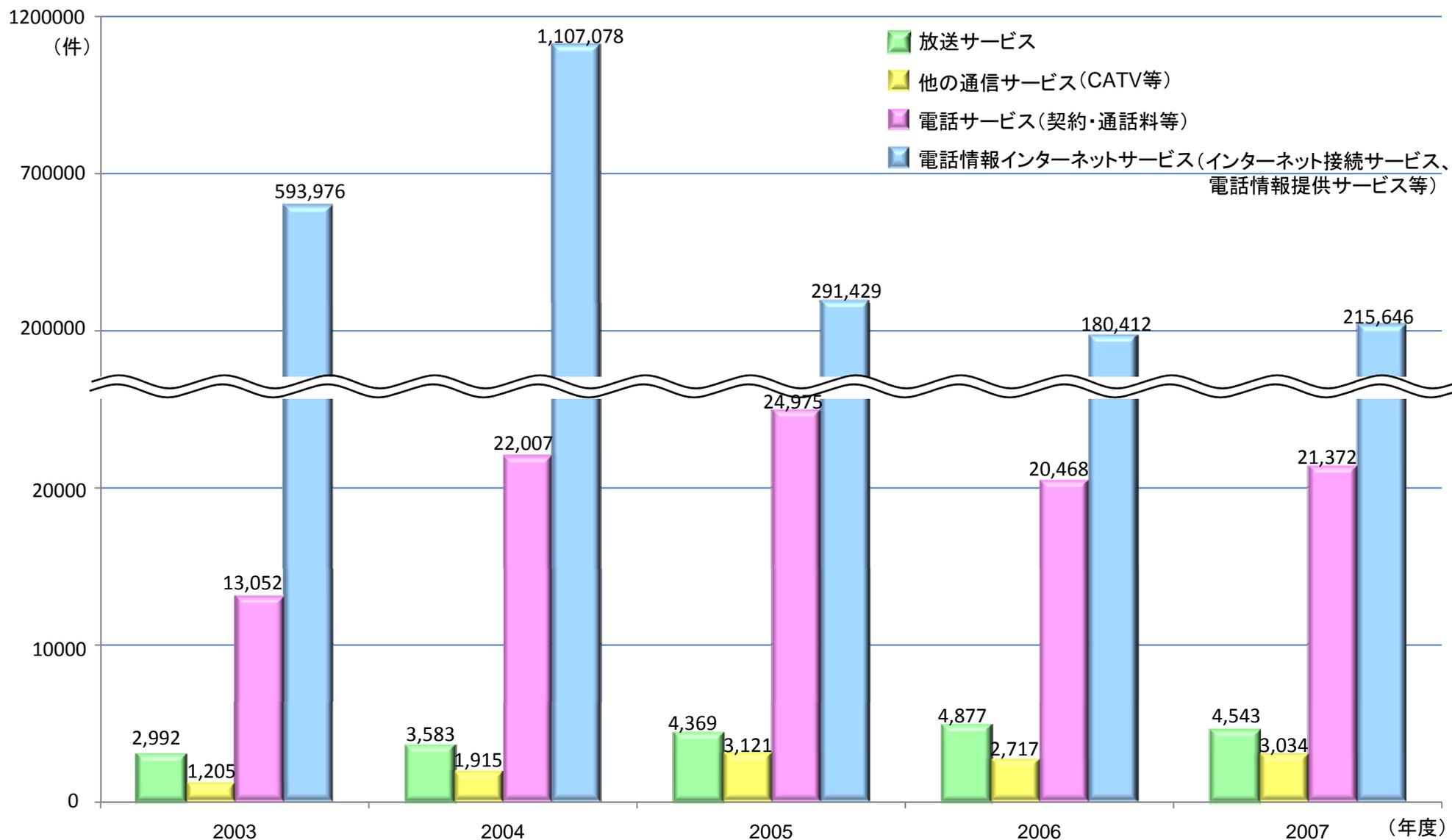


# 利用者保護規律の在り方

平成21年2月27日

# 通信・放送サービスに関する消費生活相談件数



**放送サービス:** テレビ放送(衛星放送サービス、有料民間放送)、ラジオ放送、有線放送(画像はなく、音だけのもの)

**他の通信サービス:** CATV等

**電話サービス:** 電報、電話回線サービス等

**電話情報インターネットサービス:** インターネット接続サービス、電話情報提供サービス(ダイヤルQ2、電話番号案内等)、IP電話サービス等。

(国民生活センター「消費生活相談データベース」より)

事例① (衛星放送)

衛星放送の、あるスポーツ専門チャンネルについて、友人から「面白い」と紹介され、電気店に行って「プロ野球が好きなのですが、野球番組は多く放送していますか？」と聞いたところ、そうだと言われたので契約したが、実際に視聴してみると、ボクシング番組が多く、野球番組はほとんど無かった。解約を申し出たところ、1年未満の解約の場合は解約料が発生すると言われた。あとで説明を聞いたところ、公開されている契約約款上においては、番組内容は「スポーツ専門チャンネル」とあり、かつては野球番組が多かった時期もあり、編成上の問題とのことで明確に契約違反とも言い切れないし、解約料についても約款でははっきり書いてあったから、それ以上は何も反論できなかった。しかし、衛星放送は公共の電波を用いて行われるサービスなのだし、紛らわしいサービスが多く素人には分かりにくい分野なので、番組内容や解約料といった基本的な事項については、単に分厚い契約約款上に書いてありますというだけで済ませるのではなく、あらかじめきちんと説明してほしい。

