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１６回）議事要旨

平成２７年９月２８日

１　日時　平成２７年９月２８日（月）１６：００～１８：００

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、平野主査代理、相田構成員、石田構成員、市川構成員、垣内構成員、北構成員、木村構成員、近藤構成員、齋藤構成員、長田構成員、原田構成員、森構成員、明神構成員（欠席：沖野構成員、宍戸構成員、若林構成員）

○オブザーバ

郷田オブザーバ・木村氏（(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（(一社）電気通信事業者協会)、丸橋オブザーバ・島上氏（(一社）テレコムサービス協会)、山本オブザーバ（(一社）日本ケーブルテレビ連盟)、西川オブザーバ代理（(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）

○参考人

田畑氏（(株）ＮＴＴドコモ)、古賀氏（ＫＤＤＩ（株))、松井氏（ソフトバンク（株))

○総務省

大橋総合通信基盤局電気通信事業部長、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 関係団体等からのヒアリング（その２）

② 自由討議

（３） 閉会

５　議事要旨

① 関係団体等からのヒアリング（その２）（前半）

・事務局から資料１について説明

・（一社）日本インターネットプロバイダー協会から資料２について説明

・（一社）テレコムサービス協会から資料３について説明

・公益社団法人全国消費生活相談員協会　石田理事から資料４について説明

【長田構成員】

（一社）日本インターネットプロバイダ協会（ＪＡＩＰＡ）と（一社）テレコムサービス協会（テレサ協）に二点質問。一点目に、ＭＶＮＯについては初期契約解除制度の対象としてほしいという要望が両団体からあったが、ＭＶＮＯのサービスは契約後に持ち帰ってみて電波が入らなかった場合でも初期契約解除制度の対象にしてほしくないということか。二点目に、資料３の６ページに「書面交付義務と重要事項説明義務での項目は重なっているところが多いので、両方をカバーする書面での運用も可能として頂きたい」と要望があるが具体的な書面のイメージを次回以降提示いただけないか。

→【島上氏（(一社）テレコムサービス協会)】

・一点目について、まずデータ通信ＳＩＭは期間拘束がないため、いつでも解約できる契約となっている。音声ＳＩＭについては、ＭＮＰで他社に移ることを防止するために多くのＭＶＮＯ事業者は最低利用期間を設定しているため、いつでも解約できない状態となっており、この点は課題として認識している。

・二点目について、書面交付義務については、従来からの重要説明事項説明の項目と重複する部分が多くあるはずなので、ＪＡＩＰＡの発表でもあったとおり運用上で煩雑にならないよう、重要説明事項説明での書面と兼ねる形をとる等して柔軟に対応していければ、と要望させて頂いた。

→【木村氏（(一社）日本インターネットプロバイダー協会)】

・島上氏の回答に補足。一点目について、ＭＶＮＯも多岐に渉っており、例えばモバイルルーター中心のＷｉＭＡＸタイプでは電波状況が問題になることからお試しサービスを実施しているところだが、一方で、ＳＩＭ型になると、ほとんどのＭＶＮＯがＮＴＴドコモの回線を借り受けてサービスを提供しているため、電波状況についての苦情や問題は実際少ないと考えている。

・二点目について、具体的には重要事項説明書と書面交付義務での書面が一体となっているイメージで、実際に今でもほぼそれに近い形で運用がなされている。大手のＩＳＰ事業者やＩＳＰ事業者がＭＶＮＯ事業を行っている場合、契約後にＡ４サイズの書面を郵送しており、重要事項説明書の中には従来からの説明事項だけでなく、お客様のお名前・ＩＤ・契約されたコースの名前とその料金・同時申し込みされたオプション等が一覧できるものになっている。実際のイメージについては総務省に説明済み。

【石田構成員】

ＭＶＮＯについては初期契約解除制度から外してほしいという要望があったが、適用除外にすることは考えにくいのではないか。例えば、電話勧誘により端末とともに販売され電話により契約が締結された場合は、端末は特商法でクーリングオフできるが、サービスについても初期契約解除制度の対象とすれば解約の主張ができる。

