第７回　電気通信サービス利用者ＷＧ　議事要旨

１　日　時：平成２３年３月１１日(金)　１０：００～１２：００

２　場　所：総務省　１０階　総務省第一会議室

３　出席者（敬称略）

(1)　構成員

新美 育文（主査)、木村 たま代、桑子 博行、齋藤 雅弘、沢田 登志子、菅 美千世、高橋 伸子、立石 聡明（代理出席)、築島 幸三郎、平野 晋、長田 三紀、濵谷 規夫、藤原 まり子、松本 恒雄、宮内 良治、若林 亜理砂

＜代理出席＞

社団法人日本インターネットプロバイダー協会　木村　孝（立石構成員代理）

(2)　オブザーバー

東京都消費生活総合センター相談課長　金子　俊一（代理出席）

＜代理出席＞

東京都消費生活総合センター相談係長　中山　貞紀

(3)　総務省

原口 亮介（電気通信事業部長)、髙﨑 一郎（事業政策課情報通信政策総合研究官)、鈴木 信也（消費者行政課課長)、大村 真一（消費者行政課企画官)、松井 正幸（消費者行政課課長補佐)、村田 光由（消費者行政課課長補佐)、川村 一郎（電気通信技術システム課企画官)、川久保　潤（事業政策課課長補佐）

４　議題

(1)　電気通信サービスに関する相談事例の分析結果

(2)　電気通信サービス利用者ＷＧにおける検討の方向性

(3)　自由討議

☆　全国消費生活情報ネットワーク・システム（ＰＩＯ－ＮＥＴ）におけるＦＴＴＨ、移動体通信サービスの「解約」に関する相談事例の分析について事務局から資料に基づき説明。

長田構成員：　携帯電話の「訪問販売」について、年代別など具体的な内容を伺いたい。

事務局：　年齢別など詳しいデータは持ち合わせていないが、事例をみると、殆どが法

人を対象としたもので、一般の利用者を対象としたものは殆ど見受けられなかった。

齋藤構成員：　資料１の６ページ（ＦＴＴＨの解約事例の分析結果）に、「利用者側の都合」として「必要性がなかった」「契約内容がよく分からない／勘違いで契約」「ＰＣが使いこなせない」とあるが、これを「利用者側の都合」と分類された理由を教えていただきたい。

事務局：　「必要性がなかった」については、ＰＩＯ－ＮＥＴの件名、相談概要に「必要なかったのでクーリングオフしたい」という内容が書かれていたもの、「内容が分からない／使いこなせない」は「パソコンの利用方法が分からない／使いこなせない」という内容が書かれていたものを分類した。

齋藤構成員：　相談カードにそのような分類がされているということなのか。

事務局：　「ＰＣが使いこなせない」の欄にあるような具体的な相談内容について、記述内容から総務省が判断し分類したもの。

齋藤構成員：　そういうことであれば、これは「事業者の説明不足か、利用者の理解不足か判断できないケース」に分類すべき。ＰＣが使えるかどうかは利用者自身が一番良く分かっており、それにもかかわらず契約をするというのは、強引ないし判断のミスがあるのだと思う。もちろん、利用者側の事由による判断ミスもあるだろうが、多くの場合は事業者の説明不足である可能性があり、また、「料金の認識相違による解約希望」などの事例にあるような消費者契約法の不利益事実の不告知とも見られるようなケースもある。

「必要性がなかった」については「安易に契約」と分析されているが、安易に契約した経緯がどうだったのかが問題であって、そこには説明義務の不十分さや誤認に至る経緯としての説明不足や虚偽、重要な事実について秘匿がされているなどがあるのではないか。

このように考えると、「必要性がなかった」という事例については、「事業者の説明不足なのか、利用者の理解不足なのか判断できないケース」に分類をしていただきたい。

また、資料１の６ページと８ページの色分けについては、さらに苦情の多い順から並び替えて貰うと、見やすいし、原因や理由が分かりやすく示されると思う。

事務局：　補足させていただくと、今回の分析はＰＩＯ－ＮＥＴの相談カードに書かれていた「件名」及び「相談概要」の内容をそのまま分類したもの。たとえば、「料金の認識相違による解約希望」で「安いと言うが安くなっていない」としたのは、ＰＩＯ－ＮＥＴにそのような記述しかされていないのでそのように分類したもの。あくまで利用者側の主張から「事業者側に問題あり」と判断した。

