



電気通信サービスの利用者保護に関する 海外動向調査の結果（概要）

2008年6月
総務省総合通信基盤局

1 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルール の在り方 (1 / 2)

		米国		カナダ	EU	英国	フランス	ドイツ
		連邦	カリフォルニア州					
(1)電気通信サービスに適用される利用者保護規定	①広告表示(誇大広告の禁止を含む)	欺瞞的広告は、不公正又は不合理な慣行として通信法の規制の対象となり得る。(長距離通信の広告に関するFCC・FTC共同声明)	虚偽又は誤解を招く表現を行うことは違法。(州法、業種横断)	規定なし	不公正な商業的行為を禁止し、誤解を招きやすい行為、広告を個別に規定。(不公正行為指令、業種横断)	Ofcomに規制権限を付与。(通信法)	規定なし	顧客の同意のない直接電話販売の禁止等、不正な広告について規定。(不正競争防止法、業種横断)
	②クーリング・オフ	25ドル以上の商品又はサービスの購入について、3営業日以内の契約解除を認めている。(FTCクーリング・オフ規則、業種横断)	25ドル以上の商品又はサービスの購入について、3営業日以内の契約解除を認めている。(州法、業種横断)	規定なし	オンライン申し込み、訪問販売について、7営業日以内の契約解除を認めている。(遠隔地販売指令、訪問販売指令、業種横断)	Ofcomに規制権限を付与。(通信法)	規定なし	2週間以内の契約解除を認めている。(民法、業種横断)
	③料金の誤請求	公衆通信事業者の請求書について、内容の明確化の措置を義務付けるとともに、加入者が請求金額に関する質問・抗議を行うために必要な情報を請求書に含めることを義務付け。(FCC規則)	公衆通信事業者の請求書について、内容の明確化の措置を義務付けるとともに、加入者が請求金額に関する質問・抗議を行うために必要な情報を請求書に含めることを義務付け。 事業者に対し、料金請求に関する紛争を30日以内に解決する手段の提供を義務付け。(州法)	規定なし	紛争解決手段手続きの開始方法を契約書において特定することを事業者が義務付け。(ユニバーサルサービス指令)	利用者の利益保護を目的に、適切な請求問題の条件について規定。(通信法)	消費者は、請求から1年の間は、不服があれば異議を唱えることができる。(郵便電子通信法典)	規定なし
	④契約条件・料金プランに関する説明義務、書面交付義務	規定なし	電話会社に対し、顧客に十分な情報を提供することを事業者が義務付け。(なお、契約時に限定されない。)(州法)	規定なし	契約に含むべき最低限の情報を指定。(ユニバーサルサービス指令)	標準的な契約条件、料金の有効性について規定。(通信法)	サービス、料金の情報の提示、利用者への契約書交付を規定(郵便電子通信法典)。	規定なし
	⑤長期の契約拘束の禁止	規定なし	規定なし (携帯電話について、一定の条件の下で試用期間もなく早期解約違約金を課したことが不公正な規約を禁止する州法(公益事業横断)に違反するとした事例あり。)	規定なし	規定なし (不公正条項指令により、過度に長期間消費者を拘束する契約条項は不公正なものと判断され、消費者を拘束しないこととなる可能性あり。)	規定なし	事業者は24ヶ月を越える契約を行ってはならない。12ヶ月を越える契約を行う場合は、12ヶ月を越えない期間拘束の同種のサービスの提案、残存債務の1/4を上限とする違約金を支払えば解約できる可能性の提示を義務付け。(シャテル法:2008年6月1日発効)	規定なし

1 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルール の在り方 (2/2)

		米国		カナダ	EU	英国	フランス	ドイツ
		連邦	カリフォルニア州					
利用者保護規定 (1)電気通信サービスに適用される	⑥特定利用者への不当な差別的取扱いの禁止	公衆通信事業者について、不公正若しくは不合理な差別、不当若しくは不合理な優遇・冷遇を禁止。(通信法)	優遇若しくは冷遇、出自、健康状態等に基づく冷遇、地域・サービス種別間の不合理な差異を禁止。(州法、公益事業横断)	サービスの提供、料金について、不当な差別的取扱いをしてはならない(電気通信法)。	加盟国規制当局は、SMP事業者に対し不当な差別的取扱いの禁止等の義務を課することができる。(ユニバーサルサービス指令) (不公正条項指令により、消費者の権利及び義務に著しい不均衡及び不利益をもたらす契約条項は、無効と見なされる可能性あり)	EUおよび英国競争法の一般的な規定による。	事業者による非差別性の実現に向け、電子通信担当大臣及びARCEP(電子通信郵便規制機関)は、妥当で比例的な措置を講じる。(郵便電子通信法典)	規定なし
	⑦電気通信事業者が提供する役務に対する苦情処理	公衆通信事業者による通信法違反について、FCCへの苦情申し立て可能。FCCに申し立てられた苦情を事業者に送付し、30日以内の解決又は回答を求める。(通信法)	紛争の解決方法に関する情報提供を事業者に義務付け。(州法)	CRTC(カナダ・ラジオ・テレビ電気通信委員会)は、申請に基づき、調査、禁止事項等の決定を行うことができる。(電気通信法)	裁判外紛争解決手続きの整備を加盟国に義務付けるとともに、紛争解決手続きを開始するための方法を契約書に含めることを事業者に義務付け。(ユニバーサルサービス指令)	事業者に対して、「苦情のための行動規範」の設定、紛争解決スキームの実行を要求。(通信法)	規定なし	規定なし
(2)過去の行政処分や行政指導の例		Verizon Wirelessは2004年7月、同社が誤解を招く広告を行い、また情報開示が不十分であるとの指摘に対応して、32州の検事総長との間で、「Assurance of Voluntary Compliance」を合意。同社は、遵守事項の誓約とともに、消費者啓発、消費者保護等の目的で用いるために、検事総長に対して約167万ドルの支払いを約束。		電気通信事業者TELUSが、特定の加入者に対して、TELUSの長距離ネットワーク設備を利用していないにもかかわらずネットワーク・アクセス料を課していた事実について、CRTCは2008年4月に不適切と決定。	EU消費者保護関係指令の加盟国における適用状況及び判例を比較分析した情報を以下サイトより入手可能。 参考： http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/consumer_law_compendium_comparative_analysis_en_final.pdf http://www.eu-consumer-law.org/index.html	Ofcomが発行する「競争および消費者への執行告示」が、調査プログラムに基づく全ての執行決定事例の詳細を提供している。 参考： http://www.ofcom.org.uk/bulletins/comp_bull_index/	—	—

2 通信料金に関する情報提供の在り方

	米国	カナダ	EU	英国	フランス	ドイツ
(1) 第三者による同種の電気通信サービス間の料金を比較して情報提供するサービスの有無	あり (PhoneDog、WhiteFence、MyRatePlan、Wirefly、TeleBright、LetsTalk.com、Telenforcers.org等)	あり (www.cellphones.ca等)	あり (加盟国ごとに状況は異なる。なお、比較可能料金情報提供を含めた料金情報の透明性改善の提案を含むユニバーサルサービス指令改正案を現在審議中。)	あり (Broadbandchoices/Consumer Choices、Firsthelpline等)	あり (www.comparatel.fr等)	あり (http://www.teltarif.de/、http://tatiftip.de/等)
(2) 料金比較情報提供サービスの導入時期、提供事業者数、提供方法	サービス開始時期はPhoneDog(2001年)、WhiteFence(2000年)、MyRatePlan(1999年)等。参入事業者数は不明。ウェブページによる情報提供が中心。家電量販店においては店内における販売スペースで消費者が各社料金プランを比較することは可能。	サービスは存在しているが、参入時期や事業者数は不明。Webによるサービスの他、ダイレクト・メール、電話による勧誘等。	あり (加盟国ごとに状況は異なる。)	2000年からサービスを提供している事業者が存在し、新規参入も盛んである。参入事業者数は不明。インターネット上の情報提供が主流だが、電話を通じたサービスを提供する会社も多い。	サービスは存在しているが、参入時期や事業者数は不明。インターネット上での情報提供が一般的。	1998年からサービスを提供している事業者が存在している。インターネット上での情報提供が一般的だが、新聞、雑誌にもよく掲載されている。
(3) 電気通信事業者自身による料金比較情報の提供状況	Sprint Nextelは2008年4月、The Washington Post本紙に同社が提供する定額無制限プラン「Simply Everything」の優位性を主張する全面広告を掲載。	提供していない。	-	-	提供していない。	提供していない。
(4) 料金を比較して情報提供する手法を行政が認定する制度の有無。ある場合には具体的内容等	なし	なし	-	Ofcomが料金比較情報認定制度(Pass)を実施している。初回認定に6カ月超を要すること、料金認定に係る労力が多大であること等から、過去5年間で1社しか利用していない。	なし (ただし、ARCEPIは、電話番号案内サービスについては、自らサービス比較ページを作成している。)	なし

3 ADR（Alternative Dispute Resolution；裁判外紛争処理制度）を含む紛争処理機能の在り方

	米国	カナダ	EU	英国	フランス	ドイツ
(1)通信分野を対象とするADRの有無。	あり	あり	あり (加盟国ごとに異なる。)	あり	なし	あり
(2)有る場合にはその運営主体(国、地方公共団体、民間団体等)、ADRを活用できる者の範囲、活動実績等の概要。また、他分野との比較。	・FCC執行局： 通信法の適用を受ける公衆通信事業者が同法の規定に違反していることについて、全ての者がFCCに対して苦情申出を行うことができる。(通信法) ・州公益事業委員会： 通信法第252条(協定の交渉、仲裁、承認のための手続について規定)に基づく協定の交渉をする当事者は、州公益事業委員会に対して斡旋又は仲裁を申請することができる。	・CRTC： 電気通信法により規制されている分野が対象。運営主体は連邦政府の独立委員会。活用できる者は、電気通信事業者、電気通信サービスの利用者又は利用しようとしている者。規制された電気通信事業者の提供するサービスのみが対象。 ・CCTS(電気通信サービス苦情処理委員会)： 非規制の電気通信サービス分野が対象。運営主体は電気通信事業者により設立された民間団体(ただし、組織の体制、活動の範囲等はCRTCが認可)。活用できる者は、電気通信サービスを利用する個人、中小企業。07年7月に暫定的活動を開始。	(質の高いADRを促進するため、欧州委員会は拘束力を有しない2つの勧告を採択し、独立性、有効性といったADRが利用者に提供すべき最低限の保障について規定している。)	OfcomがADRスキームを管理(administer)する独立機関を認可。現時点では、2つのADRスキームとして、「CISAS」と「Otelio」を認可している。 国内の一般消費者および小規模企業(従業員10名以下)は、最初に苦情を申し立ててから12週間が経過するか、または12週間が経過する前に申し立てられた企業が却下の返答("Deadlock Letter")を行えば、ADRIに提訴する権利を有する。	—	BNetzA(連邦ネットワーク庁)を運営主体とするADR機関が存在。

4 電気通信事業者の市場退出（事業の休止及び廃止）に係る利用者利便の確保・向上の在り方（1 / 2）

	米国	カナダ	EU	英国	フランス	ドイツ	韓国
(1)電気通信事業者の市場退出に関する規定	・現在または将来の公共の便宜及び必要に悪影響を及ぼさない旨の認証をFCCから取得しなければ、原則として、サービスの廃止、縮小または改悪を行うことはできない。(通信法)	規定なし	規定なし	規定なし	規定なし	規定なし	事業の全部または、一部を休止または解約しようとする時には、休止または廃止予定である30日前までに、その内容を利用者に知らせる放送通信委員会に申告しなければならない。(電気通信事業法)
(2)電気通信事業者の市場退出に関連する利用者保護の規定	①連邦 サービスの廃止、縮小または改悪の際には、原則として、事前に利用者に対して通知を行うことが規定されている。(FCC規則) ②カリフォルニア州 電話会社が長距離サービスから撤退する際には、他の電話会社への移行を提案する少なくとも30日前に、影響を受ける利用者に書面で通知を行わなければならない。(州法)	規定なし	規定なし	規定なし	規定なし	規定なし	規定なし
(3)事業者が経営破綻した場合等における消費者保護のための具体的な対策や役務の休廃止の際の代替手段等の提供義務に関する規定	規定なし	規定なし	規定なし	規定なし	規定なし	規定なし	合併の外の事由により、解散した時にはその清算人(解散が破産による場合には破産管財人を言う)は放送通信委員会に申告しなければならない。(電気通信事業法)

	米国	カナダ	EU	英国	フランス	ドイツ	韓国
(4)電気通信事業者の市場退出に伴い著しく利用者に不利益を与えた事例	DSL事業大手のノースポイント・コミュニケーションズの経営破綻（2001年）。その結果、ノースポイント・コミュニケーションズが卸売事業により多くのISPに提供していたサービスは緊急に停止することになった。	なし	なし	1999年2月に撤退したIonica社、2002年1月に撤退したAtlantic社の事例。その際、既存の電話番号をBTに移行することができない顧客が生じた。	なし	なし	-
(5)電気通信事業者の市場退出に伴い他の電気通信事業に著しく不利益を与えた事例	カリフォルニア州公益事業委員会は同年4月、同州における同社のDSLサービスについて利用者への悪影響を理由に、30日前のサービス廃止通知の義務付けや、この通知期間が終了するまでの間はサービス復旧することなどを命じる決定を行っている。	なし	なし	なし	なし	なし	-
(6)利用者や他の電気通信事業者に与えた不利益を考慮し、行政が規制（例えば業務改善命令等）した例	なし	なし	なし	Ofcomは非公式にケース・バイ・ケースの対応を行う。	2006年5月、ウェスタン・テレコム社が、法に規定された番号使用料の支払い手続きに違反したとして、割り当てられた事業者選択番号の使用を15日間停止処分とした。	なし	-
(7)電気通信事業者の経営破綻による利用者への不利益の防止という観点から、事業者間の取引において中小規模の事業者に対する特別な優遇的取扱いを命じる若しくは容認する規制又は行政政策運営	なし	なし	なし	なし	なし	なし	-
(8)接続に関する規制の細目において、事業者がデポジットを求める額について制限や禁止している規定の有無	なし	なし	なし	なし	なし	なし	-

5 消費者保護を業務とする関係機関との連携も含めた苦情処理・相談体制の在り方 (1 / 2)

