

意見書

平成 21 年 1 月 9 日

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部 事業政策課 御中

郵便番号 105-0001

とうきょうとみなとくらのもん
住 所 東京都港区虎ノ門 2-10-1
氏 名 イー・アクセス株式会社
だいひょうとりしまりやくしゃちょう ふかだ こうじ
代表取締役社長 深田 浩仁

郵便番号 105-0001

とうきょうとみなとくらのもん
住 所 東京都港区虎ノ門 2-10-1
氏 名 イー・モバイル株式会社
だいひょうとりしまりやくしゃちょう
代表取締役社長 エリック・ガン

「電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）」について、別紙のとおり、意見を提出します。

この度の電気通信サービス利用者懇談会を通じて、利用者の立場に立った利用者利益の確保・向上策について議論が深まり、有意義なものであったと考えております。

次頁以降にて、「電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）」（以下、「報告書案」）において挙げられている利用者利益の確保・向上策につき、弊社意見を述べさせていただきます。

1. 適合性原則について

契約締結時における説明義務等の在り方において、適合性の原則を導入すべく消費者保護ガイドラインの改正、および電気通信事業法施行規則の将来的な改正の検討が挙げられておりますが、まず、電気通信サービスにおけるどのような性質・対象について、利用者の契約締結時に適合性原則を導入する必要があるのか、社会的要請の有無や利用者からの声もふまえ検討を進める必要があると考えます。

また、適合性原則について、消費者基本法においては消費者の自立の支援のための事業者側の施策として挙げられているところであり、事業者側に求められている対応とあわせて、消費者側においても電気通信分野に関する知識や経験等を把握した上で契約締結をする意識付けを浸透させる方策についても検討が必要であると考えます。

2. 契約解除の判断基準等の明確化および民事効の法令化検討について

事業者側で個別に対応している契約解除の事例について、判断基準や条件等を整理の上利用者に示すことが挙げられています。本懇談会の事業者プレゼンの内容からは、個別の契約解除について、利用者の利用方法や行動範囲等の利用者の事情に応じて、利用者にとって不利益のないように判断を行い対応しているところと考えますし、このような事業者側の対応は今後も引き続き有効であろうと考えます。

その一方で、契約の解除等に係る民事的な効力に関する規定を電気通信事業法に創設することについては、どのような問題事例に規定を適用できるか、また利用者や事業者にとってどのような影響があるか等、別途十分に議論する必要があると考えます。また、契約解除ありきで議論するのではなく、問題発生時に事業者が取るべき策や、そもそも契約締結時における重要事項説明の内容を充実させることで契約解除が生じないようにする等、まずは事業者側にて取り組むべき事項を充実させることが肝要と考えます。

3. 裁判外紛争処理制度について

事業者団体による自発的な裁判外紛争処理制度(以下、ADR)の創設を期待する旨の記載がありますが、本年4月から国民生活センターにてADR機能が強化(和解の仲介および仲裁)されることとなっており、また総務省(地方総合通信局含む)、消費生活センターおよび国民生活センターの連携強化の取り組みが本報告書案で記載されているところです。まずは既存の組織および法制度で実行できる紛争処理の仕組みを活かし、その動向をふまえた上で、どのような形態のADRが、真に利用者にとって利用しやすく有益なものになるか、多面的に検討してゆくべきであると考えます。

4. 苦情処理・相談体制の在り方について

苦情・相談体制について、整備状況や運営状況を自主的に対外的に明らかにすることが望ましい旨記載されているところであり、利用者からの苦情や相談の枠組み等について、利用者側の観点からの分かりやすさを向上させることは適当と考えます。

なお、オペレータの人数や回線数については、事業者の規模や利用者数、新規サービスの開始といったサービス環境の変化等、様々な要素をふまえ弾力的に運用されているものであること、受電率(応答率)についても、あくまで電話を受けた回数に基づくものであることから、必ずしも事業者の利用者対応を測る客観的な基準値として適切ではありませんので、明らかにするかどうかは事業者側の判断に任せるべきと考えます。

また、可能な限り電話での対応を報告書案にて求められているところですが、一方でメールやWEBでの問い合わせが増えつつあります。これらの問い合わせ形態の有効性についても、今後検証する必要があると考えます。

以上