ご指摘のあったグラフの並び順については、見やすいよう工夫させていただきたい。

斎藤構成員：　ＰＩＯ－ＮＥＴにそのように書いているのであれば、尚更、「どちらか原因が分からない」と分析するべきではないか。ＰＩＯ－ＮＥＴのご担当者から相談カードへの記載の仕方をご説明いただければと思う。ご担当者においても恐らく私の意見と同様の考えになるのではないか。

宮内構成員：　各相談は限られた文字数の中でＰＩＯ－ＮＥＴ上に相談員が書き込んでいくもので、実際の相談は、相当な時間をかけて詳細な事項を聞いている。そういった内容は文字には十分書き表せない部分もあるので、その部分は「説明不足」や「強引」などキーワードを指定することで補っている。文字上では「必要ない」と書かれていたとしても、キーワードとクロスしながら、今回のケースを仕分けされていったのか伺いたい。

事務局：　我々の作業としては、件名と相談概要について約５０００件を１件１件読んでいった。キーワードは１１項目付けることが出来ると伺っているが、それのクロス集計を１件ずつ見ていくのは膨大な時間がかかるため、行っていない。

宮内構成員：　５０００件を１件ずつキーワード照合していく必要はないわけで、キーワードは検索すれば集合が出来るし、そういった分析と併せて見ていかないと、文字だけをみただけでは不十分かと思う。

事務局：　キーワードだけで見ていったときに、相談内容は分かるものなのか。

宮内構成員：　キーワードというのは、相談員が聞き取った多くの情報について、ある一定の定義に当てはまった場合に付けることになっているので、分析の参考にしていただきたいという趣旨。

事務局：　我々も、そういった細かい部分も含めて分析をさらに進めていければ良いと考えている。例えば、ＦＴＴＨの勧誘については、「国の施策で光回線にする必要ある」という手口は、キーワードだけでは出てこない部分で、事案を１件１件見ていくことで把握できるもの。今回多くの事案を見ていったことは我々も非常に参考になった。分析は詳細に見ていく程、より良いものになるとは思うが、今回の我々の主眼は、事業者がどういった姿勢で利用者に対応しているのかを把握することにあった。

長田構成員：　斎藤構成員が指摘されたのは、契約の内容が分からず勘違いして契約してしまったことを、単に「利用者側の事情」として判断するのはおかしいのではないかということではないか。はっきり区別をする必要はなくて、「事業者側に問題があるケース」が増えるのかもしれないし、「どちらともいえない」ケースが増えるのかもしれない。逆に、「利用者側に問題がある」という分類は必要がないようにも思う。項目を見る限り、「必

要のない人に売った」「パソコンを全く使えない人に売った」という風にも読める。

桑子構成員：　資料１は、ＰＩＯ－ＮＥＴの限られた文字の情報から分析いただいたものではあるが、現状を整理したものとして、これだけの情報を見たのは私自身も初めてである。多くの時間をかけていただきありがたく思う。斎藤構成員ご指摘の部分については、納得できる部分もあり、「事業者の対応が不十分であったがために必要性がなかった」という場面と「利用者の「買いたい」という気持ちが先行して買ってしまった後に必要がなかったと気付く」という場面の双方があるように私も思う。よって、「必要がなかった」という項目は、６ページにあるような分類でいえば、「利用者側の事情」と「どちらともいえない」の中間に位置するようなものではないかと思う。

いずれにせよ、この分析結果は、今後の議論に活用いただけるものと考えている。

斎藤構成員：　桑子構成員や総務省から「初めて現場の実態を知った」というような発言があり大変ショックを受けている。このＷＧでは長田構成員や国民生活センター、東京都など現場の相談を常に受けている方々から毎日の経験を踏まえた発言があったのに、「今回の調査で初めて現場の実態を認識した」というのは大変ショックである。今まで何をやっていたのかと申し上げたいくらいだ。