【齋藤構成員】

・ＪＡＩＰＡとテレサ協に三点質問。一点目に、資料３の１６ページに「プリペイドＳＩＭの利用者は７割が訪日外国人で、残りの３割が日本人」という記載があるが、この３割の日本人はどのような用途・目的でプリペイドＳＩＭを利用しているのか教えて頂きたい。二点目に、同じく資料３の１７ページに契約事務手数料等を対価請求の範囲としてほしいという要望が記載されているが、この内訳はきちんと開示頂けるのか。前回でも意見を申し上げたが、事業者によって金額の内訳や根拠付けが重要で、事業者が「実費」とだけ主張したとしてもそれで国民の理解は得られないため、具体的に「こういうコストがかかっている。これを対価請求できないとすると不合理なことが起きる」というような実態を主張頂けないと判断ができない。三点目に、特にＭＶＮＯの場合、乗りかえの際に踏み台にされるという指摘があったが、キャッシュバックがあるという実態

が前提である。そもそもキャッシュバック自体をやめるようにすればよいと考えているため、そのようなキャッシュバックを前提として主張をされるのはどうかと思う。四点目に、光コラボの自社転用の場合は利用環境が変わらず料金が安くなるため初期契約解除制度の適用外にしてほしい、と要望されているが、契約条件が変更になる場合も含めて対象外にするというご意見なのか。自社転用の場合、役務の内容や提供の仕方に変更がなかったとしても事業者が変更になる（＝当事者が変更になる）ため契約条件が変更されることになるのと同じである。これも含めて適用除外にしてほしいということなのか。

→【木村氏（(一社）日本インターネットプロバイダー協会)】

・一点目について、プリペイドＳＩＭを利用する３割の日本人がどのような用途で購入しているのか定かではないが、プリペイドＳＩＭ自体は販売数自体はそこまで多くないが、秋葉原等で販売されており、スマートフォンの２台持ちをしている利用者や以前使用していたお古のスマートフォンを補助的に持っている利用者、ＳＩＭフリーのタブレット等を持っている利用者等がメインのスマホとは別に、必要なときだけプリペイドＳＩＭを使用するというケースが考えられる。

・二点目に、工事費の内訳については、実際はＩＳＰ事業者が請求しているものの、大元の内訳等は大手通信事業者に聞かないと分からない。

・三点目に、キャッシュバックがなければ踏み台といった問題は生じないという齋藤構成員のご指摘はもっとも。ただ、キャッシュバックについてはＭＶＮＯだけでコントロールできず、例えば我々ＭＶＮＯ事業者だけがキャッシュバックをやめても、携帯キャリアがキャッシュバックを提供するという状況もあるため、非常に悩ましいところ。

【丸橋オブザーバー（(一社）テレコムサービス協会)】

四点目について、例えば通常の自社転用（ＮＴＴ東からフレッツ回線に転用、ニフティから上位のインターネット接続サービスに転用）の場合には、お客様にとってサービスの品質は全く変わらない。現在光コラボへの転用に関する競争も厳しいため問題がある点もあるが、基本的に回線及び接続サービスの料金を以前より高くして転用を勧奨するといったことは今のところないと考えられるため、そのような条件であれば初期契約解除の適用対象外とさせて頂ければという意見。

【木村構成員】

・光コラボの自社転用について、齋藤構成員からのご指摘のとおり、現在の状況では料金が安くなったとしても、今後どのような状況になるかは予想できない。料金が安くなると勧誘されているケースが多く今後のトラブルも予想されるため、光コラボサービスの自社転用の場合であっても、初期契約解除制度の適用対象外とすべきではないと考える。

・テレサ協に質問。以前プリペイド携帯について、犯罪に使われるという課題もあったかと思うが、プリペイドＳＩＭに関しては犯罪予防という観点でトラブルを防ぐためにどのような取組をされているのか教えて頂きたい。

