

電気通信サービス利用者懇談会 報告書のフォローアップ状況

平成21年3月19日

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部

電気通信サービスの利用者保護に向けた基本的視点

インターネット等の社会基盤化

- ブロードバンドサービス等の普及
- IP化に伴う市場統合と新サービスの登場
- 携帯電話等の移動通信サービスの普及

市場構造の動的な変化

- 端末ベンダー、電気通信事業者、アプリケーション・コンテンツプロバイダー等の多数の主体が関係する環境への移行
- 動的に変化する市場におけるルール見直しの必要性

競争メカニズムの活用

- 公正競争環境の整備（市場原理の活用を図りつつ、事前規制から事後規制へとカ点が移行）

ブロードバンド市場における多層的な競争の促進（公正競争の確保）

一体的推進

電気通信サービスの利用者の視点に立った施策展開

契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

電気通信事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

契約締結時の説明義務等の在り方

相互連携の在り方を含め、総合的に検討。

紛争処理機能の在り方

契約締結後の対応の在り方

苦情処理・相談体制の在り方

「電気通信サービス利用者懇談会」 報告書の提言

消費者行政一元化を踏まえたルールの在り方

- 消費者庁関連3法案が国会に提出中

- 政府における消費者庁設置などの取組との連携の必要性

契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

- 利用者による情報収集
- 電気通信サービスの広告表示の在り方

- 電気通信サービスの利用者への助言者の育成
- 「広告表示自主基準及びガイドライン」の見直し

契約締結時の説明義務等の在り方

- 契約締結時に説明すべき事項
- 利用者の特性に応じた勧誘

- 契約締結時の説明事項に契約解除手続等を追加し、電気通信事業法施行規則改正
- 未成年者、高齢者などへの推奨について消費者保護ガイドライン見直し

契約締結後の対応の在り方

- 複数契約の場合の解約の取扱い

- 解約時の注意喚起(事業者、団体)

苦情処理・相談体制の在り方

- 地方における行政・消費生活センター・電気通信事業者等の連携強化
- 電気通信事業者等における苦情処理・相談体制
- 多数の主体が関係する場合の利用者保護

- 地方版の「電気通信消費者支援連絡会」(行政・消費生活センター・事業者等)設置
- 電気通信事業者による苦情・相談体制の明確化、業界団体による窓口設置の検討
- 責任分担モデルに基づいた対応検討

紛争処理機能の在り方

- 事業者と、その設備を利用して一般利用者サービス提供している者(コンテンツプロバイダ等)との紛争

- 電気通信事業紛争処理委員会の機能強化の検討、コンテンツプロバイダ相談窓口の一元化

1-1 電気通信サービスの利用者への助言者 (テレコム・アドバイザー) 検定試験のニーズ

電気通信サービスの利用者を取り巻く現状

- ブロードバンド化やIP化の進展により、サービスの多様化や料金の低廉化が実現。
- 各種の電気通信サービスは日常生活や経済活動に必要不可欠な社会基盤となっている。



- 新しいサービスが多数登場、料金の複雑化により、利用者が自らのニーズに合致したサービス・料金を的確に選択することが困難になってきている面がある。
- 広告等により利用者が自ら情報収集する場合でも、時間的、能力的な限界等があるほか、様々な利害関係者が存在し、責任分担も複雑化してきている。

電気通信サービス全般に精通しつつ利用者側に立った助言を行うことができる能力を持つ者の育成を促進する必要がある。

利用者に固定通信を含めた**電気通信サービス全般**に関する助言を行うのに必要な一定の知識を有していることを認定するために民間団体が実施する検定試験について、総務省が**後援**する。

参 考

電気通信サービス利用者懇談会 報告書(平成21年2月10日)(抜粋)

2 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

(4) 利用者に対する助言者の育成

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。

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。

1-2 電気通信サービスの利用者への助言者 (テレコム・アドバイザー) 検定試験に対する総務省後援の実施

総務省後援の趣旨

- 電気通信サービスの利用者への助言者に係る検定試験について、公正中立に実施される場合、総務省がこれを後援。
- 電気通信サービス全般に精通する助言者を育成し、電気通信サービスに係るあらゆる場面での選択、判断等を利用者が的確に行うことに資することを目的とする。
- 「携帯電話サービス等の販売員等に係る検定試験」とは異なり、本件は携帯電話だけでなく、固定通信を含めた電気通信サービス全般の幅広い基礎的な知識問うものである。

検定試験に係る総務省後援のイメージ

総務省

運用方針を策定・公表



後援

検定試験
主催団体



- 検定試験の内容(特定の事業者等に偏らない)
 - ・ 電気通信サービスに関する基礎的な知識
 - ・ 料金・提供条件に関する基礎的な知識
 - ・ 世帯構成・用途・予算に応じて適切な料金及びサービスを提案するための基礎的な知識
 - ・ 端末機器等に関する基礎的な知識
 - ・ アプリケーションやコンテンツに関する基礎的な知識
 - ・ 安心・安全な利用等に関する基礎的な知識
 - ・ 個人情報の適正な取扱いに関する基礎的な知識
 - ・ 関係法令及びガイドラインの基礎的な知識 等