もう１点、質問であるが、６ページ目の項目の「その他解約事例」が最も件数が多いようであるが、具体的にどのような事例があるのか典型例を紹介してほしい。

事務局：　「その他解約事例」には電気通信事業者が提供していないサービスに関するもの、例えば、デジタルコンテンツとして分類されるべき内容が該当する。その他としては、解約後の個人情報の取り扱いに関する問い合わせ、契約前の相談、情報提供レベルのもの、その他事業者には直接関係ない事情によるトラブルを当てはめている。

なお、先ほどのご発言の中で、我々が「初めて実態を認識した」と受け取られたようであるが、実態については、我々も十分に承知している。改めて数字として見た際にこれほど多いのかと実感したという意味で申し上げた。

桑子構成員：　私も同じ趣旨で申し上げたもの。これまで構成員の方々にご紹介いただいている内容が実態だろうと認識しており、その実態を定量的に分析したデータとして初めて見たという意味の発言である。

若林構成員：　７ページにある「販売購入形態別」のところで、「店舗購入」が多いことが示されているが、どのような店舗か（直販店か代理店か）が分かる

と、事業者の方針の問題なのか代理店の問題なのかが分かり、検討課題になると思う。

事務局：　ＰＩＯ－ＮＥＴの情報からは、直販か代理店かははっきりとは分からない。ただし、相談概要をさらに詳しく分析していけば分かる部分もあると思う。

菅構成員：　店舗購入が多く、かつ、「必要性がなかった」という相談が多かったということは、パソコンを買いに行くときは必要性があっていくのだろう。ただ、量販店などの場合は、ふらっと歩いていたときに声をかけられたという場合もあり、購入動機が関係してくると思う。「必要性がなかった」と簡単に区分しているが、いらないものを買ってしまったという判断はしにくい。そういう状況から相談員がテクニックで、「なぜ買ったのか」という本意を聞き出すと、「お店を歩いていたら勧誘を受けて、必要なかったけれども咄嗟の判断で買ってしまったが、やはりパソコンが使えなかった」というような話が出てくるのが相談現場の実態。それを「必要がなかった」という風に区分すると資料のような結果になるのであろうが、そういった実情はご理解いただきたい。

濱谷構成員：　これまでイメージとして捉えられていたものが、定量的で客観的な統計情報をいただき非常に参考となった。１ページ目で、相談件数の比率が紹介されているが、電気通信サービスは全体の３．６％ということで、以前どなたかが、本年度の相談では通信サービスが相談の半分を占め筆頭になるとおっしゃっていたが、平成２１年の特定商取引法の改正以降でも、半分にはなっていなかったという感想を持っている。

１点確認として、ＰＩＯ－ＮＥＴの情報は、日々相談業務を行いながらこのような統計への登録も行うなど大変な作業かと思うが、これは、デイリーに登録されるものなのか、ウィークリーなのか、最大で１ヶ月など決まりがあるものなのか。

宮内構成員：　原則としては即時入力することになっている。ただし、１日に多くの相談を受けているため、必ずしもその日の相談をきちんと整理出来ない場合もある。なおかつ、自治体によっては、決裁手続を得た上でないと登録が出来ないところもあり、最終的な登録には１ヶ月くらいかかっている場合もある。

新美主査：　最新のデータを取ったとしても、タイムラグがあるということは理解していく必要があるだろう。

高橋構成員：　携帯電話の解約について（資料１の８ページ）。「本人以外に解約が出来ない」という項目が気になる。「本人以外のため解約できない（本人が死亡、意識不明等）」と「元配偶者等のために料金を支払っていたが・・名義人でないため解約できない」があるが、この２つの項目は別の分類にし

た方が良いのではないかと思う。

携帯電話の場合、名義人と料金を支払う人との関係が非常に複雑になっている。実際に、支払者が名義人の分と一緒に支払っているのに、解約したい場合に支払者は勝手に解約出来ないという問題は良く聞く。事業者側でこの問題についてどのようにお考えなのか。死亡・失踪の場合も同様であるが、ひとまず利用を止めたいという場合に手続きが出来るようになっているのか実態についてご説明いただきたい。