・事業者の方々は要望として様々なサービスを初期契約解除制度の適用対象外にしてほしいと主張されているが、私は原則として通信役務について適用除外はして頂きたくないと考えている。というのも、情報通信の業界は非常に技術の発展が早くどのように発展するのかも予想できないことから、新しいサービスが出てきたとしても対応できるルールであるべきだと思う。この考えを前提とすると、テレサ協はＭＶＮＯサービスが発展途上のサービスであるため初期契約解除制度の適用対象外としてほしいと要望されているものの、何を持って発展途上か否かを判断しているのか教えて頂きたい。

→【木村氏（(一社）日本インターネットプロバイダー協会)】

・まず一点目にプリペイド携帯とプリペイドＳＩＭの違いについて。プリペイド携帯の場合には、端末が付いており、音声通信ができるため携帯電話不正利用防止法に基づく本人確認の義務が生じる。一方で、プリペイドＳＩＭの場合にはデータ通信ができるだけなので、携帯電話不正利用防止法上は本人確認をしないでも利用することができものの、犯罪等に悪用される懸念があるという課題があった。このような問題意識から、今年の４月にＭＶＮＯ委員会において中間報告書を公表しており、引き続きデータ通信ＳＩＭにおける本人確認について検討している。一部事業者は、自動販売機でプリペイドＳＩＭを販売している場合であっても、パスポートの写真のコピーを取る等して自主的に本人確認を行うことで、犯罪防止につなげる取組をしている。

・二点目について、何を発展途上のサービスとするかという判断は難しいが、現行の省令上では説明義務のかかる対象役務は全通信サービスではなく、国民生活に影響が大きいものという基準があり、リストで指定してあったかと思う。たしかに新しいサービスはどんどん開発されるものの、このような現行の制度からも分かるよう

に、電気通信役務は大変種類が多いため、全ての通信役務が対象にするとするのは考えにくいかと思う。また、音声通話つきのものでは利用者数が１００万人にも達していないという現状であるため、ＭＶＮＯはまだ発展途上のサービスと主張した。

【近藤構成員】

・石田構成員からご発表のあったとおり、資料４の５ページに記載されている高齢者の相談事例はよく聞く話で私もたびたび相談を受けている。中でも電話勧誘でのトラブルが多い。電話で契約ができるのは便利であるが、知識の少ない情報弱者への配慮が必要。トラブルの多くは電話で「料金が安くなる」と言われて、IP 電話であることをよくわからないまま契約してしまったというケースは本当に多い。高齢者が自分で解約するのは簡単ではなく、悪質商法すれすれではないかと怒りを感じている。電話による勧誘には、相手の顔が見えないので、説明をしても理解できない消費者があることを承知してほしい。認知症である場合も想定して、契約者の年齢を確認し、７５歳以上の方が契約当事者の場合には、売った側にも相応の責任があるという制度が必要。

【長田構成員】

・光コラボの自社転用について、サービスの品質が変わらないということは分かったが、それ以外で変更する点はないのか、今一度教えて頂きたい。

→【丸橋オブザーバー（(一社）テレコムサービス協会)】

契約相手が２社から１社になるということだけで、他に変わる所はない。

→【長田構成員】

例えば支払いの方法が変わる等の変更点はないのか。

【齋藤構成員】

長田構成員のご指摘のとおり、銀行引き落としだったのがクレジットカード決済に変わることも考えられると思うが、如何。

→【丸橋オブザーバー（(一社）テレコムサービス協会)】

基本的に決済方法については、まずカードの与信が通らなければ受けられないと考える。

→【齋藤構成員】

それはカードの与信の問題であって、これはサービスの転用という契約の問題。

ということであれば、転用の契約は成立しているけれども、与信が受けられなかった場合、無料でキャンセルに応じるということか。

→【丸橋オブザーバー（(一社）テレコムサービス協会)】

然り。

・法人との契約を初期契約解除制度の適用除外としてほしいという要望があったが、特商法で法人との契約の場合の別のルールが規定されていたかと思うので、そこは必要な部分であると考える。

・代理店のオプションは把握できないと事業者の方々は言い切っておられるが、自分たちの契約に付随して行われるものなのにもかかわらず、どういうオプションが追加されてどのような契約されているかについて、「わかりません」で済むのか。怒りというより、非常に問題意識として感じている。