	米国	カナダ	英国	フランス	ドイツ	韓国
(1) 国(監督官庁及び消費者行政所管省庁)、地方公共団体、事業者(事業者団体を含む)における電気通信サービスに関する苦情処理の実態、役割分担の概要	・FCCでは、消費者・政府関係局に消費者センターが設置され、消費者からの電話、郵便、Fax、メールによる電気通信サービスに関する問合せ、苦情を受け付けており、ウェブサイトから直接苦情を申し出ることも可能。また、同局には消費者諮問委員会が設置されており、消費者問題に関し勧告を行う機能を有している。 ・FTCでは、消費者保護局に消費者レスポンスセンターが設置され、消費者からの電話、郵便による情報サービスに関する苦情を受け付けており、ウェブサイトから直接苦情を申し出ることも可能である。 ・州については、各州の公益事業委員会が消費者からの苦情受付けの役割を担っている。例えば、カリフォルニア州では、同州の公益事業委員会の消費者関係部門において、消費者からの電話、郵便、Faxによる電気通信サービスに関する苦情を受け付けており、ウェブサイトから直接苦情を申し出ることも可能。	ORTCは電気通信法等に基づき規制を行っている電気通信サービスの範囲の苦情等を受け付け。 CCTSは、電気通信法等に基づく規制の対象とならない電気通信サービスに関する苦情を受け付ける。	・Ofcomが通信サービスに関する苦情処理を受け付けるコンタクトセンターを設置。消費者行政を司るビジネス・企業・規制改革省(BERR)でも、消費者相談窓口を設けており、一元的な相談窓口が存在する。 ・Ofcom及び消費者団体以外に、CAB(市民相談協会)やConsumer Direct(消費者相談窓口)等の消費者相談窓口がある。 ・Ofcomに認定されたADR機関としてOtelco、CISASがオンブズマンと協力して実際の紛争処理を担当。資金は会員である事業者が負担。 ・Ofcomからの依頼に基づきコンサルティングやEUレベルでのロビー活動を行う機関としてNCC(全国消費者評議会)が設置されている。	・事業者と消費者の間で問題が解決しなかった場合、事業者はMediateur(仲介人)を紹介する義務がある。 ・Mediateurの費用は事業者による拠出金及び紛争処理代金にて賄われる。	苦情処理に関してはBNNetzAで電話、インターネット、書面を通じて一括して受け付けられる。地方政府はその責務を担っていない。	・放送通信委員会では、情報通信CSセンターで苦情を受け付けている。即時回答や情報提供する「一般相談クレーム」と、事業者の処理が必要な「事業者移管クレーム」の2つに分けた対応を取る。 ・当事者間で合意ができない場合には、放送通信委員会に裁定を申込み、裁定の結果を通報。60日以内に訴訟を提起しないと合議することとなる。 ・韓国消費者院(消費者行政所管省庁)における苦情処理は3段階の相談体制となっている。その手続きによっても解決に至らない場合、民事訴訟手続きを踏まなければならない。

5 消費者保護を業務とする関係機関との連携も含めた苦情処理・相談体制の在り方 (2/2)

	米国	カナダ	英国	フランス	ドイツ	韓国
(2)電気通信サービスに関する苦情・相談情報の関係機関における共有、消費者への情報提供の方法等	FTC消費者レスポンスセンターには消費者情報システムデータベースが構築されており、FTC職員のみならず、外部の省庁が苦情を入力したり、苦情をアップロードするために苦情データを提供できる。	CCTSが受け付けた苦情等で、CRTCが処理することとなるものについては、CRTCへ振り分けを行う。	・Consumer Directや消費者団体に寄せられた苦情・相談はOfcomのコンタクトセンターに上申されている。 ・NCCは、CAB、Consumer Direct、NCCと連携を取っている。	・ARCEPとMediateur、消費者団体の間の意見交換の場として、定期的に委員会が開催される。 ・MediateurはDGCCRFへの報告義務がある。 ・消費者団体は寄せられた苦情・相談をDGCCRFへ上申。	法律上特に制度的に共有する方法については定められていないが、BNetzAと消費者団体の間で協力関係が形成されている。	・消費者団体に寄せられた苦情・相談は韓国消費者院に上申されている。 ・弁護士が紛争処理を担う場合には韓国消費者院に報告がなされているとともに、弁護士は放送通信委員会の政策検討へのコンサルテーションも行う。
(3)電気通信サービスに関する苦情内容の傾向等	・FCC消費者・政府関係局に2007年第1・第2四半期に寄せられた消費者からの苦情では、電話消費者保護法関連の苦情(迷惑FAXに関するもの)が最も多い。その他、料金・請求関係の苦情も多いが、最近は減少傾向にある。 ・FTC消費者保護局では、毎年、消費者からの詐欺的行為や個人情報盗用に関する苦情を取りまとめて公表。2007年に受け付けた80万件強の苦情のうち、個人情報盗用に関する苦情は32%。他の68%の詐欺的行為に関する苦情のうち、インターネット関連の苦情は40%。これらの苦情が全体に占める比率は、ここ数年減少傾向にある(件数としては増加)。	CRTCは、07年1月から08年2月の間に9,614件の苦情を受け、第1位は料金請求に関する苦情(46.5%、4,469件)、第2位はサービスの品質に関する苦情(20.4%、1,961件)、第3位はサービスの提供に関する苦情(12.5%、1,202件)。	契約期間途中解約の違約金、及び端末購入時のキャッシュバックオフターの不履行などが問題となり、2005年度にかけて苦情件数が増加したが、Ofcomから事業者への報告・改善依頼により、2006年度には減少した。 苦情の内訳は、カスタマーサービスに関するもの(38%)、サービスに関するもの(23%)、料金に関するもの(15%)等となっている。	・インターネットのブロードバンド化、新規キャリアの参入に伴い、回線の接続中断などに関する苦情が多く寄せられ、インターネットに関する苦情が急増している。 ・移动通信事業者に対する苦情の大部分はMVNOに関するものである。	インターネットにおけるトラブルが増加傾向にある。	・放送通信委員会に寄せられた苦情の類型は、不当料金(20.9%)、業務処理に対する不満(16.1%)、不当加入(13.2%)が多い。 ・通信サービス分野の利用者による被害相談は持続的な増加を見せており、韓国消費者院に相談が受付されたサービス項目の中でもっと高い割合を占めている。 移动通信の場合には、契約と不当料金の請求に関する被害の救済件数が多い。
(4)受け付けた苦情等の活用状況等	各種苦情の分類・分析、情報共有が行われており、各種消費者保護政策の充実に向け活用している。	CRTCは、受け付けた苦情を、適当と判断した場合には、規制された事業者に対して送付し、当該事業者は20営業日又はCRTCの指定する期間内に回答をする。	-	DGCCRFは、消費者から受け付けた苦情件数が多い上位10社(うち7位までは通信分野)に対し、大臣名で改善を求める書簡を送付している。	BNetzAでは苦情・相談情報を蓄積し、政策への反映に活用している。	-



OECD政策ガイダンスについて

OECD政策ガイダンスについて①

1 経緯等

OECDでは、情報・コンピュータ・通信政策委員会（ICCP）と消費者政策委員会（CCP）が共同で「通信サービスにおける消費者の保護及び権利強化のための政策ガイダンス（OECD Policy Guidance for Protecting and Empowering Consumers in Communications Services）」を策定（本年4月8日公表）。

- ※1 OECD政策ガイダンス：OECDにおいてまとめられた政策の指針。
なお、本政策ガイダンスは、本年6月17日～18日に韓国で開催される「インターネット経済の将来」に関するOECD閣僚会合に報告
- ※2 対象となるサービスはインターネット接続その他の電気通信サービス

2 OECD政策ガイダンスの基本的な視点

- 新しいサービスや技術の発展により消費者に大きな利益がもたらされたが、選択がより複雑になり、サービスの価格構造が必ずしも明確でなくなり、消費者の自由を制約する契約を結ばねばならない場合も多いといったコストも発生。
- 情報を与えられ、自らの権利を強化された消費者は、その選択を通じ、企業の革新、品質の改善、価格競争を促進。
- 通信サービスの利用の増加に伴い、消費者政策における通信の重要性が増大。

3 目的

OECD政策ガイダンスは、以下の7点を目的としている。

- ① 消費者に競争的な価格で高品質なサービスを提供することの促進
- ② 通信サービスの利用における潜在的なセキュリティやプライバシー上のリスクとその解消に資する手段の消費者への周知
- ③ サービスによる利便や利用可能性と消費者の権利に関する消費者の意識の向上
- ④ 契約の透明性の改善と契約が消費者に不公正にならないことの確保
- ⑤ 通信サービスの切り替えに伴う費用の最小化
- ⑥ 迅速、安価、簡便、効果的かつ公正な消費者の苦情の解決の促進
- ⑦ サービスが、特に障害者や弱者である消費者を含め、広く誰にとってもアクセス可能であることの確保



OECD政策ガイドラインについて③

分 類	主な規定事項(抜粋)
情報提供	・ 消費者には、明確、正確な契約条項・条件・価格の情報が提供されるべき ・ 消費者が通信サービスを適切に選択できるよう、消費者団体、第三者機関による価格・サービスの比較情報の提供が奨励される ・ 通信事業者によるサービス品質に関する情報の提供が奨励される。
勧 誘	・ 事業者は、制約条件等を含め契約の詳細や費用について明確に説明すべき ・ 事業者は、詐欺的あるいは消費者に誤認を与える商行為を禁止すべき
サービスの提供方法	・ 競争の確保、消費者に選択肢を与えるために必要であれば、アンバンドルサービスの提供も考慮すべき
契 約	・ 通信事業者による、当初の契約期間を制限することは奨励される。また、その後の契約解除を通知するための合理的な期間が消費者に与えられるべき ・ 契約更新時の消費者の意思確認の方法をオプトインにするかオプトアウトにするかについては関係者でさらに検討すべき ・ 契約条件変更の際、解除権を含む情報が適切に消費者に通知されるべき
料金請求	・ 正確な料金請求のための自主規制や業界自主基準の策定が奨励される ・ 規制的な監視や規制の実施が必要な場合もある。
紛争解決	・ 消費者は公正・簡便・迅速・効果的・低廉な紛争解決・救済手続を利用できるべき ・ 通信サービスの問題を扱う独立した紛争解決機関の設立が奨励される ・ 紛争解決における消費者支援機能のある自主的な消費者団体も奨励されるべき ・ 紛争解決における規制当局の役割を明確にし、その機能を十分公表すべき
その他	・ 消費者が事業者やサービスを変更する際の時間と費用を最小化すべき

電気通信事業分野における新たな消費者保護政策の在り方 に関する動向調査（参考資料）

1. 通信料金等に関する情報提供の在り方(料金比較情報関係)

2. 電気通信事業者の市場退出関係の実態・事例

3. 苦情処理・相談体制の在り方の実態・事例

英国にてOfcom注1が実施している料金比較情報認定制度(Pass)は、過去5年間で1社の利用しか確認できず、06年の見直しの発表以後も引き続き低調な利用となっている。

注1： 英国情報通信庁

■ 認定プロセス

1.申請書の提出

- 申請書の記載事項
- ・料金比較サービスの開始時期
 - ・料金比較の対象サービス
 - ・料金の計算方法
 - ・利用者のアクセス方法
 - ・これまでの利用者数
 - ・ビジネスモデル(利用者や事業者からの料金徴収の有無等)

2.申請者の招請

- 申請サービスが認定基準に合致する可能性がある場合、Ofcomは申請者を招請。
- 招請された申請者は、サービスのデモを実施したり、Ofcomからの質問に回答。

3.アナリストの監査

- Ofcomは、独立のアナリストに対し、料金の比較計算と料金情報の現行化プロセスに関する技術的な監査を依頼。

事業者や利用者から料金徴収する者、事業者自身	£6,000
上記以外	£1,000

4.認定書の交付

- 認定基準に合致した申請者には、認定書が交付。下記のロゴを表示することが可能。
- Ofcomは、Webサイトにスキームの説明と認定を受けた者のリスト(リンク付)を提供。



5.認定の更新

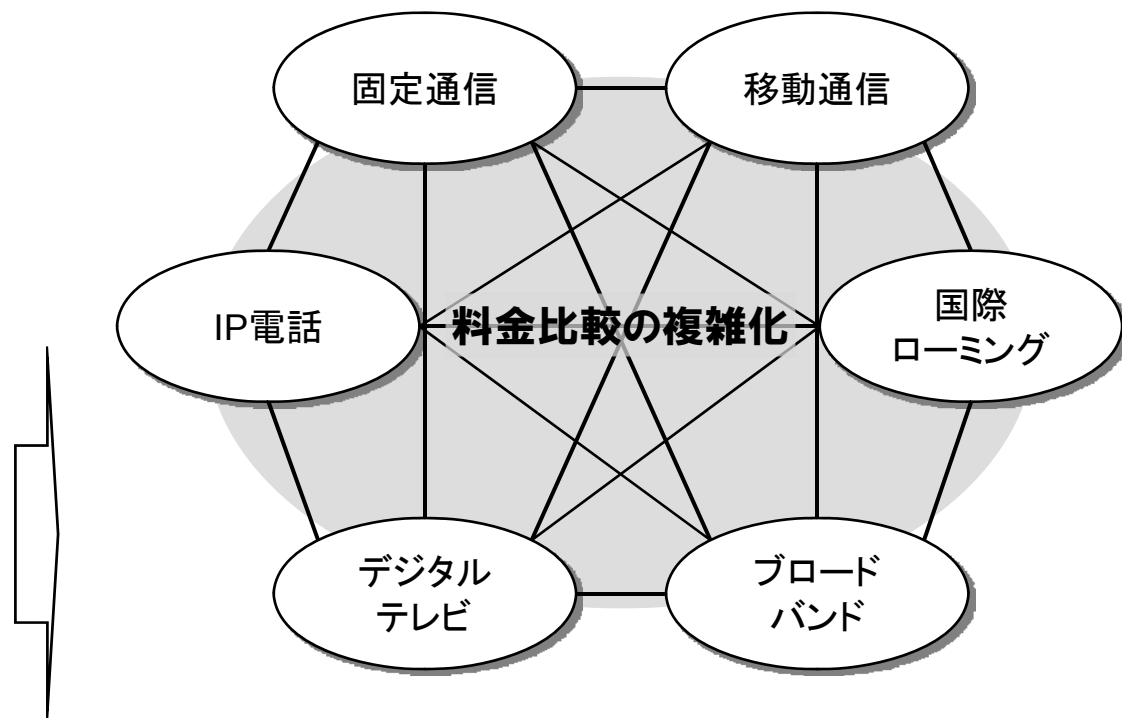
- 認定は毎年更新。その際、独立のアナリストが監査。

事業者や利用者から料金徴収する者、事業者自身	£3,000
上記以外	£500

トリプルプレイ・クアトロプレイなど、既存の枠組みを超えたサービス展開・割引の導入により料金比較が複雑化し、情報提供事業自体がビジネスとして成り立たない可能性もある。

■ Ofcomが認定制度の対象としているのは以下のサービス

- 固定電話 (Fixed Telephone)
- 移動電話 (Mobile Telephone)
- 国際ローミング (International roaming)
- ナローバンドインターネット (Narrowband Internet)
- ブロードバンド (Broadband)
- IP電話 (Voice over IP)
- デジタルテレビ (Digital TV)
- バンドルサービス (Bundle services)



■ 既存の枠組みを超えたサービス展開・割引に加え、居住地域・利用地域・通信先・利用時間帯・利用者デモグラフィ・利用頻度等々により料金が異なるため料金の単純比較が難しくなっており、事業者としてもシステム構築・運用の費用等を考慮すると、総合的な情報提供でビジネスモデルが確立できるかは課題。

英国では日本と異なり料金比較サイトが多数存在し、またジャンルも電気通信だけではなくガス、電気、保険など多岐にわたっており、認定制度が必要とされている環境である。

英国の事情

- 日本とは大きく事情が異なっており、料金比較サービスの競争が激しい環境である。(10社以上が提供)
- また、ジャンルが多岐にわたっており、消費者にとって料金比較をする際にそのようなサイトを利用することはなじみが深くなっている。
- その結果、サービス提供側にとってビジネスとして成り立つ土壌が整っており、また他社との差別化のため認定をうけることへのモチベーションが高く持たれている。
- 実際、Ofcom Passの利用経験のあるuSwitchも、認定を受ける際には、既に他の産業で受けている認定制度と同様のものであるとの認識で申請したという経緯がある。また、本年新たにOfcom Passの申請を上げている2社についても、料金比較サービスへの新規参入事業者が消費者からの信用を得るために取得を目指している。