濱谷構成員：　携帯電話事業者の立場からいうと、一番シンプルな契約形態は名義人も支払者も同一人というもの。ただ、それだけではサービスに満足いただけない場合もあるため、契約形態を多様化し、契約者が支払人を指定することができるようになっている。携帯電話事業者に限らず固定電話事業者でも同様かもしれない。

ケースバイケースであるが、本人が死亡した場合は、自動的に連絡が来るものではないから、家族等から証明をいただくこととなっている。あまり厳格に取り扱うのも弊害があるのかもしれないが、一方で、軽んじて扱うと、実は家族間のトラブルであったりもして、安易に証明書を送付してもらうとそこでトラブルになる。元配偶者の場合などもそれに該当するが、微妙なケースの場合もあり、慎重に取り扱う必要がある。ご相談いただいた方の話を聞きながらケースバイケースで対応している。

齋藤構成員：　２ページの相談件数の推移グラフについて、移動体については時々ピークがあるようだ。４月、１０月、３月など規則性があり、おそらく新しい機種の投入などが背景にあると思う。そうすると、説明不足であったり、売る側の理解不足もあったりしてトラブルとして出てきているのだと想像できる。そういった点も、説明義務の在り方等を議論する際に、複雑で新しいものが出た場合にはきちんと対応しないといけないと思うので、規則性をもって相談が増加する背景に何があるのか、ご検討いただけると今後、役立つのでないかと思う。

高橋構成員：　私も２ページの推移グラフをみていて、期末に解約させないというような故意の事情が代理店などにあるように疑ってしまう。そういった事情があるのかどうかも併せて調べていただけると良いかと思う。

菅構成員：　相談が入ってくる時期としては、事業者がキャンペーンを張っている時期や、電話勧誘が地区ごとに集中的に行う時期があるようで、そういった場合に一気に相談が入ってきたりと波はあるように思う。やはり、勧誘が適切に、コンスタントに行われていれば、定着化したクレームにはならないと思う。

また、先ほど高橋構成員が指摘された本人以外の解約に関しては、通信に限らず、今は離婚には至らない別居やＤＶに係る契約関係の処理が大変困っ

ているところ。死亡の場合は代替しうる書類はあるのだが、これらのケースは柔軟な対応が必要な時代になっているのではないかと感じている。

長田構成員：　５ページのＦＴＴＨの販売購入形態別をみると、電話勧誘販売と訪問販売の比率が、私が思っていたよりも非常に高いように感じる。通常のＦＴＴＨの販売形態の割合は、普通であれば、店舗やネット申込みの方が多いのではないか。もしそれが分かる資料があればご教示いただきたいが、この資料を見る限りでは解約のトラブルは電話勧誘や訪問販売が起きがちであると言ってよいのかと思う。

新美主査：　全契約数における販売形態がどうなっているのかが分かれば、ＰＩＯ－ＮＥＴに掲載されているデータの母集団とのズレが分かるかと思うが、事業者側でデータはお持ちか。

濱谷構成員：　通信キャリアだけでなくＩＳＰなど様々な販売ルートがある。事業者によっては購入形態別に統計情報を持っているところもあるかもしれないが、日頃の感覚からすると全部が持っているとは思えない。定期的にデータベースへ登録する際に購入形態別に登録するということはない。ただし、会社によって違いはあるだろうが、代理店と契約を結ぶ際にどのような販売形態でやるかというのは相談しているし、そういった情報が参考情報となるかどうかとは思う。

桑子構成員：　ＦＴＴＨの販売については、通信関係４団体いずれも関係しており、個々の会社である程度把握されているのだろうが、全体として集計されたものは見たことはなく、分からない。

高橋構成員：　本人以外の解約について。契約の時には簡単に名義人以外の人が支払人として登録はできるのに、離脱する時には厳格な手続きを求めているというような印象を受ける。逆のケースではあるが、保険法の改正の時に問題になったのは、保険の場合は被保険者と契約者が別のケースは多々あることで、離婚してしまったのに自分が被保険者で自分が死亡した際に元夫に保険金がいってしまうので、何とかしてくれという相談が多々あって、被保険者が自分の意思で離脱できるようにした経緯がある。

