

第6回利用者視点からのサービス検証タスクフォース 議事概要

日時：平成28年1月20日（水）10:00～11:40 於：総務省第1・第2・第3会議室(地下2階)

出席者（敬称略）：

・ 構成員

新美構成員（主査）、石田構成員、沖野構成員、北構成員、木村構成員、長田構成員、原田構成員、平野構成員、舟田構成員（欠席：大澤構成員、齋藤構成員）

・ オブザーバ

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社

・ 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、湯本消費者行政課長、吉田電気通信利用者情報政策室長、神谷消費者行政課長補佐

議事概要：

- 大橋総合通信基盤局電気通信事業部長から挨拶があった。主な内容は以下のとおり。
 - ・ 昨年7月に本タスクフォースで提言が取りまとめられ、事業者が自らのサービスの改善に取り組むことを強く期待する旨の提言をいただいている。
 - ・ 事業者各社におかれては、昨秋以降、携帯電話の料金の在り方や、端末販売の適正化の議論が進む中で、本タスクフォースの提言を受けた取組も、併せて検討いただいていると承知している。
 - ・ 事業者各社に対しては、料金の在り方等に関する取組と併せ、期間拘束・自動更新付契約に係る問題についても、できる限り迅速に、利用者が納得できるような解決策を講じることを強く願う。
 - ・ これらの取組が、利用者視点を踏まえた、一層充実したものとなることを期待。
- 事務局より、期間拘束・自動更新付契約に係る動向等について、資料1に基づき説明
- NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクから、それぞれ、プッシュ通知の実施状況等、更新月の延長の準備状況、自動更新しない新プランの創設等の取組状況についての説明があった、主な説明内容等は概ね以下のとおり（なお、本議事概要の事業者の発言等に係る記載の順序は、順不同となっている）。

<プッシュ通知の実施状況等>

- －昨年より契約更新月の通知を開始（昨年6月からSMSによる通知を開始した社、昨年6月からEメールによる通知を開始した社、昨年7月から請求額確定通知メールへの追記による通知を開始した社がある。各社とも通知の文面を提示。）
- －各社とも本年5月の改正電気通信事業法の施行に向けて、通知内容の改善を予定

<プッシュ通知に係る質疑応答>

（構成員）

プッシュ通知の効果、課題は何か。プッシュ通知の開始により、解約数が増えたということはあるか。

(事業者)

通知メールの趣旨に関する問合せは増えたが、特段の改善要望ななかつたと理解。少ない文字数で分かり易い表現とすることが課題。解約数に大きな動きがあったとは捉えていない。

(構成員)

メールを使っていない利用者や、メールが届かなかつた利用者への対応はどうなっているか。

(事業者)

本年5月の通知義務化に向けて、書面の郵送や、別アドレスへの送信などを検討する必要がある。

(構成員)

請求確定通知への追記で対応を行っている社では、料金請求情報の中に自動更新に係る通知が含まれているということか。

(事業者)

然り。社内でも議論があつたが、テストを行った結果、別個のメールを送るより、請求確定通知メールに追記する方が、利用者の認知度が高かつた。

(事業者)

5月の改正法施行以降、「自動更新の中止の申出に関する事項」が通知に表記されるとのことだが、具体的にはどのような内容か。

(事業者)

店舗での手続や、コールセンターへの電話など、更新を止める具体的手続が説明される。

<更新月の延長の準備状況>

- 一各社から、更新月を現状の25ヶ月目に加えて26ヶ月目に拡大する準備を進めている旨説明された。本年3月から開始することとしている社、本年5月から開始することとしている社、本年3月以降可能な限り早期に開始することとしている社がある。
- 一本年5月から開始することとしている社から、実施が遅れている理由として、ICT サービス安心・安全研究会において平成27年度第3四半期から更新月を二ヶ月に延長すると表明していたものの、本タスクフォースの方向性が出される昨年7月までの間は、期間拘束が自動更新しない新プランの議論などあつたため、更新月延長に関するシステム改修の着手を延期したことの説明があつた。また、昨秋からの携帯料金タスクフォースの議論の動向も考慮した上で、システム改修に着手した結果、システム改修の完了は今年度末となる予定である旨の説明があつた。

