

## 電気通信サービス利用者WGにおける検討事項に関する意見募集

## 1 趣旨

電気通信サービス分野の利用者利益の確保・向上のため、平成 21 年 2 月の「電気通信サービス利用者懇談会」（座長：新美育文 明治大学法学部教授、以下「懇談会」という。）の提言も踏まえ、総務省、電気通信事業者等の関係者（以下「関係者」という。）による様々な取組が行われています。

今般、これらの取組状況や効果を検証するとともに、提言後においても電気通信サービスを巡る状況が更に高度化、多様化している状況を踏まえ、対応すべき新たな問題等を確認し、更なる利用者の権利保障のための取組の在り方について検討するために、「利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会」の下に「電気通信サービス利用者WG」（主査：新美育文 明治大学法学部教授、以下「本WG」という。）が設置されました。

本WGでは、その検討に先立ち、以下の事項（詳細は2の「意見募集を行う項目」を参照。）について、幅広く意見等を求めることとしました。

第1 電気通信サービスの利用者保護に関する今後の検討課題

第2 電気通信サービスの安全・安心系サービス（フィルタリングサービス、迷惑メール防止サービス、緊急地震速報、災害伝言サービス等）の利用促進について

第3 その他の課題

なお、「第1 電気通信サービスの利用者保護に関する今後の検討課題」に関する意見については、「電気通信サービス利用者懇談会報告」、第1回WG資料も参照してください。

## ※ 参考資料URL

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）

[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/090210\\_3.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/090210_3.html)

利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会第7回会合（平成 22 年 9 月 7 日）資料（本WGに関するもののみ）

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000081042.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000081042.pdf)

電気通信サービス利用者WG第1回会合（平成 22 年 9 月 21 日）資料

[http://www.soumu.go.jp/menu\\_sosiki/kenkyu/riyousya\\_ict/35954.html](http://www.soumu.go.jp/menu_sosiki/kenkyu/riyousya_ict/35954.html)

## 2 意見募集を行う項目

### 第1 電気通信サービスの利用者保護に関する今後の検討課題について

#### (1) 電気通信事業者等による広告表示や勧誘行為などの契約締結前の利用者への情報提供、対応の在り方について

##### ①【主に利用者、消費生活相談センター等の相談機関に従事されている方(以下、「相談員」という)】

ここ1年の間で、電気通信事業者等が行う広告が分かりづらいと感じたことや、電気通信事業者等から不適切な勧誘などを受けたことはありますか。また、これらについて相談を受けたことはありますか。ある場合には、それはどのような事例ですか。

##### ②【主に利用者、相談員の方】

契約締結前の情報提供の在り方については、

- ・ 消費者視点に立った分かりやすい広告・表示に努めること(事業者)
- ・ 広告に使用される技術的な専門用語に関する用語集の作成(事業者)
- ・ 利用者に適切に助言を行うことができる者の育成制度に対する支援(総務省)

など改善に向けた取組が電気通信事業者や行政において行われていますが、これらの取組についてご存じでしたか。また、これらの取組について、電気通信サービスの契約時のトラブルの減少に効果があらわれているとお考えですか。不十分な点がある場合には、具体的にどのような点ですか。

##### ③【すべての方】

①、②のほか、最近の電気通信サービスの広告表示等について、お気づきの点はありますか。また、改善のためにどのような取組が考えられるでしょうか。その際に留意すべきことなども含め、率直なご意見をお寄せください。

(参考)

##### 【背景】

電気通信事業者が行う広告に関しては、平成15年に、電気通信分野の業界団体である電気通信サービス向上推進協議会(以下「協議会」という。)が策定・公表している「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」(以下「自主基準」

という。)に沿って行われていましたが、広告の中には割安な料金であることのみが強調されているものなど利用者が誤認するおそれのある広告表示に係る問題が相次いで発生しました。

また、電気通信サービスの多様化、高度化が進展し、利用者が自らのニーズに合致したサービス等を的確に選択するための情報収集には限界があるなどの指摘がなされました。

こうした状況を踏まえ、利用者視点に立った分かりやすい表示、利用者への適切な助言を行う者の育成が必要である旨の懇談会提言がなされ、これを踏まえ、以下の取組が行われています。

