

# 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22年3月29日

総務省 総合通信基盤局  
電気通信事業部

## 契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

- 広告表示に関する自主基準等見直し、体制の在り方等を検討、実施
- 分かりやすい料金体系の策定
- 電気通信サービスに精通し、適切な助言が行える者の育成

■ 事業者団体の取組参照

■ 事業者団体の取組参照

■ 総務省後援の運用方針を公表(資料1)

## 契約締結時の説明義務等の在り方

- 利用者にとって分かりやすい説明を心掛ける
- 契約解除の手續等を契約時の説明事項に追加する事業法施行規則の改正
- 帯域制御を契約締結時の説明事項に追加する消費者保護ガイドラインの改正
- 適合性の原則を推奨する同ガイドラインの改正

■ 事業者団体の取組参照

■ 改正済(H21.7)(資料2)

■ 改正済(H21.7)(資料2)

## 契約締結後の対応の在り方

- 複数契約の解除について利用者へ注意喚起等を実施
- 契約の解除等の判断基準や条件等を明確化
- 契約解除等の民事効規定の事業法への創設
- 利用者からの問合せ等に適切に対応できるよう、関連する情報の取扱いにつき検討し、適切に措置

■ 事業者団体の取組参照

■ 事業者団体の取組参照

■ 今後も継続して検討

■ 事業者団体の取組参照

## 苦情処理・相談体制の在り方

- 苦情・相談体制の整備状況や運営状況の明確化、苦情・相談窓口の設置の検討
- 地方において、行政、消費生活センター、事業者等の関係者による情報・意見交換の場を設置
- 相談窓口について、二次窓口としての役割や、消費生活センター等への情報提供等の役割を強化
- 多数の主体が関係する場合の利用者保護の検討のフォローアップ等
- 責任分担モデルに基づいた対応の在り方を検討

■ 事業者団体の取組参照

■ 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)を開催(資料3)

■ 電気通信消費者相談センターに消費生活センターとのホットラインを設置、トラブルに関する情報をHP掲載(資料4)

■ IPネットワーク推進フォーラムのIP電話等を中心とした責任分担モデルに関する第1次報告書を取りまとめ(H21.4)(資料5)

■ 事業者団体の取組参照

## 紛争処理機能の在り方

- 自主的なADR設置を検討
- 紛争処理委員会の紛争処理機能の強化
- 事業者の設備を用いてサービスを提供する者からの相談窓口の充実を図る

■ 事業者団体の取組参照

■ 事業者とコンテンツ配信事業者等の紛争を、紛争処理委員会の対象とする事業法改正案が審議中(資料6)

■ コンテンツプロバイダ等相談センターを開設(資料6)

## 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

- 事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務の注意喚起等を検討
- 債権保全措置の運用の検証と同ガイドラインの見直し

■ 届出事業者に、事前周知義務の注意喚起等を実施(資料7)

■ NTT東西の債権保全措置の検証結果を公表、債権保全措置ガイドラインの改正(H21.10)(資料8)

## その他

- 利用者への啓発活動の質的・面的拡大

■ eーネットキャラバン、安心ネットづくり促進協議会の取組(資料9)

# 1 電気通信サービスの利用者への助言者の育成

## ■ 電気通信サービス利用者懇談会 報告書(抜粋)

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。

## 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。

# 1-2 電気通信サービスの利用者への助言者の育成(総務省後援)

## 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



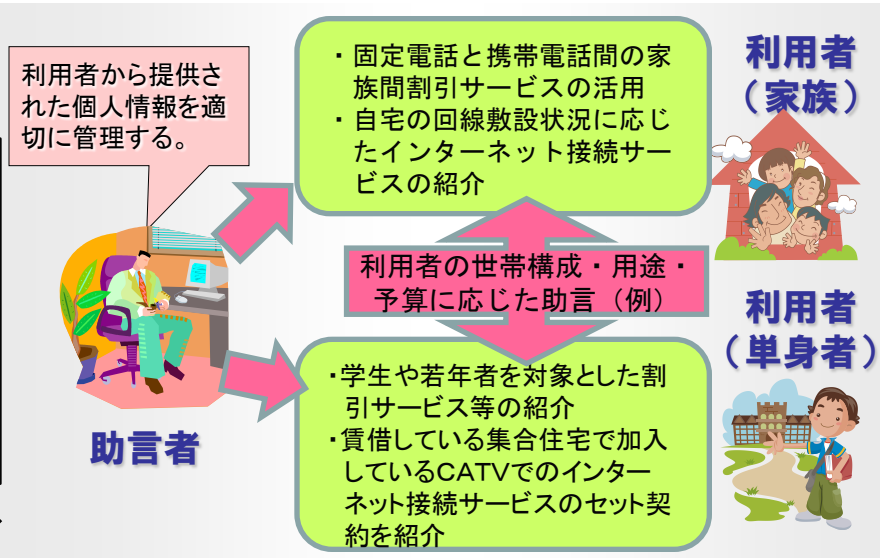
後援

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



## 実施状況

- 平成21年4月24日 「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対する総務省後援の運営方針」を公表
- 平成22年2月28日 第1回テレコムアドバイザー検定試験を実施(実施者:社団法人全日本電気通信サービス取引協会)

## 2 契約締結時の説明事項に契約解除手続を追加(施行規則改正)

### ■ 電気通信サービス利用者懇談会 報告書 提言の要旨

総務省は、契約解除の手続等を契約締結時の説明事項に追加すべく、電気通信事業法施行規則の改正を検討すること。

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7月7日、電気通信事業法施行規則を一部改正、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を改正**



