

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 163-8003

(ふりがな) とうきょうとしんじゅくにしんじゅくにちようめさんばんにごう
住 所 東京都新宿区西新宿二丁目3番2号

(ふりがな) かぶしきがいしゃ
氏 名 KDDI株式会社

代表取締役社長 おの でら ただし
小野寺 正

「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。

該当箇所		当社意見
-	-	<p>(はじめに)</p> <p>各種電気通信サービスの提供に際して利用者利便の確保・向上に努めることは電気通信事業者にとって当然の責務であると同時に、いかに利用者の満足度を高め、苦情に結びつくような不満足な対応をなくしていくかは、競争市場において利用者の評価、支持を獲得するために極めて重要な要素であると認識しています。</p> <p>利用者保護のための各種施策を検討するに当たっては、自由な競争市場での切磋琢磨を通じた各電気通信事業者の自主的な取り組みを促すことを第一義とすべきであると考えます。</p>
2. 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方		
p. 7	<p>(4) 利用者に対する助言者の育成</p> <p>電気通信サービスはますます多様化・複雑化しており、利用者がサービスを選択する上で、的確な情報収集が必要となっている。しかし、利用者が自ら広告・評判・通信料金比較情報提供サービス等により契約締結前に情報収集するとしても、すべての人が時間的・リソース的・能力的にこれを行うだけの余裕があるとは限らず、一定の限界がある。</p> <p>このため、固定電話を含めた電気通信サービス全般について、電気通信サービスに精通し、利用者側に立った適切な助言が行える者の育成の検討も必要である。</p>	<p>利用者利益の増進のためには、自由競争の促進による企業間の切磋琢磨が重要であり、特に、対面販売については、消費者にサービス内容を的確に説明できることが商品力の一部であり、競争の根幹です。</p> <p>このため、各電気通信事業者等において、販売スタッフ等のスキル強化に向けた取り組みを行っているところ。</p> <p>仮に、国が資格認定試験の後援を行うようなことを想定しているとする、実効上の制度化・義務化につながる可能性があり、電気通信事業者や販売代理店に対して必要以上の負担増を招くことが懸念されることから、慎重であるべきと考えます。</p>

3. 契約締結時の説明義務等の在り方		
p. 11	<p>(3) 適合性の原則</p> <p>高齢者への電気通信サービスの勧誘に際して、日常生活において通常必要とされないサービスの勧誘が行われ、トラブルが生じているケースや、電話料金が安くなるとの勧誘を受け、現にサービスを利用している電気通信事業者からのものと勘違いして内容が分からないまま契約するトラブルが生じているケースもあるなど、利用者の特性に応じない勧誘が行われることにより問題となる場合があるとの指摘がある。このため、電気通信分野の勧誘については、各電気通信事業者が自覚を持ち、適切なものとなるよう努めることが必要である。</p> <p>勧誘の在り方については、消費者基本法では、知識、経験及び財産の状況等の特性に配慮することという、いわゆる「適合性の原則」を定め、さらに、金融取引の分野等では、知識、経験、財産の状況に加え、商品の販売契約を締結する目的を含めた特性に応じて、事業者に対し適切な勧誘を行うことを求めている。電気通信分野においても、このような考え方は望ましいものである。</p> <p>未成年者に対し高額利用の防止等に十分配慮して説明することは、既に、消費者保護ガイドラインにおいて、契約締結の際の望ましい対応として規定されている。さらに、現在の勧誘に関する状況を踏まえ、適合性の原則を導入すべく、まずは、消費者保護ガイドラインを改正し、未成年者だけでなく、高齢者等を含めて、一般的に、知識、経験等の利用者の特性に応じた勧誘を行うことを推奨することが適当である。</p> <p>さらに、その運用状況を注視しつつ、将来的には、契約締結時における重要事項の説明義務の具体的な説明方法を定めた電気通信事業法施行規則を改正し、適合性の原則を規定することを検討していくことが望ましい。</p>	<p>重要事項説明の簡素化や、利用者の属性に応じた説明・勧誘を行うこと等、電気通信事業者が利用者にとって分かりやすい説明を行うよう努めることは当然であると考えます。</p> <p>しかしながら、年齢等の属性によって一律に適合性を判断することは容易ではない等、現場においてはケースバイケースの柔軟な対応が求められるため、新たなガイドラインや制度の導入については、結果的に利用者利便を損なうことがないように、慎重な検討が必要であると考えます。</p>

