

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18回）議事要旨

- 1 日時 平成27年10月19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、沖野構成員、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、若林構成員

（欠席：宍戸構成員）

○オブザーバ

郷田オブザーバ（（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（（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）、浦川オブザーバ（（独）国民生活センター）、真田オブザーバ代理（東京都消費生活総合センター）

○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、佐々木総務課長、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 議論のとりまとめ (案)

② 自由討議

(3) 閉会

5 議事要旨

① 議論のとりまとめ (案)

② 自由討議

【原田構成員】

- ・ 取りまとめ (案) の内容の確認。事務局資料の 13 ページの初期契約解除制度について、「代替措置が適切に講じられることが担保されるのであれば、初期契約解除の適用を猶予してもよいのではないかと考えられる」という部分は店舗販売のみならず、電話勧誘販売や訪問販売も含むという意味か。これまでの議論では、主に店舗販売の場合を念頭に適用を除外してもよいのではないかと、という方向で進んできたように記憶しているのでご確認した次第。

→ 【吉田電気通信利用者情報政策室長】

現時点において、確かにワーキングの中では店舗販売を中心に議論が進められてきたと認識している。ご指摘の部分については、今後検討が必要かもしれないが、基本的には販売形態によらないことを念頭に記載している。

【相田構成員】

- ・ 大変多様な意見がある中でうまく取りまとめていただいた事務局にまず感謝を表す。
- ・ 初期契約解除制度について、以下二点の観点を共有したい。
 - 一点目に、そもそもの流れとしては、現場での混乱や説明時間の長期化という懸念があったために法定の初期契約解除制度は通信役務自体には適用されるが、端末には適用されないという整理にしたということ。この点、やはり従来から端末と回線とを共に販売してきた日本の携帯電話の商慣習が根付いていることが背景にあるといえる。今後、SIMロック解除若しくはSIMフリー端末が普及し、MVNOがSIMカードのみを販売する形態が増加している一方で、大手キャリアでSIMカードのみ販売という形態

が増加してくれば、状況が少し変わってくるのではないかと思う。SIMロック解除自体が来月くらいからようやく動き出すというこの時点で、法律どおりの初期契約解除制度を導入するのが適切なのか、疑問に思う。

二点目に、初期契約解除制度の猶予を認める条件として考えられる「お試しサービス」について、事業者ごとに差があるのは問題。一部の事業者は、法律の要件を超えた内容（例えば端末も返却可能としている等）でお試しサービスを提供いただいているため、せっかくのプラスの部分はどう捉えていくのかを考えなければならない。あまり杓子定規に考えて、せっかく法律を超えた内容でお試しサービスを行っているという状況をなくしてしまってもいいのか、という点をよく考える必要がある。

【沖野構成員】

- ・ 初期契約解除制度について。事務局資料13ページに対象サービスについて言及があるが、適用除外に当たっての代替措置の要件は電波状況の確認のみでよいのか。訪問販売や電話勧誘といった不意打ち的な勧誘は、消費者において十分な意思決定がされないまま契約締結に至ることが問題であるため、電波状況の確認をするまでもなく考え直したいということが生じる可能性が大きい。そうすると、代替措置としてのお試しサービスが電波状況の確認のみができればよい、というのは不十分なのではないか。
- ・ また、現状のお試しサービスは、各キャリアで工夫があり、多様なお試しサービスが現在生まれつつある一方で、逆にどのお試しサービスがどういう内容であるのかわからないといった問題を生む可能性もある。また、このお試しサービスというのが主として電波状況等の確認に向けられているという点からすると、「電波状況はどうか」という点のみに消費者の意識が集中してしまい、契約内容や十分に自分が欲しいものだったのかという点に消費者の注意が向かない可能性もある。この点は、むしろ情報提供によって充実させていくべきだという考えもあるだろうが、たとえ時間をかけたとしても1回の情報提供で十分な意思決定ができるかは疑問なので、消費者に契約を考え直すチャンスは与えるべきだと考える。例えば保険の場合は、情報の提供が拡充される一方でクーリングオフも併用されることがありえる。

いずれにしても、電波状況の確認のみをもって初期契約解除制度の対象から除外する、あるいはその要件をもって猶予してよいという点についてはなお疑問があるので踏み込んで考える必要がある。

