

平成21年4月14日

総務大臣  
鳩山 邦夫 殿

情報通信行政・郵政行政審議会  
会長 高橋 温

答 申 書

平成21年2月24日付け諮問第3011号をもって諮問された事案について、審議の結果、下記のとおり答申する。

記

- 1 本件、電気通信事業法施行規則の一部改正については、諮問のとおり改正することが適当と認められる。
- 2 なお、提出された意見及びそれに対する当審議会の考え方は、別添のとおりである。

## 電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令案に対する意見及びそれに対する考え方

意見1 省令改正案全般について。	考え方1
<p>1 原案に賛成します。</p> <p>2 施行規則全般に「枝番」が多数あることから、繰り下げなどによる条番号の整理が望まれます。(第〇条の△の□→繰り下げ→第◎条)</p> <p style="text-align: right;">(個人1)</p> <p>1. 当該施行規則の一部改正案については、国民生活への実質的影響等を鑑み、利用者の立場からは当然の帰結であり賛成いたします。</p> <p style="text-align: right;">(個人3)</p>	<p>今回の電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令案に対する賛同の意見として承ります。</p> <p>また、条番号の整理につきましては、参考意見として承ります。</p>
意見2 高額パケットに関する訴訟について	考え方2
<p>携帯電話の契約時にパケット通信料の十分な説明がなく、予想外の高額請求をされたとして、北海道の顧客2人が3日、ソフトバンクモバイルに計約170万円の債務不存在の確認を求める訴訟を札幌地裁に起こした。</p> <p>訴状によると、北海道東部の20代の男性は2007年10月、釧路市の販売店で「海外の妹が使う」と説明し契約。この際、パケット代が定額になる「パケットし放題」のオプションは海外で対象外なのに、店員が説明しなかったため2カ月間で約99万円の通信料が発生した。</p> <p>札幌市の男性(20)は07年10月、十分な説明を受けず「パケットし放題」のオプション契約を解除したため、約1カ月半で約76万円の通信料が発生した。</p> <p>2人は突然の高額請求は公序良俗に反すると主張。説明義務にも違反しており、請求は権利の乱用と訴えている。</p>	<p>参考情報として承ります。</p>

<p>2人の代理人弁護士で、携帯電話被害対策弁護団事務局長の猪野亨弁護士は同日会見し「定額料金の100倍以上になるような請求は常識的におか\$7\$/!~4k6H\$N(※)と述べた。</p> <p>ソフトバンクモバイル広報室は「訴状が届いていないので、現時点でコメントを差し控えたい」とコメントしている。</p> <p style="text-align: right;">(個人2)</p> <p style="text-align: right;">(※)・・・一部文字化け</p>	
<p>意見3 契約締結後も、電気通信事業者による提供条件の変更の場合は、説明を徹底すべき。</p>	<p>考え方3</p>
<p>2. 一方で、電気通信役務提供条件の説明については、その契約時のみならず契約締結後も電気通信事業者によって提供条件が変更される場合は、説明を徹底することとしていただきたい。</p> <p>電気通信役務の提供条件については、その専門性や複雑性から、利用者にとってその全容を正確に把握・理解することは難しい。</p> <p>電気通信事業者による新たなサービスや提供条件の変更によって、利用者がその内容を理解していれば本来得ることができた利益を喪失したり、説明を受けていなかったために新たに規定された手続きを行わず、同様に本来享受できた利益を享受できないことが散見している。</p> <p>常に利用者は利用者の責任において判断できる状態にあるよう、電気通信事業者は説明する責務を負うべきである。</p> <p style="text-align: right;">(個人3)</p>	<p>参考意見として承ります。</p> <p>なお、電気通信事業法施行規則第22条の2の2第5項においては、契約締結時のみならず、電気通信事業者からの申出により電気通信サービスに関する提供条件を変更する場合には、電気通信サービスの提供に関する値上げその他当該電気通信サービスの提供を受ける者にとって提供条件が不利となるものに関しては、変更しようとする事項について説明しなければならないとされており、これに反した場合も、総務大臣による業務改善命令の対象となっているところです。</p>
<p>意見4 電気通事業者による説明の正確性に関する保証を徹底させ、誤説明に対する電気通信事業者の責任と賠償を明確化し、行政が適切に状況の把握と指導をすべ</p>	<p>考え方4</p>