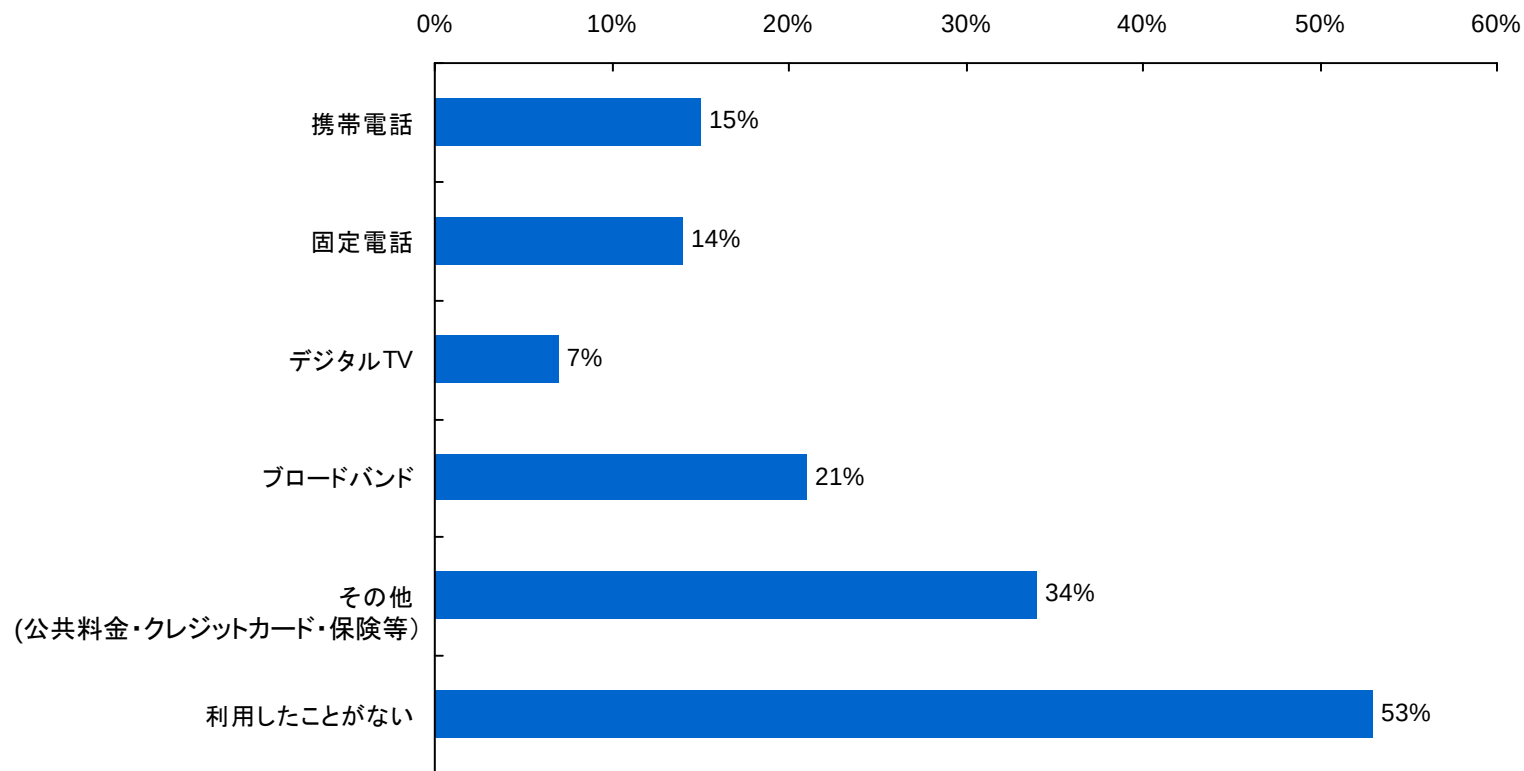
日本で想定される事態

- 日本ではガス・電気などの料金を比較するような環境ではなく、料金比較サービスの競争が激しくはない。
- 日本で多岐のジャンルの情報を提供し、価格.comのように消費者から認知が高いサイトは多くはない。
- よって、料金比較サイトの認定制度を提供した場合でも、料金比較サイトで利用されないこともありうる。

英国では50%弱の消費者が料金比較サイトを利用しており、料金比較ビジネス市場は十分に活性化されている。

- 日本との比較は難しいが、実際日本の消費者の料金比較サイトの利用率は極めて低いと想定される。
- 特にガス・水道等の公共料金や、クレジットカード・保険などの利用率は全消費者の1/3が利用している。

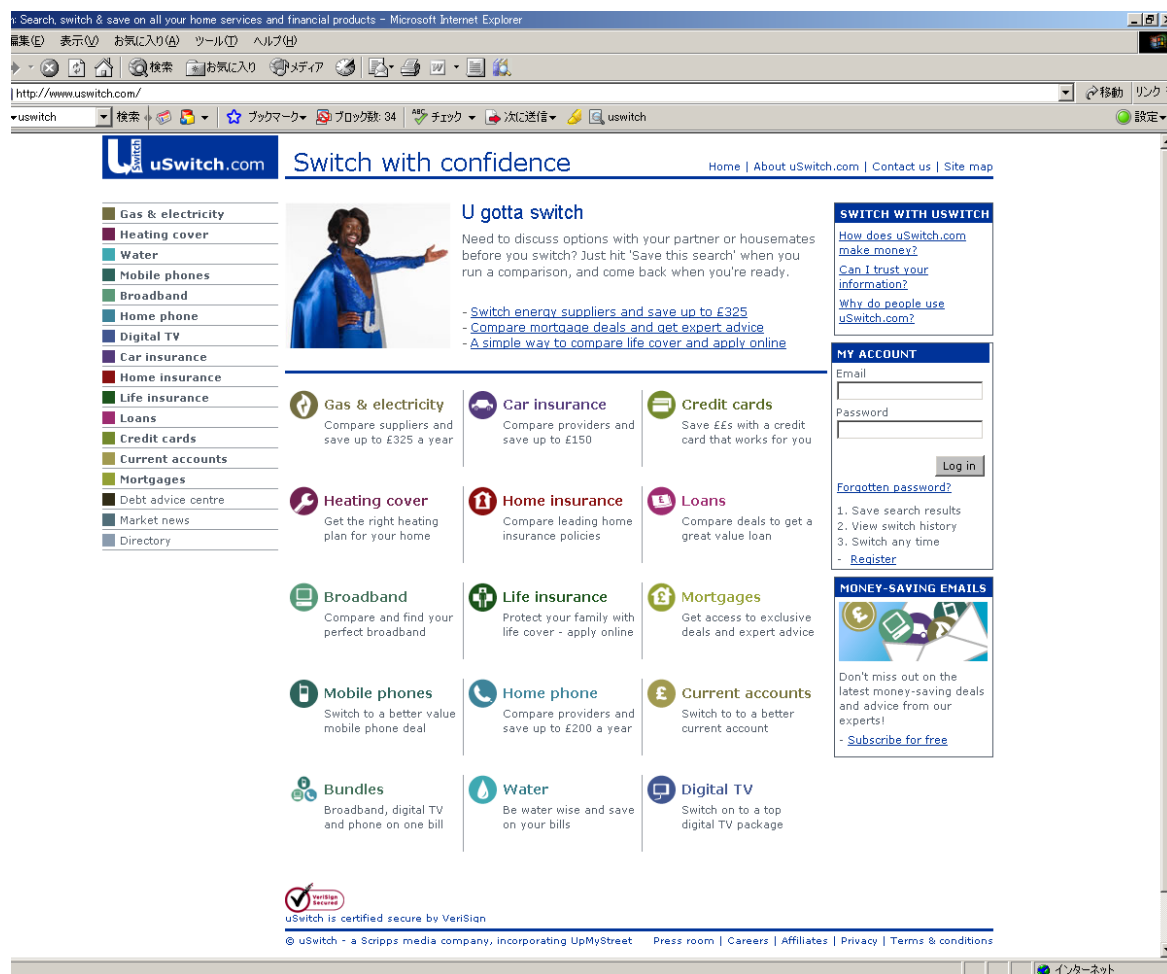
料金比較サイトの利用率（2006年7～8月）



出所： Consumer usage estimates, TNSより

英国のOfcom Passでは料金認定に係る労力が多大であり、サービス提供者にとって投資対効果の観点から使用開始及び継続／停止の判断が行われてきた。

	uSwitch
事業概要	料金比較情報及び事業者選択・変更サービスの提供(Web、電話等)
ビジネスモデル	■消費者のサービス変更に伴う事業者からのアフィリエイト手数料 ■広告
アクセス数	50,000アクセス/月 (Mobile)
Ofcom Pass 使用期間	2003年～2006年(3年間)
Ofcom Pass 開始理由	■ガスや保険等、他の分野でも同様の認定制度を使用。 ■マーケティング効果に期待。
Ofcom Pass 停止理由	■煩雑な認定フロー ●初回認定に6ヶ月超 ●毎変更時に監査申請 ■低い認知度 ⇒投資に対して効果が薄いと判断し、継続を停止。



出所: uSwitchインタビューより

(参考)携帯電話に関する料金比較サイトのフロー（ポストペイドの場合）

uSwitch.com Mobile phones Home | About uSwitch.com | Contact us | Site map

Mobile phones

- Search mobile deals
- Why switch?
- Mobile handsets
- Network operators
- Financial Services Authority
- Mobile essentials
- Your mobile guide

Broadband

Home phone

Digital TV

Gas & electricity

Heating cover

Water

Car insurance

Home insurance

Life insurance

Loans

Credit cards

Current accounts

Mortgages

Debt advice centre

Market news

Directory

Any questions? Call our customer helpline on: 0800 051 3312

Start comparing mobile phones 1 of 3: Your choices

NEW MOBILE PHONES - PAY LESS TODAY

Handset search
So many mobile phones to choose from? Let our search help you find one.
Continue

Match the deal to your budget
Search hundreds of mobile phones to suit your budget.
£30-£40 per month
Search now

Quick mobile phones search
Latest deals for your choice of handset
Make Please select
Model Please select
Search

MY ACCOUNT
Email
Password
Log in
Forgotten password?
1. Save search results
2. View switch history
3. Switch any time
- Register
Advertisement

LATEST MOBILE PHONES

Pay monthly	Pay as you go	Gift offers
 Samsung - G600 from Free Latest deals	 Motorola - RIZR Z8 from £69.99 Latest deals	 Sony Ericsson - K810i from Free Latest deals
 Nokia - 6120 Classic from Free Latest deals	 Nokia - N95 from Free Latest deals	 Nokia - 7500 Prism from Free Latest deals

手順1: 希望の端末または月額の予算を選択

■ 手順1では、大きく①端末から選択、②月々の支払い予算から選択という2通りが存在する。

uSwitch.com

Mobile phones

Home | About uSwitch.com | Contact us | Site map

Mobile phones

Search mobile deals
Why switch?
Mobile handsets
Network operators
Financial Services Authority
Mobile essentials
Your mobile guide

Broadband
Home phone
Digital TV
Gas & electricity
Heating cover
Water
Car insurance
Home insurance
Life insurance
Loans
Credit cards
Current accounts
Mortgages
Debt advice centre
Market news
Directory

Your requirements
1 of 3: Your choices

You have chosen deals with a line rental of £30-£40. Please tell us about what you're looking for so we can deliver results specific to your needs.

Contract length

Any
12 months
18 months

Inclusive:

Minutes: Any

Texts: Any

Network

☒ All
☐ O₂
☐ orange
☐ T-Mobile simply easier
☐ vodafone
☐ 3
☐ Virgin Mobile
☐ BT Mobile
☐ TOUCAN

Online deals

Please select the online shops you would like to see deals from:
☐ Network online shops only (e.g. O2)
☒ Network online shops and independent online retailers (e.g. e2save)

What's the difference?

Find deals

QUESTIONS ABOUT USWITCH
How does uSwitch make money?
Who provides your deal information?
Why do people use uSwitch.com?

Need more help? Call free helpline: 0800 051 3312

Verisign

uSwitch is certified secure by Verisign

Legal & General

手順2: 希望する契約期間、ネットワークオペレーター、基本使用量に含まれる通話時間とSMS通数、販売チャネルを選択

■ 継続割引や他の割引については一切考慮していない。

■ 基本使用料に含まれる通話時間とSMS通数を超過した場合の追加分、国際電話等の通話料についても一切考慮していない。

Advertisement

We're better, connected. **Join now >>**

Subject to availability, BT line, direct debit and min term contract. Calls are free from UK landlines and O2 mobiles. Fair usage policy applies. See o2.co.uk for terms.

O₂

uSwitch.com Mobile phones My account

Home | About uSwitch.com | Contact us | Site map

Pay monthly deals for you 2 of 3: Your results

New search Any questions? Save this search

We have 25 pay monthly deals that match your budget of £30 to £40 per month.

Refine results 25 deals

Phone	Tariff & Contract length	Inclusive	Phone price	Line rental	Inclusive offers	Redeemable offers	Maximum discount	Buy
Nokia 6300 Silver	O ₂ Anytime 400 18 months	400 mins 500 texts	Free	£30.00	£210.00 cashback £210.00 saving	None	£210.00 Discount calculation	Continue with e2save
Motorola W220 Pink	O ₂ Anytime 400 18 months	400 mins 500 texts	Free	£30.00	£210.00 cashback £210.00 saving	None	£210.00 Discount calculation	Continue with e2save
Motorola W220 Black	O ₂ Anytime 400 18 months	400 mins 500 texts	Free	£30.00	£210.00 cashback £210.00 saving	None	£210.00 Discount calculation	Continue with e2save
Sony Ericsson W810i Satin Black	orange Canary 30 18 months	350 mins 200 texts	Free	£30.00	None	None	£0.00 Discount calculation	Continue with mobile shop
Sony Ericsson W850i Velvet		350 mins	Free	£30.00	None	None	£0.00	Continue

Advertisement

Legal & General

手順3: 結果の表示

- 手順2で選択した条件に近い、端末・事業者・料金プラン・販売店等の情報が表示。
- もし希望の条件のものがあり、オンラインで提供している販売店のものでは、このまま購入まで続けることが可能。

出所: uSwitch HPより

(参考)複数の商品をバンドルした料金に関しても、簡素化した形で比較できる情報を提供している。

uSwitch.com Bundles

Home | About uSwitch.com | Contact us

Any questions? Call our customer helpline on: 0800 404 7963

Compare deals for broadband with home phone

Displaying 29 bundles. Click on the tabs to see other types of bundles.