- ・対価請求について。事務局資料14ページ記載の議論の取りまとめの方向性はこれで良いと思うが、サービス利用料や工事費、事務手数料がブラックボックス化しないようにする必要があり、上限の設定は重要だと考える。
- ・特商法規定のクーリングオフ制度との比較について。特商法でしばしば問題として出てくる、例えば法定書面不備やクーリングオフ妨害に当たる行為があつてクーリングオフの起算点がまだ走っていないと判断されるような場合が消費者相談の場で稀ではない。それがクーリングオフのように全く負担なく解約できるということであれば問題ないが、今回のとりまとめ案のように、精算として一定の金額の支払い等が必要になるということにあると、クーリングオフの起算点が走らなければ利用者が支払う額がかなり多くなっていくことがありうる。例えば6カ月たってから法定書面の不備が分かった場合、特商法の一般的な訪問販売の場合だとクーリングをして終わりである一方で、今回のとりまとめ案の考え方に従えば、例えば「6カ月分のサービス利用料等を全部払うということになるのか」「サービス利用料は使った実費であるのか」「基本料の日割りは含まれるのか」といった問題が生じるので、そのような場合について考慮に入れておく必要がある。そのような場面における上限設定を別途設ける必要があるかもしれない。
- ・ガイドラインについて。具体的な内容をガイドラインで示し、とりわけベストプラクティスを取り上げて具体的に示していくというのは大変重要なことだと考えている。ただ、例えば事務局資料2ページに「実際に発生している苦情・相談事例を踏まえ、具体的な優良事例について、ガイドラインで記載することが望ましい」と記載があるが、優良事例のみを掲載するのか、あるいは優良でない事例も併せて掲載するのかお聞きしたい。優良事例を示す場合、受け手によっては、「それさえすればよい」というような受けとめ方になる可能性がある。さらなる検討や自発的な取組がなされることは当然であるため、ガイドライン上の優良事例はあくまで一例であることを考えると、「これさえ守っていればよいという話ではない」という意識付けを別途徹底する必要があるのではないかと。同じような観点として、例えば初期契約解除制度の対象サービスを仮に対象を限定するとしても、自主的な取組は当然封じられないため、そのあり方も含めてご検討いただく必要があると考えられる。

→【吉田電気通信利用者情報政策室長】

ガイドラインの関係で、決して優良ということに限定することなく、こちらに

ご参加の構成員の方々ともまた随時相談させていただきながら、よろしくない例としてこんなものがある、だから、こういうよい事例として取り組むべきだ、といったような方向で総務省の作業のほうも進めさせていただきたい。

【齋藤構成員】

- ・初期契約解除制度の適用について、他の構成員からの指摘があったように、確かに取引の種類によって適用を分けるべきだと考える。
- ・また、初期契約解除制度の適用については、不意打ち性がない場合であっても、交渉力の格差なども踏まえて考えるべきである。というのも、通信分野は交渉の余地のない取引分野であるという観点が当然の前提として初期契約解除制度が法律上盛り込まれたと考えられるからである。また、提供済みの役務の対価や工事費等の負担を利用者に請求できるということは、結局、初期契約解除権が認められる8日間は2年縛りのない契約と同じ契約をその間だけ認めるというのと結果的には変わらないことから、初期契約解除権の趣旨はやはり貫徹すべきであり、適用除外を設けるということは認められないのではないかと。
- ・お試しサービスの現状を見ると、解約の理由は運用上で必要ではないと説明があったが、法的な裏づけが全くない。結局、現場サイドの現場裁量に任されているということになってしまっているので問題かと思う。
- ・通信サービスは技術革新が非常に激しく、これまでも新しいサービスや技術が出るたびに、それをめぐって過当な販売競争が繰り返されており、やはりここで初期契約解除制度の除外を認めるというのはどうなのかと考えざるを得ない。特にリテラシーに格差が生じやすい取引分野であり、このような情報弱者に問題が集中して起きる可能性があることも考慮すると、初期契約解除制度から移動体通信サービスを外すのはやはり相当ではない。実例を挙げると、特定商取引法の継続的役務提供の政令指定の対象に今6つのサービスが規定されているが、実は7つ目のサービス（育毛・増毛のサービス）が提案され、審議会で議論された。最終的には事業者側が法律と同じ内容の解約自主ルールを策定し、約款に規定した上で全ての利用者に対して適用するということが約束されたため、執行猶予になり、今に至る。当時約80%のシェアを持つ事業者団体が自主的取組を实际行ったということがあって初めて、わざわざ法律の規定まで適用する必要はないという結論になった。ということであれば、もし通信業界でも、事業者側がいわゆる任

意ルールで対応していくという覚悟があるのであればその姿勢は評価に値するものの、現状の各社のお試しサービスでは到底自主ルールたる基準には及んでいないと評価せざるをえない。したがって、移動体通信サービスを初期契約解除制度から適用除外するのは相当ではない。

- ・ 苦情のデータのご報告が業界団体から多くあったが、皆さんが共通して認識しておられる家電量販店等の販売の現場のデータがなかった。また、複数次の取次店等による苦情が非常に目立っている。この部分については自主的な対応でうまくいくのかまだきちんと検証が必要ではないかと思う。