### ■ 説明すべき事項(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
- **消費者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法**

### (参考) 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。



## 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。

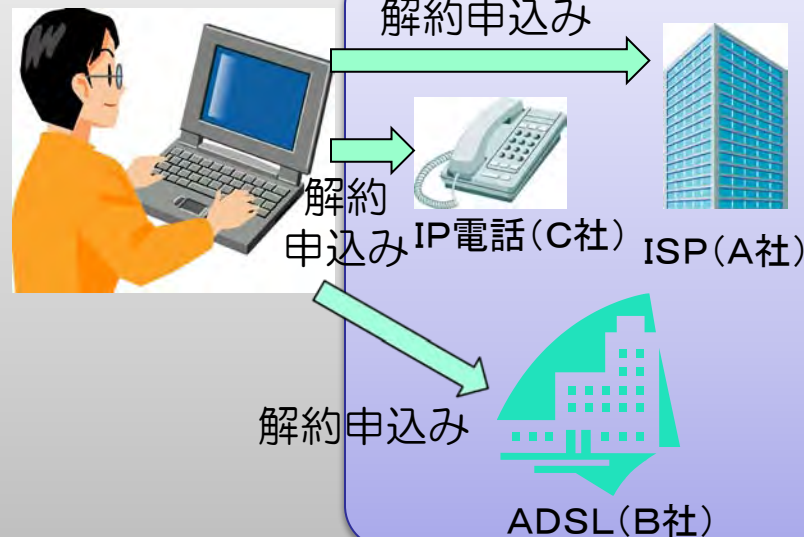
(ADSL(B社)、IP電話(C社)へはISPが取り次ぎを行い、それぞれユーザと契約が結ばれることになる。)

ISPへ契約申込み  
⇒ 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、自らすべての解約申込みを行う必要がある。



## 2-2 契約締結時の説明事項の改正等

### ■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、帯域制御を契約締結時の説明事項に追加すべく、消費者保護ガイドラインの改正を検討すること。  
総務省は、適合性の原則(利用者の特性に応じた勧誘)を推奨すべく、消費者保護ガイドラインの改正を検討すること。

### ■ 電気通信サービス利用者懇談会 報告書(抜粋)

#### (帯域制御)

インターネット上のトラフィックの急増に対応するために、例外的に帯域制御を実施。  
現在の制度上も「提供される電気通信役務の内容」として契約締結時に説明が必要とされているため、消費者保護ガイドラインで明示が必要。

#### (適合性の原則)

高齢者への電気通信サービスの勧誘に際して、日常生活に通常必要としないサービスの勧誘、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がある。  
勧誘に関する状況を踏まえ、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。

、契約締結時における提供条件の説明事項である「電気通信役務の利用に関する制限」に該当する場合として、帯域制限を行う場合を明確化。また、高齢者への電気通信役務の契約の勧誘、契約締結時に当たっては、電気通信サービスに関する知識・経験等を考慮した望まれる説明の在り方について記載。

⇒ **平成21年7月7日、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を改正**

### その他の主な改正事項

#### ○ 省令改正

- ⇒ 契約締結時に提供条件の説明の対象となる電気通信サービスとしてBWA(広帯域移動無線アクセスシステム)を追加
- ⇒ 契約締結時の提供条件の説明事項として、青少年インターネット環境整備法に基づく「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用を明確化