携帯電話の契約の場合、本人確認書類がなかったので、一緒にいた人と一緒に契約してしまったケースなど、保険ほどに契約手続きの際に確認を取っていないにもかかわらず、離脱する際には名義人の方が大きな権限を持っているというように、いびつな契約関係になってしまっている。この辺りもこの場で検証出来たら良いと思う。

濱谷構成員：　決して安易に契約書類に記載していただくということはなく、事業者の説明不足なのか、利用者が安易に記載してしまっているのか様々な判断があろうかと思う。解約手続を厳格に取り扱うのは、「通信の秘密」が発生

した後の話になっているので、形式的に書類提出を求めることになるが、例えば、「離婚して連絡も取りたくない」というケースでは、事業者が間に挟まってしまうこともあるということはご承知いただきたい。

新美主査：　契約者と支払者のズレというのは、生命保険の例も出たが、通常の契約の場合とはかなり異なっているということは押さえておく必要があろうかと思う。今後の議論で取り上げていく必要があるだろう。問題として存在するという整理にしておきたいと思う。

松本構成員：　携帯電話の場合は、携帯電話不正利用防止法でかなり厳しい本人確認が必要となっているので、いい加減な契約というのは現在行われていないはず。契約者が誰かというのはかなり厳格に認定されているはずで、認定されている人が契約・解約をするということは問題がない。しかし、ユーザーが別にいるというのは、契約者と支払者は店頭で顔を見せた人という場合を言っているのか。

新美主査：　支払い口座の名義が契約者と違うという場合のこと。携帯電話の契約は本人確認をしっかりやっているけれども、支払口座は親の口座であったり、別の人のクレジットカードであったりする場合に、契約書にはそれぞれの口座名義人の署名・捺印があるというもの。

高橋構成員の指摘は、こういった状況で、利用契約は維持していて良いが、支払いはしたくないというケースを問題にしている。

松本構成員：　口座を閉じれば良いだけではないのか。

高橋構成員：　口座を閉じてしまえば良いというのは確かにそうであるが、そういった口座は別の支払口座にもなっていたりするので、携帯電話１本の契約のためにそこまでしないといけないのかというのが利用者の苦情ではないかと思う。

松本構成員：　口座を閉じるというのは言い過ぎかもしれないが、口座名義人が金融機関に依頼して引き落しをして貰っていることになるから、その２者間で引き落としを中止するなどの配慮は可能なのではないかと思う。

藤原構成員：　今回の分析は契約者の側の情報をもとにしているが、「不便である」ということと「出来ない」「自分達でやるのは不便だからどうにかしてほしい」というのは全く素性の違う不満。これはきちんと整理しておく必要がある。松本構成員が指摘するように、手間ではあるけれども、婚姻関係であろうがこじれたものについては自ら整理をするのが本人の責任であるのは当然で、それに様々な支払いが関わることも承知で整理するもののはず。我々の検討では、消費者サイドに立ってやるべきことと、事業者にやってほしいことはきちんと線引きをして、相談の時も含めて出来ることと出来ないことは提示されるべきと思う。

話は飛躍するが、以前、国民生活白書が出た際に、その書きぶりがあまりに消費者を甘やかしていると指摘したことがある。やはり、契約である以上、お互いの責任を認識すべき。段々と消費者にとって選択が難しいものが多くなっているがために、消費者負担が増えているという実態は確かにあるものの、ある種自己責任だと思うし、「買ってみて必要なかった」というのは、「衝動買いしてやっぱり必要なかった」というように、通信の契約に関わらず多くあることで、仕分けはきちんとすべきだと思う。

高橋構成員： ご指摘の趣旨は良く分かるが、契約者と支払い名義人が違う場合は、解約時にこれだけの面倒な手続きがあるなど不利益が生じるという旨を契約の時点でしっかりと果たされていたのかどうかを私は問題視していた。そういったことが現在、契約上どう扱われているのかということと、もし、されていないのであればそれが是正される方向になって、初めて消費者と事業者が対等になれるのだと思う。情報の格差もあるのだから、契約時に説明をされていたのかなど、問題はないのかという問題提起をさせていただいた。