【石田構成員】

- ・ 「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繋がらない」「家電量販店で冷蔵庫を値引くと言われて、ケーブルテレビのネットを解約して、Wi-Fiルータの契約をしたが、Wi-Fiには帯域制限があり、ケーブルテレビのほうも解約すると解約料がかかると言われた」という相談事例も挙げられることから、やはり全ての移動通信サービスについて初期契約解除制度の適用対象から外さないという方向でお願いしたいと思っている。
- ・ 事務局資料13ページに、「期間拘束がなくいつでも違約金なしで離脱可能か」等で初期契約解除を適用するのかを判断すべきと記載しているが、実態としてはSIMカードと端末がセットで売られているため、消費者としては通常の携帯電話の契約と何ら変わりのない販売方法である。契約後にSIMカードは解約できても、セットで買った端末は解約できず引き取らざるを得ないという事例も生じているため、このような状況を鑑みると、原則、全ての移動通信サービスをやはり対象としていただきたい。

【田畑氏（(株)NTTドコモ）】

- ・ お試しサービスについて。先般、弊社のお試しサービスについては、契約の事前型として契約不要でレンタルという形で端末をご利用いただいております。電波の状況をご確認いただくフローで提供しているとご説明をしたが、これまでのWGでの議論を踏まえ、契約後においてもエリアの問題が解決できない場合において、端末も含めてキャンセルができる仕組みを今後導入したいと考えている。詳細については検討中で、時期等はまだ定かではないが、契約前に加えて、契約後のお試しサービスも導入しようと考えている

ため、ご理解頂ければ幸い。

【木村構成員】

- ・固定電話の利用が減少して、移動通信で通話をする方が増加するなど、通信サービスの使い方がどんどん変わっているという前提で以下お話をさせていただく。
- ・お試しサービスについて。お試しサービスと初期契約解除制度とは本来の趣旨が違っており、お試しサービスの充実は確かに重要だと思うが、初期契約解除の猶予はやはり少し違うのではないかと考える。初期契約解除は全ての通信サービスが対象となるようにしていただきたい。
- ・現在、エネルギー、電気・ガスの自由化が進んでいて、広告等を見ている電気と通信のコラボといったセット販売が今後ますます身近なものになり、例えば料金の面等、トラブルが起きてくると予想される。現在ですえ家電量販店において問題になっているトラブルが、エネルギーの面でも起こることを考えると、今後どうしていくのかという懸念がある。例えば拘束期間について、今聞いている範囲ではエネルギーの場合でも、5年、10年、30年の拘束期間があるとのこと。このような状況を考えると、オプションサービスについてはきちんと書面で明示していく必要があり、私たちに消費者にわかりやすいようにしていただく必要がある。
- ・事務局資料の3ページ目に、「必要な事項を通知することを省令で規定する方向で検討を行うべき」という項目があるが、2年縛りについての利用者への通知方法について、メールでのプッシュ型通知を行うとしているが、例えば高齢者等メールを使っていない方にはどのような方法で通知を行うのか。

→【田畑氏（(株)NTTドコモ）】

基本的にはメールでタイムリーにご案内を差し上げたいと思っており、現時点では、さまざまな局面やユーザーセグメントに応じて柔軟にお送りできるように検討を進めシステム開発等準備をしているところ。基本的には、端末にSMSでメールが届くという運用でその充実を図ろうと考えている。

→【古賀氏（KDDI（株））】

現時点では携帯のメールアドレスに全てお知らせするという形。

→【松井氏（ソフトバンク（株））】

メールでお客様にお知らせするのが基本だが、メールが受信できないというお客様が今どれくらいいるかというのを弊社の中で調査をしているところなので。そのようなお客様に対してどのような救済手段があるかということは継続して検討していきたい。

→【木村構成員】

お答え頂き感謝。様々な利用者が移動端末を利用しており、皆がメールを利用するわけではなく、通信弱者に対する配慮が今後必要だと思う。消費者視点・利用者点でぜひご検討いただきたい。例えば、請求書を郵送している利用者には併せて書面で通知する等の救済措置があるとなおよいと考える。

→【吉田電気通信利用者情報政策室長】

2年縛りのプッシュ通知についての経緯を申し上げますと、そもそも2年縛りに関して従前のタスクフォース等の中で、プッシュ通知を実施していくという自主的取組の表明が事業者からあったものの、他方で今の規定ぶり・記載ぶりで十分なのかという問題意識は持っていたところ。自主的取組という選択肢もあったかと思うが、総務省としては、非常に重要な問題であるということで、この論点はワーキンググループの途中から論点として導入した。メールを使わない方に対しては一番適切な方法で通知することも含め、プッシュ通知や、メールという方法を検討頂きながら、通知の内容として記載していただくべきことを省令で規定することを想定している。

【木村構成員】

- ・金融はさまざまなトラブルがある分野だと聞いているが、現在では業界と行政と消費者の努力により、契約や相談窓口、ADR等がかなり整ってきている状態である。通信業界も現在、苦情が大変多く続いているものの、今回の法改正や取りまとめを機会に、ぜひ消費者にとってわかりやすく、安心・安全に利用できるように努力していただきたいと考えており、あわせて消費者団体としてはそれに協力をしていきたいと思っている。

