービスの取扱いについて。代理店独自のオプションだとしても、例えば「〇〇万円キャッシュバック」「契約後に〇〇ポイント還元」というように特典としてアピールされて契約締結に至るものの、キャッシュバックやポイント還

元がいつ行われるのか分からず、契約締結後も結局オプションが実行されていないという苦情を聞く。オプションの内容は明確でなければならず、代理店独自オプションについても、電気通信サービスについての書面の他に別途書面として提供することが必要かと思う。

- ・初期契約解除制度について。携帯電話サービスのつながりにくさや使ってみないと分からないという点については、お試しサービスで何とかカバーされるのではないかという話があったが、資料2の28ページ記載のお試しサービスのチラシ広告には、「スマホは難しいと思っている、そこのあなた」「返品OK!」ということで、つながりやすさというよりそもそもスマホを難しくして使えない利用者に向けてもお試しサービスを提案しているため、各社でお試しサービスの条件が異なっているのが現状かと思う。よって、各社でお試しサービスの条件が異なっている中で、つながるか否かがわかるから現状のお試しサービスで十分、ということにはならないのではないか。実際に使用予定の端末がお試しサービスの対象なのかという点も考慮頂ければ幸い。

【齋藤構成員】

- ・TCAに2点質問がある。一点目としては、資料2の11ページに「5. 約2割が非会員事業者に関する相談であり、アドバイスや窓口の案内を実施しております」と記載されているが、具体的な内容を教えてほしい。二点目としては、今回の改正について、27条の3として「媒介等業務受託者に対する指導」が新設されたが、改正法が施行された場合に、改正法を踏まえて苦情処理の対応や仕組み等を何かしら変更することが予定されているのかお聞かせ頂きたい。

→【波連氏（(一社)電気通信事業者協会）】

一点目について、約2割の非会員事業者に関する相談の内訳の例としては、ISP関連でいえばJAIPA、MVNOサービス関連でいえばテレサ協や日本ケーブルテレビ連盟等々、電気通信事業者協会以外の団体に属する会社のサービスに関するご相談が挙げられる。あとは、どの団体にも属していない会社の電気通信サービスに関するご相談や、入電者が相手方がどこか分からず契約してしまったという相談もある。

→【永谷オブザーバー】

二点目について、今回の改正に伴う苦情処理対応の変更に関しては、現時点では省

令改正の中身を見てから今後検討していく予定。

【齋藤構成員】

- ・論点について。資料1の中には26条の提供条件の説明義務について、項目を立てる形で明示的に議論の対象とはされておらず、最後に適合性原則のみ上がっているだけだが、論点として取り上げて頂きたい。電気通信事業法の改正によって26条の条文のたてつけがかなり変わっており、書面交付義務との法的な義務の対象とか性質の違いを踏まえて、例えば説明義務で賄うべきものか、あるいは書面交付義務で賄うべきものかの整理も必要。ぜひ26条の省令事項に関連することも、この場で取り上げて頂きたい。
- ・書面交付義務について。他業法を参照すると、書面の交付の対応や方法も省令事項になっていることが多いため、この点についてもこの場で議論すべきかと思う。実際に、改正電気通信事業法26条の2の1項本文には、「省令で定めるところにより」と規定されており、省令で定める書面記載事項を「どのような方法で交付するのか」についても省令で規定できるたてつけになっている。具体的には、書面の記載の書き方。例えば記載項目の文字のポイント数や色、表示の場所等である。

→【新美主査】

書面交付のタイミングについても、「遅滞なく」という規定はあるものの、前もってかなり前倒しで交付する、というケースも考えられるためそこも含めて議論する議論するということによろしいか。

→【齋藤構成員】

了。

- ・オプションサービスについて。具体的に今どういうオプションサービスがあるのかという実態をきちんと調べて頂いて、具体的にイメージして議論を進めないと抽象的な議論になってしまう。事務局へのお願いだが、この場に参加されている事業者団体にも協力を頂きながら、どういうオプションサービスがあり、どのような販売チャンネルで、どの事業主体がどのような方法で提供しているのか、という点を整理して頂きたい。

→【松井氏（(一社)電気通信事業者協会）】

オプションサービスの整理について確認をしたい。例えばオプションの中でもコンテンツ系や携帯のセキュリティー系等、オプションの中のカテゴライズがある。あとは初月無料で扱っているオプションやそうでないオプションもある。このような

幾つかの複合的な視点で、今どのようなオプションサービスがあるのかという点がある程度業界の中で整理した上で議論を進めていくという認識でよろしいか。

→【齋藤構成員】

然り。今のお話を聞いていても、オプションは内容や種類がたくさんあることが予想されるため、それがわからないと検討のしようがないのではないか、という意識で申し上げた。