濱谷構成員： １点補足すると、情報の格差は確かにあるとは思うが、契約は誰として、誰が料金を支払うのかという点については、そこに情報の格差はないと私は思う。

新美主査： 今後の問題になっているかとは思うが、情報の格差は事業者が多い場合もあれば、利用者に多い場合もある。そういった点も含めて、どこまで説明すべきかという点と密接に関連しており、契約時の情報提供として大きな問題になるかと思う。

今回、客観的なデータをもとに分析をしていただいたが、今後の議論の中でも扱うかと思う。

☆電気通信サービス利用者ＷＧにおける検討の方向性（案）に関し、前回会合資料からの修正点について事務局から説明を行った後、自由討議を行った。

新美主査： 先のＰＩＯ－ＮＥＴデータをもとに展開していただいた意見を踏まえてでも結構であるし、今後の方向性について意見があればお願いしたい。

長田構成員： 先ほど申し上げたことではあるが、ＦＴＴＨの販売形態別のトラブルの統計情報を見る限り、特定商取引法で規定されている程度のクーリングオフ制度は電気通信事業法やその他関連する業法にも導入すべきであることを強く確信した。この制度導入を行えば、かなり相談件数も抑えられるのではないか。数字もそのように示しているように思う。

新美主査：　ＦＴＴＨについては訪問販売と電話勧誘でトラブルが多いことから問題の出方も特定商取引法とも大きく違わないというご意見であった。

長田構成員：　販売形態別の契約数はお持ちでないということであるが、通常、ＦＴＴＨの契約をしたいと考えたときは、電話勧誘や訪問販売で勧誘されて契約するよりも、個人個人が使いたいと思って自ら契約している方が圧倒的に多いと思う。やはり、（電話勧誘や訪問販売で）問題が顕著に表れているのではないか。

その他一般の契約を考えたときに、電話勧誘や訪問販売がこれほど多いというのはあまりないのではないか。

藤原構成員：　固定の電話番号を持っていれば勧誘の電話は（通信サービスに限らず）一日に何件も掛かってくるのでは。

長田構成員：　契約に結びついている数を考えると、ＦＴＴＨの契約が電話勧誘や訪問販売だけに頼っているとは思えない。

新美主査：　トラブルになっているのが、電話勧誘や訪問販売で多いというご意見かと思う。

濱谷構成員：　資料１の５ページに関するご意見かと思うが、１点参考までに申し上げると、ＦＴＴＨを提供している事業者は多数あり、通信キャリアのように全国各地に店舗を持って営業しているのは極小。そうなると、大半のお客様からの事業者へのリーチは、電話かメールということになるし、逆に事業者からお客様へのリーチは、ＴＶ等のコマーシャルは別として、電話や郵便物（ＤＭ）、電話を行った上での訪問ということになることをご理解いただいた方が良いかと思う。

菅構成員：　先日の規制仕分けでマンション投資勧誘が取り上げられていたが、そこでも宅地建物取引業法があるためにクーリングオフを適用していないということで、厳しい評価があった。やはり、このまま安閑して、その二の舞を歩むようなことになったら悲しいと思っている。我々はこのようにＷＧで検討しているわけであるし、一般消費者からの苦情がある以上、暮らしを正常化していかないといけないと思うし、民事ルールがなくとも業法の中で消費者保護を掲げている訳であるから対策を講じておいた方が無難ではないかと思う。

宮内構成員：　前回欠席したため、はじめに私の意見を申し上げたい。契約締結後の在り方の部分では、多くの構成員から発言があったかと思うが、私も民事ルールについてはもっと強調して良いのではないかと思う。資料２の１４ページには、「民事ルールを望む意見がある」と一部からそのような意見が出されているというような印象とも取れるが、以前報告した内容にもあるように、相談件数も増えている。販売方法での説明不足や契約内容そのも

