

グローバル時代におけるICT政策に関するタスクフォース
「過去の競争政策のレビュー部会」・
「電気通信市場の環境変化への対応検討部会」(第4回)
＜合同ヒアリング②＞

2009年12月17日

特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟
事務局次長 長田三紀

消費者にとっての競争政策の重要性

- 過去の競争政策による、料金の低廉化やサービスの多様化は事実
- しかし、提供者側の視点を重視するあまり、消費者にとっては複雑で難しいサービスになりがち
- そもそも進んだ人だけが享受していた多様で高度なサービスが現在では国民のライフラインとなっている
- 机上の計画ではなく、現場からの設計を
- 新しいサービスや技術の草創時から本来の消費者ニーズにあわせた様態を模索すべき時にきている
- 事業者同士の公正・平等な競争はもちろん大事だが、事業者と消費者間の公正で平等な関係を重視すべき

ユニバーサルサービスについて

- 現在のユニバーサルサービスの仕組みは、本来制度が要求している事業者による負担にはならず、直接的な利用者の負担になっている
- 次期制度の検討は、大きな転換点になる
- メタルをどうするのかは、利用者にとって大変大きな問題
- 地デジと同じように、一斉にデジタル化するのであれば、周到な準備が必要であり、国民の賛意が絶対条件である
- 数年あれば準備よく受け入れられると考えるのは間違い

改正「特定商取引に関する法律」

平成20年6月18日法律第74号

(平成21年12月1日施行)

- 訪問販売、通信販売、電話勧誘販売に関する規定の指定商品、指定役務制の廃止
- 電気通信事業法・放送法は適用除外
- 他の法律によって消費者保護が適切に図られている商品の販売や役務の提供については適用を除外
- しかし、消費者相談の中で、通信関係の相談は常に上位に
- また、改正特商法から除外されることが決まり、悪質な販売事業者が増加傾向
- 早急に、電気通信事業法、放送法に特商法の規定を盛り込むべき

利用者の権利保障に係る規制の概要

電気通信事業法の目的

■ 電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もつて電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する(§1)。



利用者の権利保障に係る基本的ルール

利用の公平

電気通信役務の提供について不当な差別的取扱いをしてはならない(§6)

提供義務※

正当な理由なく役務の提供を拒んではならない(§25)

契約約款の公表・提示※

契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように掲示しておかなければならない(§23)

※ 基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象

個別の利用者への対応に関するルール

提供条件の説明(事前の措置)

契約締結に際して料金その他提供条件の概要について説明しなければならない(※)(§26) ※契約代理店も対象

苦情等処理(事後の措置)

業務の方法、役務についての利用者からの苦情等について適切かつ迅速に処理しなければならない(§27)

休廃止の周知(休廃止時)

事業を休止又は廃止しようとするときは、利用者に対し、その旨を周知させなければならない(§18Ⅲ)

違反があった場合の担保措置

業務の改善命令

総務大臣は電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共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(§29)

※ 業務改善命令に対する違反については200万円以下の罰金

※ 近未来通信の事件を踏まえ、2007年に業務改善命令の要件を見直し

消費生活相談現場からの事例①

- 60歳 男

昼時間(12時)に電話会社から勧誘電話があったが、非常に不快。電話会社(各社)からの電話勧誘行為が高齢者に対して不必要な契約行為に発展する可能性が高いので情報提供する。特に、昼時間帯の勧誘電話はマナー違反である。

- 50歳 男

大手電話会社を名乗って電話料金が安くなると電話勧誘があった。いらないと言ったらどうしてだとしつこかった。不審。代理店と思われるのに大手電話会社の名を名乗って代理店名を言わないことや、いらないと断わっているのにしつこく勧誘をする事はおかしいと思う。情報提供したい。

消費生活相談現場からの事例②

- 54歳 女

家電量販店で、電話料金が安くなると勧誘された。自宅の電話に利用できないとわかり解約したが後日書類が届いた。不審。勧誘時には現在利用している自宅の電話回線でも利用可能と言われたので、申し込んだが、工事日の勧誘電話が来た際に、利用不可能と言われた。その後販売店に行きキャンセル処理したが、後日クレジット会社から書面が届いた。まだキャンセルになっていないのか不安。どうすればよいのか。

- 86歳 男

地デジに関連して電話回線を変更すると840円の使用料が無料になると言われた。断わったが工事をしていったので取り外したい。電波障害が懸念される地区に実家がある。そのため業者が地区一帯の地デジ対応の工事を無料で行った。しかし2011年7月から使用料が840円必要になる。その料金を無料にする方法として無料で電話回線を変更する事を勧められた。実家は老夫婦だけなので変更は断わったが工事をしていった。取り外すため電話した所、着払いで送り返すことになったが物がどれか解らない。どうしたら良いか知りたい。