【石田構成員】

光コラボの転用について、もともと回線事業者とのセキュリティーの契約や附属で契約している場合が多くあり、後々になって「プロバイダーは変わらないといわれていたのに、プロバイダーが変わっている。契約時に説明されたことと違うので解約したい」という相談も出てくるので、まるっきり転用前と転用後で変更点がないとは言い切れないのではないか。

①関係団体等からのヒアリング（後半）

・事務局から資料５について説明

・(株）ＮＴＴドコモから資料６－１について説明

・ＫＤＤＩ（株）から資料６－２について説明

・ソフトバンク（株）から資料６－３について説明

・(一社）電気通信事業者協会から資料７について説明

② 自由討議

【近藤構成員】

・各キャリアから発表のあったお試しサービスの取組は大変素晴らしいと思う。

・ＮＴＴドコモに質問。「来店不要、契約不要、自宅で受け取り可能」というサービスのようだが、端末を返さなかった方がいるといった事例はあるのか。

→【田畑氏（(株）ＮＴＴドコモ)】

今のところそのような問題は生じていない。

【木村構成員】

・ＮＴＴドコモに質問。サービスを初めてまだ期間が浅いということだが、何かトラブル等はないのか。

→【田畑氏（(株）ＮＴＴドコモ)】

先ほど、端末の返却についてのトラブルは生じていないと申し上げたが、多少返却の督促に時間がかかるときがある。ただ、今のところは特に大きな問題になっていないので､むしろ弊社としてはサービスを拡大させて頂きたいと思っている。

・ソフトバンクに質問。かなり長い間お試しサービスの運用されているが、このサービスを取り組むに当たってのトラブル事例等、教えて頂きたい。

→【松井氏（ソフトバンク（株))】

店頭等をはじめトラブルになったというケースは、我々の耳には入ってきていない。おそらく弊社のお試しサービスをご希望される方には、端末の返却は８日間以内である等の決まりやサービスの内容についてきちんと理解して利用して頂いている運用になっている。

【原田構成員】

・ＮＴＴドコモに三点質問。一点目に、新規契約のうちどのくらいの方がお試しサービスを利用されているのか。二点目に、利用料金無料と説明があったが、案内ページを見ると郵送料が必要と書かれているので、詳細に教えて頂きたい。三点目に、今後の拡張後のサービス内容について、最新機種も含め、全機種対応ということになるのか。

→【田畑氏（(株）ＮＴＴドコモ)】

・一点目について、新規契約に至った具体的な件数については控えさせて頂きたい。新規契約とお試しサービスを結びつけて把握していないというのが現状。

・二点目について、　確かに郵送代についてはいただく方向で記載をしているが、現状ではいただいていない。

・三点目に、今後販売となる新機種については、ｉＰｈｏｎｅも含めて基本的には全部対応できるように運用していく予定。

・ＫＤＤＩに質問。お試しサービスの利用者の件数や割合をご教示頂きたい。

→【古賀氏（ＫＤＤＩ（株））】

具体的な数字それ自体を申し上げることはできないが、６月にサービスを開始してから認知度も上がっており、７月・８月と件数としては少しずつ増えている。エリアに対する不満については、最近はそこまで多くなく、その他事項についてご不満なお客様にも徐々に認知して頂きながら進めている。

・ソフトバンクに質問。一点目に、電波保証プログラム開始時からの申込みの割合。二点目に、お試しサービスを利用して実際に解除された割合。三点目に、今後も申込み制は維持されるのか、それとも原則適用される方向にする予定はあるのか。

→【松井氏（ソフトバンク（株））】

・一点目に、他社と同様具体的な数字を申し上げることはできないが、お試しサービス自体を運用している期間が長いため、割合は時期によってかなり凸凹がある。ただ全体を見て感覚的に申し上げれば、申し込みされている方が思ったより多いという印象。