→【新美主査】

電力とのコラボは、これは電力会社と通信会社、どちらが主体になるべきかという大問題もあるので、この場でどのように考えるのか決めるのは難しいが、今後の課題として登場してくるだろう。

【浦川オブザーバー】

- ・ 国民生活センターでは、昨年3月に電気通信サービスの勧誘についてのさまざまな問題が起きているということ踏まえて、総務省に法改正の要望している。その上で本日の議論の取りまとめ（案）に対して以下三点意見を申し上げる。
- ・ 書面交付義務について。相談者の話を聞いていると消費者トラブルの大きな要因として、相談者が実際誰と何を幾らで契約したのか十分に理解できていないという現状を現場として実感している。そこで、今回、書面交付義務が今回ルール化されるということは非常に大きな一歩だと感じている。併せて、消費者が初期契約解除するに当たって、当該消費者が負担すべき金額について、幾ら支払わなくてはいけないのかを含めて明示的にきちんと説明をいただくことが重要かと思う。
- ・ 代理店に対する指導等の措置義務について。消費者が契約前に接するのは、ほぼほぼ代理店なので、代理店がどのような説明をしているのかが大切であり、販売方法の改善も求められてくると思う。前回までの議論から、改めて消費者相談のトラブルの実例を見ていたところ、「十分な説明をしてもらえなかった」「間違えたことを説明された」等、個々の代理店独自の取組や改善で減少すると予想されるトラブルばかりではなく、例えば「ガラケーの機種変更のために出向いたけれどもスマホしか契約できなかった」「すぐに解約してもいいからこのアプリを契約してと言われた」等、トラブルが複数の代理店に共通で発生していて、業界の販売方針に起因するトラブルもあるのではないかと感じている。今後、代理店に対する禁止行為等を検討される際に、キャリアの販売方法等も踏まえた総合的なルールづくりを行っていただくことも苦情減少に寄与するのではないかと思う。また、あわせて、キャリアと代理店間においては、一層の連携、情報共有をしていただけることを期待している。
- ・ 初期契約解除制度について。先ほど申し上げた書面交付が厳密に運用されきちんと機能すれば、一定のトラブルの減少につながるのではないかと期待している一方で、電波状況に起因するトラブルに加えて、高齢者や契約に配慮をしなくてはならない方々に対する契約前の理解の難しさに関するトラブルも避けられないと考える。お試しサービスについてプレゼンを行った携帯キャリア3社は、主に電波状況の事前承認の困難性にかかわる代替措置としてお試しサービスを位置づけているが、相談現場には電波状態以外にも、例えば「高齢者が説明を受けたけれども理解が十分ではなかった」「こんな契約だと

思っていなかったので解約したい」等、契約説明前に受けていても帰宅後改めて疑問が生じるというトラブルも寄せられている。相談現場にいる者としては、全てのサービスに初期契約解除制度を導入していただきたいと思っている。そして初期契約解除ルールの代替措置を考えるのであれば、高齢者を含む契約に配慮をしなければならない方々のトラブル抑制のために、電波状況以外の理由についても検討頂き、もう少し柔軟な制度の仕組みをつくっていただければと考える。

【松井氏（ソフトバンク（株））】

- ・ 過去の議論や直近の苦情状況を踏まえて厳しいご意見があるということは重々認識した上で、コメントさせて頂く。まず、お試しサービスが初期契約解除制度の代替にすべきかという点で機種変更等の適用範囲の拡大や対象端末の追加等、我々なりには充実化に努めてきたが一方で、店頭でお試しサービスについてきちんと説明しているのかというご指摘もいただき、その点の対応については前向きに改善を図っていきたいと考えている。また、今までの議論の中でも、代替措置たるためには、一定の要件をきちんとカバーする必要があるという話もあったため、その点も前向きに考えていきたいと思っている。

お試しサービスと初期契約解除とは全くイコールではなく、お試しサービスは万能なソリューションではないと思っている。よって、その点については、当然今回の省令改正で整理されるべき書面交付の中身や、我々と（一社）全国携帯電話販売代理店協会（NAMAD）との引き続きの情報連携等を踏まえた苦情・相談の分析、あるいはそれに対する対策といったところで業界全体の苦情を減らしていきたいと弊社としては考えている。個別に様々な面で実際携帯販売代理店協会様との連携というのは今後より綿密にやっていくことになると思うが、現時点でもNAMAD加盟の代理店からは、「ソフトバンクのこういうような売り方が問題になっている」というご指摘もいただいております、その指摘点については個別に潰していくという取組も開始しているので、その積み重ねで何とか業界としては前向きにやっていきたい。この考え方に関しては、おそらくNTTドコモやKDDIも含めて、業界全体としても同じ姿勢だと思うので、ご議論の中で考慮いただければ幸い。

- ・ 販売形態による初期契約解除の適用区別について。まず端末の部分については訪問販売電話勧誘販売に関しては特商法の適用があるので、基本的には解約ができるという認識。