消費生活相談現場からの事例③

- 52歳 女

今までの電話とかかわらないと言うことで契約したが、使えないサービスがあった。解約したい。申し訳ございませんと謝っているが、2年以内の解約は違約金が発生すると譲らない。契約時、何度も念を押しての契約だったので、納得できない。

- 38歳 男

電話勧誘でフレッツ光の契約に承諾したが、解約したい。電話でフレッツ光の契約に承諾した。後日契約書が郵送されてきたが、会社名も代表社名も記入がない。不審に思うので契約を取りやめたい。契約書はまだ送っていないがどうしたら良いかアドバイスがほしい。

- 30歳 男

パソコンとデータ通信回線の契約をしたが、通信速度が遅く、高額なので解約したい。電気店で購入し、クレジットカードで分割払いにした。自宅で使用したが通信速度が遅く、電波が入らない。外で使用したが、通信速度が遅い。

消費生活相談現場からの事例④

- 50歳 女

電話勧誘でインターネットの申し込みが安くなると言われ、押し切られる形で申し込んでしまった。キャンセルできるか。工事費も無料で1万円バックする、と言われ、翌日は2万円バックと言われた。強引だったし、不審だったのでやめたいと思い電話をかけたら、数日間電話がつながらないという。どうすればよいか。

- 75歳 男

電話やインターネット料金が安くなるとの電話勧誘を受け、契約した。工事も終わったが契約内容に納得できない。100年に1度のアナログからデジタルへの変更の機会。7千円で電話もネットもできる。基本料金も現在1500円ぐらいだが500円ぐらいになる。さらに今月中であれば工事費も無料とのことで、有利な契約と思い承諾した。5月16日に引き込み工事も終了したとのこと。しかし、3月に2年継続を条件としたADSLの契約を結んでおり、このままだと解約手数料を請求される。契約自体も必要のないもの。解約希望。

日本のケータイやネット環境をとりまく状況

- 日本のケータイは青少年を蝕んでいるのか
- 青少年を守るためという大義のために、通信の秘密や表現の自由など、憲法で守られている権利を軽視することは許されるのか
- 青少年を守る方策は他にはないのか
- EMAやI-ROIなどの第三者機関を支えるのは誰か
- 第三者機関の仕組みとともにケータイやネット利用の多様性を世界に

第三者機関としてのEMAの設立と活動



一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構

設立日：2008年4月8日

代表理事：堀部 政男

設立の目的

- ①モバイルコンテンツの健全化
- ②青少年の発達段階に応じた主体性を確保した上での受信者の保護育成
- ③受信者の利便性の向上

設立趣意の概要

現在のフィルタリングサービスによる閲覧制限されるサイトの中には、青少年の自己表現ツール、親子間や友人間のコミュニケーションツールとして有用であり、公的な機関や一般企業からの情報提供を目的としているサイトも存在しているにもかかわらず、一律に有害サイトとして扱われております。また、一律でフィルタリングの対象となっていることが、結果としてフィルタリングサービスの普及促進の妨げになるものと考えております。

さらに、青少年保護を実効性あるものとするには、フィルタリングサービス以外に青少年が能力知識・情報を自ら選別し、人格形成や自己実現に資するものを取得する能力を身につけられる啓発・教育プログラムやレイティング等の施策も重疊的に実施される必要があると考えております。

このようなことから、青少年の発達段階に応じた主体性を確保しつつ、違法・有害情報から保護し、モバイルコンテンツの健全な発展を促進する施策を総合的に実行するため第三者機関を設立します。

主な活動

- ①青少年の利用に配慮した基準の策定とモバイルサイトの審査、認定及び運用監視業務
- ②青少年保護と健全育成を目的としたフィルタリングの改善
- ③ ICT（情報通信技術）リテラシーの啓発・教育活動