Broadband & home phone | Broadband & digital television | Broadband & mobile phone

Sort by: Average cost (per month) Go

Provider and bundle	Bundle cost (per month)	Average cost (per month)	Bundle information	Customer satisfaction	Buy
Virgin Media Broadband M and Phone M 12 months	£15.50 £20 discount when customers apply online	£16.33	- Broadband up to 2Mb speed, no cap, modem included. - Home Phone with free weekend calls to UK landlines, line rental included	71% Overall score	Buy
TalkTalk Talk UK Weekend and £4.99 broadband 18 months	£15.49	£17.16	- Broadband up to 8Mb speed, 40GB cap, modem included. - Home Phone with free weekend calls to UK landlines plus free calls to other TalkTalk customers, line rental included	76% Overall score	Call 0800 049 7824 or Buy
TalkTalk Talk Global Evening & Weekend with free broadband 18 months	£16.99 3 months half price call plan	£18.12	- Broadband up to 8Mb speed, 40GB cap, modem included. - Home Phone with free Evening and Weekend calls to UK landlines, 36 International destinations and discounted rates for all other international destinations including international mobiles at all times of the day. Line rental included	76% Overall score	Call 0800 049 7824 or Buy

■ 組み合わせ方別に情報を提供

- ブロードバンド&固定電話
- ブロードバンド&デジタルTV
- ブロードバンド&携帯電話

英国ではガスに関する料金比較の認定制度は存在しており、サービス提供者にとって投資対効果がプラスとなっていると考えられており、広く利用されている。

認定制度事例1:ガス

■energywatchがガス・電力の料金比較サイトにおける認定制度・energywatch Confidence Codeを提供。

■energywatchとは、独立的なガス電力小売市場における市場監視を目的として設立されたガス電力消費者会議 (the Gas and Electricity Consumer Council) の通称。規制庁であるOfgemとも密に連携をとる。

■既にuSwitchをはじめ多くのサービス提供者を認定しており、消費者にとっても料金比較サイトを使用する上での一定の貢献をしているものと想定される。

■認定されたサイトには必ずenergywatch Confidence Codeの説明、及びサイトへのリンクが貼られている。



The screenshot shows the uSwitch website interface. The top navigation bar includes the uSwitch logo, the text 'uSwitch.com', and links for 'Home', 'About uSwitch.com', 'Contact us', and 'Site map'. The main header area is titled 'Gas and electricity' and features a sub-header 'Save on your gas and electricity bills'. Below this, there is a section for 'Start switching' with a form to enter a postcode and a 'Find suppliers' button. The footer of the page displays the 'energywatch Confidence Code' logo and text, which is circled in red. The text states: 'uSwitch.com is fully accredited to the energywatch Confidence Code' and 'uSwitch is certified secure by VeriSign'.

自動車保険においても金融商品の一環という位置づけで、Financial Services Authority (金融サービス機構)の規定に基づき提供されている旨、明記されている。

認定制度事例2:自動車保険

■Financial Services Authorityにて金融商品全般を規定している。

■Financial Services Authorityは金融サービス市場法にて規定されている唯一の金融監督機関。

■既にuSwitchをはじめ多くのサービス提供者がその規定された情報を利用しており、各ホームページにて消費者に対してその旨通知を行っている。

■もし商品(自動車保険)の購入に際しトラブルがあった場合でかつ事業者との間で問題が解決しなかった場合、消費者はFinancial Ombudsmanに相談するフローとなっている。

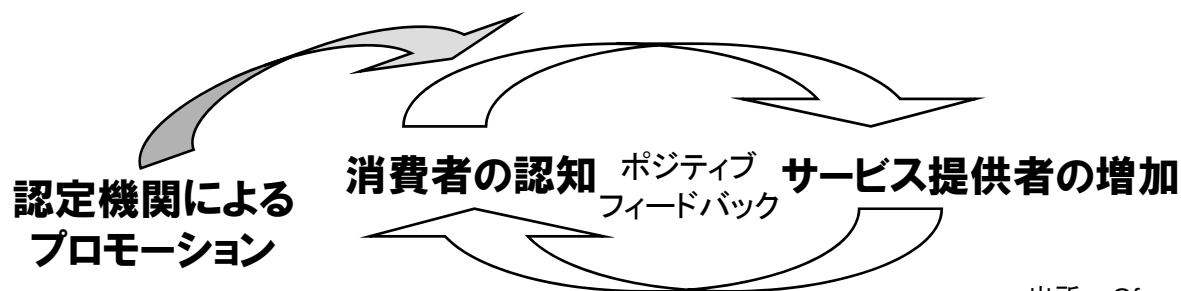
The screenshot displays the uSwitch.com website interface. At the top, there is a banner for a 'FREE KÄRCHER pressure washer worth £100' with a 'Click here for an online quote' link. Below this, the uSwitch.com logo and 'Car insurance' header are visible. A navigation bar includes links for 'Home', 'About uSwitch.com', 'Contact us', and 'Site map'. A 'My account' link is also present. The main content area is titled 'Start comparing' and features a phone number '0800 051 3307'. On the left, a sidebar lists various insurance categories: 'Car insurance', 'Life insurance', 'Gas & electricity', 'Heating cover', 'Water', 'Mobile phones', 'Broadband', 'Home phone', 'Digital TV', 'Loans', 'Credit cards', 'Current accounts', 'Mortgages', 'Debt advice centre', 'Market news', and 'Directory'. The main content area is divided into several sections: 'COMPARE CAR INSURANCE WITH USWITCH' (listing benefits like saving up to £150 on premium, searching over 40 insurers, and independent service), 'SIGN IN TO RETRIEVE YOUR QUOTE' (with fields for email and password, and links for 'Forgot your password?' and 'New user? register now'), 'BEFORE GETTING A QUOTE, YOU WILL NEED:' (listing requirements like car details, claims, and mileage), and 'LATEST NEWS' (with a headline about NCB protection). At the bottom, there are logos for 'ENDSLEIGH', 'insure.co.uk', 'KwikFit', and 'M&S'. A red oval highlights a disclaimer: 'uSwitch Limited is authorised and regulated by the Financial Services Authority. This information can be checked on the FSA's register by visiting their website or by contacting them on 0845 606 1234. More information.' Below this, a 'Verisign' logo indicates the site is 'certified secure by Verisign'. The footer contains copyright information: '© uSwitch - a Scripps media company, incorporating UpMyStreet' and links for 'Press room', 'Careers', 'Affiliates', 'Privacy', and 'Terms & conditions'.

サービス提供者からの観点では、手続きが煩雑であり労力がかかることがネックであると考えている。費用に関しては効果に見合うと考えればさほど大きな投資とは考えていない。

- uSwitchにて2003年の初期申請の際、Ofcomとの間でのプロセスが6ヶ月程度かかり非常に労力を要した。（他の認定制度はそこまではかからない。）
- また、毎年継続申請に加え、料金やシステムに変更がある度にOfcomへの申請と認可が必要であり、稼働の面から非常に負担が大きかった。（これは他の認定制度と同様であるが、携帯電話の特徴として激しい競争による料金変更の頻度の多さと料金プランの複雑化が大きく異なっている。）
- 費用負担については他の認定制度と同程度であるためさほど大きいと感じないが、社内的には投資対効果の議論が常にあり、最終的には2006年に投資額・稼働に見合う効果が期待できないとの判断により継続申請を中止した。
- 使用を停止した際Ofcomと少しだけ話し合いの場を持ったが、必要以上に停止理由等を説明したことはなく、Ofcom側がサービス提供者側の事情を理解し今後の改善に向け検討しているとはあまり期待していない。

一般消費者だけではなく業界関係者からもOfcom Passの認知度は低く、消費者にとっては殆ど認知されていない。

- Ofcomの調査によると、導入当初では一般消費者には7%程度の認知度。
- OfcomのホームページにおいてもOfcom Passの説明はわかりやすい場所には掲載されておらず、一般消費者・サービス提供者双方にとって情報提供が不十分である。
- uSwitchによると、OfcomはOfcom Passのプロモーションにかかる予算が不十分であり、そこがサービス提供者にとっても使用しない大きな要因の1つとなっている。
- 他の認定制度は認定機関がプロモーションをし、消費者に認知され、サービス提供者が多数利用することでさらに消費者の認知が向上するというポジティブフィードバックに入っているが、Ofcom Passは完全にネガティブフィードバックな状況であると指摘されている。



出所： Ofcom HP 及び uSwitch インタビュー より

(参考)価格.comの料金プラン比較サイトの現状

価格.com
「買ってよかった」をすべてのひとに。

[PR] ★赤

キーワード検索

検索

カテゴリー一覧

注目のキーワード: 髭男爵、日傘、マクロスF、サザンオールスターズ、メタルギアソリッド4



パソコン パソコン 周辺機器 パーツ 中古PC	家電 液晶テレビ 洗濯機 AV機器 生活家電	カメラ デジカメ ビデオカメラ 中古 カメラ DPE
プロバイダ 光ファイバー・ADSL 動画・ス トレージ比較	携帯電話・PHS 携帯電話 PHS 料金プラン・ 携帯サイト比較	ゲーム・ホビー ゲーム機 ゲームソフト おも ちゃ ホビー
自動車・バイク カタログ 中古車 無料査定 自動車保険 カー用品	スポーツ・アウトドア ゴルフ 自転車 スキー 釣り アウトドア	楽器 ピアノ ギター ベースドラム MIDI機器
マネー 証券会社 投資信託 外貨預 金 商品先物 ローン	生命保険・損害保険 無料相談 資料請求 一括見 積もりプラン比較	本・CD・DVD 本・コミック CD DVDソフト DVDレンタル
ファッション・時計 腕時計 ブランド品 アクセサ リ洋服靴	フード・ドリンク 食品 スイーツドリンク お 酒・ワイン	インテリア・生活 家具 キッチン 日用雑貨 文 具 住宅設備
ビューティー・ヘルス 香水・コスメ コンタクト 健 康・ダイエット	ベビー・キッズ ベビーカー チャイルドシート ベビー用品	ペット ペット用品 ペットフード ペッ ト図鑑
企業向けIT製品 光ファイバー VPN IP電話 テレビ会議 セキュリティ	葬儀 葬儀プラン比較 葬儀社検 索	資格・スクール 資格・通信講座 専門学校・ スクール検索
グルメ・レストラン ユーザー評価でランキング 食べログ.com	新築マンション データ・グラフで徹底比較 マンションDB.com	宿・ホテル予約 高級ホテルの特別割引 yoyos.com
国内・海外宿泊予約 ツアー・航空券も徹底比較 4travel.jp	FX 外為証拠金・FX 取引手数料無料のFX kakaku.fx.com	映画情報 映画ニュース・新作特集 eiga.com

Mobile 料金プラン比較

DoCoMo,au,SoftBank,WILLCOM4社をまとめて比較!

ケータイの料金プラン、今使っているプランがあなたに最適ですか? DoCoMo,au,SoftBank,WILLCOM4社をまとめて比較できるのは価格.comだけ! あなたの使い方にあったプランを見つければ、きっと料金が安くなる!

※実際のご利用環境により、ご請求額は異なる場合があります。比較結果はあくまで目安としてご利用ください。

契約内容について

利用状況について

検索開始

あなたの現在の契約内容についてお聞きします。

★現在の契約状況をお選び下さい。

契約しているキャリアはどちらですか?

DoCoMo

契約している端末シリーズはどちらですか?

FOMA

現在のご契約プランはどれですか?

タイプLL

現在のご契約されているキャリアのご利用年数はどれくらいですか?

1年

注意点 クリックすると注意点を表示します。

契約キャリア
新規に契約される方は、新規契約を選択してください。
端末シリーズ
契約されている端末のシリーズ(FOMA, WIL, G, WILLCOMなど)を選択してください。
現在の契約プラン
新規契約の場合はないも表示されませんので、そのまま次の項目へ進んでください。
現在の契約されているキャリアの利用年数
現在利用している携帯電話の、利用年数を入力してください。

★現在、利用している割引サービスをお選び下さい。※新規契約の場合は反映されません

パケット割引・定額

パケ・ホーダイ

継続・年間契約割引

継続利用割引

家族契約割引

ファミリー割引

その他の割引サービス

未設定

注意点 クリックすると注意点を表示します。

現在利用している割引
現在利用している割引を選択して下さい。これは、現在のプランの料金を試算するためのみに使われます。
※今後のプランに割引を適用するかどうかは、この項目では判断されません。
※ファミリー割引をご利用の方は、主回線と副回線で割引の範囲が異なりますので、契約内容を確認のうえ選択してください。

次へ

出所: 価格.com HPより

▶ 契約内容について
 ▶ 利用状況について
 ▶ 検索開始

— あなたの現在のご利用状況についてお聞きします。 —

* 一日あたりの通話時間(分)をお選び下さい。

0分 1分 2分 3分 4分 5分 10分 15分 30分 45分 60分 120分 240分～

一日あたりの通話時間: 30分

* 同キャリアで電話する割合をお選び下さい。

同キャリア 他キャリア

60% 40%

* 家族間で電話する割合をお選び下さい。

家族間 家族以外

30% 70%

* 一ヶ月のパケット使用量を入力して下さい。

8000 パケット/月

戻る
 次へ

注意点 クリックすると注意点を表示します。
 一日あたりの通話時間について
 一日あたりに利用する通話時間に近い場所までスライドさせて選んでください。

注意点 クリックすると注意点を表示します。
 同キャリアで電話する割合
 一ヶ月あたりに同じキャリアに電話する割合をスライドさせて選んでください。
 ・SoftBankのゴールドプランに関しては同キャリア同士の会話が200時間を超えた場合にかかる通話料は考慮しておりません。
 ・SoftBankのホワイトプランに関しては同キャリア同士の会話は1分あたりの平均通話料6.6円で計算いたします。
 ご了承ください。

注意点 クリックすると注意点を表示します。
 一ヶ月のパケット数
 一ヶ月に使用するパケット数を入力してください。
 パケット数の調べ方は利用料金の調べ方で確認してください。

▶ 契約内容について
 ▶ 利用状況について
 ▶ 検索開始

— 料金プラン検索条件をお選び下さい。 —

* これからご利用予定月数はどれくらいですか？

24 ヶ月

* 比較したい割引サービスの組み合わせをお選び下さい。

☐ 年間契約割引
 ☐ パケット割引
☐ 家族契約割引
 ☒ 学生割引
☐ キッズ・シニア割引
 ☐ 障害者割引

* 比較したいキャリアをお選び下さい。

☒ DoCoMo FOMA
 ☐ DoCoMo mova
☒ au WIN
 ☐ au CDMA1x 関東・中部
☐ au CDMA1x 関東・中部以外
 ☒ SoftBank 3G
☐ SoftBank 6-2
 ☒ WILLCOM

戻る
 検索を開始する

注意点 クリックすると注意点を表示します。

注意点 クリックすると注意点を表示します。

あなたの現在のご利用プラン

あなたのご利用状況

使用携帯	利用年数	月平均通話時間	月平均パケット	利用予定月数
DoCoMo	1年	900分(1日に30分程度)	3,000/パケット	24ヶ月

あなたのプラン

DoCoMo タイプLL
 継続利用割引・ファミリー割引、パケ・ホーダイ
 月額平均(合計) **14,547円** (349,122円)

月額平均(合計)	最安差額(合計)	利用予定	ペナルティ	基本	通話	パケット	割引
14,547 (349,122)	+7,557 (+181,362)	24ヶ月	0	18,700	610	610	-4,763

事務手数料表

新規契約	機種変更	MNP転出 au	MNP転出 SoftBank
3,000	2,000	4,700	4,700

[内訳詳細](#)

比較

最安プランランキング (現在のプラン以外のプランランキング)