4. 契約締結後の解約等の在り方		
p. 14	<p>(3) 民事効の是非</p> <p>そのような事例の一部については、3 (2) で述べた契約の締結等にあたっての適切な説明が行われることにより、発生自体を回避することが可能と考えられる。電気通信事業者においては、そもそも利用者から認識違い等による契約の解除の求めが出てこないよう、提供条件の説明等を適切に行</p>	<p>民事効については、例えばクーリングオフにかかるコストは最終的に利用者に帰せられる等、利用者への影響も懸念されることから、慎重に検討することが必要</p>

	<p>うことが求められる。</p> <p>また、電気通信サービスの契約の解除について、例えば、重要事項の説明を適切に行わなかった場合や、契約した携帯電話が自宅周辺ではサービス圏外の場合など、各電気通信事業者において、個別事案に即した対応が取られている事例もある。一方で、個別の事案において、必ずしも迅速な対応が行われていないときがあるとの指摘もある。電気通信事業者においては、利用者利益の確保・向上という観点から、個別の事案について適切な対応を行うことが期待される所であり、同様の事案について同様の対応となるようにするため、まずは、現在契約解除等の対応を行っている事案について、利用者の意見も聞きつつ、そのような対応を行っている旨、具体的な判断基準や条件等について整理を行い、整理できたものについて利用者等に示していくことが望ましい。</p> <p>契約の解除に関する問題については、一定の場合に無条件で契約の解除を認めるクーリングオフを制度上想定するかどうかの議論もある。携帯電話等の移動通信サービスの提供地域に起因するもの、ベストエフォート型サービスであることに起因するもの、勧誘の方法に起因するものなど、問題の要因に応じて、契約の解除が認められるべきか、既に利用した役務の対価の扱いをどうすべきか等が異なると考えられることから、問題が発生している具体的な事案について、その原因等や望ましい解決方策について整理を行い、必要に応じ、電気通信サービスの特性を踏まえた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など、利用者保護のための方策について検討を行っていくことが望ましい。</p>	<p>です。</p>
--	---	------------

5. 苦情処理・相談体制の在り方		
p. 18	<p>(2) 電気通信事業者等における苦情処理・相談体制</p> <p>さらに、各電気通信事業者においては、電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率（応答率）、苦情・相談の業務への反映状況など、苦情・相談体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で自ら対外的に明らかにするなど、利用者の信頼を得るための取組を強化することが望まれる。また、組織における苦情対応のための指針がJ I S規格化されており30、例えば、各電気通信事業者において、当該規格に準拠した対応体制を整備している場合には、その旨を対外的に明らかにすることにより、利用者の信頼を増進することが考えられる。</p>	<p>各電気通信事業者は、オペレータへの教育・研修体制・苦情や要望のエスカレーション体制の充実等を通じて、総合的に苦情処理・相談体制の充実・整備に取り組んでおり、単にオペレータの人数・回線数や受電率の数値のみを尺度として、電気通信事業者の苦情・相談体制を測ることが可能であるかについては、疑問があります。</p>