のに専門用語や横文字が多く分かりづらいこともあるかと思うが、契約前のところでは説明書面による説明など良く書き込まれていたとしても、説明の内容を理解できないというトラブルは避けられない。決して特別な商品・サービスということではないと思うので、民事ルールのところはもう少し強調するような内容にできないかと思う。

齋藤構成員：　１４ページは赤（修正）がまったく入っておらず残念に思う。前回までの議事録を読んでいただければ良いかと思うが、やはりこのままの表現はこの場の議論の取りまとめからすると進歩していないと思うので、再考いただきたい。補足すると、前々回の新美主査の取りまとめにあったように、「現状・問題点」の１点目は、現状しか書いておらず、事業者が自主的に解約に応じていることは販売の現場で利用者に説明もしていないし明示もしていない。契約の内容になっていて合意による解約権が留保されているのであれば、「うちの会社はこういうルールでやっています」ということは契約者との間で契約内容にしていだくという方策を具体的に取らないと、「今こういう対応をやっています」というだけでは、いままでここで何の議論をしてきたのかということにもなりかねない。新美主査はそのようなまとめ方をされたと記憶している。この点は必ず入れていただきたい。

「現状・問題点」の２点目については宮内構成員と同意見である。「意見がある」ではなくて、もう少し強い検討の方向性が示されたと私は理解しているし、主査の取りまとめの中でそういった発言があったと理解している。「現状はこういう意見があります」だけでなく、クーリングオフの導入をするべきかどうか含め、導入をするとすればどのような内容にすべきかを、「取引の特殊性を踏まえて、今後検討する」というくらいは入れていただく必要があると思う。

もう一度申し上げるが、経済産業省の統括審議官もこの間私が申し上げたようなことを研究会の場においてはっきり言われていて、総務省だけがこんな態度をまだ取っている。利用者と事業者の車の両輪を目配せして政策立案をしていくのが役所の仕事であると思う。是非パラダイム転換をしていただきたいと思う。

沢田構成員：　私は民事ルールを導入するかしないかの議論に既に入っているのだと思っていた。私も民事ルールは導入すべきだと思うが、それはデータに基づいて判断をしなくてはいけない。今回資料を出していただいたのはその分析が始まったと理解した。それを見た結果、やはり制度導入の必要がないといえるのかどうか、それをこの場で議論するのだと思う。そういった意味で議論の視点として提案したい。

先の資料に挙げられたのでは、あくまで消費者センターなどの相談機関に相談が寄せられたものであって、解約しようと思ったが上手くいかなかったという相談だと理解する。多くの人は、まずは解約の申出を事業者へ行い、そこでスムーズに通れば消費者センターへ行く必要もないのであるから、その件数というのがどの程度あるのかが問題になってくる。先の資料にはＦＴＴＨと携帯電話でそれぞれ２０００～３０００件ずつ相談が挙げられたが、これの例えば３００倍くらいが普通に解約出来ているのであれば、強制的な解約ルールの導入は必要ないのかもしれない。難しいかもしれないが、事業者側でそういった数字が出せるのかどうかがポイントになるかと思う。

もう１点は、解約しようと思わない者にとっても、契約する際に解約に関して何一つ説明を受けていないということが実感としてある。その点は改善をしていただきたい。

木村構成員： 先日テレビや新聞などの報道で、通信サービスはクーリングオフ出来ないということを大々的に取り上げられたかと思うが、報道では「裏技」のように、販売店ではなくて「電気通信事業者に言えば解約が可能」と紹介されていた。そのことを知っている人と知らない人とでかなり格差があるように思い、大変憤慨している。ルールがあるのであれば、その旨をきちんと利用者側に説明するのが筋だと思う。消費者側からすると「裏技」を知っているのと知らないのとでは苦情をいう手間と労力も異なる。あの報道は大変良かったと思うが、その内容を知っている人と知らない人では情報の格差もあるのでとんでもないことだという感想を持った。

１点確認であるが、ＦＴＴＨの販売の際は様々な勧誘方法があるかと思うが、大きく分けると電話勧誘と訪問販売があるが、チラシやDMをポストに投函する場合はどの販売形態に分類されるのか。