事例② (有線テレビジョン放送)

地上デジタル放送を見るには、地デジ対応のテレビを買うかチューナーの取り付けが必要であるが、テレビはアナログテレビを持っているしチューナーも25000円程度かかるのでどうしようかと思っていたところ、広告を見てケーブルテレビなら地上デジタル放送のほかにスポーツ専門チャンネル等も加えて毎月5000円で見られると知り、代理店に行って50ch見られる標準プランを長期割引料金の4000円で契約した。

その際に説明はなかったのだが、あとで調べてみると、地上デジタル放送のみを見られる月額1000円のプランもあることを知り、地上デジタル放送のみが見られれば十分なのでプランの変更を申し込んだところ、解約料と変更手数料がかかるとの説明を受けた。事前に説明は受けていなかったが確かに契約約款にその旨の記載はあるので文句は言えないし、店の方から積極的に安いプランを説明することもないとは思いますが、ケーブルテレビの料金プランはいろいろなものがあるって複雑で分かりにくいし、もう少し積極的に事業者側から概要を説明してくれてもよいのではないか。

# 利用者保護規律の在り方

## 1 概要

- 電気通信事業法は、一部の役務を除き、原則として契約約款規制を廃止する一方、事業者に対し、利用者への提供条件説明義務・苦情処理義務を課している。
- 放送法・有線テレビジョン放送法・電気通信役務利用放送法は、契約約款規制を採用する一方、利用者への提供条件説明義務・苦情処理義務はない。

	電気通信事業法			放送法・電波法 (有料放送)	有線テレビジョン 放送法	電気通信役務 利用放送法
	基礎	指定	特定			
料金規制	なし (原則 自由)	届出	届出	届出	届出	届出
契約約款						
提供条件の 説明義務	○			なし	なし	なし
苦情処理義務	○			なし	なし	なし
事業の休廃止に 係る規律	利用者に対する事前周知 +総務大臣に対する事後届出			事後届出	事後届出	事後届出
業務改善命令	○			○ (契約約款等変更命令)	○ (料金に関する事項の 変更命令)	○ (契約約款変更命令)
業務停止命令等	—			○ (無線局の運用停止命令、 委託放送業務の停止命令)	○ (業務停止命令)	○ (業務停止命令)
免許等の取消し	○ (登録の取消し)			○ (免許、委託放送業務認定の 取消し)	○ (許可の取消し)	○ (登録の取消し)

## 2 論点

想定される事例のような事態を克服していくために、契約約款規制に加え、放送法制においても、電気通信事業法の規定を参考に、有料放送に係る提供条件説明義務及び苦情処理義務に関する規定を整備する方向で検討すべきか。

(参考)

電気通信事業法に規定する利用者保護規律

# 電気通信事業法第26条（提供条件の説明）の概要

（提供条件の説明）

第26条 電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者は、電気通信役務の提供を受けようとする者（中略）と国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。



具体的な対象サービス、説明の方法、説明すべき事項は、電気通信事業法施行規則第22条の2の2で規定。

## 1. 対象サービス(一般消費者向けサービスを対象)

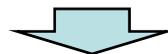
- 電話及びISDNサービス
- インターネット接続サービス
- 公衆無線LANアクセスサービス
- IP電話サービス
- 携帯電話・PHS及び携帯電話・PHSインターネット接続サービス
- DSLサービス、FTTHサービス、CATVインターネット接続サービス
- FWAサービス

## 2. 説明の方法

- 書面交付
- インターネットのウェブページでの閲覧
- ダイレクトメール等に記載
- 電子メールの送付
- CD-ROM等の記録媒体の交付
- 電話による説明(説明後、遅滞なく書面交付が必要)

## 3. 説明すべき事項

- 電気通信事業者(及び代理店等)の名称等
- 電気通信事業者(及び代理店等)の問合せ連絡先(電話窓口の場合は受付時間も含む。)
- 電気通信サービスの内容
- 料金、経費の期間限定減免の実施期間等の条件
- その利用者に適用される料金、経費
- 利用者からの申出による契約変更及び解除条件等

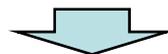


詳細な内容は、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(04年3月策定、06年11月改定)」で説明。

## 電気通信事業法第27条（苦情等の処理）の概要

（苦情等の処理）

第27条 電気通信事業者は、前条の総務省令で定める電気通信役務に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同条の総務省令で定める電気通信役務についての利用者（電気通信役務の提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。第二十九条第二項において同じ。）からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。



具体的な内容は「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(04年3月策定、06年11月改定)」で説明。

### 1. 趣旨

電気通信事業者と消費者との間の情報の非対称性に起因するトラブルが生じている状況等にかんがみ、消費者が継続的に安心して電気通信サービスを利用することができるよう、電気通信事業者は利用者からの苦情及び問合せについて、適切かつ迅速に処理しなければならない旨の義務を定めたもの。

### 2. 適切かつ迅速に処理を行っているとは言えない例（「適切かつ迅速な処理」かどうかは個別具体的に判断）

- (1) 苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない場合
- (2) 苦情及び問合せに対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を消費者に対して明らかにしていない場合
- (3) 苦情及び問合せに対する対応窓口が明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないような場合
- (4) 消費者が真摯に問い合わせしているにもかかわらず、長期間放置している場合
- (5) 消費者からの解約の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置して、その手続きを行わない場合