・二点目に、お試しサービス利用後に実際キャンセルに至った割合についてはかなり低い水準となっている。申し込みをされた方の半分が解除している等の状況ではない。

・三点目に、弊社としては原則エリアの電波状況確認ということを目的に解除を認めているという性格上、運用上は、１つの電話番号につき１回申し込みをしていただけるというたてつけになっている。ということもあって、すべからく全てのお客様に対して毎回この試用サービスを適用するというよりは、申し込みをとって、きちんとそのお客様が何回使われているのかというところを引き続き把握していきたい。また、当然お客様に対してこのサービスを提供するとなると、どういうサービスなのか（例えば８日以内という期間制限）や利用条件（例えばキャリア持ちの料金や

お客様持ちの料金の区別）等をかなり具体的に説明しなければならないため、全てのお客様に説明するというよりは、お試しサービスを必要とされているお客様に対してできるだけ具体的、詳細な説明をしたいと考えている。よって、今のところ申込み制を変えるという社内の検討は進んでいない。

→【原田構成員】

お試しサービスを長く運用されている間で通信規格が変更されていると思う。そのような通信規格変更時に利用割合の多寡が見受けられるのか。

→【松井氏（ソフトバンク（株））】

然り。きちんと統計をとったわけではないが、もともと２０１３年７月に試用サービスを開始したときには、かなりの申し込みがあり、相対的にキャンセル率もそれなりにあった。一方で、ある程度電波状況が改善されていく中で、申し込み及びキャンセル率というのは徐々に減ってきているといえる。また、ワイモバイルがグループになったことによって、２０１４年１０月頃からかなりまた突出して申し込み率やキャンセル率が以前と比べて上昇した傾向がある。

【長田構成員】

・ＴＣＡのオプションのサービスの例について、書面交付義務の記載項目に関しては電気通信事業者が提供・媒介等するものに限定してほしいという意味もこめられているのだと思うが、代理店が提供している主なオプションの事例を知りたかったので、その点についてはもう少しきっちりと調査をして頂きたい。

・ＮＴＴドコモに二点質問。一点目に、ＮＴＴドコモのお試しサービスには音声通話が内容として入っていないようだが、「音声も試したい」という利用者からのご要望はないのか。二点目に、ＫＤＤＩやソフトバンクが実施しているような契約事後型で、できるだけ全てのサービスが試せるようにすることは考えていないのか。

→【田畑氏（(株）ＮＴＴドコモ)】

・一点目について、音声の利用については特にご要望が出ていないという状況。事前型だと、本人確認や不正利用防止法の関係でどうしても音声をご利用頂けない状態にならざるをえない。一方でエリアの確認となれば、データ通信がうまくいけば、同じエリアであれば基本的に音声も使えると考えている。

・二点目について、ＫＤＤＩやソフトバンクのような契約事後型のお試しサービスをやる予定はあるのかという点は、弊社としてはまずエリアの状況をご確認いただいてから、安心してご契約いただきたいと考えているため、現行の契約事前型で今後拡大していきたいと考えている。

・ソフトバンクに質問。ソフトバンクのお試しサービスの広告を拝見すると、「スマホは難しいと思っているそこのあなた、返品ＯＫ」と記載されているので、電波状況の確認だけが目的ではないと解釈できる。電波状況の確認があくまで目的だという先ほどのご発表との整合性を説明頂けないか。

→【松井氏（ソフトバンク（株））】

広告については、ワイモバイルと旧ソフトバンクモバイルとで若干状況が違うところが確かにあり、ワイモバイルについては、攻めの営業としてエリア状況の確認というには限定をしないで行っていたこともある。また、ソフトバンクモバイルに関しても基本は電波状況の確認を目的としていることから、キャンセル理由も電波状況という点を認めてはいるものの、基本的にはユーザー申告でキャンセルを受け付けているため、最終的に本当にエリア起因のキャンセル申出だったのかという点については最終的なチェックをしていない。よって、場合によってはエリア以外の理由で返却されている客様もいるかもしれない。

【市川構成員】

・そもそもこのＷＧは利用者保護と公正な競争と両方を加味した議論になるべきだと考えているので、キャリアのお試しサービスについても３社が各々違う形をとりながら競っていて、利用者にきちんと満足が届くようにする取組を目指しているため、非常にすばらしいことだと思う。