そうすると、通信役務は残ってしまうものの、実際に使う端末がなくなって役務が残るというのは常識的に考えたらあり得ない状況。ジャストアイデアではあるが、業界の中で自主的なキャンセルルールを設けて、制度ではないにしても、キャリアの中で自主的にクーリングオフに対応し、通信役務部分についても端末の解除と併せての解約を認めていくというような取組をT C A等の業界の中で考えていくのも1つのソリューションなのではないかと弊社としては考えている。

【古賀氏（KDD I（株））】

- ・非常に厳しい先生方からの意見をいただき、弊社としても2・3年ほど前に、高齢者へのご説明の不十分であった問題や広告表示の問題等が起こったこともあり、重要な経営課題と認識している。例えば昨年だと、消費者生活センター全国約1,000カ所に弊社の人間が訪問し、どんな問題が起こっているかということをお聞きして、これを改善に結びつけるというようなことを行っている。こうした改善活動の中で、今回のお試しサービスというのも、どうすればお客様にとって一番いいものになるのかということを考え、a uの場合は、申込みは不要にし、基本的には電波の改善をできる場所は最善の努力を尽くし、それでも難しければ端末も含めて解約を認めるということで運用している。当然電波の問題だけではないということも十分認識しており、そこについては今回の省令改正等の議論もあったため、我々の宿題もいろいろあるかと思っているため、利用者の理解（特に適合性原則）を得るような説明を共にやることで、ぜひともこの初期契約解除制度を移動通信サービスに適用するというのは猶予をいただけないかというのが我々の強い思い。それによって、お客様、お客様と接していただいている代理店、事業者全てが良い方向に行くような改善を続けていき、それを先生方、総務省様で見守っていただいで今後も努力していきたいと思っているので、重ねてその点についてお願いしたい。

【田畑氏（(株)NTTドコモ）】

- ・先ほどのお試しサービス以外で申し上げると、やはり誠実なご説明を差し上げるということについて、今回の書面交付義務や代理店の指導措置や適合性の原則を機にもう一度ちゃんと適切かつ誠実なご説明を行い、併せてT C Aのコールセンターに寄せられる声を分析てきちんと形のあるものに反映していきたいと思っているので、ぜひともご理解

を賜ればと考えている。

【長田構成員】

- ・今携帯キャリア3社が表明されたことは、我々が契約するときの約款にきちんと規定される等、担保がされるという理解でいいのか。また、移動体の通信は携帯電話サービス以外にもあるかと思うが、このキャリア3社がやると約束したことで、移動通信サービスを全て初期契約解除制度の対象から外すという提案がなされるのはどうしてなのか。

→ **【吉田電気通信利用者情報政策室長】**

事務局資料13ページに「したがって、仮に猶予するとしても、最低限、当該代替措置の要件については制度上ルール化する」と記載したが、まだこの「制度上」という文言の具体的内容については、今後、詰めていかなければならないと考えている。例えば、省令において一定の要件を規定していくというような方法もあるかと思う。また、ご指摘のとおり、移動体通信サービス自体が非常に幅広く、本日出席されている携帯キャリア3社のみが提供しているものではない。例えば、本WGにおいても、Wi-Fiのルータの販売に関して様々なトラブルが実際に寄せられているということのご報告があったこと等を踏まえると、制度上の要件を満たしていると認められたものについては初期契約解除制度の猶予を設けつつ、要件に適合しないサービスについては、逆に猶予を設ける必要はないというのが記載の趣旨である。

【石田構成員】

- ・「固定回線ではなくて移動体通信のほうが安い」といったような勧誘方法で契約しているものもあるため、例えば家につながらなかったというものについては、通信役務の解約だけでなく、やはり端末を含めて初期契約解除していただきたい。

【森構成員】

- ・前回は移動通信サービスについて猶予するということがよいのではないかと申し上げ、今もその立場を維持している。代替措置についてはもちろん一定のものでなければならず、消費者にとって有利な面がなければいけないであろうと思う。よって、端末が返却できるということはその1つの大きな要素だと思うので、端末の返却を可能としている

ことをお試しサービスの要件として猶予する、という考え方なのかと思う。

- ・また、あくまでも「猶予」だということであり、そのことに意味があるのではないかと
思っている。事務局資料の13ページに苦情等の状況について継続的にモニタリングを
実施するとあり、電波状況についてのお試しサービスであったとしても、苦情等の状況
については、電波についての苦情のみが減れば猶予が続くということにはならないと考
える。今回はいわば執行猶予なので、刑の執行が差し迫っていると考え、その中で苦情
等の状況を見るということになれば、事業者の取組についても真剣さが違ってくるので
ないかと思う。