順位	プラン 割引サービス	月額平均 (合計)	内訳																								
最安 1位	SoftBank オレンジプランX ビジネス 学生割引 詳しい内容とプラン変更	6,990円 (167,760円)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>現在との差額(合計)</th> <th>基本</th> <th>利用予定</th> <th>ペナルティ</th> <th>新規手数料</th> <th>機種変更</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7,557</td> <td>12,600</td> <td>24ヶ月</td> <td>0</td> <td>2,700</td> <td>1,900</td> </tr> <tr> <th>月額平均(合計)</th> <th>通話</th> <th>パケット</th> <th>割引</th> <th>MNP転出 au</th> <th>MNP転出 SoftBank</th> </tr> <tr> <td>6,990 (167,760)</td> <td>240</td> <td>7,380</td> <td>-4,763</td> <td>4,700</td> <td>4,700</td> </tr> </tbody> </table>	現在との差額(合計)	基本	利用予定	ペナルティ	新規手数料	機種変更	7,557	12,600	24ヶ月	0	2,700	1,900	月額平均(合計)	通話	パケット	割引	MNP転出 au	MNP転出 SoftBank	6,990 (167,760)	240	7,380	-4,763	4,700	4,700
現在との差額(合計)	基本	利用予定	ペナルティ	新規手数料	機種変更																						
7,557	12,600	24ヶ月	0	2,700	1,900																						
月額平均(合計)	通話	パケット	割引	MNP転出 au	MNP転出 SoftBank																						
6,990 (167,760)	240	7,380	-4,763	4,700	4,700																						
2位	au プランLL 誰でも割 詳しい内容とプラン変更	8,010円 (192,240円)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>現在との差額(合計)</th> <th>基本</th> <th>利用予定</th> <th>ペナルティ</th> <th>新規手数料</th> <th>機種変更</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6,537</td> <td>15,300</td> <td>24ヶ月</td> <td>0</td> <td>2,700</td> <td>2,000</td> </tr> <tr> <th>月額平均(合計)</th> <th>通話</th> <th>パケット</th> <th>割引</th> <th>MNP転出 au</th> <th>MNP転出 SoftBank</th> </tr> <tr> <td>8,010 (192,240)</td> <td>240</td> <td>7,380</td> <td>-4,763</td> <td>4,700</td> <td>4,700</td> </tr> </tbody> </table>	現在との差額(合計)	基本	利用予定	ペナルティ	新規手数料	機種変更	6,537	15,300	24ヶ月	0	2,700	2,000	月額平均(合計)	通話	パケット	割引	MNP転出 au	MNP転出 SoftBank	8,010 (192,240)	240	7,380	-4,763	4,700	4,700
現在との差額(合計)	基本	利用予定	ペナルティ	新規手数料	機種変更																						
6,537	15,300	24ヶ月	0	2,700	2,000																						
月額平均(合計)	通話	パケット	割引	MNP転出 au	MNP転出 SoftBank																						
8,010 (192,240)	240	7,380	-4,763	4,700	4,700																						

■ 結果表示においては、4事業者の最適な料金プランを、月額平均価格の安い順に表示する。

■ 事業者や料金プランだけでなく、ファミリー割引やねん割なども考慮しており、複雑な計算が行われている。

■ また、キャリア間や家族間で利用する比率を個人が設定でき、他国の料金比較サイトと比較すると、消費者にとっては利便性の高いつくりとなっている。

1. 通信料金等に関する情報提供の在り方(料金比較情報関係)

2. 電気通信事業者の市場退出関係の実態・事例

3. 苦情処理・相談体制の在り方の実態・事例

諸外国においては電気通信事業者の退出時における規定がない国も多く、一部の国では約款での規定や規制機関の指導という形で消費者保護を図っている。

- 対象国における電気通信事業法等では、米国、韓国以外では電気通信事業者の退出に際する消費者保護に関する規定はない。
- 一部の国においては規制機関による運用にて消費者の保護を図っている。
 - 英国： Ofcomによりユーザがサービスを享受できなくなることをないよう、例えば他の事業者に移行できるよう、十分な期間をもって、周知を行うよう指導する。
 - 仏国： 対象事業者が十分な対応をとらなかった場合、ARCEP^{注1}が事業者に対して制裁を課することができる。
- MVNOについても、電気通信事業者に分類される場合は上記のルールに従うものの、基本的にはそのMVNOがどのレイヤーまでカバーしているか等々の事情により判断がケース・バイ・ケースで行われる。
- 特に米国においては消費者からの訴訟リスクがあるため、消費者に何らかの不利益が発生しそうな場合は、退出事業者自らが事業の継承先の斡旋・専用機器費用の負担など、なんらかの補償を行っている。

注1： フランス電子通信・郵便規制機関

	電気通信事業者の 市場退出に関する規定	退出時の実際の対処方法
①英国	なし	Ofcomによりユーザがサービスを享受できなくなることをないよう、例えば他の事業者に移行できるよう、十分な期間をもって周知を行うよう指導する。
②仏国	なし	対象事業者が十分な対応をとらなかった場合、ARCEPが事業者に対して制裁を課することができる。
③独国	なし	ドイツテレコムがサービス停止または廃業する場合は、BNetzA注1に1年以上前に報告する必要があるが、それ以外の事業者については規定はない。
④米国	あり	FCC注2に届け出て承認を受けなければ廃業できない。ただし、廃業の結果、消費者が利用できる電話事業者がなくなるという事態（例えば、地方で電話事業者が一社しかない場合等）がない限り、届出から、国際電話事業者は60日、その他の電話事業者は31日で自動的に廃業の承認が出る。
⑤韓国	あり	電気通信事業法上の別定通信事業者に関して、放送通信委員会に申告しなければならない。
⑥EU	なし	なし
(参考) 日本	事業法及びガイドライン において規定	事業を休廃止する日の少なくとも1ヶ月前までを目途としてユーザに周知を実施する必要がある。

注1: ドイツ連邦ネットワーク庁 注2: 合衆国連邦通信委員会

出所: 各国規制庁等インタビュー等より

①英国:

電気通信事業者の市場退出に関する規定はなく、ユーザにとってサービス中断期間が最小になるよう、Ofcomは関係者に対し介入を行うことになる。

- 各々のケースによって対応は異なるが、エンドユーザーがスムーズに利用サービスを移行し、サービス中断期間が最小になるよう、Ofcomは関係者に対し介入を行うことになる。

退出事例1: Ionica

- 1995年から1998年までケンブリッジを拠点に国内固定通信事業を提供。
- しかしながら、設備開発・維持コストと限定された営業領域のため、1998年に廃業。
- 1998年12月時点で約6.8万人の顧客を保有。
- Ofcom前身のOftelが、特別価格でかつ既存の電話機を使用できる前提でユーザのBTへの移行を促した。

退出事例2: Atlantic

- 2000社の企業と1万人の顧客を保有。
- 2002年に廃業する際、Ionica同様にOftelの主導のもと、多くはBTのサービスへの移行が促進された。
- この場合、いくつかのケースで既存の電話番号を移行することができなかった。

④米国

米国においてはMVNOの市場退出の事例が発生しているが、他事業者への移転や端末の買戻しなど消費者を保護するための強制的な法制度はなく、またトラブルも起きていない。

電気通信事業者の廃業

- 電気通信事業者が廃業する場合、FCCに届け出て承認を受けなければ廃業できない。ただし、廃業の結果、消費者が利用できる電話事業者がなくなるという事態（例えば、地方で電話事業者が一社しかない場合等）がない限り、届出から、国際電話事業者は60日、その他の電話事業者は31日で自動的に廃業の承認が出る。

MVNOの廃業

- FCCはMVNOには上記の規定は適用されず、したがってMVNOは何らの制限なく廃業できるとの立場をとっている。
- 廃業MVNOに対して、消費者との契約を他の事業者に移転することを強制する法制度はない。
- 廃業MVNOに対して、消費者が購入した携帯電話端末の買戻しを強制する法制度もない。
- FCC及びCTIA注1によると、業界の情報を常に幅広く収集しているが、MVNOの退出によって消費者が被害を被ったという話は聞いたことがないとされている。そもそも、米国ではMVNOはそれほどシェアを有しておらず、退出したMVNOは、どこも顧客数が伸び悩んだことで退出しており、MVNOの退出により影響を受けた消費者の数は極めて少ない。

注1： 米国通信業界団体

④米国:退出事例

MVNOの市場退出事例では、MNOとMVNO間の契約ではMVNOの廃業時の対応はケース・バイ・ケースであり、主にMVNOの判断で消費者向けの施策が実施されている。

Mobile ESPN

- 2005年11月から2006年12月まで営業。
- Walt Disney Company傘下のスポーツ専門ケーブル・テレビ局ESPNが提供したMVNO。
- MNO: Sprint
- サービスの特徴は、通常の電話サービスに加えて、ESPN制作のスポーツ・ニュース、試合ハイライトおよびリアルタイム得点情報を携帯電話端末で閲覧できることにあった。
- 通話料金のうち最も価格が安いサービス・パックは通話時間100時間で\$34.95／月というものであったが、当時MNOの最も安いサービス・パックは通話時間400時間で\$64.95／月というものであった。その後、2006年5月から、通話時間400時間かつ夜間・週末無料で\$40.00／月というサービスを開始。
- 携帯電話端末については、当初は、SanyoのMVP一機種のみで、価格は\$399とかなり高額なものであった。2006年6月からは、2年契約を締結した顧客については同機種を無料で提供するようになった。その後、2006年夏にSamsungのACEを投入（アメリカで非常に人気のあるMotorolaのRAZRによく似ている）。
- 当初、MNOと異なり、自社独自の販売代理店を持たず、携帯電話端末はBest Buy等の家電量販チェーン店のみにて販売。その後、2006年6月からSprintの販売代理店でも端末を販売。
- 当初、ESPNは24万人の顧客獲得を目標としていたが、最終的には約3万人しか獲得できなかった。2006年9月28日に同年末での廃業を発表。
- 廃業時の消費者への対応として、顧客からの携帯電話端末の買戻しに応じた。

出所: Cell Phone Digestを参考に作成

④米国:退出事例

Amp'd Mobile

- 2005年12月にテスト・サービス開始。2007年6月1日、会社更生手続の申立てを行った。
- MNO: Verizon
- アメリカで唯一若年層にターゲットを絞った3Gキャリア。音楽、3Dゲーム、スポーツのライブストリーミング放送、コンサートビデオ等を配信。
- 2006年末の時点で、顧客数は10万人以上に。料金形態は契約ベースとプリペイド・カードの双方。顧客の89%が契約ベースの顧客であり、また顧客1人当たりからの収入は\$100／月を超える。2007年3月末の時点で顧客は17万5,000人。
- 2007年6月1日、会社更生手続の申立てを行った。負債総額は\$1億以上。最大の債権者はMNOであるVerizon(\$3,300万)。倒産の直接の引き金は、顧客17万5,000人のうち約8万人が料金の全部または一部を未払いであること等から、キャッシュ・フローに問題を生じたため。MNOであるVerizonがインフラ提供を拒否したことから会社更生開始を申立てた。手続申立の当初は事業再生を目指していた。しかし、2007年7月20日に全資産を競売にかけるとを公表し、事業再生を断念。
- 廃業時の消費者への対応として、Amp'dの顧客との契約をUnited Systems Access Inc.^{注1}が自社ブランドPrexar Mobileの一部として引き受ける内容で、Amp'dとPrexar Mobile間で合意。

注1: 携帯電話事業の他に、固定地方電話事業(12州)および長距離電話事業も行っている小規模会社
出所: TheDeal.comを参考に作成

④米国:退出事例

Disney Mobile

- 2006年6月から2007年12月まで営業。
- MNO: Sprint
- Disneyキャラクターを好む子供およびその親をターゲットにしたMVNO。親が安心できるアプリケーションを提供していたのが特徴。具体的には、親が、インターネットを通じて、子供の通話時間の上限を、子供が携帯電話を使用できる時間帯および通話ができる相手を設定できる機能を提供。また、携帯端末にGPSを搭載し、親が子供の位置を把握できるようにした。
- 販売網の拡張に伸び悩んだ。MNOと異なり独自の販売店を持たず、家電量販店を通じて販売していたが、家電販売店に棚を確保するためのコストがかさんだ。当初想定したほどの顧客を獲得するには、予想以上の投資が必要と判断し、営業廃止を決定し2007年9に公表した。
- 顧客数は公表していない。
- 廃業時の消費者への対応として、顧客からの、携帯電話端末の買戻しに応じた。

出所: Cell Phone Digestを参考に作成

④米国:退出事例

Sonopia

- 2007年4月から2008年4月まで営業
- MNO: Verizon
- 各種企業、団体およびスポーツチーム等が、自らのブランドのMVNOおよび専用端末を提供・販売できるサービスを提供した。有名な顧客としては、National Wildlife Federation、米国野球マイナーリーグであるLong Island Ducks等がある。各企業・団体は、顧客が支払う料金のうち3-8%を受け取るという契約。また、加盟団体は自らのホームページを持つことができ、携帯電話契約者はそのホームページでアカウント情報にアクセスできるとともに、SNSサービスも提供されていた。他方、団体の支持者、例えばNational Wildlife Federationの支持者は、携帯電話サービス契約を締結する結果、携帯電話契約者は携帯電話サービスを自分が支持する非営利団体から受けられるとともに、その非営利団体に収入源を与えることになる。
- Venture Capital (ComVentures, Sevin Rosen Funds, Cardinal Venture Capital) から合計\$2,150万の投資を受けた。
- サービス開始から数週間で加盟団体が3,000を超えた。しかし、想定していたほどには携帯電話契約者数が伸びず、廃業を決定。同社のCEOは、「アメリカではMVNOビジネスの環境が未だ整っていない」として、ヨーロッパでのビジネスに傾注。
- 廃業時の消費者への対応として、Sonopiaの顧客との契約をVerizonが引き受ける内容で、SonopiaとVerizon間で合意が成立した模様。

出所: Silicon Alley Insiderを参考に作成

④米国:退出事例

Movida

- 2005年から営業中。
- MNO: Sprint
- 米国に多い中南米系の消費者(2010年までにアメリカ総人口の17%に達すると予想されている)をターゲットにしたMVNO。中南米系の消費者の相当数は、不法就労であるか、または合法に滞在していてもクレジット・ヒストリー(クレジットカード等の使用・返済履歴)が芳しくなく、通常の契約ベースの携帯電話への加入を断られる。同社は中南米からの移民をターゲットにしてプリペイド・カード式の携帯電話サービスを提供。2008年3月初旬の時点で顧客数は267,000人。
- 2008年4月に会社更生手続を申し立てた。同社によれば、携帯電話市場の競争激化したこと、およびSprintが課している契約条件がMovidaの事業活動に制限を課しすぎるとともに、Movidaにコスト負担をかけすぎるものであることが、業績悪化の理由。
- **最終的にAPC Wireless 注1の子会社であるCozac Wireless LLCが2008年4月17日に買収した。買収金額は\$280万。この買収により、Movidaは引き続きサービスを提供することになった。FCCからの情報によれば、MovidaのMNOであり最大の債権者でもあるSprintが奔走し、買収を斡旋したとのこと。**

注1: 携帯電話事業のコンサルタント兼ソリューションプロバイダー

出所: Fierce Wireless及びFCCインタビューを参考に作成

⑤韓国

韓国においては、MVNOの退出時における当局からの指導内容は特になく、放送通信委員会に退出の申告を必要とするのみである。

■ 法的観点からの消費者保護

電気通信事業法上に別定通信事業者^{※1}(special category telecommunications service)に関して、放送通信委員会に申告しなければならない。特に、退出時における当局からの指導内容はない。