・その上で、オプションサービスをどうするかという点を考える際に、電気通信事業法という絡みの中で考えると、石田構成員や木村構成員からのご指摘にもあった通り、利用者から見てどういう形でとらえられているかという所から議論を出発させて、ある程度事業者の創意工夫の余地が残る形で品質の競争ができる環境を前提にしなければならない。本当は利用者を守るための法改正をして、利用者を守るためのルールをつくろうとしているにもかかわらず、何とかそのつくられたルールに合わせることに全力を傾注して本来思っていないところに方向性が向かうことを懸念している。今後詰めていくとき

には、規制を守っているのか利用者を守っているのか、という点については配慮していく必要があると考える。

【北構成員】

・前回の全国携帯電話販売代理店協会（ＮＡＭＤ）の取組状況や今日のキャリアによるエリアのお試しサービスの取組や拡充予定を拝聴して、私としては携帯電話サービスを初期契約解除制度の対象役務とすることについて、適用除外ではなく、猶予することを提案する。これは法改正ではなく、省令あるいは告示で指定することになるため、例えば期限を切って初期契約解除にかかわるトラブルが減らないということであれば、しっかりと携帯電話サービスも含めて対象役務に指定すればいいと思う。

・理由としては、以下の四点。

① 私が携帯電話のショップスタッフと話している中で、やはり２～３時間かけて説明したのに、次の日に何の理由もなく解約できるという仕組みが入るとなると非常に無力感を感じると聞いている。ＮＡＭＤはこのような現場の声を直接聞いているので必死に適用除外とすることを要望しているのだと考える。私もこのような声を聞いていると同様に感じざるをえない。

② 端末がユーザーの手元に残ってしまうと、これまた新たなトラブルになりかねない。

③ さらに、モンスターカスタマーは確実に存在しており、制度を悪用する人も多くいることが予想される。契約をした店舗以外でも契約が解除できるようになると、例えば量販店とか併売店で非常に安く契約（例えば、一括ゼロ円で契約）した利用者が、８日以内にキャリアショップに来て解約して回線の２年縛りの違約金も払わず端末だけ持ち逃げできるケースも考えられる。

④ また、この制度が導入されることで、自分が売ったものでもない契約の解約に来られて、「説明を受けていない」というトラブル等が発生することが容易に想像できる。

・いろいろな問題が想定される中で、携帯電話サービスについて初期契約解除制度の猶予を提案する代わりに、先ほど石田構成員からご指摘があったとおり、適合性原則や書面交付義務を徹底的にやるべき。書面交付については、分かりやすく図示させたり、図表を用いてわかりやすく説明させたり、書面に全てのサービスと代理店によるオプションも全て記載させる等、徹底的な内容にすることを提案する。ただ、書面交付義務については、記載すべき事項を全部書くと非常に多い分量になってしまい、逆にユーザーを混

乱させてしまう可能性もあるため、詰め込みすぎるとどのような書面になってしまうのかというイメージは合わせておいたほうがよい。

・そして代理店監督義務を厳格にしたほうが、よほど苦情相談件数の削減に寄与できると思う。キャリアによる代理店監督の義務が果たして有効に機能するのかという本質的な問題もあるが、少なくとも省令等の中で悪質な行為を行う代理店に対しては罰則を課すことを明記し、特にキャリアの支店や支社の担当者が代理店の悪質な営業行為を黙認するようなことがないようにすべき。なぜこの通信業界で苦情・トラブルが減らないのかということを本質的にしっかり捉えた上で、今回書面交付義務及び代理店監督義務というものが法制化されたことを契機に、中途半端なものではなく、しっかりしたものをつくっていくほうが、携帯電話サービスにおける店頭販売に初期契約解除制度を入れるよりも、苦情相談件数の減少に寄与するのではないかと考える。

【新美主査】

・次回の第１７回の会合においては、代理店への指導措置についても議論する方向。詳細については事務局と主査との間で調整していく。

【大磯消費者行政課課長補佐】

・次回は１０月５日（月）１６時からを予定。

（以上）