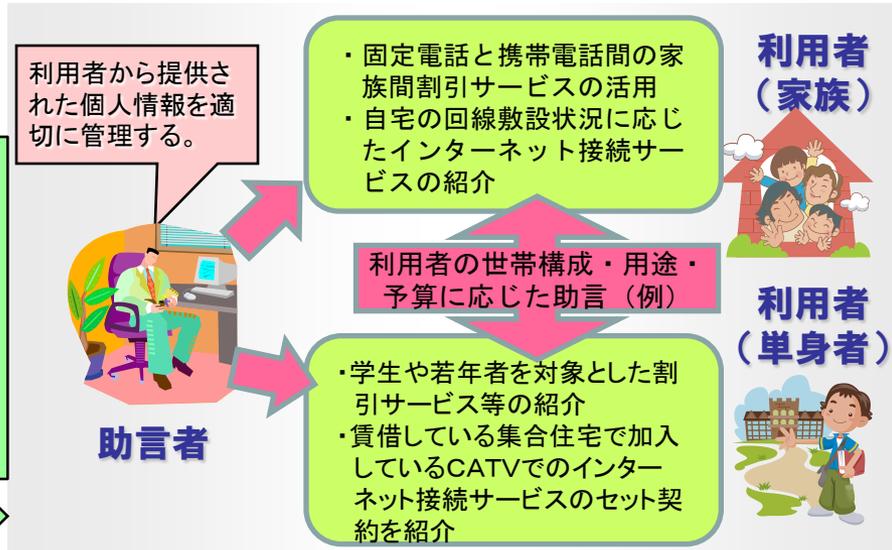
検定試験実施

今後の予定

- 平成21年3月3日(火)～ 4月2日(木) 運用方針(案)について意見招請
- 平成21年4月中 運用方針の公表 (☞ 検定試験に対する総務省後援申請の受付開始)

【類似事例】携帯電話サービス等の販売員等に係る検定試験に対する総務省後援の運用方針

- 民間団体の実施する携帯電話販売員等に係る検定試験について、公正中立に実施される場合、総務省がこれを後援。
- 販売員等の資質向上を図り、消費者が携帯電話サービス等の契約の際、正確な情報に基づく選択を可能とする事を支援。→「MCPC ケータイ実務検定(第1回)」が平成21年1月28日に実施された。



2-1 一括加入だが個別解約となる複数契約(インターネット契約の例)

加入時

ユーザはISP(A社)に申込みを行うだけで、インターネットの利用が可能になる。

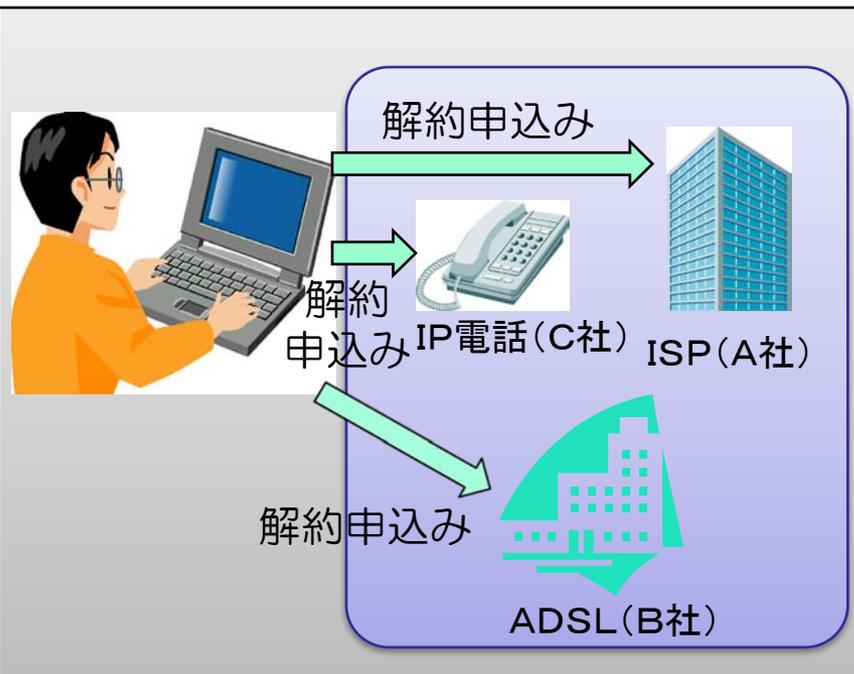
(ADSL(B社)、IP電話(C社)へはISPが取り次ぎを行い、それぞれユーザと契約が結ばれることになる。)

ISP(A)契約申込み
⇒ 回線の利用も可能に



解約時

インターネットを解約する際は、ユーザは、自らですべての解約申込みを行う必要がある。



2-2 複数契約がある場合に契約を解除しなかった例

ケースⅠ

ADSLの契約を解除し、FTTHへ切替。その際、ISPとの契約を解除しないまま、別のISPに変更。従前契約していたISPとの契約が継続していたケース。



結果

ISP (A社)との解約を失念
⇒ 料金が徴収されたまま

ケースⅡ

当初申込はISPへの申込み手続きだけで足りてしまったため、ADSLの契約があることを知らず、FTTHへ切替。従前契約していたADSLとの契約が継続していたケース。