【若林構成員】

- ・書面交付義務の適用除外について。法人契約が対象外となるという方向で、法人格の有
無ではなく、営業性・事業性に着目して判断するという方向性でよいと思う。ただ、事
業者といっても、極めて小規模で、消費者にもものすごく性格の近いような事業者もいる
かと思うので、そのような事業者が外れてしまって大丈夫だろうか、という懸念がある。
- ・書面交付義務のフォーマットについて。各事業者がいろいろ工夫をされるとは思いますが、
それぞれがオリジナリティーを出して様々な書面で運用されると、せっかく作成したに
もかかわらず利用者にとって大変わかりにくいということになってしまうともったいな
い。少なくとも最低限開示すべき項目については、例えば項目名をそろえる等の方向性が
必要なのではないか。以前から非常にわかりにくいと言われていたフランチャイズの業
界では、法令に基づく事前開示でその書面での項目をそろえるようになり、非常に内容
がすっきりとわかりやすくなっている。このような工夫を考えて頂ければ良いと思う。

【平野主査代理】

- ・キャリア3社の方々は、約款を変更してまで自主的な、法規制以上の取組をやる覚悟が
おありか。覚悟がおありだとここで言質をとれば、議論の方向も決まってくるのでは
ないかと思うが、いかがか。

→【田畑氏（(株)NTTドコモ）】

約款が一番いいかどうかという意味では約款だけではないかもしれないが、きち
んと表明をしたい。

→【古賀氏（KDDI（株））】

KDDIの場合、今、注意事項確認書という書面で、お客様に契約前のご説明を行っているので、現状、お客様には提供条件をきちんと書面で明示していると思っている。

→【松井氏（ソフトバンク（株））】

弊社は様々な媒体で周知はしているが、他社のように重要事項説明事項の書面に記載はないので、そこを検討していきたい。サービスのたてつけを今後きちんと検討していかなければならないので、それが約款という形なのか、重要事項説明書への記載なのか、その両方なのかといったところはよりよい形を今後検討していきたい。

→【長田構成員】

店舗の担当者の恣意的な判断基準によるものではなく、各社きちんとしたルールが担保されるものをご用意いただけるかどうかというのは適宜確認していきたい。

【石田構成員】

- ・ 書面交付の時期について。現状では、店舗に行って契約書をもらい、後日家に帰っているいろいろな資料等から調べてみると、説明内容と全然違っており、翌日解約に行けば解約には解約料がかかるという問題が起きている。今回一覧性を持った書面が望まれるということで、非常にわかりやすくなると期待はしているものの、後から説明内容と違っていることがないようにきちんと書面交付をしていただきたい
- ・ 通信販売の書面について。広告を見てWi-Fiルータを契約したけれども、容量制限があると後でわかったというようなケースで、契約内容が広告表示の中でわかりにくい内容だったということだと思うので、実際通信販売の規定は特商法の通信販売の規定と同等の表示義務を規定していただきたい。
- ・ 高齢者の場合は、説明を受けてそこで書面で見ても、言葉自体がよくわからないまま契約した後に、実際にはタブレットが使えないから、結局返却してしまったというケースがたくさん起こっているので、現状よりも拡大した内容でお試しサービスの展開を考えていただきたい。

【木村構成員】

- ・ 工事が必要な場合の対価請求の範囲については、交付される書面にきちんと書いていた

だけという理解でいいのか。現状でも工事費の2重取り（本来は工事費が要らないはずなのに代理店から工事費を請求されたというケース）や、例えば8日間の初期契約解除が今回規定されたとして、それ以前にさっさと工事をしてしまい工事費を請求するような悪徳業者が出てくること、もしくは必要ない工事を工事一式という形で請求するケースが懸念されるので、質問した次第。

→【吉田電気通信利用者情報政策室長】

今後詳細を詰めていく必要があるが、対価請求の範囲については、当然のことながら、利用者との間で透明性が必要という認識は持っている。今後実態調査を業界団体のご協力のもと進めていく上で、上限を法令等で規定するなかでも、その際にはその額自体がブラックボックスで利用者は全く見えてないものを認めることは適当ではないと認識。そういう意味では、ご懸念の点はしっかり踏まえて検討を進めてまいりたい。

【明神構成員】

- ・初期契約解除制度は今回執行猶予ということが提案されているが、構成員の皆様がご発言されたのと同様のお試しサービスが実現できるのであれば、猶予期間を置くのはよいかと思う。
- ・電力とのセット販売は懸念。ICT全体について相談を受け付けるような全体のコールセンターを1つ設けて、全ての相談をそこで処理すれば良いと思う。

【市川構成員】

- ・事務局におかれては、我々の多様な意見を適切にまとめていただいて、また、非常に重要な論点を幾つも盛り込んで頂き感謝。
- ・最近、顧客満足度については、サービス（店頭でちゃんと相手をしてくれたか、その会社のブランドが信じられるか）という点が重視される傾向にあり、利用者はただ料金のみで判断するのではないと報じられている。イギリスのオフコム等、やはり質の競争に力を入れている事業者が評価されるべきで、例えばどうやって推奨していくのか、こういう代理店はよくやれているということを認定していくのか、ということをもっと考えて頂ければと思う。
- ・電気通信事業法は、公正な競争の促進と利用者の利益の保護という両輪で成り立ってい