#### 【総務省の取組】

- ・ 利用者に適切に助言を行うことができる知識を有している者を認定する民間団体の検定試験（テレコムアドバイザー検定試験）に対する後援実施

#### 【電気通信事業者（協議会）の取組】

- ・ 消費者視点に立った分かりやすい広告・表示に関する留意事項やデータ通信、携帯電話端末に関する広告・表示の在り方について自主基準を改正
- ・ 広告に使用される技術的な専門用語に関する用語集の作成・公表
- ・ 不適正広告の再発防止のため、外部有識者から構成する委員会を設置し、主要なテレビ広告・新聞広告に対する検証と改善を要する広告に対する対象事業者への自主的な対応の要請

## (2) 契約締結時の利用者への説明義務等の在り方について

### ①【主に利用者、相談員の方】

電気通信事業者等は、電気通信サービスの契約時に料金その他の提供条件について説明を行うよう義務付けられていますが、ここ1年の間で、契約の際に説明がなされなかったことや、不十分な説明であったためトラブルが生じたことなどがありましたか。また、これらについて相談を受けたことがありますか。ある場合には、それはどのような事例ですか。

### ②【主に利用者、相談員の方】

契約締結時の説明義務等の在り方については、

- ・ 契約締結時に説明すべき事項として契約解約時の手続を追加（総務省）
- ・ 電気通信サービスの勧誘時に利用者の知識・経験等の特性に応じた勧誘を行うよう推奨（総務省）
- ・ 利用上知っておく必要のある重要な事項のみをまとめた書面を利用者に交付（事業者）

など改善に向けた取組が電気通信事業者や行政において行われていますが、これらの取組についてご存じでしたか。また、これらの取組によって、電気通信サービスの契約時のトラブルの減少に効果があらわれていると感じますか。不十分な点がある場合には、具体的にどのような点ですか。

### ③【すべての方】

①、②のほか、最近の電気通信サービスの契約締結時の説明において、何かお気づきの点はありませんか。また、改善のためにどのような取組が考えられるでしょうか。その際に留意すべきことなども含め、率直なご意見をお寄せください。

(参考)

#### 【背景】

電気通信事業法第26条では、電気通信事業者及び販売代理店に対し、電気通信サービスの契約締結時に提供条件の説明義務を課し、説明義務の対象となる電気通信サービスの種類、説明方法及び説明すべき事項を施行規則で規定するとともに、その趣旨や内容の解説を「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」（以下、「消費者保護ガイドライン」という。）に示しています。

しかし、実態として、提供条件等の説明内容が十分でないためにトラブルになって

いるケースがあります。また、契約解除の手続きも利用者にとっては分かりづらく、例えば1つのサービスの利用に複数の電気通信事業者との契約を行っている場合があるために、一部の契約解除によりすべての契約の解除が完了したと誤認し、トラブルとなっているケースも見られます。

こうした状況を踏まえ、電気通信事業者等は利用者の視点に立ち、利用者に分かりやすい説明を心掛けるべきである旨の懇談会提言がなされ、これを踏まえ、以下の取組が行われています。

#### 【総務省の取組】

- ・ 電気通信事業法施行規則（以下、「施行規則」という。）を改正し、契約締結時の説明事項に契約解約時の手続、安心して電気通信サービスを利用できるようにするためのフィルタリングサービスの提供に関する事項を追加。
- ・ 消費者保護ガイドラインを改正し、電気通信サービスの勧誘に当たり知識、経験等の利用者の特性に応じた勧誘を行うことの推奨、また、電気通信サービス利用に際し制限される内容の説明を要する場合として帯域制御が含まれることを明確化。

#### 【電気通信事業者の取組】

一部の電気通信事業者において、以下の取組を実施。

- ・ 電気通信サービスの利用の際に必ず利用者が知る必要のある事項のみを数枚程度の書面にまとめ利用者へ交付
- ・ 利用者において契約解除すべき契約の失念防止のための注意喚起の実施
- ・ 事前にデータ通信エリアを確認できるよう無料のお試しサービスの提供を行うなど、サービス特性を理解した上での契約締結

### (3) 契約締結後の対応の在り方について

#### ①【主に利用者、相談員の方】

ここ1年の間に、電気通信事業者等から不適切な説明を受けたことや契約をしたものの期待していたサービスと異なっていたことから、契約を取り消したいと感じた時はありますか。また、これらについて相談を受けたことはありますか。ある場合には、それはどのような事例ですか。

#### ②【主に利用者、相談員の方】

契約締結後の対応の在り方については、

- ・ 施行規則に定める説明事項の説明を適切に行わなかった場合、契約した携帯電話が自宅でサービス圏外の場合、定額制に加入せず思わぬ高額請求になった場合などにおいて、個別事案に即した対応（契約のキャンセル、定額料金の適用等）を実施（一部の電気通信事業者）

