

これまでの「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」の議論を踏まえた追加の意見

平成 27 年 10 月 19 日
公益社団法人全国消費生活相談員協会
理事 石田幸枝

■移動体通信サービスは初期契約解除制度の対象サービスとして下さい。

① 初期契約解除制度は、電気通信サービスの解除であり、同時に契約した端末には及びませんが、電話勧誘販売や訪問販売では、電気通信サービスが初期契約解除された場合、端末（＝物品）は特定商取引法によるクーリング・オフが可能と考えられ、不意打ち的な販売の救済が可能と考えます。移動体通信サービスが対象サービスから除外されると、不意打ち的に必要のない契約をした消費者が救済されません。

② 移動体通信サービスの店舗販売では、お試しサービスを提供していることと、今後、代理店に対する指導強化によってトラブル回避を図ることから、初期契約解除制度の猶予期間を設けるとの提案がありました。しかし、お試しサービスは、キャリア3社だけを見ても、サービスの利用条件が違います。また、MVNOでは、お試しサービスが提供されていません。

店舗販売の問題は、実質0円、キャッシュバック等特典を強調され、契約内容をよく理解しないまま契約していることです。通信業界の実態報告でも、セット販売、抱き合わせ販売といった無理販に起因するトラブルについて指摘がありました。こうしたトラブルを防ぐためにも、複雑な料金体系をわかりやすく納得できるものに是正してだけでなく、消費者保護ルールとしての初期契約解除制度の導入が求められます。

③ 初期契約解除制度とは別に、通信サービスが繋がらず使えない場合には、端末も含めて契約解除をして下さい。通信は、生活から切り離せない重要なインフラです。最近では固定回線の代替として移動体通信サービスを勧めるケースがあります。自宅で利用できるかどうかは、消費者にとって大変重要なこととなっています。自宅につながらない場合は、端末も含めた契約解除をお願いします。

④ MVNOについては利用者が少なく発展途上のサービスであり、料金体系も複雑でないため適用除外との意見がありますが、反対です。

携帯電話料金を引き下げる方策を検討するタスクフォースが開催されますが、その中でMVNOサービスの低廉化・多様化を通じた競争促進についても検討されることになっています。今後MVNOによる格安スマホの増加も考えられることから、MVNOを外すことには反対です。

相談では、「併売店で使い放題と説明されたので Wi-Fi ルータの契約をしたが、つ

ならない。」「夜訪問され、光回線よりお得、高速通信になったと勧められ Wi-Fi ルータの契約をしたが、7 ギガしか使えない。勧誘も不審なので解約したい。」「家電量販店に冷蔵庫を買いに行ったら Wi-Fi ルータを2年間契約すれば冷蔵庫を値引くと言われ、ケーブルテレビのインターネットを解約することにして、Wi-Fi ルータを契約した。ケーブルテレビ会社に解約を申し出たら撤去費用等で1万円くらいかかると言われた。また Wi-Fi には帯域制限があるとわかった。解約を申し出たら解除料を請求された。」「Wi-Fi ルータを契約したが、3日で1ギガとは、知らなかった。」等があります。

MVNOについて十分な知識を持っている消費者ばかりではないと考えられます。MVNOは、お試しサービスもなく、初期契約解除制度の対象外となれば、初期契約解除制度が導入された問題に対して、全く手当がされないこととなります。MVNOについても初期契約解除制度の対象として下さい。

■光コラボについて

- ① 光コラボ対応サービスの自社転用の場合は、サービス内容に変更はないことから、対象外として欲しいとの意見がありましたが、反対です。回線事業者と契約していたテレビサービスやセキュリティ等のオプションサービスが利用できなくなったり、支払い方法の変更、期間拘束、前の回線事業者の解約料等、契約内容を十分理解していなかったために契約解除を求めることもあります。初期解除制度の適用除外とすることには反対です。
- ② 現在、電気通信サービス向上推進協議会による自主基準で、FTTH、CATV、光卸サービスについては、工事前無償契約解除が規定されています。引き続きの対応をお願いいたします。

■契約後のオプションについても、書面交付は必要です。

契約後のオプションであっても、能動的に申し込むものばかりではなく、事業者側から勧誘によって申し込むこともあります。内容を十分理解せずに契約することも考えられるため、契約後のオプションの追加についても、書面の交付を希望します。また、解約方法がわかりにくいという相談もあるので、解約手続きの申し出先や手続き方法についても明記をお願いします。

■通信販売の広告・表示については、特定商取引法の規定と同等の表示を望みます。

通信販売については、「広告メールを見て、Wi-Fi ルータを契約したが、容量制限があると分かった。解約したい。」等の相談もあります。通信販売の表示は消費者が理解しないまま契約することのないよう、特定商取引法の通信販売の規定と同等の表示の義務付けをお願いします。

■初期契約解除による対価請求の範囲

工事費及び事務手数料について、不当に高額請求されることのないよう上限額が定められることは賛成です。

以上のように、電気通信事業法の改正によって消費者保護ルールが新設されることに期待していますが、日常もっとも利用している移動体通信サービスが初期契約解除制度の適用除外となることは、消費者保護ルールが絵に描いた餅となりかねないと危惧しています。消費者の期待を裏切らないためにも、移動体通信サービスを初期契約解除制度の対象サービスとして下さい。

以 上