< 電気通信事業法の法令 - 第27条（事業の休止や廃止等） >

- 別定通信事業者または付加通信事業者がその事業の全部または一部を、休止または解約しようとする時には、休止または廃止予定である 30日前までに、その内容を利用者への周知を行い、放送通信委員会に申告しなければならない。
- 別定通信事業者または付加通信事業者である法人が合併の外の事由により解散した時には、その清算人(解散が破産による場合には破産管財人を言う)は放送通信委員会に申告しなければならない。

*注1: 韓国においては、電気通信回線設備の設置により、基幹通信事業者、付加通信事業者、別定通信事業者と区別する。

「基幹通信事業者」は回線を設置し、周波数等の割り当てを受け電気通信役務を提供する事業者。

「付加通信事業者」は基幹通信事業者の回線設備を借り、基幹通信事業以外の電気通信役務を提供する事業者。PC通信は付加通信事業者に含まれる。

「別定通信事業」は通信事業者が所有する網がなく、基幹通信事業者の電気通信回線設備などを利用し、電話サービス提供や加入者を代理に募集するなどを提供する事業者。MVNOやIP電話は別定通信事業者に含まれる。

出所: 放送通信委員会HP及びインタビューより

1. 通信料金等に関する情報提供の在り方(料金比較情報関係)

2. 電気通信事業者の市場退出関係の実態・事例

3. 苦情処理・相談体制の在り方の実態・事例

諸外国における苦情処理のスキームとして、電気通信規制機関が自ら担うケース、消費者保護監督機関または仲介者による解決スキームが整備されているケースに分けられる。

	「電気通信事業における 苦情処理」に関する 最終責任機関	他の関連機関との 協力体制	仲介者 (調停者)	政策への反映方法
①英国	Ofcom	BERR注1と連携あり	オンブズマン	Ofcomで收拾したデータの活用、またはNCC等の消費者団体の利用
②仏国	DGCCRF注2	ARCEPとの連携なし	Mediateur	ARCEPと消費者団体からなる委員会の活用
③独国	BNetzA	連携なし	なし	主にBNetzAで收拾したデータの活用
④米国	FCC	連携なし	なし	主にFCCで收拾したデータの活用
⑤韓国	放送通信委員会、及び 韓国消費者院	両機関にて 情報共有を実施	なし	両機関で收拾したデータの活用
⑥EU	なし	なし	なし	BEUC等、特定の消費者団体の活用

注1: イギリス消費者保護監督機関 注2: フランス経済産業雇用省競争・消費者問題・詐欺防止総局

出所: 各国規制庁等インタビュー等より

英国での電気通信事業に関する苦情処理体制

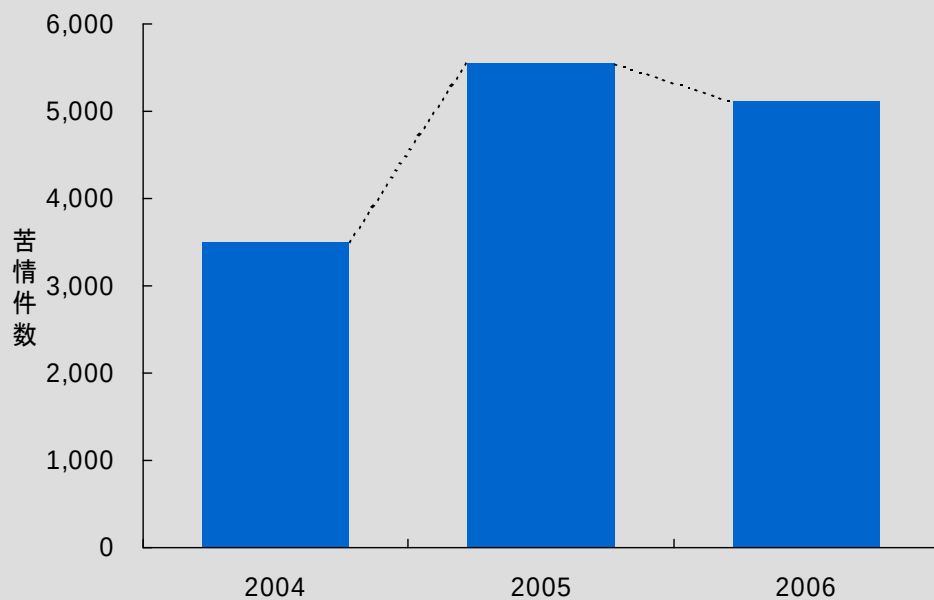
-
- 消費者苦情の解決の仕組み
- 電気通信事業者
- サービス
- 消費者
- ①苦情・相談
- ②-2苦情・相談
- ②-3苦情・相談
- Which? etc...
消費者団体
- Consumer Direct
消費者相談窓口
- CAB
市民相談協会
- NCC
全国消費者評議会
- 連携
- 政策検討のコンサルテーション
- オンブズマン
- 紛争処理
- Otelo
ADR機関
- CISAS
ADR機関
- 上申
- ②-1苦情・相談
- 上申
- 上申
- 弁護士
- コンタクト・センター
- Ofcom
(電気通信事業監督機関)
- BERR
(消費者保護監督機関)
- 非連携
電気通信事業か
その他の事業かで
棲み分け

①英国

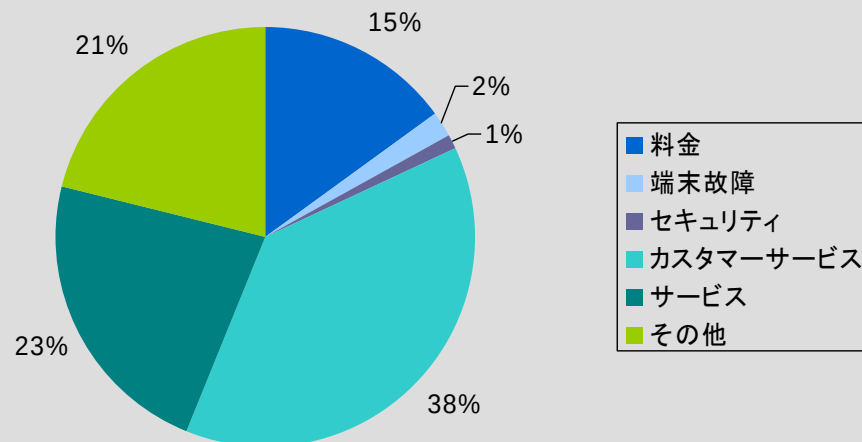
Oteloに寄せられる苦情件数の推移と内訳

- 英国では契約期間途中の解約に関する違約金、及び端末購入時のキャッシュバックオファーの不履行などが問題となり、一時苦情件数が増加したと想定される。
- ただし、OteloからOfcom経由で事業者への報告・改善依頼をすることで、2006年度は減少するに至った。

苦情件数の推移



苦情の内訳

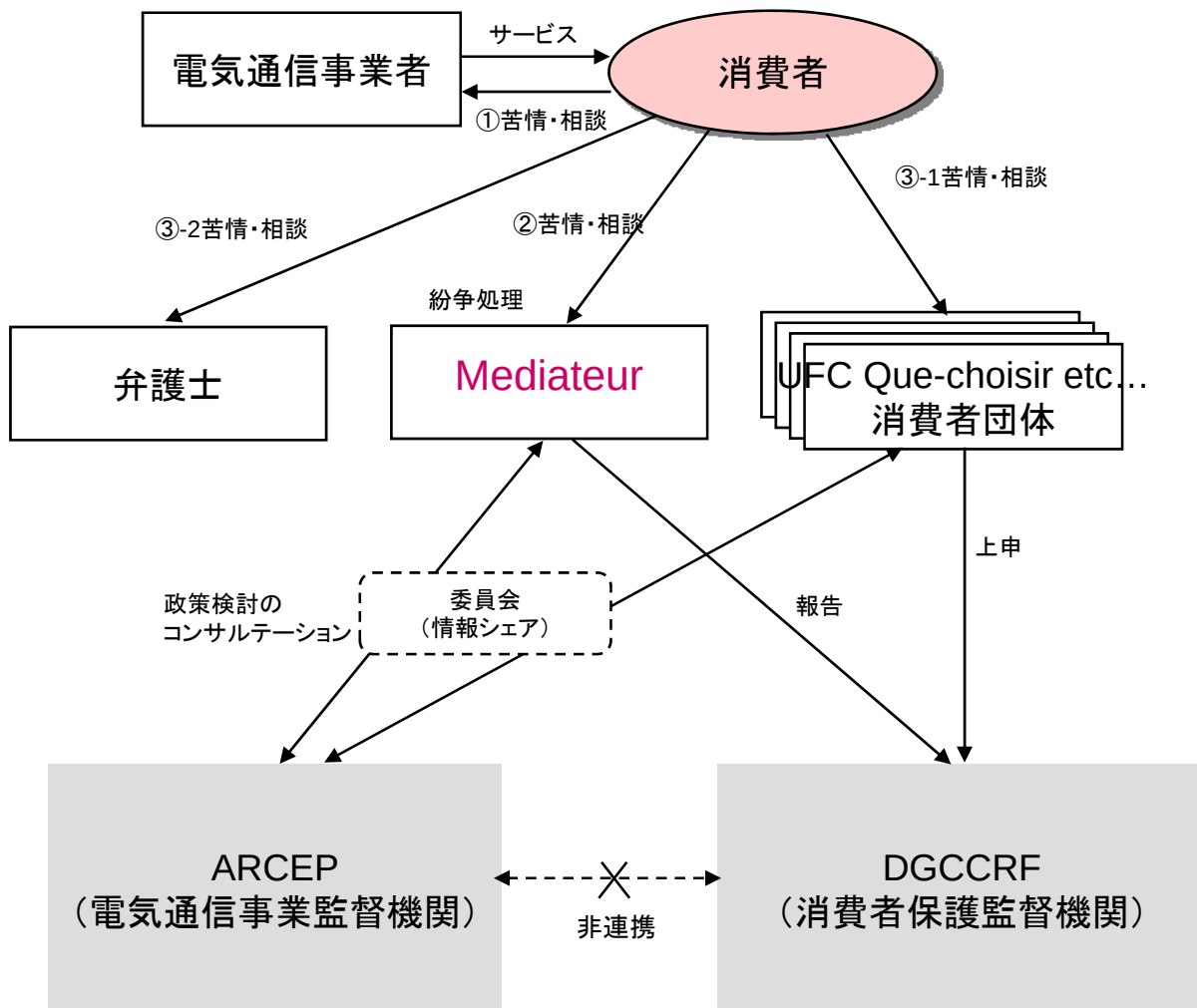


出所：Otelo Annual Report 2007より

②仏国

仏国での電気通信事業に関する苦情処理体制

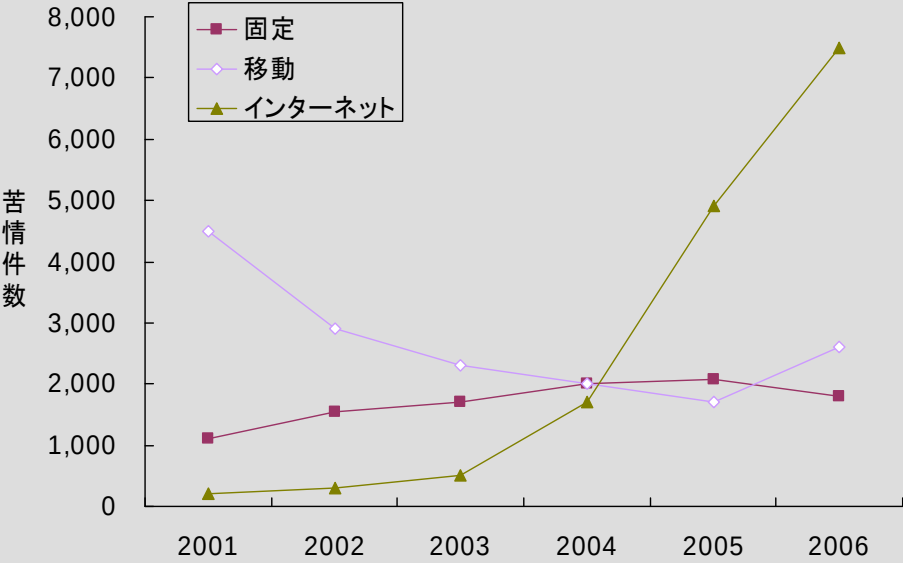
- 事業者と消費者の間に問題が解決しなかった場合は、事業者はMediateur(仲介人)を紹介する義務がある。
- Mediateurにより紛争処理を図るものの、もし解決されなければ、消費者団体や弁護士に相談することも可能である。
- Mediateurの費用は例えば携帯電話関係については、携帯電話事業者による拠出金及び紛争処理代金にて資金が負担されている。
- 事業者にとっては、紛争処理の件数に伴いMediateurへの支払が加算されるため、専門部署を設置し社内での解決を図っている。
- また、事業者がクレーマーに悩まされる場合は、Mediateurに上申することでトラブルを回避することも可能。
- MediateurはDGCCRFへの報告義務があり、あくまでも公正な立場として仲介するスキームができています。



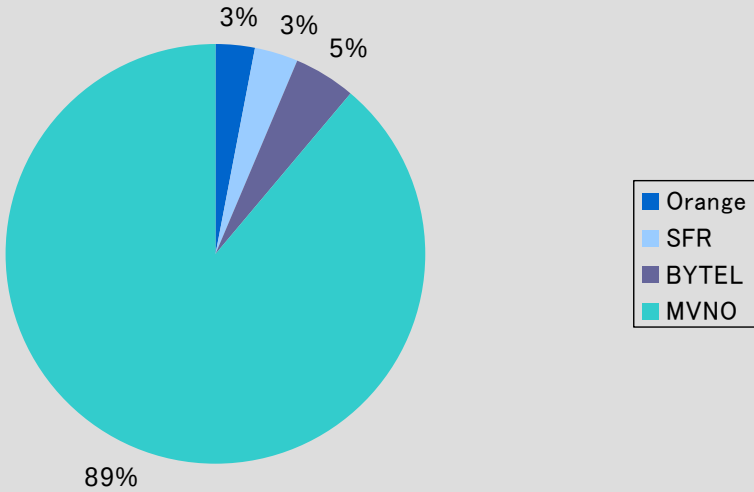
仏国での電気通信事業に関する苦情件数の推移と移動通信における事業者の内訳

- インターネットのブロードバンド化・新規キャリアの参入に伴い、回線の接続中断などに関する苦情が多く寄せられ、インターネットに関する苦情が急激に増加している。
- 移動通信事業者に対する苦情の大部分はMVNOであり、日本においても、今後MVNOの参入が増えるにつれ、カスタマーサポートの品質が問われてくることが予想される。