#### ○ ガイドライン改正

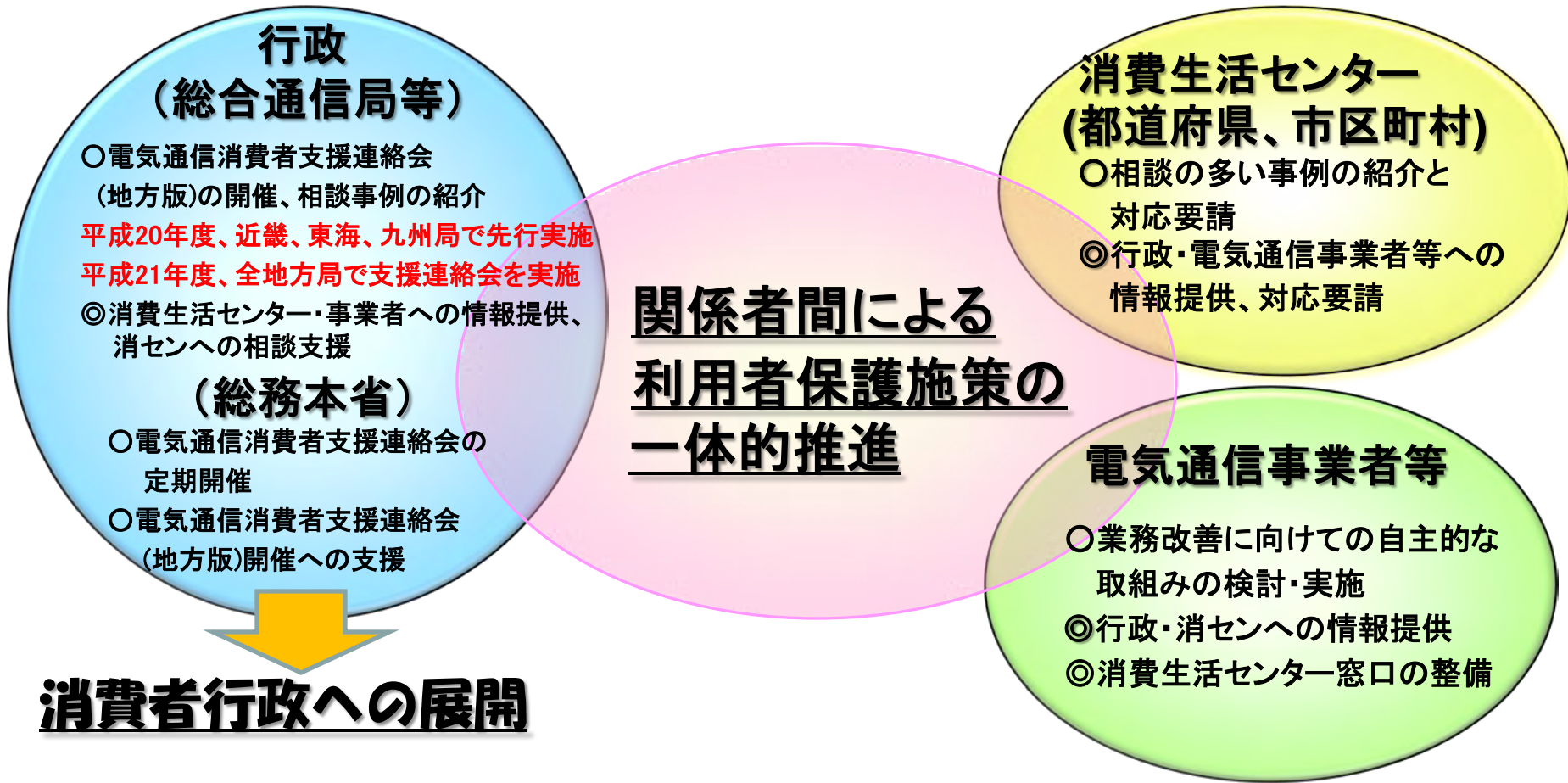
- ⇒ メタル回線で単機能電話端末では可能であった局給電による緊急通報が、アクセス回線の光化の進展や多機能電話端末の普及によって、停電時に不可能となることがある場合には、その旨を説明



### 3 地方版「電気通信消費者支援連絡会」の概要

#### ■ 電気通信サービス利用者懇談会 報告書 提言の要旨

総務省は、各地方において、行政、消費生活センター、電気通信事業者等の関係者による定期的な情報・意見交換の場を設置すること。



(凡例) ○電気通信消費者支援連絡会関係、◎通常時の連携

## 3-2 地方版消費者支援連絡会の開催状況

総合通信局等	平成20年度	平成21年度「第1回」	平成21年度「第2回」	備考
北海道 総合通信局	—	平成21年11月4日 消セン等10名 事業者16名	平成22年3月19日 消セン等9名 事業者15名	
東北 総合通信局	—	平成21年6月30日 消セン等10名 事業者16名	平成22年1月20日 消セン等7名 事業者17名	
関東 総合通信局	—	平成21年10月7日 消セン等20名 事業者22名	平成22年2月17日 消セン等16名 事業者24名	
信越 総合通信局	—	平成21年8月27日 (新潟) 消セン等9名 事業者15名	平成21年12月3日 (長野) 消セン等9名 事業者13名	出席者の利便を考慮し、長野と新潟の2カ所で開催。
北陸 総合通信局	—	平成21年4月23日 消セン等10名 事業者11名	平成21年11月12日 消セン等11名 事業者18名	
東海 総合通信局	平成21年3月17日 (名古屋) 消セン等14名 事業者20名	平成21年5月26日 (静岡) 消セン等10名 事業者17名	平成21年11月25日(名古屋) 消セン等13名 事業者19名 平成21年11月27日(静岡) 消セン等8名 事業者18名	出席者の利便を考慮し、また経済圏が異なり、距離も相当あることから、名古屋と静岡の2カ所で開催。
近畿 総合通信局	平成21年3月5日 消セン等17名 事業者19名	平成21年10月15日 (兵庫) 消セン等31名 事業者24名	平成22年3月11日 消セン等19名 事業者19名	21年度第1回会合は、兵庫県からの要望もあり、オブザーバとして県内17消費生活センターからも参加を得て、神戸市で開催。
中国 総合通信局	—	平成21年9月11日 消セン等13名 事業者19名	平成22年3月4日 消セン等11名 事業者23名	中国局、四国局で連続した日付で開催することにより、東京からの出席者が、連続して2局とも出席可能となるよう措置。
四国 総合通信局	—	平成21年9月10日 消セン等5名 事業者20名	平成22年3月3日 消セン等7名 事業者22名	
九州 総合通信局	平成21年3月27日 消セン等6名 事業者15名	平成21年10月8日 消セン等11名 事業者15名	平成22年3月18日 消セン等11名 事業者17名	出席者の利便を考慮し、交通の便のよい福岡で開催。
沖縄 総合通信事務所	—	平成21年7月28日 消セン等3名 事業者8名	平成22年2月19日 消セン等2名 事業者11名	

## 基本的な考え方

### 1 開催回数

平成22年度において複数回(2回程度)の開催

### 2 構成員

総合通信局等、学識経験者、消費生活センター、消費者団体、電気通信事業者及び電気通信業界団体(構成は地方局の判断)