<p>き。</p> <p>3. 電気通信役務の提供条件が契約締結後変更されたり、利用者側の利用形態・利用頻度その他生活様式の変化等により必要とするサービス内容が変化することは容易に想像される。</p> <p>上記2. のとおり、契約締結後の利用者への変更説明や利用者からの問い合わせについての説明義務は必要なことであるが、その説明内容が事実と相違することが散見される。</p> <p>電気通信事業者はコールセンターや電子メールによる問い合わせ窓口を設定していることが多いが、電気通信事業者においても電気通信役務の提供条件の専門性・複雑性からか、正確に説明しうる技能を持ったコールセンターオペレータや担当者を維持できていないものと思料する。</p> <p>この状態を放置することは、本件施行規則の一部改正はもちろん、電気通信事業法自体を無意味なものとする危険性を孕んでおり、説明の正確性に関する保証を徹底させることが何より重要であり、誤説明に対する電気通信事業者の責任と賠償を明確化し、行政が適切に状況の把握と指導をすべく改正すべきである。</p> <p style="text-align: right;">(個人3)</p>	<p>参考意見として承ります。</p> <p>なお、電気通信事業法第29条において、電気通信事業者等が電気通信事業法第26条の説明義務の規定に違反したときは、総務大臣は当該電気通信事業者等に対し、利用者の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができることとされており、総務省において、当該規定に基づき、適切な執行を図ることが適当と考えます。</p>
<p>意見5 多数の代理店を抱えている電気通信事業者には、代理店に対する管理責任を持たせるべき。また、プロバイダ等に対して、営業代理店の強化や各地域への事業所設置を義務づけるべき。</p>	<p>考え方5</p>
<p>数年前から、光ファイバーの普及を促すため、たくさんの企業が営業を行っています。NTTの代理店に関していくら代理店だからといって、NTTは代理店に対して契約さえあげれば、なんでもいいと放置しすぎだと思います。</p> <p>何か、トラブルがあったときの対応も代理店やプロバイダの問題などで、NTTには関係ないです等の対応が多いです。</p>	<p>参考意見として承ります。</p> <p>なお、電気通信事業法第26条においては、電気通信事業者のみならず、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行う者に対しても提供条件の説明を義務つけているところで</p>

<p>この対応に関してはKDDIも同じことが言えると思います。</p> <p>確かに違う会社なのでしょうが、顧客からみると分かりづらい事が多いので、サービスを使うために付属するものは他社のものであっても、絶対に案内すべきだと思います。</p> <p>あと、携帯ショップやケーブルテレビに関しては、各地にきっちり店舗を用意し、来店できるようになっているにも関わらず各プロバイダや通信会社は店舗がなく、問い合わせの電話番号も全て機械音声で繋がらないことが多いです。</p> <p>これだと、いろんなトラブルや最近だと振り込め詐欺などが増えても仕方ないと思います。</p> <p>この分かりづらい仕組みをなくす為にも、各営業代理店の強化や各地域に1箇所は来店できる事業所の設置を義務づけさせた方がいいと思います。通信業界の営業マンには、この曖昧なシステムを利用し複数の会社と雇用契約を結んだり、失業給付を受けながら収入を得たりなど、中身のない雇用も発生してます。</p> <p>早急にこういう不正な人たち(企業)を取り締まり、法外な罰金を徴収すべきだと思います。</p> <p>現在、この通信業界は契約数だけに目が行き過ぎて、不正や悪徳商法などは場当たりの対応のみで、実際黙認すぎだと思います。</p> <p>NTTやKDDIなど多数の代理店を抱えている企業には、代理店に対する管理責任も持たせるべきだと思います。</p> <p>(個人4)</p>	<p>す。</p>
---	-----------