苦情件数の推移



移動通信における苦情対象事業者の内訳

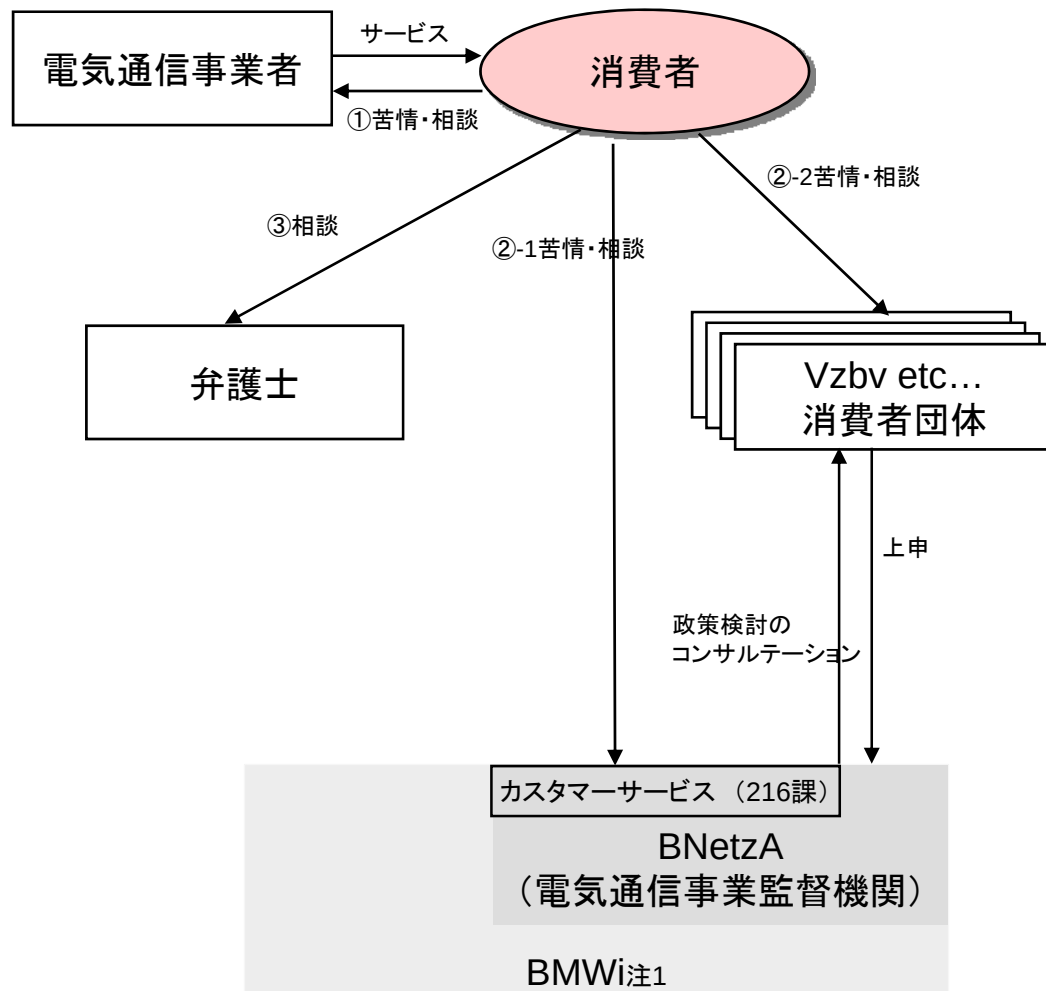


出所: Affu (仏通信利用者協会) 統計Reportより

③独国

独国での電気通信事業に関する苦情処理体制

- BNetzA及びその監督省庁であるBMW^{注1}にて直接消費者から苦情を受け付ける窓口(カスタマーサービス)が存在する。
- BnetzAではその苦情を蓄積し、政策への反映に活用している。
- あわせてVzbvのような主要消費者団体とも協力関係を形成し、EUでのロビー活動などの際にもそれらの団体を活用している。
- 消費者保護という観点では、BMELV^{注2}が監督をしているものの、一部の分野における消費者保護政策については各省庁に委任されており、**電気通信に係る消費者保護政策及び苦情処理は、BMW^{注1}(及びその下部組織であるBNetzA)にて実施されている。**

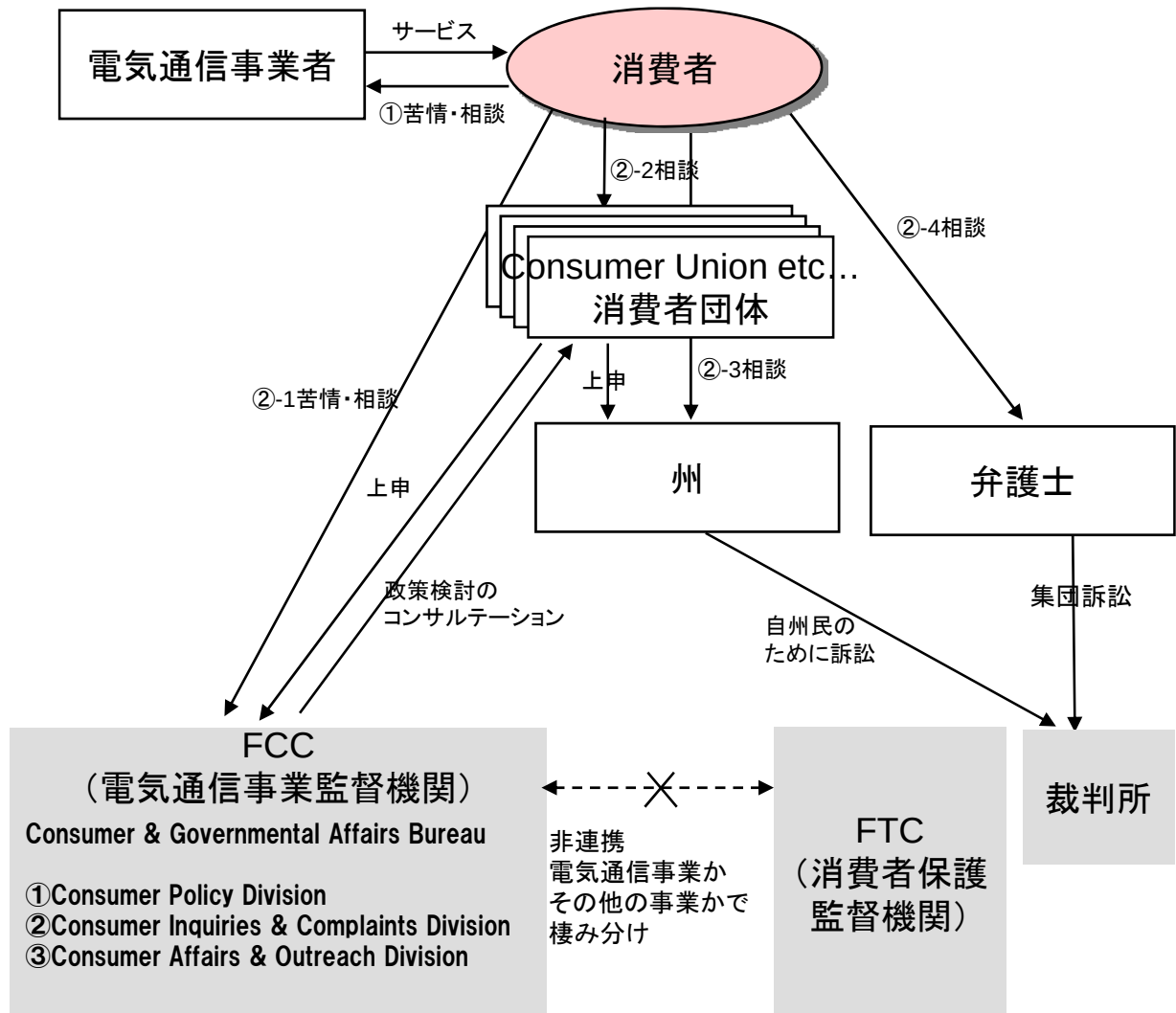


注1: ドイツ連邦経済技術省、注2: 連邦消費者保護・食料農業省

④米国

米国での電気通信事業に関する苦情処理体制

- 携帯電話事業者の消費者保護への意識は薄く、問題となる場合は訴訟にて解決されるケースが多い。
- 全米のサービス業内でも、携帯電話会社の消費者対応は最低水準との調査結果あり。
- FCCは消費者問題を担当するConsumer & Governmental Affairs Bureauを有しており、その中に①消費者保護法制の立案を担当するConsumer Policy Division、②消費者からの苦情・救済申立を担当するConsumer Inquiries & Complaints Division、③消費者に対する教育・情報提供を担当するConsumer Affairs & Outreach Divisionがある。
- 弁護士が積極的に被害者を募集して集団訴訟を提起するので、消費者問題全般において、弁護士/司法によって解決される割合が他国に比べて高い。



政府における電気通信事業に関する苦情処理体制

連邦政府

- FTC: 一般の消費者保護領域においては、FTCが積極的に消費者保護法を執行している。しかし、携帯電話事業者は、FTCの管轄から除外されている。
- FCC: FCCは携帯電話事業者を管轄する権限を有している。しかし、消費者からの苦情申立に対する理由説明を携帯電話事業者に求めるだけで（理由説明だけで良く、消費者の不満を解消する義務なし）、それ以上の具体的救済措置をとる義務はない。

各州政府

- 各州のPublic Service Committeeが「契約条件のうち料金以外のもの」について事前規制。また、消費者からの苦情を受け付けている州もある。ただし、実際には、各州のPublic Service Committeeは電気、ガス、水道の規制に力を注いでおり、携帯電話事業者についてはほとんど対応していない。
- 各州のAttorney General (各州の司法長官兼検事総長) が、州民のために訴訟を提起している。携帯電話事業者にとって脅威ではあるが、件数は多くはない。
- 州によっては、携帯電話の領域に限らず、消費者からの苦情全般について相談に乗るPublic Advocateがある。消費者からの苦情をもとに、Attorney Generalに訴追を促す、州議会に立法を提案する等の活動を行う。また、消費者に対する啓蒙活動も行っている。

④米国

民間における電気通信事業に関する苦情処理体制

キャリア自身のカスタマー・サービス／販売代理店

代表的な消費者保護団体であるConsumers Unionが消費者に対して毎年行っているアンケート調査によれば20の業界の中で、携帯電話会社の消費者対応は毎年最低か最低に近い順位。

消費者保護団体

Consumers UnionおよびBetter Business Bureau等の消費者保護団体が、消費者からの相談に乗るとともに、クラスアクション(集団訴訟)をアレンジしたり、議会に対するロビー活動を行い、また消費者に対する情報提供・啓蒙活動を行っている。

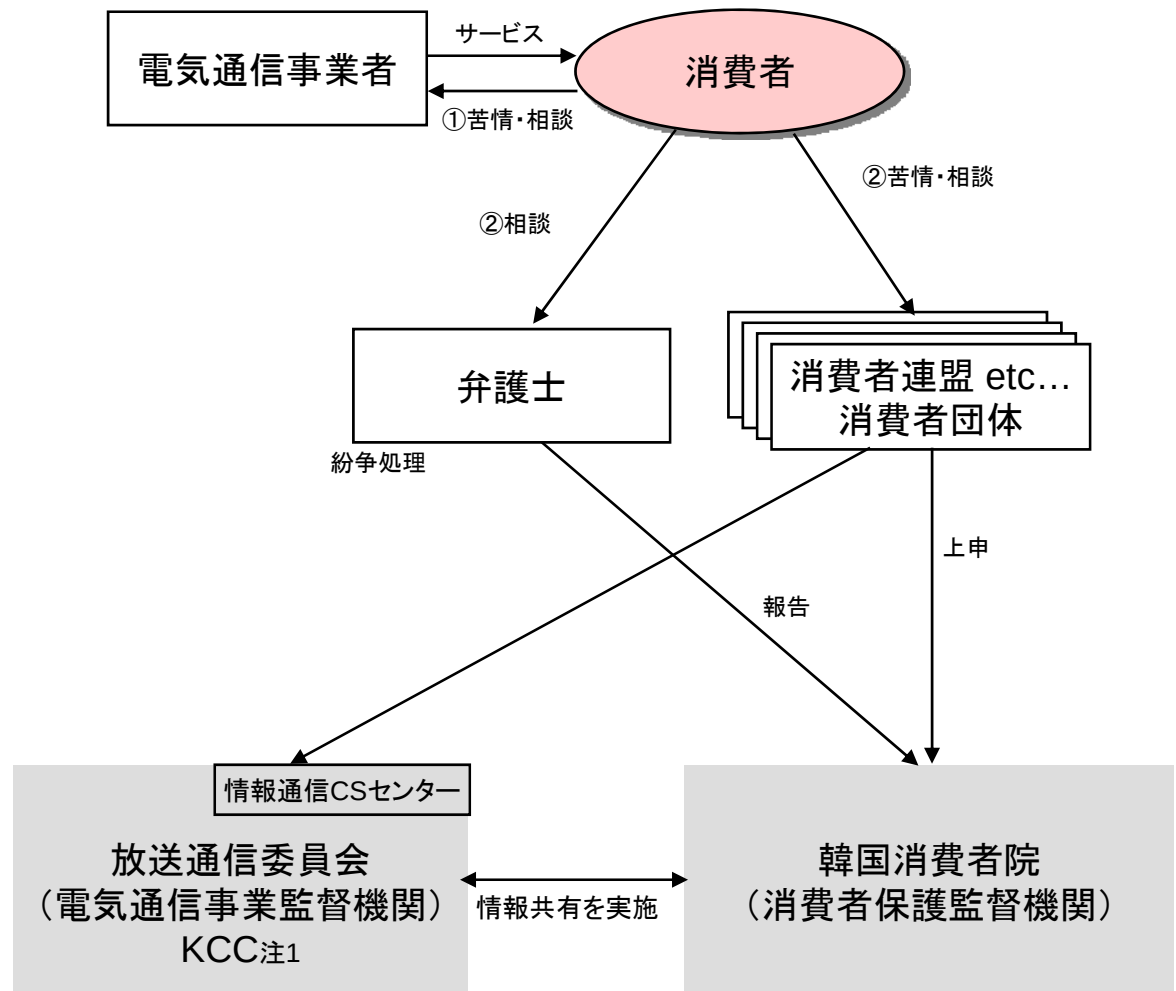
弁護士

弁護士が消費者を代理して提起するクラスアクション(集団訴訟)およびその脅威が、携帯電話事業者にとっての最大の脅威であり、事業者にサービス改善へのプレッシャーを最も与えるものである。

⑤韓国

韓国での電気通信事業に関する苦情処理体制

- 韓国における消費者行政という観点では、全体的に協力体制・連携が機能しており、両監督機関、及び複数存在する消費者団体との連携により、消費者の現状の改善をしている。
- 消費者の苦情処理を担当する行政機関が2つに別れているため、消費者にとってはサポートを受ける選択の機会が増えてくるが、一方で国としては行政費用の負担があり、消費者はどの機関を選択するかにより被害処理手続き、処理時間、処理結果などが異なる可能性がある。
- 消費者の苦情を関連問題の解消に積極的に活用するため、受け付けた苦情を分析し、消費者や事業者事前に注意喚起等を行うスキームが整備されている。