### 3 スケジュール

平成22年6月末までに関東局が開催、その後その他の局が7~9月中旬までの間に開催。第2回目は10月~11月上旬までに関東局が開催し、その後他局が開催。

(参考)

- ・新規サービスの開始、トラブル事例の多い関東局で先駆けて実施することにより、先行局で生じている課題、問題点、事業者対応などを他局の支援連絡会に情報提供
- ・連絡会参加が困難であった市町村レベルの消費生活センターへの情報提供も、平成22年度から実施予定

### 4 共通テーマ

業界団体とも連携し、「おサイフケータイ®(FeliCa)」「電気通信サービスにおける利用者利益の確保・向上に向けた取組の推進」「FTTH、ADSL、CATVサービスの概要」などの情報も提供

### 5 消費生活センター側からの情報提供

事業者側からの要望により、平成22年度から消費生活センターによる情報提供を要請

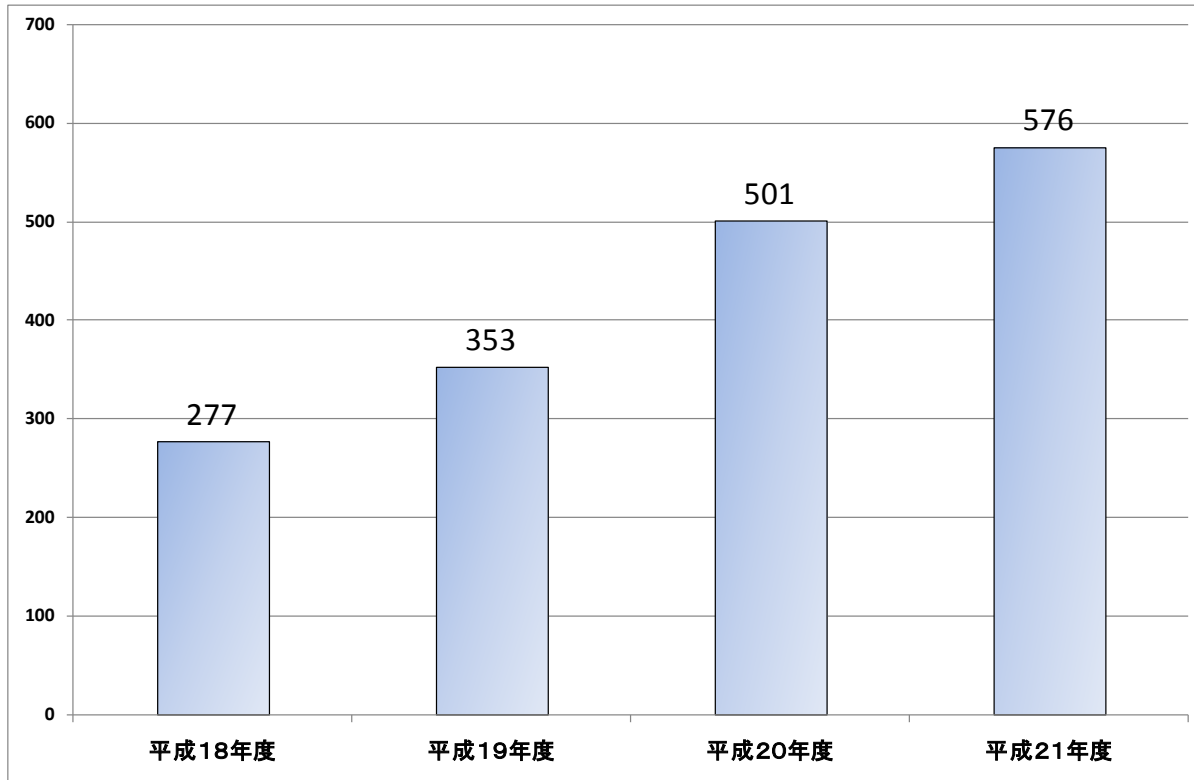
# 4 相談の二次窓口、情報提供等の役割の強化

## ■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、現在の相談窓口について、相談の二次窓口としての役割や、消費生活センター等への情報提供等の役割の強化を検討すること。

## 消費者相談センターホットラインの受付状況

消費生活センターからの問い合わせは増加。



### ○主な照会事項(平成21年度)

- ・架空・不当請求に対する対処法
- ・届出事業者照会(出会い系サイトなど)
- ・携帯電話契約時のトラブルに係る照会
- ・第2世代携帯電話終了に係る照会
- ・高額パケット通信料金トラブル
- ・携帯電話機能
- ・その他(NHK受信料関係、CATV関係、ネットオークション関係など)