<更新月延長に係る主な質疑>

(構成員)

更新月延長が表明内容よりも遅れている理由として、本タスクフォースでの検討を挙げている社があるが、本タスクフォースでの検討において、携帯電話事業者各社は、「更新月を2ヶ月に延長し、プッシュ通知を行うのに、期間拘束契約の自動更新を止めなければならないのか」という論調だつた。その間、更新月延長の準備を止めているという説明はなく、驚いている。

(事業者)

本タスクフォースの検討中は、システム改修のゴーサインが出せなかった。実施が遅れることについては申し訳なく思う。

<「自動更新しない新プランの創設」についての考え方>

―各社から、「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」（以下「料金TF」という。）の議論を踏まえ、市場動向も踏まえながら、検討している旨の説明があった。

<その他>

―ある事業者から、同社が提供する光回線サービスでは拘束期間を短期としており、違約金も低水準としていると紹介された。その上で、本タスクフォースの提言は、電気通信サービス一般を対象としていると理解しており、固定系についても検証が必要と考えるとの説明があった。

○ 各社からの報告を受けての主な質疑は以下のとおり。

(構成員)

期間拘束が自動更新しないプランの新設は、各社とも検討中となっているが、変化の速い電気通信分野において、将来を見通すことが難しい中で、契約期間が4年、6年となる自動更新は最も大きな問題であり、改善が必要としたのが本タスクフォースの提言だった。具体的な対応時期をお伺いしたい。

(事業者)

早めに実施したいが、料金プランの設計という意味では、料金TFの宿題と絡み合うものであり、全体の青写真なく進めることは難しい。実施を引き延ばす気はなく、鋭意検討している。

(事業者)

料金TFを踏まえたプランとの関係をどう位置づけるかを踏まえ、検討中。時期は明確化できない。

(事業者)

具体的時期を示すことはできないが、料金TFの取りまとめとともに、本タスクフォースの提言は大きな宿題であると認識している。

(構成員)

プッシュ通知に「割引の継続をご希望の場合は、特段お手続きの必要はありません」と記載している事業者があるが、端末購入補助としての割引が終了し、基本料が上がることはないのか。

(事業者)

2年契約による割引と端末購入補助としての割引は別契約であり、後者については、プッシュ通知には記載していない。

(構成員)

各社から示された文面は、一定の改善がなされて以降のもの。当初は、文意が理解できない通知を行っている社もあった。しかし、現状のメール文面も、文意が伝わっていない状況や、迷惑メール扱いされて利用者に認識されていない状況があるのではないかと。利用者に認識されているか精査されたい。

(構成員)

海外転勤等に際しての違約金の免除や、契約期間に応じた違約金通減の検討状況はどうなっているか。

(事業者)

- ・入院、海外転勤等に際しての解約ルールは、業界ルールとして整理されるのが望ましい。どのように証明を求めるのかなど、業界で話をしているが結論は出ていない。継続して考えて行きたい。
- ・違約金通減は、海外事例を見ると、一つの合理的な考えではあると思う。継続して検討しているが、短期解約の場合は違約金が高額になる問題がある。

(事業者)

- ・昨今では、入院した場合も一定の場所では携帯電話を使うことができ、要望は少なくなっている。
- ・海外渡航時については、短期であれば、契約を残していただけると有り難い。また、SIM ロック解除に応じているので、海外と国内でSIMを使い分けることも可能。
- ・違約金通減は、引き続き検討を進めたい。

(事業者)

- ・海外転勤・入院については、考慮はしたい。個社及び業界で議論しているが、ルール化は難しい。個々の事情に応じ、やむを得ない事情があるものについて、違約金を免除するやり方ではないか。

(構成員)

プッシュ通知の実施により、「知らない間に契約が更新されていた」といった苦情は減少したか。

(複数事業者)

プッシュ通知開始後、解約金の認識は進んでいるのではないか。解約との連関は分からない。

(構成員)

事業者から広告メールが大量にきており、重要な通知メールが紛れて分からないという相談ある。広告メールとどのような形で違いを出そうとしているか。

(複数事業者)