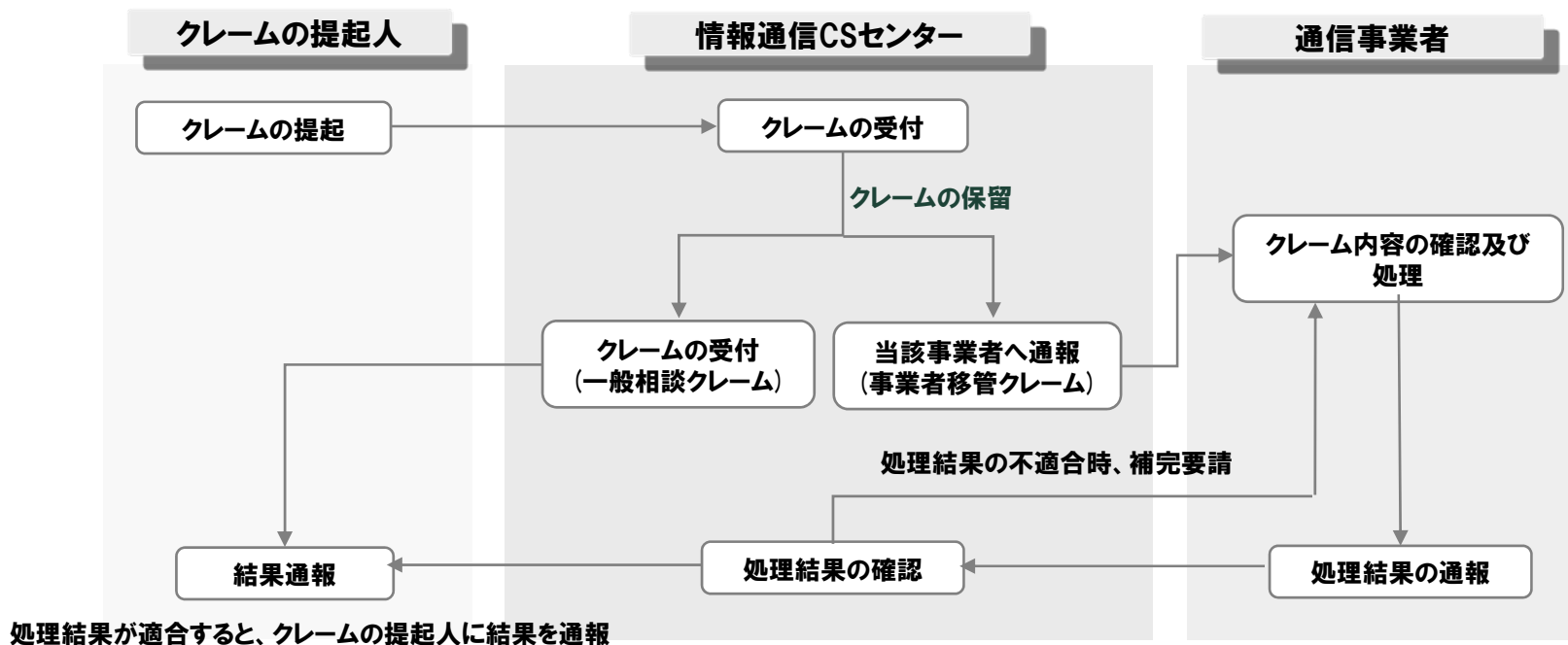
注1: 韓国通信委員会

⑤韓国

放送通信委員会における通信サービス苦情は情報通信CSセンターで クレーム分類により二元化処理

- クレーム分類により二元化処理して苦情を受付
 - 即時回答や情報提供する「一般相談クレーム」と、事業者の処理が必要な「事業者移管クレーム」
- 当事者間で合意ができない場合には、放送通信委員会に裁定を申込み、裁定の結果を通報。60日以内に訴訟を提起しないと合議することとなる。
 - 裁定を申込みの場合、裁定が成立された後、訴訟を提起すると、裁定に反対することが可能となる。

放送通信委員会の電子クレームフロー



出所: 放送通信委員会HPより

放送通信委員会における消費者利用の実態

- 放送通信利用者の被害は、消費者団体などでも処理されているが、韓国消費者院と放送通信委員会とで処理するクレームの件数が相対的に多い。
- 放送通信委員会に受付された被害類型は不当料金、業務処理に対する不満、不当加入が比較的多い。

情報通信サービスに対する相談受付実態

(単位: 件,%)

類型	2005年度 (シェア)	2006年度 (シェア)
不当加入	5,141 (13.3)	4,793 (13.2)
解約制限	1,820 (4.7)	3,484 (9.6)
解約遅延	1,169 (3.0)	1,776 (4.9)
不当料金	7,917 (20.4)	7,612 (20.9)
料金賦課手続き	2,289 (5.9)	2,045 (5.6)
付帯料金への不満	4,413 (3.6)	4,467 (12.3)
業務処理への不満	4,730 (12.2)	5,856 (16.1)
通信品質	1,380 (3.6)	1,049 (2.9)
事業者制度	3,060 (7.9)	3,020 (8.3)
他機関への移管	3,676 (9.5)	243 (0.7)
その他	3,179 (8.2)	2,066 (5.7)
合計	38,774 (100)	36,411 (100)

出所: 放送通信委員会の報道資料(2007)より

放送通信委員会は消費者の苦情事例の分析、及び事業者に対しての改善命令を行う。

通信苦情の事例を毎月体系的分析

分析した苦情の統計資料は、通信事業者及びメディアに公開し、一般人は放送通信委員会のHPから閲覧することができる。

事業者の改善命令

- 苦情の動向を分析した結果、苦情発生率の高い事業者に対し事業者ガイドラインを提示する。
- 事業者に対して文書で改善命令措置を取り、その原因を分析して利用者に対する告示・広報など、関連対策を講じる。

制度改善の事前告知

- 放送通信委員会が是正命令などを通して改善するという旨を事前に利用者及び事業者に周知し、制度改善過程に参加できるように一ヶ月間の意見募集を実施。

苦情分類体系

苦情類型分類の細分化	137項目で細分化 1つの苦情であっても、複合的な被害、多数事業者と関連すると2個以上として分類
苦情分類時点が処理完了時点	正確な分類ができるように、苦情処理の完了時点で苦情を分類
苦情分析内容の多様化	処理時間、認定可否、補償額などを分けても分析可能

出所: 放送通信委員会資料及びインタビューより

今後発生し得る問題に対する事前注意喚起のスキームを整備し、被害を未然に予防する。

事前注意喚起

- 通信苦情の統計を関連問題点の解消に積極的に活用するため、受け付けた苦情を分析し、「急増する苦情」、「変化が著しい苦情」、「件数は多くないが、新しく登場する苦情」などの事例を選定し、事前注意喚起を実施し被害を予防する。
- 利用者に対して注意喚起を行うと共に、事業者に対して業務改善や制度的改善の必要性を知らせ、対策を講じるように指示する。
 - 被害類型と利用者注意事項を消費者に発表

放送通信委員会の移動通信に関する苦情の事前注意喚起の現状

第3号	移動電話の無料端末の販売と関連被害の注意喚起(03年 3月12日)
第6号	一部の業社の番号移動制度(MNP)の関連虚偽広告 (03年9月6日)
第7号	移動電話番号の無断変更、及び約定割引制の注意 (04年1月12日)
第11号	移動電話端末の安売りに関する注意 (05年4月8日)
第13号	移動電話の無料通話券に関する注意 (05年11月10日)
第16号	携帯電話の名義盗用の被害に関する注意(06年7月20日)

⑤韓国

苦情の紛争が多い分野に対して専門通信苦情調整センターを設置し、専門家で構成される審議委員会にて消費者と事業者間の紛争の調整を行う。

通信苦情調整センター

■ 設立目的

- 移動通信サービスに関する苦情は名義盗用、料金過不当請求等が大半を占めており、そのうち名義盗用を専門に救済することのできる通信苦情調整センターを設立。韓国情報通信産業協会^{注1}と移動通信事業者3社が共同で運営。

■ 主な活動

- 情報通信の名義盗用防止サービス (M-Safer)を提供する。
- M-Saferとは本人名義で携帯電話が新規開通された事実をSMSで知らせ、インターネットから名義盗用の有無を確認、携帯電話の不法開通による被害を遮断する無料サービス。

■ 業務手順

- 名義盗用によって、被害を受けた通信サービス使用者が事業者との紛争で、棄却または一部示談判定を受けたが合意点に至ることができなかった件に対して、苦情申し込みを受けて審議委員会で審議と調整を行う。

■ 審議委員会の構成

- 情報通信サービス部門、利用者保護部門、法律根拠及び諮問部門の各専門家など、総20人で構成。そこには消費者団体の代表、弁護士、大学教授、放送通信委員会の代表、事業者代表などが含まれる。
- 通信苦情調整センターは、苦情人の申し込みを受け付け、検討後に1次調整を勧告。しかし、苦情及び事業者の中でどちらの一方が異議を申し立てる場合には、審議委員会を開催し、強制調整を行う。

■ 苦情処理の期間

- 1次調整期間は15日、審議委員会の決定期間は15日、一回の審議委員会の構成人員は約5人。

注1： 情報通信網利用促進などのための政策課題開発及び相互協力活動をする事業者協会

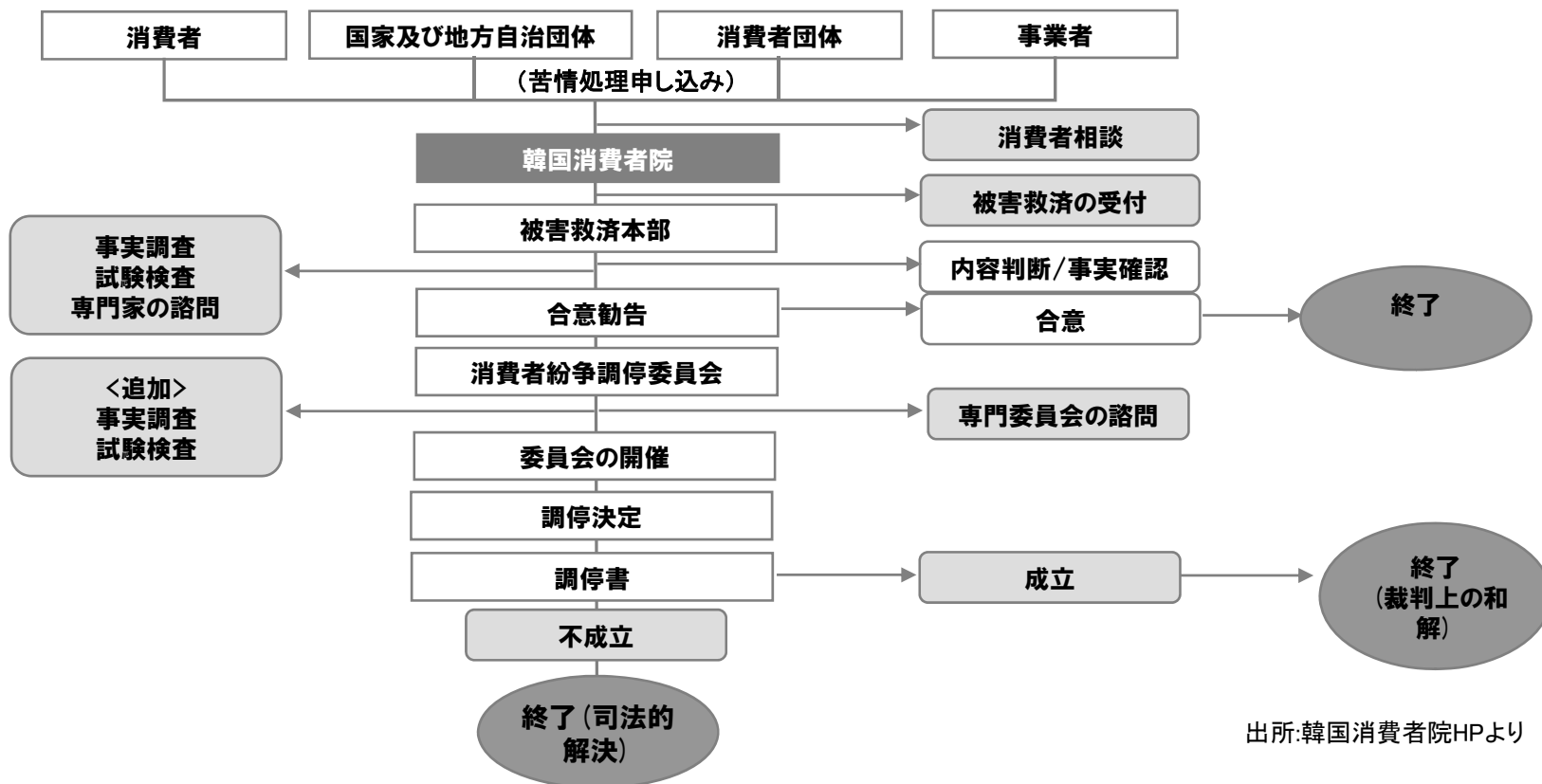
出所：放送通信委員会資料及びインタビューより

⑤韓国

韓国消費者院における通信サービス苦情は3段階の相談体制

- 消費者が物品や用役の利用過程で不満が生ずる場合、1次的な相談により、必要な知識と情報提供、被害救済対象事件に関しては被害救済の受付
- 被害救済受付された事件は処理を両側が受容する場合、終決処理
- 両側が合意に至ることができない場合には、最終的に消費者紛争調停委員会で調整を決定、成立された場合、裁判上の和解と同じ効力を持つ。
- 上記のような手続きによっても解決に至らない場合、民事訴訟手続きを踏まなければならない。

韓国消費者院の被害処理フロー



出所:韓国消費者院HPより

韓国消費者院における消費者利用の実態

- 通信サービス分野の利用者による被害相談は持続的な増加を見せており、韓国消費者院に相談が受付されたサービス項目の中で最も高い割合を占めている。
- 移動通信の場合には、契約と不当料金の請求に関する被害の救済件数が多い。

韓国消費者院の相談受付サービス品目 (単位: 件,%)

区分	2004年	2005年	2006年
情報通信	25,906 (22.4)	40,972 (33.4)	52,403 (37.5)
金融・保険	26,109 (22.6)	22,926 (18.7)	20,325 (14.5)
文化・娯楽	22,291 (19.3)	16,405 (13.4)	18,468 (13.2)
その他	13,012 (11.3)	13,494 (11.0)	15,161 (10.9)
医療	12,614 (10.9)	13,400 (10.9)	15,835 (11.3)
教育	10,685 (9.2)	10,559 (8.6)	11,795 (8.4)
保健・衛生	2,933 (1.8)	2,909 (2.4)	3,677 (2.6)
法律行政	2,066 (1.8)	2,154 (1.8)	2,040 (1.5)
合計	115,616 (100.0)	122,819 (100.0)	139,704 (100.0)

情報通信サービス被害救済処理現状 (06年)

処理内容	件数
修理交換	33
交換	16
払い戻し	754
契約履行	559
契約解除・解約	1,200
賠償	276
不当行為の是正	378
調停要請	26
取扱い中止	17
処理拒否	19
その他	846
合計	4,124

出所: 韓国消費者院報道資料(2007) より

放送通信委員会と韓国消費者院の苦情処理の違い

■ 苦情処理の効力の違い

- 放送通信委員会の裁定は、不服の場合は訴訟を起こすことは可能ではあるものの、基本的には当事者ではその裁定に従うことが前提である。一方、韓国消費者院の紛争調停はあくまでも調停という位置づけであるため、合意点に達しない場合は問題が解決とならないケースもある。
- ただし、一般的に紛争調停は裁定より手軽く解決へ導くことが可能であるため、相対的に活用されるケースが多い。

■ 通信分野の専門性の違い

- 放送通信委員会は専門規制機関であるため、相対的に専門性が高い。

苦情処理行政機関比較

区分	放送通信委員会	韓国消費者院
苦情救済制度	裁定	紛争調停
効力	基本的には裁定に従う前提	裁判による和解的効力と同等
制度利用の容易さ	困難	容易
通信サービスの専門性	高い	相対的に低い
通信政策の関連性	容易	困難

出所 :韓国消費者院HPより