※平成21年度については、平成22年2月末までの問い合わせ件数

## 4-2 相談の二次窓口、情報提供等の役割の強化

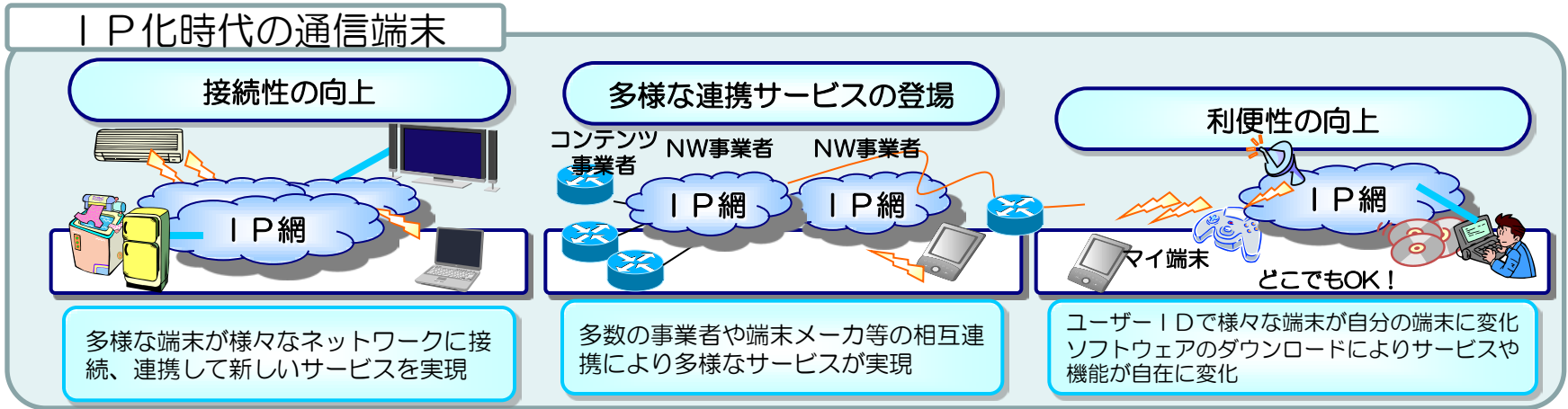
### 情報提供

- ①平成21年12月18日に「電気通信サービスに関するトラブルの現状－冬休み、海外旅行などで、電気通信サービスのトラブルにあわないようにするために－」と題し、特に冬休み、年末年始の休暇中に、電気通信サービスのトラブルにあわないようにするための事例を整理し、情報提供。  
[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/22792.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/22792.html)
- ②平成22年3月18日に、消費者庁と連携して「携帯電話の契約時のトラブルと消費者へのアドバイス－携帯電話端末の価格・代金の支払方法、オプションサービス契約の注意等－」と題し、携帯電話の新規契約が増加する新年度を控え、トラブルにあわないようにするための事例を整理し、注意喚起。  
[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/26635.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/26635.html)
- ③平成22年3月17日に、(独)国民生活センターの依頼により「電気通信分野における総務省の消費者行政への取組」について、国民生活センター相談部及び生活相談員に対し講演。

# 5 IP化時代の通信端末の実現に向けた責任分担の検討

## ■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

多数の主体が関係する場合の利用者保護について、総務省は、次世代IPネットワーク推進フォーラムの検討の進展を見守り、フォローアップすること。



現状のトラブル解決の枠組みが機能しないケースが出現

- ① 端末トラブルに対処するため、責任の所在等を明らかにするための「責任分担モデル」の策定
- ② 責任分担モデルの原則に従い、不具合等発生時における関係者の標準的な対応手順の在り方を提示
- ③ 端末利用をめぐる消費者保護のための、消費者、事業者、法律家等による検討の場の設置

- 次世代IPネットワーク推進フォーラムにおいて、責任分担モデルの在り方について検討。
  - IP電話サービスを中心とした責任分担モデルについて1次報告書を取りまとめ（平成21年4月）
  - 映像配信サービス等を中心とした2次報告書を取りまとめ予定（平成22年4月目途）

- 業界団体において、責任分担モデルに基づいた対応の在り方について検討



# (参考) 端末の責任分担モデル策定の方向性

## サービスの多様化

ネットワークの  
IP化に伴い  
サービスが変化

オープンなネットワークの提供により、電気通信サービスの多様化、高度化、多機能化が実現。今後ネットワークのIP化の進展により、この傾向は一層強まるものと想定。

## 問題発生箇所の多様化

サービスの多様化  
に伴い、問題発生  
箇所も多様化

利用者から見て、問題発生時に何が原因か、もしくは問題かどうかすら分かり難い事象が発生。

## 責任分担が多様化・複雑化・曖昧化

### リスク及び課題の抽出

関係する主体間の相互関係を整理し、主体別にどのようなリスク・課題が発生する可能性があるか、具体的なサービス、利用シーン毎に抽出する。

### リスク及び課題に対する解決策の検討

各主体がリスクや課題に対して適正に対応し、安定したサービス提供を行うために必要な技術的方策や規定の方法について検討。

サービス毎の積み重ね

新サービスへの適用

## 責任分担モデルの検討

標準機器構成、標準的なサービス適用形態でのリスク、課題、解決策のモデル

## 6 電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の強化と条件整備等について

### ■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の強化と条件整備を検討するとともに、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者にサービスを提供する者からの相談窓口の充実を図るべく検討すること。