→【松井氏（(一社)電気通信事業者協会）】

了。

- ・初期契約解除制度について。例えば工事費といっても、事業者によって工事の内容や提供するサービスの内容は違うため、対価の中身や金額水準が異なってくるはず。この点についてもきちんと実態を踏まえて検討して頂く必要があるので、業界あるいは事業者の全体としての水準を調べていただきたい。例えば工事費だけについて言うと、工事費というのはどういう内容のもので、大体事業者はどれぐらいの工事費を負担しているのか等、明らかにして頂きたい。
- ・他業法でいえば、特定商取引法の規定では、役務提供前の解除の場合には定額の請求権だけ認めており、政令で具体的な金額が規定されている。この規定の経緯としては、当時の経済産業省が業界団体の協力を得て実態調査をした上で、平均的な金額の初期契約費用を確定して、それを政令として入れ込んだというもの。したがって、今回も議論をする上で、そのような整理を一旦やって頂くことをぜひお願いしたい。

【近藤構成員】

- ・横浜市の消費生活推進委員としての経験から、情報通信サービス関連の相談が多いと感じている。電気通信事業者協会が新たに通信サービスの窓口を設置したことや全国携帯電話販売代理店協会が苦情分析を開始したこと等の新しい取組は本当に素晴らしいと思う。相談窓口のスタッフの中でも応対で辛い思いをする方がいると発表の中であったが、高齢者に対応するときには、認知症を理解するための研修を導入する等、相談窓口のスタッフの方々への配慮もぜひご考慮頂ければ幸い。

【長田構成員】

- ・電気通信事業者協会への質問が三点。一点目に、資料2の中で、例えば初期契約解除の対象外にしてほしいという要望（26ページ）にある「縮減傾向にあるもの」の例として「ADSL、PHS等」とあるが、「等」とは何なのか明確にして頂きたい。二点目に、同じく資料2の31ページに「無料のオプションサービス」は「お客様の不利益が生じない」と書いてあるが、初月無料でも期間が過ぎれば課金されるものもあるため、「不利益が生じない」という意味をもう少し明確にして頂きたい。三点目に、お試しサービスのところは、各社の違いを明確にした上で有効なお試しになっているのか検討して頂きたい。

→【永谷オブザーバー】

- ・一点目のご質問について。縮減傾向にあるサービスについては、代表的なものを記載したまでなので、オプションの実態と合わせて別途明確に回答させて頂きたい。
- ・二点目のご質問について、ここで無料オプションといているのは、ずっと無料のオプションをイメージしていたため、「お客様の不利益が生じない」と記載した。ご指摘の、一定期間後に有料になるオプションは別の扱いという認識。
- ・三点目のご質問について。お試しサービスの各社比較については承知。現在のお試しサービスは、事前型・事後型といった違いもあるため、詳細については各事業者から正確なものをお伝えしたほうがよいと思われる。確認の上、別途報告させて頂く。

→【松井氏（(一社)電気通信事業者協会）】

- ・お試しサービスの点で補足する。次回以降の詳細議論になると思うが、例えば機種変更も対象にしている、一部オンラインでも対応している、端末もお試し後に返却できる、同時購入商品も返却できる、といったように、今回の改正で導入された初期契約解除制度以上のプラスの内容で運用している社もあるため、一律のルールより、自主的なルールを尊重頂き、会社ごとの取組の違いを認識して頂く必要があると考える。

- ・携帯電話販売代理店協会への要望。苦情分析の面で努力されていて、相談事例の収集をして頂いているということは理解。その中で、2次対応を必要としたものだけを分析の対象にしているとのことだったが、1次対応にかなりの時間を割いているものもあると

発表でも説明されていたので、このような一次対応についても分析の対象にするべき。時間がかかったということは、何か特別な対応をしないと利用者に理解頂けなかったということなので、きちんと収集したほうが苦情の改善につながると思う。

- ・ケーブルテレビ連盟の初期契約解除制度について、工事費等は対価請求の範囲に含めたいという要望と、資料4の5ページの事例との関係を整理して頂きたい。

→【松本氏（(一社)日本ケーブルテレビ連盟）】

資料の4ページのこの工事費無料キャンペーンも含めた工事費の請求に関しては、あくまで初期契約解除された場合の請求権の確保の話をしているが、5ページ目事例2については「8日間が経過しており」という記載もあることから、既に初期契約解除制度が使えなくなった場合の話である。いずれにせよ、初期契約解除をされた場合に、工事費を請求させていただきたいという主張に変わりはない。

【北構成員】

- ・全国携帯電話販売代理店協会に質問。苦情分析等の取組は非常に精力的で期待を遥かに越えるもの。苦情分析において、現状では一次代理店の直営店で情報を収集されているが、二次代理店や量販店や併売店等は今後分析対象にしていくのか。また、苦情分析の結果をどのように運用に落とし込んでいくのか。取組の方向性についてご教示頂きたい。

→【竹岡オブザーバー代理】

- ・まずは苦情の状況を収集することを目的にスピード感を持って実施しているため、会員の直営店のみが対象になっているが、ご指摘は理解。二次代理店の中にもぜひ全携協に加入したいという社も多いため、どのように二次代理店に加盟してもらうのかも含めて検討しており、検討が進んだ上で募集要項を発表させて頂きたいと考えている。量販店や併売店等についても課題と認識しているので、このような課題をTCAや携帯キャリア各社とも連携して一步一步改善していきたい。