結果

ADSL (B社)との解約を失念
⇒ 料金が徴収されたまま

ケースⅢ

FTTHへの切替時に、元のADSLが提供するIP電話の契約を解除しないまま、FTTHが提供するIP電話を契約。従前契約していたIP電話の契約が継続していたケース。



結果

IP電話 (A社)との解約を失念
⇒ 料金が徴収されたまま

2-3 契約締結時の説明事項に契約解除手続等を追加(施行規則改正)

電気通信事業法

(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。

■ 説明すべき事項(現行)

- 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)の問い合わせ連絡先(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 ○ その利用者に適用される料金、経費
 - 無料キャンペーン等の適用期間等の条件 ○ 消費者からの申出による契約変更及び解除条件等
- (電気通信事業法施行規則第22条の2の2第3項)



■ 電気通信サービス利用者懇談会 報告書(抜粋)

- 一つのサービスの利用に複数の電気通信事業者との契約が必要とされるサービスの存在
 - 利用者は契約締結時からの期間経過により複数の契約があったことを失念
 - 契約締結は代理店でも行えるが、契約解除は代理店では行えなかったりする事例
- ⇒ **利用者にとって契約解除の際の手続等が分かりづらく、結果としてトラブルに発展する事案の発生**



現行の説明義務の対象となる説明事項に、契約の解除に関する問合せ連絡先及び方法を新たに規定する(電気通信事業法施行規則改正)ことにより、契約解除の際の手続等が分かりづらいことにより発生するトラブルの防止を図る。

- 平成21年2月24日、情報通信行政・郵政行政審議会に対し、電気通信事業法施行規則改正案を諮問。
意見募集中(3月27日締切)
- 電気通信事業法施行規則改正内容の反映、適合性の原則の推奨等について、消費者保護ガイドラインの見直し作業中

3 地方版の「電気通信消費者支援連絡会」の実施

電気通信サービス利用者懇談会 報告書(抜粋)

■ 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

※ 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

行政 (総合通信局等)

- 電気通信消費者支援連絡会(地方版)の開催、相談事例の紹介
平成20年度、近畿、東海、九州局で先行実施
平成21年度、全地方局で支援連絡会を実施
- ◎消費生活センター・事業者への情報提供、消センへの相談支援

(総務本省)

- 電気通信消費者支援連絡会の定期開催
- 電気通信消費者支援連絡会(地方版)開催への支援

消費生活センター (都道府県、市区町村)

- 相談の多い事例の紹介と対応要請
- ◎行政・電気通信事業者等への情報提供、対応要請

関係者間による 利用者保護施策の 一体的推進

電気通信事業者等

- 業務改善に向けての自主的な取組みの検討・実施
- ◎行政・消センへの情報提供
- ◎消費生活センター窓口の整備

消費者行政への展開

(凡例) ○電気通信消費者支援連絡会関係、◎通常時の連携

4-1 電気通信事業者とコンテンツプロバイダ等との紛争解決の必要性

問題の所在

- コンテンツプロバイダ等と電気通信事業者との間のB2B的な紛争※では、紛争が表面化すると電気通信事業者側から契約が解除される可能性があるなど、コンテンツプロバイダ等にとって事業上の莫大な損害となる恐れ（＝いわゆる「声なき声」）
- これら紛争の解決は、コンテンツプロバイダ等の活性化を促し、ひいては利用者利便の増進につながる

※例

- ポータルサイトのメニューリストの掲載基準が不明確
- GPSの仕様が公開されていない
- コンテンツサーバの利用料が高額



電気通信事業者と、コンテンツプロバイダ等との紛争について、相談窓口の充実を図る必要

電気通信サービス利用者懇談会 報告書(抜粋)

6 紛争処理機能の在り方

(2) 電気通信事業紛争処理委員会の機能等

また、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が、電気通信事業者の提供する電気通信役務の提供条件等について紛争があった場合に相談する行政の窓口が必ずしも明らかでないことから、総務省においては、これらの者に対する相談窓口の充実を図り、コンタクトポイントの明確化を図ることが必要である。これによって、上記の電気通信事業紛争処理委員会に係る検討にも資すると考えられる。

4-2 「コンテンツプロバイダ等相談センター」の開設

目的

コンテンツプロバイダ等※1に対する電気通信事業者の電気通信役務の提供条件や接続等の条件について、コンテンツプロバイダ等からの相談等※2を一元的に受ける窓口を明確化することを目的とする

概要

- 電気通信事業者の電気通信役務の提供条件や接続等の条件に関するコンテンツプロバイダ等からの相談等の受付及び処理
- コンテンツプロバイダ等からの相談等に対する情報通信作品振興課その他関係課室との連絡調整

- ※1 コンテンツプロバイダ等：コンテンツプロバイダ及びアプリケーションサービスプロバイダ
- ※2 相談等：相談、意見及び問い合わせ等

イメージ