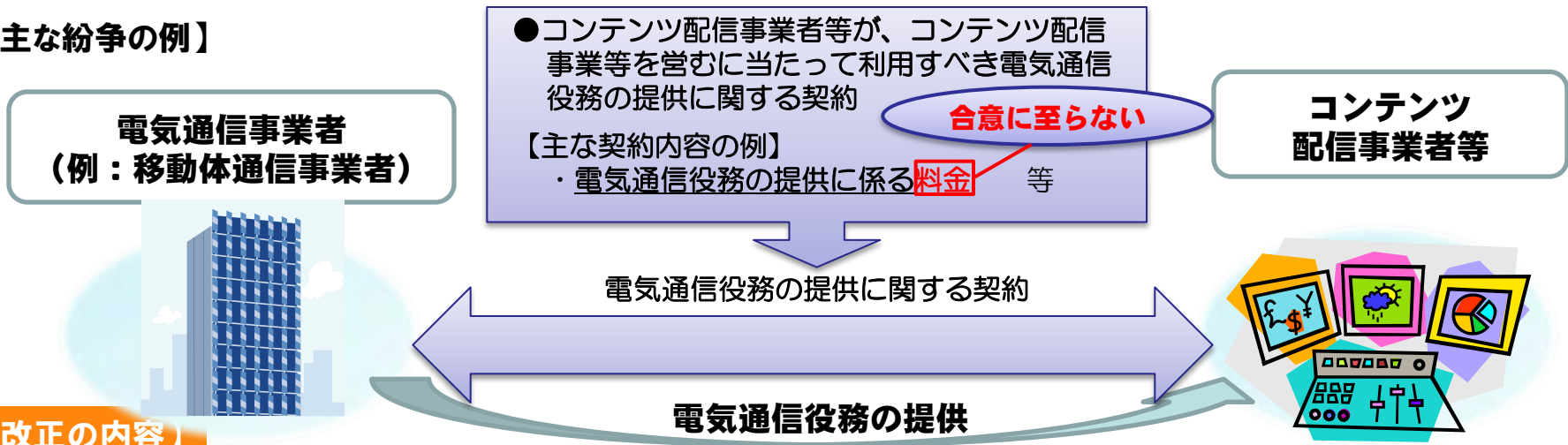
### コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間の紛争について

#### 【現状】

電気通信回線設備を設置せず配信サーバのみを設置して動画、音楽、ゲーム等の多様なコンテンツを利用者に対し提供する事業者(コンテンツ配信事業者)等は、電気通信回線設備を設置する電気通信事業者から電気通信役務の提供を受け、利用者に対してサービス提供を行う

→ 当該電気通信役務の提供に係る料金等を巡り、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間で紛争が増加

#### 【主な紛争の例】



#### 【改正の内容】

コンテンツ配信事業者等は電気通信事業法上の電気通信事業者に該当せず、現行の電気通信事業紛争処理委員会のあっせん・仲裁手続を利用できない状況

→ 電気通信事業法を改正し、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間における電気通信役務の提供に関する契約を巡る紛争をあっせん・仲裁の対象とする(平成22年通常国会において審議中)

### 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



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

#### ※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

## 6-3 「コンテンツプロバイダ等相談センター」の開設

### 目的

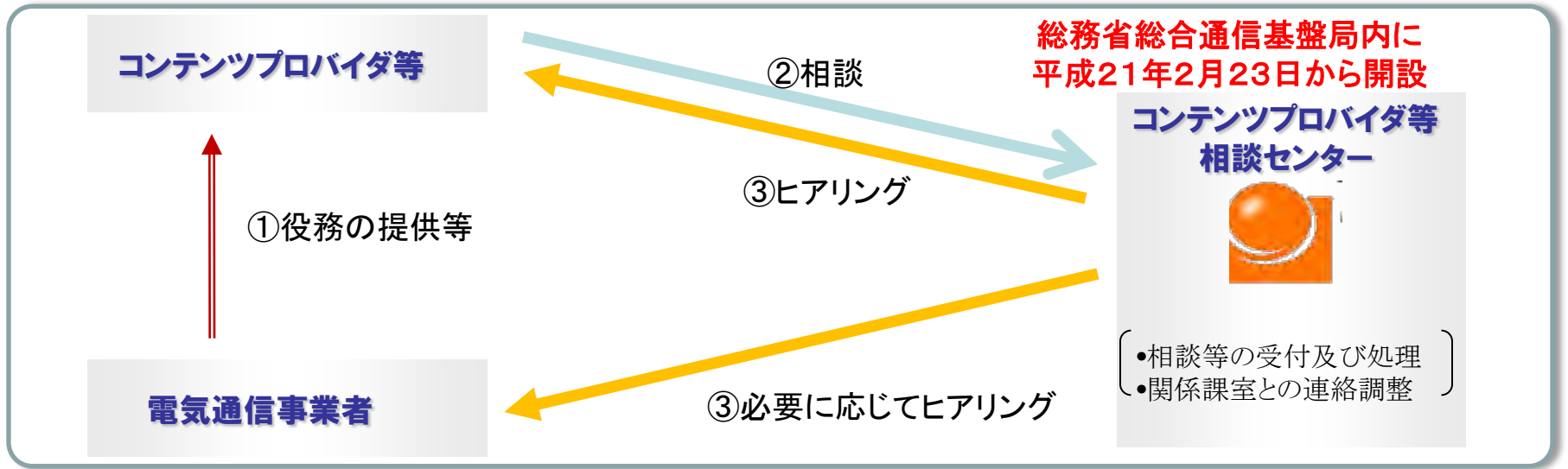
コンテンツプロバイダ等※<sup>1</sup>に対する電気通信事業者の電気通信役務の提供条件や接続等の条件について、コンテンツプロバイダ等からの相談等※<sup>2</sup>を一元的に受ける窓口を明確化することを目的とする

### 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

- ※<sup>1</sup> 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  
 ※<sup>2</sup> 相談等：相談、意見及び問い合わせ等