p. 19	<p>(3) 行政、消費生活センター、電気通信事業者等の連携体制の確立</p> <p>このため、全国各地の消費生活センターと電気通信事業者とが連携していくことができるよう、まずは、各電気通信事業者において、消費生活センター専用の窓口を整備するとともに、必要に応じ、全国各地の消費生活センターと連絡を取り、情報・意見交換を行っていくことが望ましい。しかし、そのような対応を取ることができない電気通信事業者もあると思われることから、現在、総務省（本省）において開催されている「電気通信消費者支援連絡会」のような、行政、消費生活センター、電気通信事業者等の関係者が一同に会し、情報・意見交換を定期的に行うような連携体制を各地方ごとに構築していくことが適当である。このため、総務省において、各地方ごとに、それらの関係者の情報・意見交換の場を設置し、定期的を開催していくことが求められる。</p>	<p>行政・消費生活センター・電気通信事業者等の連携体制を構築することは望ましいと考えます。一方、行政、電気通信事業者等から提供する情報を、地方の消費生活センター相互間等において迅速に共有する仕組み等についても、利用者利益の増進の観点から検討すべきであると考えます。</p>
-------	---	---

6. 紛争処理機能の在り方		
p. 24	<p>(1) 専門的な裁判外紛争処理（ADR）の可能性</p> <p>このような電気通信分野におけるB2C対応については、まず、既存の仕組みを充実・強化し、例えば、5(2)で述べたように、苦情処理・相談体制を大幅に強化することにより対応可能と考えられる。</p> <p>既存の枠組みで解決されない場合に関し、我が国において、「裁判外紛争処理解決手続の利用の促進に関する法律」が2007年（平成19年）4月に施行されている。この法律でいう裁判外紛争処理解決手続は、「訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続」であり、民間事業者が行う調停、あっせんなどの和解を仲介する業務を対象として、それが法律で定めた基準・要件に適合しているものに法務大臣が認証する制度を設けている。そして、認証された民間事業者（認証紛争解決事業者）の手続を利用した場合には、一定の要件の下に時効中断などの法的効果が認められるなど、その利便性が高められている。</p> <p>電気通信分野について、既存のB2Cの枠組みについて苦情処理・相談体制の大幅強化を行った上で、裁判まで至らない場合に、ADRの必要性が考えられる。これに関し、例えば、業界団体等が、ADRの必要性に応じて、自主的にADR設置の動きが出てくることを期待することが適当と考えられる。</p>	<p>ADR設置については、中立性の確保やその運営費用の負担の在り方等の課題について、十分に検討することが必要です。</p>

	<p>さらに、消費者安全法案において、都道府県・市町村の消費生活センターの相談員は苦情処理のためのあっせんを行うものとされている。5 (3) で述べたように、行政、消費生活センター、電気通信事業者等の連携体制を確立することにより、消費生活センターの専門性が一定程度補完されることを考慮すれば、将来において、電気通信分野において既存の枠組みで解決できない紛争の解決に向けて、消費生活センターのあっせん機能を活かすことが適当と考えられる。</p> <p>また、独立行政法人国民生活センター法の改正により、2009 年（平成21 年）4 月から独立行政法人国民生活センターが和解の仲介及び仲裁を実施できるようになる予定であり、この仲介及び仲裁機能を活かすことも適当と考えられる。</p>	
p. 25	<p>(2) 電気通信事業紛争処理委員会の機能等</p> <p>しかしながら、今日、電気通信事業者以外にも多数の者が、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供しているが、これらの者に設備を供している電気通信事業者の電気通信役務の提供条件等が、利用者の受けるサービス水準に影響を与えていることは否定できない36。一の電気通信事業者の設備を用いることに対して、利用者の観点からすれば、電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の活用を、電気通信事業者相互間と、それ以外（電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者との間）とで差を設ける理由に乏しいと考えられる。また、電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者との間では交渉力の格差がある。このため、利用者の利便に資するために、電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の強化と、これが一層有効に機能するための条件整備を検討していくことが必要である。</p>	<p>電気通信事業法の枠外の案件（一般の商取引に該当する案件）については、当事者間での協議を優先すべきであり、電気通信事業紛争処理委員会が扱う紛争の範囲については、現行法に規定されているとおり、あくまで電気通信事業者間の紛争に止めるべきものと考えます。なお、電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供しているものとの間に交渉力の格差があるとは一概には言えないと考えます。</p>

以 上