など改善に向けた取組が電気通信事業者において行われていますが、これらの取組についてご存じでしたか。また、電気通信サービスの契約時のトラブルの減少に効果があるものと感じますか。また、こうした取組に不十分な点があると感じる場合、具体的にどのような点ですか。

#### ③【すべての方】

①、②のほか、最近の電気通信サービスの契約締結後の電気通信事業者の対応において、何かお気づきの点はありませんか。改善のためにどのような取組が考えられるでしょうか。その際に留意すべきことも含め、率直なご意見をお寄せください。

(参考)

#### 【背景】

現在の電気通信事業法における個別の利用者への対応に関する基本的ルールは、電気通信サービスの休廃止時における事前周知（第18条第3項）、契約締結時に際しての料金その他提供条件の説明（第26条）、業務の方法、役務についての利用者からの苦情への適切かつ迅速な処理（第27条）が規定されています。

契約の解除などについては、一般に、民法一般のルールのほか、消費者契約法で事業者と消費者との情報の非対称性や交渉力の格差に着目したルールがあります。また、特定商取引法においては、原則、すべての商品・役務を対象として、訪問販売、電話勧誘販売等の場合におけるクーリングオフ等の規定が適用されますが、電気通信

サービスに関しては、電気通信事業法により利用者保護が可能であることから、適用除外になっています。

一方で、例えば重要事項の説明を適切に行わなかった場合や、契約した携帯電話が自宅ではサービス圏外の場合など、電気通信事業者側で個別事案に即した対応を行っている場合もあります。

こうした状況を踏まえ、同様の事案は同様の対応となるようにするため、電気通信事業者は利用者の意見も聞きつつ、それらにおける具体的な判断基準や条件等について整理を行い、整理できたものについては利用者等に示していくことが望ましい旨の懇談会提言がなされ、これを踏まえ、以下の取組が行われています。

#### 【電気通信事業者の取組】

一部の電気通信事業者において、以下の取組を実施。

- ・ 施行規則に定める説明事項の説明を適切に行わなかった場合、契約した携帯電話が自宅でサービス圏外の場合、定額制に加入せず思わぬ高額請求になった場合などにおいて、個別事案に即した対応を実施。
- ・ 定額制に加入せず思わぬ高額請求になった場合において、定額制を適用する場合は契約約款に明記。

#### (4) 苦情処理・相談体制の在り方について

##### ①【主に利用者、相談員の方】

電気通信事業者は、電気通信サービスに関する苦情を迅速・的確に対応するよう義務付けられていますが、ここ1年の間で、適切な苦情相談対応がなされなかったことや、不十分な対応を受けたことなどがありますか。また、これらについて、相談を受けたことがありますか。ある場合には、それはどのような事例ですか。

##### ②【主に利用者、相談員の方】

苦情相談の情報提供の在り方について、

- ・ 消費生活センターと電気通信事業者間のホットラインの整備  
(事業者)
- ・ 電気通信消費者支援連絡会や消費生活センターの相談員向けの説明会の開催(総務省、事業者)

など改善に向けた取組が電気通信事業者や行政において行われていますが、これらの取組についてご存じでしたか。また、これらの取組によって、電気通信サービスの利用時におけるトラブルの減少に効果があらわれていると感じますか。不十分な点がある場合には、具体的にどのような点ですか。

##### ③【すべての方】

①、②のほか、最近の苦情処理・相談体制において、何かお気づきの点はありませんか。改善のためにどのような取組が考えられるでしょうか。その際に留意すべきことなども含め、率直なご意見をお寄せください。

(参考)

##### 【背景】

電気通信事業法第27条では、電気通信サービスの高度化・多様化により、サービス内容を十分に理解できないまま契約締結を行うことによるトラブルが発生している等の状況を踏まえ、電気通信事業者に対し、施行規則で定める電気通信サービスについての苦情及び問合せについて、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない旨の対応義務を課しています。

一方で、電気通信サービスの複雑化と端末の多様化・高度化・多機能化に伴い、技術的不具合等が発生した際の問題発生箇所も多様化・複雑化しており、利用者から見て、不具合発生時に何が原因かが分かりづらいケースが生じ、このため、適切な窓口が対応出来ず、結果として、「たらい回し」が発生してしまうケースがあります。



こうした状況を踏まえ、利用者の立場に立った解決の促進が期待できる方法として、電気通信事業者や行政は適切な利用者対応のための措置を講ずると共に、関係者間で連携して取り組むことが望ましい旨の懇談会提言がなされ、これを踏まえ、以下の取組が行われています。