### イメージ



# 7 事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務の注意喚起

## ■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務の注意喚起等を検討すること。

総務省からのお知らせ

### 電気通信事業法施行規則及び消費者保護ルールに関するガイドラインの改正

※ 特に赤字の部分にご注意ください。

#### 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とは？

平成15年の電気通信事業法改正により、電気通信事業法における消費者保護ルールとして、

- ・ 事業の休廃止に係る周知
- ・ 提供条件の説明
- ・ 苦情等の処理の規定

が設けられました。

本ガイドラインは、これらの法の規定及びこれらに基づく関係法令の規定の趣旨や内容をわかりやすく示すとともに、これらの規定に関連して、消費者保護の観点から電気通信事業者等が自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について示したもので、平成16年に策定されたものです。

#### 電気通信事業法施行規則の改正内容は？

本年7月に、電気通信事業法施行規則が改正されました。主な内容は以下のとおりです。

- ・ 契約締結時における提供条件の説明の対象となる電気通信役務として、BWAアクセスサービスが追加されました。
- ・ 契約締結時における提供条件の説明事項である「電気通信役務の利用に関する制限」に該当する場合として、「青少年有害情報フィルタリングサービス」が明示されました。
- ・ **契約締結時における提供条件の説明事項として、契約の変更又は解除の条件の追加及び方法が追加されました。**

#### 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の改正内容は？

電気通信事業法施行規則の改正内容が盛り込まれたほか、主な改正の内容は、以下のとおりです。

- ・ **帯域制御の適正**及び停電時において電話利用が不可能となることが、**契約締結時における提供条件の説明事項である「電気通信役務の利用に関する制限」に該当する場合に当たると**を明確にしました。  
 →帯域制御については、制御の実施自体に加え、**制御の対象となる条件（週休費又はアプリケーション名等）を明確にする**必要があります。
- ・ 利用者保護の観点から、電気通信役務の契約の勧誘、契約締結等に当たっては、消費者の電気通信サービスに関する知識、経験等を考慮した説明が求められること等、望ましい在り方について記載しました。

改正内容の詳細につきましては、以下のURLをご参照ください。

【電気通信事業法施行規則の改正内容】

[http://www.soumu.go.jp/main\\_news/news\\_02kban08\\_000008.html](http://www.soumu.go.jp/main_news/news_02kban08_000008.html)

【電気通信消費者情報コーナー】

[http://www.soumu.go.jp/main\\_souki/tyoku\\_taisaku/e-tyoku.html](http://www.soumu.go.jp/main_souki/tyoku_taisaku/e-tyoku.html)

#### 電気通信事業を休廃止する際には、利用者に周知をする必要があります。

電気通信事業法では、電気通信事業を休廃止する場合は利用者に対し、その旨を周知しなくてはならないこととなっています。「上記のガイドラインにも詳しい内容が記載されています。主な注意点は以下のとおりです。

- ・ 事業の休廃止の周知については「あらかじめ相当な期間を置いて」行う必要があります。**休廃止される事業やそのサービスの内容にもよりますが、事業を休廃止する日の少なくとも1ヶ月前までを目途として周知させることが必要です。**
- ・ 周知させるための方法については、訪問、電話、郵便等による書面の交付、電子メールの送信、サービスの提供を受ける際に表示されるポータルサイト等の画面上で表示することなどにより周知させる必要があります。いずれかの方法を用いれば良いと言うことではなく、これらを用いる上で**連絡を受けた利用者が事業の休廃止について、確実に認識するように適切な対応をとる必要がある**と言うことです。



# 8 債権保全措置の運用の検証及び債権保全措置ガイドラインの改正

## ■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

総務省は、債権保全措置の運用の検証と債権保全措置ガイドラインの見直しを含めた検討を行うこと。

- 接続約款認可時の情報通信審議会答申(07年5月)を受けて、NTT東西の債権保全措置の実施状況について、運用開始後2年間、NTT東西より報告を受け、総務省において検証を実施。
- 09年10月9日、パブリックコメントを経て、検証結果を公表するとともに、ガイドラインを改正。

## ◎NTT東西が実施する債権保全措置の検証結果

### (検証の結果)

- ✓ 実施状況を見ると、信用評価機関の評点、債務超過を理由とするものが大半。
- ✓ 未払いから協定解除までの期間を短縮することにより、4か月分の網使用料の預託金等の減額が可能。
- ✓ ダークファイバ最低利用期間違約金相当額の預託金が、接続事業者にとって特に大きな負担。
- ✓ NTT東西による説明が不十分とする接続事業者の意見(「預託金の詳細が不明瞭」など)。

### (NTT東西において改善を検討すべき事項)

- ① 信用評価機関の評点が基準以下であっても、**個別事情を勘案する余地**を認めること。
- ② 債務超過か否かの判断において、**四半期決算等についても判断材料として扱う**こと。
- ③ **網使用料の預託金等**について、事務処理期間を短縮することにより、**3か月分に引き下げる選択肢**を提供すること。
- ④ ダークファイバ最低利用期間違約金相当額の預託金について、**分割での預入れが認められる可能性を十分に説明**すること。
- ⑤ 預託金の根拠や内訳等について、**現行以上に説明**を行うこと。

## ◎ガイドラインの改正

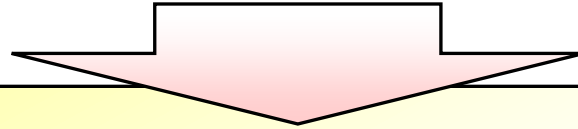
■ 以下の内容を追加。

- ① 預託金の預入れ等の要否は、**客観的な指標のみに基づいて判断することを求めるものではない**。
- ② **財務状況**については、可能な限り**最新の状況が反映されるよう**に配慮することが望ましい。
- ③ 債権保全の目的が達成される限りにおいて、**分割による預入れを認めるなど柔軟に対応**することが望ましい。
- ④ 預託金の預入れ等を求めるに当たっては、金額の根拠や内訳といった基本的事項について、**相手先事業者に対し十分な説明**を行うべき。