るので、私としては、競争の余地が働くのであれば、そこはきちんと事業者にやって頂きたい。初期契約解除制度に対してどういふことを代替措置として用意しなければならないかというのが本来の問題なので、その上で猶予を認めることには賛成。現状、いわゆる最低限の要件はきちんと統一したほうがいいと思うが、お試しサービスに差はあるものの、差があることをある程度よしとして質の競争をさせないと自由化している意味自体が問われる。

- ・電力との抱き合わせ販売等も懸念されており、代理店への指導措置義務について、きちんと信頼できる代理店を作っていく必要がある。
- ・全体の規制の設計として非常に細かく決めると、例えば書面に書かなければいけない事項を15枚ぐらいの紙に渡って記載したものをお客さんにお渡しする等、最終的に対お客さんに負担がかかるようになってしまう気がする。むしろ、利用者と事業者の情報の格差があるところをどうやって埋めるかという話をしているのが本来の消費者保護なので、そこでなるべく事業者間で競争していただいて、「うちはこれだけきちんとルールを守って履行している」というような形で制度整理をしていただければ幸い。

【北構成員】

- ・私は初期契約解除制度については執行猶予をお願いしたい。実際にたくさんのトラブルが起こっているのも事実なので、適用すればそのトラブルを解決できるのも事実だが、一方でこれは相当な効力のある制度であり、これを入れたときに現場がどうなるのかという視点を指摘したい。やはりこの制度を入れると、まず説明時間が長期化し、長期化することに対してお客さんのいらいらが募り、それがまたトラブルにもなりかねない。また、全国12万のショップスタッフたちは、非常に覚えることが多くて、多様なお客様に対して多くの事項を説明しなければならない一方で、離職率が上がり、募集してもなかなか新しいスタッフが集まらないため、残ったスタッフに負担のしわ寄せが行くことになる。ひいては、日本全国にある、本来何かあったらお客様が駆け込んでトラブルを解消してもらったり、相談に乗ってもらったりする仕組みを兼ね揃えた携帯電話ショップ網が維持できなくなってしまう可能性があるのではないかと懸念している。このように初期契約解除制度を適用することによる効果はあると思うが、それをはるかに上回るコスト、すなわち、新しいトラブル、苦情・相談がこの制度を入れたから逆に増えたとなれば洒落にならない。私は今回ぜひ店舗販売における移動体通信サービスの初期契

約解除制度の執行猶予をお願いしたい。

- ・代理店あるいはキャリアの苦情・相談縮減に対する取組状況、そして、具体的な、特に初期契約解除に係る苦情・相談がふえているのか減っているのかということ厳しく評価して頂きたい。それでも一向に減らないというのであれば、適用ということにすればいいと思う。
- ・逆に、おそらく光ファイバーに適用されるのではないかと思うが、これからしっかり業界を挙げて、特に代理店に対する指導等の措置義務が有効に機能すれば苦情相談が縮減される可能性があるので、その場合はまた猶予するということにすればいいのではないかと思う。市場と密接に対話を行うことによって必要最小限の規制を行うということは、時流に合ったことだと思うので、ぜひ移動通信サービスに対する初期契約解除制度の適用については猶予をお願いしたい。

【齋藤構成員】

- ・北構成員に質問。販売形態、すわなち、訪問販売や電話勧誘販売の場合にはご意見の前提が違ってくると思うが、販売形態ごとの適用についてはどうお考えなのかということぜひ聞かせていただきたい。また、事務局からのご報告の中で、取引の類型を分けて規制するのはなかなか難しいというご説明があったが、どこが法的に問題なのかということをもし教えていただければ幸い。例えば割賦販売法は特商法の5類型を契約の定義をしておきながら取引の類型で適用範囲を決めているという体系をとっているので、電気通信事業法において、販売形態ごとに適用を区別できないとは思えない。

→ **【北構成員】**

訪問販売、電話勧誘販売に関してのみ適用可能であれば、私はそれに賛同する。

私が申し上げているのは、店頭販売ついてぜひ猶予を願いたいということ。

→ **【吉田電気通信利用者情報政策室長】**

販売形態による適用の区別が難しいと申し上げたのは、これまで販売形態の観点で論点を掘り下げてきたわけではないという意味で申し上げた。本日いただいたご意見を踏まえて引き続き検討してまいりたい。