【新美主査】

- ・初期契約解除制度について。資料2の27ページで取組例を記載されているが、各種取組を全て行っているサービスについては初期契約解除制度の対象外としたいという要望なのか。

→【永谷オブザーバー】

- ・あくまで初期契約解除制度の対象外か否かを考える際に、参考まで考慮して頂きたいという意図。

→【松井氏（(一社)電気通信事業者協会）】

- ・お試しサービスは、初期契約解除制度を考える上で最もダイレクトな施策ではあるが、お試しサービスが完全に万能だという認識はTCAとして持っていないので、あくまで各自主的取組を総合的に考慮して頂きたいという意図。

【石田構成員】

- ・全携協に質問。例えば消費生活センターに相談が上がって相談者が行動したものの、再び苦情となって全携協に相談があったようなものについても、苦情分析の中に含まれているのか。

→【竹岡オブザーバ代理】

- ・店舗で一次対応した後、他の相談窓口にお問い合わせに行き再び返ってきたというケースは（他の相談窓口のエスカレーションしていたということが分かれば）二次対応になるので苦情分析の中に含まれるべきで、そのあたりはより精査して我々も色々なお客様のご要望をきちんと数値化できるよう努力してまいりたい。
- ・書面交付義務について。店頭販売で、フィーチャー・フォン利用者がスマートフォンの契約を勧められ、「タブレットもつけると安くなる」「オプションもつけると通信料から割り引く」と説明され、インターネットを利用しない消費者がよく分からないまま契約に至ってしまい、1ヶ月後に契約書を見返すとこんな契約したはずじゃない、と後から相談に来る、といったケースをよく聞く。書面交付義務が新設されたおかげで契約内容が一目瞭然にわかって、自分が毎月幾ら支払うのかということが契約書面を見ればすぐわかるということであったとしても、店頭販売のときは契約内容を理解した上で書面を交付するということが必要だと考える。もちろん、説明義務の問題にはなるのだろうが、トラブルのない契約をどのように成立させるかという点も重要だと思っている。

【長田構成員】

- ・書面交付義務について。ずっと議論をしてきた経緯を考えると、電気通信事業者との通

信契約以外で、契約先が電気通信事業者ではないオプション契約をしてしまい、自分の契約内容や契約先がよくわからない、という状態が問題視されていたと思う。よって、店舗で締結した契約内容全てが1枚の書面で確認ができるということを消費者は望んでおり、契約先が違うから書面記載項目として書けない、ということではなく、そこは何かいろいろな工夫で、消費者の側にきちんと提供できる仕組みを考えていただきたい。

→【新美主査】

森構成員が最初で指摘されていたが、長田構成員ご指摘の点は代理店の指導措置の中身として議論しなければいけない問題かもしれない。外国での最近の議論を見ると、契約によるマネジメントが重要だと言われるようになってきている。ICTの世界では何次、何次と複数のつながりで階層構造ができていますので、お互いのあるべき行動パターンを契約で縛っておくのが効果的だと指摘されており、その点も視野にいれるとよいと考える。

【森構成員】

- ・事務局に質問。資料1で挙げられた論点のなかで、勧誘継続行為の禁止が触れられていないので今後検討頂ければ幸い。電気通信サービスの特性があると思うので、勧誘継続禁止の対象となるサービスについて、特商法と全く同じような考え方はできないと考える。例えば、特商法上では、消費者の断り方は「浄水器は結構です」「リフォームは結構です」という内容で範囲を画するが、電気通信サービスの場合、「FTTHは結構です」「光コラボは結構です」という言い方はせず、「そういうのはいいです」という断り方としては抽象的な断り方になることが予想されるので、このような場合をどのように扱っていくのかという問題が挙げられる。また、同一のサービスだから禁止項が及んでいるのかという範囲の問題も挙げられる。

→【吉田電気通信利用者情報政策室長】

森構成員のご指摘の点は、省令の中の具体的な規定となるのか、ガイドラインでの規定となるのか、という点も合わせて検討を進めさせていただきたい。また、齋藤先生のご指摘の説明義務等の論点の追加については、次回会合に向けて検討を進めてまいりたい。

→【齋藤構成員】

資料1の論点は省令事項のみを切り取って提示しているが、せっかく法改正された

ので、例えば直接改正の対象になっていないけれども、今回の改正と関連する条文（例えば27条（苦情処理）と27条の3（代理店の監督等））についても広く議論していただくほうがよいと考える。

→【吉田電気通信利用者情報政策室長】

必要に応じて、その方向で進めさせていただきたい。

【新美主査】

- ・次回、第16回会合は、引き続き事業者団体からご意見を賜る機会とするとともに、消費者側からの意見についてもご発表いただくことを予定している。

(以上)