# (参考)債権保全措置の実施に至る経緯

- 経営破綻した事業者と接続していた事業者が**接続料等の債権を回収できなくなる事案**が発生。
- このような事案については、**債権保全措置**(預託金の預入れや債務保証)を講じることにより、**損失の回避**が可能。
- しかし、預託金等の水準如何によっては、**新規参入障害や競争障害の要因**となることが懸念。



こうした事情を踏まえ、

- ① 電気通信事業の適正かつ合理的な運営の確保
- ② 電気通信事業者間の公正な競争の確保

の観点から、電気通信事業者が債権保全措置を講じる際の指針として**債権保全ガイドライン**を策定(06年12月)。その後、**ガイドライン**を踏まえて申請のあった、**NTT東西の接続約款の変更を認可**(07年5月)。

## ガイドラインの内容

- ✓ **預託金の預入れ等の要否を判断するに当たって考慮すべき事項**
  - ・過去の支払実績、信用評価機関による評価、財務状況などの客観的指標を例示
- ✓ **預託金等の水準**
  - ・債権の保全に必要なかつ最小限のものとすべきと規定

## NTT東西の接続約款の変更内容

- ✓ **債権保全措置を要する場合**
  - ・過去1年以内に支払遅延があるとき
  - ・直近の決算において債務超過であるとき
  - ・信用評価機関の評価がNTT東西が定める基準以下であるとき等
- ✓ **債権保全措置の水準**
  - ・未払いから協定解除までに発生し得る損失額(4か月分の網使用料など)

## (参考)07年5月 情報通信審議会答申における要望事項

- 総務省においては、NTT東西による債権保全措置の運用が適正に行われるよう、当該措置の運用状況について、運用開始後2年間、定期的(四半期ごと)にNTT東西より報告を受け、その検証を行い、必要な場合には適切な措置を講じること。また、当該期間が経過した時点において、引き続き検証を行うことの必要性の有無について改めて検討を行うこと。

# 9 e-ネットキャラバン、安心ネットづくり促進協議会の取組

## ■ 電気通信サービス利用者懇談会 提言の要旨

電気通信事業者等及び関係省庁は、利用者への啓発活動の質的・面的拡大の方策を検討すること。

インターネットの正しい知識を学ぶ  
**「e-ネットキャラバン」**

**子どもたちに伝えるために  
ネットのリスクを知る、大人の講座。**  
ウィルス・迷惑メール・個人情報保護・架空請求詐欺など、  
ネットのリスクを子どもたちに伝えるために、まず大人がインターネットを理解する  
—それが、「e-ネットキャラバン」です。

**キチンと把握する—それは大人の責任です。**

**e-ネットキャラバン**

- 無料!! 出前講座
- 受講者 30万人 突破!!
- 協賛者 文部科学省 主催

<http://www.e-netcaravan.jp/>

**e-ネットキャラバン**とは…  
e-ネットキャラバンは、「e-ネット安心の輪 消費者キャラバン」の活動です。インターネットの安心・安全を保障するため、消費者が安心してインターネットを利用できるように、消費者・企業・行政が連携して取り組む活動です。消費者・企業・行政が連携して取り組む活動です。消費者・企業・行政が連携して取り組む活動です。

※お問い合わせ先  
消費者庁 消費者政策課 101号室  
〒100-8302 東京都千代田区千代田1-1-1  
TEL: 03-5925-2111 (受付時間: 午前9時～午後5時)  
FAX: 03-5925-2112  
Eメール: [netcaravan@consumers.go.jp](mailto:netcaravan@consumers.go.jp)

**1億人のネット宣言  
もっとグッドネット**

※「もっとグッドネット」とは、安全にインターネットを使える環境をみんなで実現していくという活動を実施する宣言です。

みんなでインターネットについて考え、よりよい利用をしていくための活動「1億人のネット宣言「もっとグッドネット」」。安心ネットづくり促進協議会では、3つの目標を掲げて「1億人のネット宣言「もっとグッドネット」」を実施しています。あなたの宣言がインターネットをよりよくする初の第一歩となります。

**1億人のネット宣言「もっとグッドネット」  
3つの目標とは…**

- ネットでも  
思いやりを持って!**  
一人ひとりの立場を尊重し、顔の見えない相手も思いやり、自分の行為に責任を持って利用することがネット社会の基本です。
- 社会の  
ルールとマナーを守って!**  
みんなが快適で安全なネットの利用ができるように、一人ひとりが自覚を持ってルールとマナーを守ることが大切です。
- 賢く使って  
よりよいコミュニケーションを!**  
ネットを利用する私たち一人ひとりが、よりよいコミュニケーションの実現を目指して、ネットを賢く使いこなすことが重要です。

**あなたも「もっとグッドネット」に参加しよう!**  
下のURLにアクセスし、3つの目標に同意したら「もっとグッドネット」宣言をしてください。  
個人の方、企業・団体の方、どなたでも参加できます。

宣言はこちらから!

**URL <http://good-net.jp>**

安心ネットづくり推進協議会  
〒100-8302 東京都千代田区千代田1-1-1 消費者庁 101号室  
<http://www.mic.go.jp/qa/010-netcaravan.html>