**【総務省の取組】**

- ・ 電気通信サービスに関する情報提供、電気通信サービスのトラブル等に関する意見交換等を行うため、電気通信消費者支援連絡会を各地で開催 など

**【電気通信事業者の取組】**

- ・ 業界団体における苦情相談の在り方、専門的な裁判外紛争処理（ADR）の可能性についての検討
- ・ 消費生活センターと電気通信事業者間のホットラインの整備
- ・ 消費生活センターの相談員向けの説明会の実施
- ・ 多数の主体が関係する電気通信サービスのトラブルの発生時における責任分担モデルの策定と当該責任分担モデルに基づいた対応の在り方の検討 など

(5) 電気通信サービスの休廃止等に係る利用者利益の確保・向上の在り方について

①【主に利用者、相談員の方】

電気通信サービスを休廃止する場合、電気通信事業法第18条第3項で電気通信事業者は利用者への事前周知することが義務づけられていますが、ここ1年の間で、サービスの休廃止に伴う事前周知に関し、適切な対応が取られていないと感じたことはありますか。また、このことについて相談を受けたことがありますか。また、それはどのような事例ですか。

②【主に利用者、相談員の方】

サービスの休廃止の際については、

・利用者への事前周知義務について、届出事業者へ注意喚起（総務省）など改善に向けた取組が行われています。これらの取組についてご存じでしたか。また、これらの取組によって、電気通信サービスの利用時におけるトラブルの減少に効果があらわれていると感じますか。不十分な点がある場合には、具体的にどのような点ですか。

③【すべての方】

①、②のほか、サービスの休廃止に関する説明義務について、何かお気づきの点はありませんか。改善のためにどのような取組が考えられるでしょうか。その際に留意すべきことなども含め、率直なご意見をお寄せください。

(参考)

【背景】

電気通信事業法第18条第3項、施行規則第13条及び「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」では、突然のサービス停止により利用者が不測の不利益を被らないようにするため、市場退出（事業の全部または一部の休止・廃止）の際、利用者に対して少なくとも1か月前までを目途に周知しなければならないこととされています。

しかし、事業の一部休廃止においては、自主的に1か月前よりも相当前から周知している場合もある一方で、事業の全部廃止の場合に適切な利用者の周知が行われなかった例もあります。

こうした状況を踏まえ、突然のサービス停止により利用者が不測の不利益を被らないようにするため、事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務について、行政が注

意喚起等することが適当である旨の懇談会提言がなされ、これを踏まえ、以下の取組が行われています。

**【総務省の取組】**

- ・ 届出電気通信事業者に対し、事業の休廃止に関する周知文を発出し、利用者への事前周知義務について注意喚起を実施

## 第2 電気通信サービスの安全・安心系サービスの利用促進について

### ①【主に利用者、相談員の方】

携帯電話事業者等は、利用者に対し、インターネットを安心して利用できるようにするために違法有害情報のフィルタリングサービスや迷惑メール防止サービスを提供するとともに、災害時の情報提供・共有手段として緊急地震速報、災害伝言サービスを提供していますが、こうしたサービスが提供されていることをご存じでしたか。

### ②【主に利用者、相談員の方】

こうしたサービスの利用は、インターネット利用に伴うトラブルからの回避、災害時の情報収集として一定の効果が期待できますが、今後、更にこうした安全・安心サービスの利活用を促進するためには、どのように取り組んでいくことが必要と考えますか。

### ③【すべての方】

①、②のほか、安全・安心サービスについて、お気づきの点はありますか。留意すべきことなども含め、率直なご意見をお寄せください。また、

(参考)

#### 【背景】

高度化・多様化した電気通信サービスが国民各層に広く普及・浸透し、便利な世の中になる一方で、インターネット上における違法有害な情報の氾濫、迷惑メールの増大などICT社会の影の部分が顕在化しています。

このため、携帯電話事業者等は、利用者に対し、インターネット上におけるトラブルから一定回避できる機能を有する違法有害情報のフィルタリングサービス、迷惑メール防止機能を提供しています。

また、災害時の情報提供・共有手段として、緊急地震速報、災害伝言サービスを提供し、災害時に活用することもできるようにしています。

### 第3 その他の課題

提言が出された以降も、電気通信サービスの高度化・多様化はますます進んでいることなども踏まえ、第1、第2以外の課題について、今後取り組むべき課題がありましたら、率直なご意見をお寄せください。