タイトルで内容がわかるように工夫している。

(事業者)

個別のメールとすると読まれないので、請求確定通知に含める形とした。

(構成員)

- ・プッシュ通知の通知方法の改善を検討して欲しい。文面も分かりづらい。例えば、「来月」と言われても具体的にいつなのか分からない。
- ・違約金の額の妥当性が検証されないまま、本タスクフォースの検討が一区切りとなったのは残念。一般の人が解約に当たって仕方なく違約金を支払い、事情に詳しい人がキャッシュバックを見込んで抵抗なく違約金を支払っている状況は不公平。携帯の料金も違約金も高額すぎる。
- ・プッシュ通知については契約時に説明を行っているか。

(各事業者)

重要説明事項にプッシュ通知は含まれず、基本的には説明していない。

(構成員)

通知文面は、「更新月以外はキャンセル料がかかる」旨が一目で分かるようにすべき。また、他のメールと区別できる工夫も必要。改正法施行前に、現状のプッシュ通知の文面を改善することは可能か。

(各事業者)

改正法対応のための課題も多く、施行前の対応は難しい。

(構成員)

プッシュ通知の内容は新たな期間拘束を契約させる内容である。「更なる期間拘束を行い、途中解約の場合は違約金が発生する」というデメリットを約束させるに当たっての意思確認を、このような簡単な通知で行うことで良いのかという疑問がある。また、更新月にどのような手続きで解約出来るか通知文面に書かれていないと、拒否の意思表示ができない。通知には慎重さと丁寧さを求める。

(構成員)

更新には負担のある新たな契約を締結するニュアンスがあり、これを有効と扱うには、通知の在り方、利用者の認識確保の十全さ、他のプランとの選択の確保等の諸要素が考慮される必要があると考えられる。一見して懸念されるのは通知の文面である。例えば、タイトルで「割引サービスの更新」と案内し、本文の前半では、「割引の継続をご希望の場合は、特段お手続きの必要はありません」としている社があるが、これを読んでも、「更なる2年間割引を受けられるが、途中で解約すると違約金がかかる」という不利益を認識することは難しい。契約の相手方に対し、自分をどのような立場に置くものを十分に認識させる観点から、文面は見直されるべきだろう。

(構成員)

自動更新しない新プランは焦って出さない方が良い。料金TFでの議論も踏まえ、全体のバランス及びタイミングをしっかりと考えた方が良い。値上げということにもなりかねない。

(構成員)

自動更新に合理性があるともとれるコメントだが、事業者は、自動更新の見直しを検討すべき。

(新美主査)

- ・プッシュ通知については、分かり易く、目に付く形で、「利用者が新たな期間拘束を受けること」が認識される形での実施を望む。
- ・更新月延長は、日本再興戦略において昨年末までの実現と明記されており、既にその期限が過ぎてしまっていることを認識の上、可及的速やかに実施されることを望む。
- ・「期間拘束が自動更新しないプラン」の可及的速やかな実現を望む。遅くとも年度内には、導入のスケジュールが明らかにされる必要があると考える。
- ・一部事業者から指摘のあったとおり、固定系の取組状況についてもフォローを考えたい。
- ・様々なサービス等がセットで販売される中で、拘束期間の周期を揃えること等も重要になってくると考えられるので、テイクノートしていただきたい。
- ・こういったことを踏まえて、今後も、(タスクフォースにおいて) 議論を行って行きたい。

(大橋電気通信事業部長)

「期間拘束が自動更新しないプラン」の導入時期に関し、昨年末の料金TFを受けた対応の検討と密接に関連するものであり、これを議論せずに結論は出しづらいとの御意見があった。そうであればこそ、料金引き下げの件と、本タスクフォースの提言内容は、当然併せて御検討いただいているものと理解

している。料金引き下げの問題を先に片付けてから、期間拘束・自動更新付契約の改善について検討することとなつては、両施策に矛盾が生じて身動きがとれなくなることにもなりかねない。事業者各社には、期間拘束・自動更新付契約についてもしっかりと御検討いただきたい。本タスクフォースの場でも、状況のフォローをお願いしたい。