【近藤構成員】

- ・今回の取組が、お年寄りをカモにするような販売が減少するような警告になってほしいと切に願っている。ICTサービス販売代理店に対する苦情減少対策案ということで、例えばチラシやポスター、工事の手配前にご本人以外の同居人の方にお電話して確認すること、既にあるネットを使える人には支援情報があることをお知らせすること、ネットを利用できない消費者に対しては消費生活推進員が講座を開くこと等、自治体や企業と連携するさまざまなノウハウがあるので、このような枠組みをぜひ活用していただければいいのではないかと。そして、消費者団体の方も、ネットワークを通じて広くご案内して頂きたい。また、政府や事業者、消費者が連携して、防火施設のマル適マークのような枠組み、すなわち、何がよいお店なのかということ、話し合う場をつくることを提案したい。最近のさまざまなオンライン講座は各社とも非常に充実しているものの、なかなかいきなりそこまで参加できない方も多いため、何とか対面で地域で学べる仕組みをお手伝いしていただけるような仕組みを広げていきたい。総務省には地域情報化アドバイザー等の取組がすでにあるため、他の部署とも連携してそういったものが推進できるようにして頂ければ幸い。今、私がお手伝いしている2020年に向けた社会全体のICT化を推進する政策という中には、ぜひ事業者の方たちと一緒に、消費者団体の皆様も一緒に、消費者が学べる仕組み、消費者自身も意識を変えていくというような運動をご一緒にやっていけると良いと切に願っている。

【平野主査代理】

- ・店舗販売について。私の理解では、法律の規制はミニマムスタンダードで、法律の規制がないところはより大きな規制や実効性のあるルールができると思う。そこで、今までのご意見を集約していくと、端末までの解除を認めるというのは、改正電気通信事業法は認めてない部分だけでも、自主的にやっていただけるというのは、ベストプラクティスとして勝ち得てきたものだと思う。そういう意味では、インセンティブを与えて努力をしていただき、良い質の競争ができればと思う。
- ・今回、「自主的取組（任意自主規制）を理由に猶予するということは実は法規制がかかるよりももっと厳しい道であり、それを実施する覚悟が事業者の皆さんにはあるのか」という質問を私は再度させていただき、「そうです」という答えをもらったと認識している。この事実をきっちりと記録に残し、一種の紳士協定として公になり、裏切ることがレピ

ユーテーション上できないという非常に強いルールになってくるだろうと考えている。
よって、ぜひとも事業者の方々にこれからやっていただくのではないかと、というところ
でよいのではないかと考える。

【長田構成員】

- ・電話勧誘、訪問販売時の初期契約解除については、きちんと総務省で検討していただきたい。端末は返せたのに通信契約だけ残るといような恐ろしいことがないようにお約束頂ければ幸い。

→ **【松井氏（ソフトバンク（株））】**

弊社として訪問販売や電話勧誘販売という販売チャネルを死守したいということではない。訪問販売や電話勧誘販売でも、店舗と同じようなお試しなのか、先ほど私が申し上げたような自主的クーリングオフをやっていれば基本的に特商法レベルの消費者保護というのは守られるという認識。もしそれをやらないキャリアがいれば、そこは当然今回の要件を満たさないで、初期契約解除制度の対象だろうと理解している。したがって、訪問販売や電話勧誘販売時であっても、総務省が整理されるような要件を満たす、満たさないで結局対象になる、ならないが判断されることになるので、構成員の先生方のご指摘の点は解消されるのではないかと思った次第。

【石田構成員】

- ・代理店のオプションについての書面交付について。事務局資料17ページに、「ガイドラインに記述するなどの方策について検討を行うべき」と書いてあるが、代理店のオプションについては、それをメインの目的で契約したものの代理店がそのオプション内容の履行をしないという相談も多くある。この点は代理店の指導措置義務に含めるという話だったかと思うので代理店オプションについても、必ず書面交付することを代理店指導措置義務の中で規定していただきたい。

【新美主査】

- ・初期契約解除をどうするかということでそれぞれ意見が微妙に異なっておることは本日のご議論でお分かりいただけたかと思う。ただ、その違いを見ると、お試しサービスな

るものをどこまでやるのということが一番のポイントで、初期契約解除よりももっと厳しいルールを用意するということであればそれも良いのではないかというご意見もあった。この点については、事業者の皆さんがどこまでやるのかということを見極めた上で最終的な集約をしていかざるを得ないと思う。それ以外については、ガイドライン等で規定するということで大体の方向はお示しいただいたかと思う。最終とりまとめについては、主査である私と事務局で最終的な取りまとめ（案）を詰め、本日お示ししたものと大分異なるというようなことがあれば、改めて皆様のもとにできるだけ早い時期にお届けをして、さらにご意見を賜るという形で進めてまいりたい。最終的には私のほうにご一任いただけるということをお願いして取りまとめの方向に入りたいと思うがよろしいか。

→（構成員から「異議なし」の声あり）

【大磯消費者行政課課長補佐】

- ・今後の予定としては、取りまとめいただいた内容を参考に、改正電気通信事業法の施行に向けた具体的な省令案・告示案について総務省において最終的な検討を行った上で、情報通信行政・郵政行政審議会電気通信事業部会に諮問を行うとともに、パブリックコメントを実施して広くご意見を頂戴する予定。

（以上）