EMAの組織構成

EMA 会員 総会

- 正会員
- 賛助会員

事務局

委員は利害関係を有しない
第三者の学識経験者で構成

独立した3つの部門「理事会」、
「基準策定委員会」、「審査・運
用監視委員会」によって運営

理事会

- 1/2以上の学識経験者で構成
- 各委員会の委員選定、承認を行う。
- 第三者機関の資金管理・組織運営を行う。

基準策定委員会

- WGで検討した基準を策定する。
- 基準策定にあたり諮問会議に諮問へ諮問する。

審査・運用監視委員会

- 策定された基準に基づきサイトの審査を行う。
- 認定後、基準にあったサイト運営がされているか運用監視を行う。

啓発・教育プ
ログラム部会

違法コンテンツ
対策部会

外部の学識経験
者で構成。EMA
外部から客観的
な立場で諮問・
意見を行う。

諮問・意見

基準案
の検討

カテゴリー
基準検討WG

広告掲載基準
検討WG

健全コミュ
ニティ検討WG

表現系基準
検討WG

諮問・意見

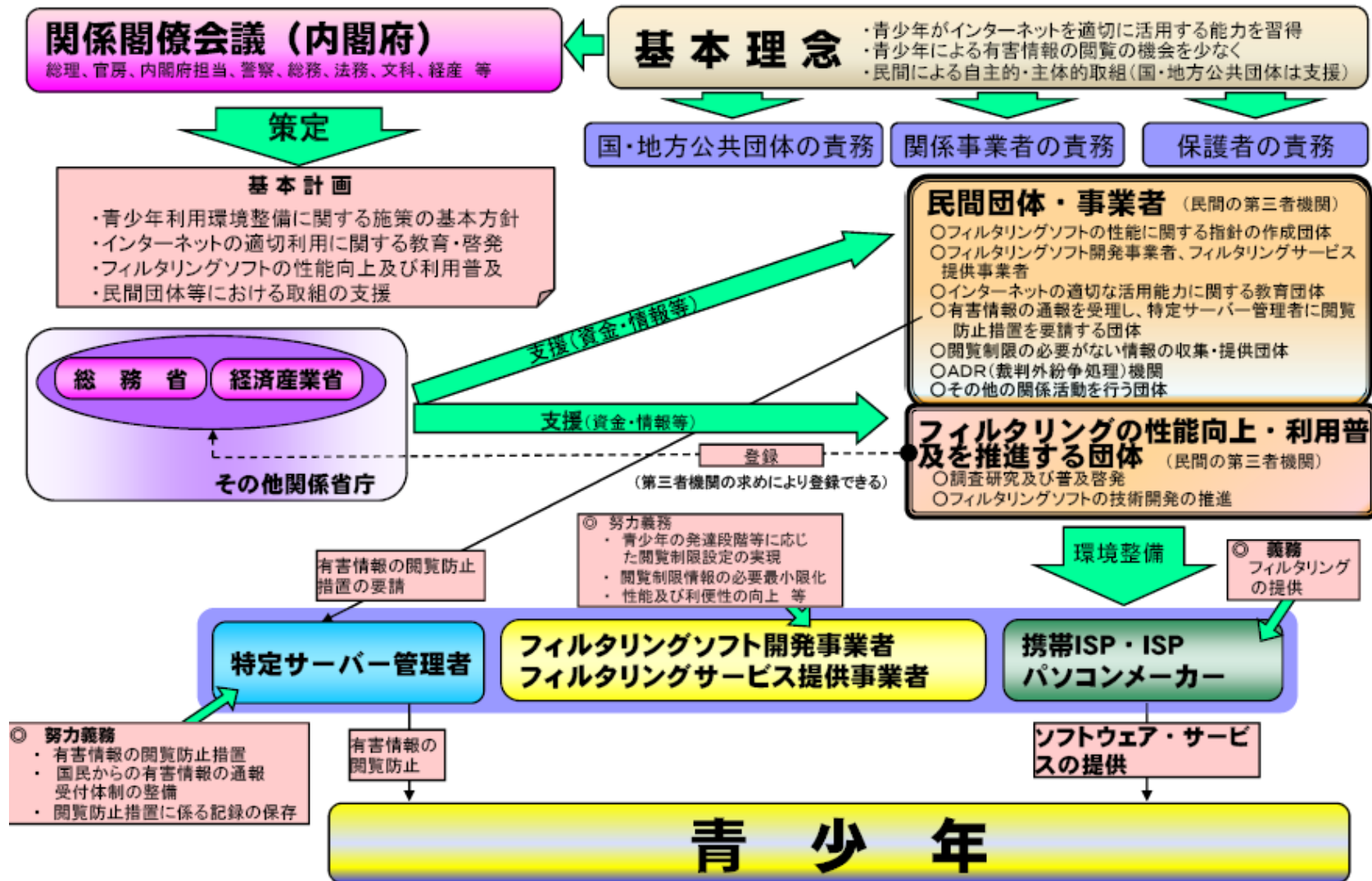
審査・
運用監視室

諮問・意見

諮問会議

資料 総務省

青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律の概要



(※)衆議院法制局作成資料に基づいて総務省作成