長田構成員： チラシを見て自ら電話申込みをしたり、ネット申込みをしたりすることになるので、通信販売になる。

先ほど沢田構成員が発言されたスムーズに解約できているケースというのはあるのかもしれないが、解約したいと思っているのに諦めているケースがもっと膨大にいるように思う。店舗にいって解約したいと言っても、「手数料がかかる」と言われて、思いとどまっている人も多くいることを踏まえれば、だからそこ法律でクーリングオフを制度として導入していただきたいと思う。

齋藤構成員： 沢田構成員のご意見を踏まえて実例を紹介したい。だからといって、法制度としてのクーリングオフを導入しなくて良いという訳ではないが、特定商取引法の特定継続的役務提供の政令指定の追加を検討していた際に、

指定するサービスとして３つ候補があった。結婚情報サービス、パソコン教室と育毛・増毛である。

そのうちの１サービスについては、業界団体で特定商取引法の特定継続的役務提供と同じ民事ルールを統一の契約書のルールとして各社が利用することとし、今後は合意によるクーリングオフ制度を加盟事業者が横並びで実施することを業界が自ら公表した。当時の消費生活審議会はその措置を「執行猶予」として、その後問題が生じれば、特定商取引法での再指定の議論がありうるという見解であった。その結果、市場の８割の売り上げを占める各事業者は自主的なクーリングオフ制度を導入した。

沢田構成員のご指摘については、くどいようであるが、資料２の１４ページにある「現状・問題点」については、「現状はこうである」ということではなく、各事業者が契約条項に解約ルールを明示されて、それをきちんと運用している結果トラブルが解決できているという実態があってはじめて、法制度としてのクーリングオフの導入までは必要ないといえるのではないか。先のようなケースも実例としてあるので紹介する。

築島構成員：　ＦＴＴＨをめぐるトラブルが増えているということで、消費者にご迷惑をお掛けしていることは大きな問題であると考えている。その中でケーブルテレビ業界としては、営業ガイドラインを策定し、事業者には徹底させているところ。ガイドラインは参考までに回覧させていただく。営業に当たっては社員に教育を行い、不適切な営業の防止に努めており、大きな成果を上げているのではないかと思っている。各地の消費生活センターに対してもトラブルが起きていないかどうかフォローはさせていただいている。

そういった自主的な取組は事業者全体で行っていく必要があろうかと思っている。同時に、代理店の行為に伴う責任についても、委託元の事業者にも責任があることを明確化し、さらに業界団体が苦情相談窓口や担当者を明確にして責任ある対応を取っていくことが消費者の信頼を失わないためにも必要ではないかと思っている。

また、クーリングオフの問題についても事業者が自主的な努力により取り組んでいくことが大事だろうと思う。やむなく解約に至った場合の消費者保護を最優先するべく出来るだけの努力はしている。しかし、我々の事業の特質であるが、工事が既に始まっている場合、なかなかクーリングオフは難しいという事実もある。そういった事情もあるので、制度導入の是非は引き続き検討していただきたい。出来るだけそのような問題が起こらないように事前の対応をしっかり行っていくことが重要だろうと思う。

新美主査：　事業者の立場からすれば、様々な費用が出てくるというご意見かと思う。

濱谷構成員：　電気通信事業者協会からも参考までに申し上げると、先ほど木村構成員からご紹介のあったテレビの放送内容については、我々は「裏技」であるとは申し上げておらず、第４回のＷＧで説明したように、工事前のキャンセルについては柔軟に応じているところであるが、齋藤構成員からご指摘いただいたように利用者にきちんとリーチできていないのではないのかという点については、真摯に取り組んでいかないとならないと感じている。おそらく、問題の根本は「勧誘」にあるのだと思うので、その部分を協会の中でプロジェクトチームを立ち上げ検討を開始したところ。時間はかかるかもしれないが、早急に対策を講じお客様の苦情削減に努めていきたいと考えている。

東京都：　我々の消費者センターに寄せられてくる相談では、ケーブルテレビに関しては、連盟のガイドラインに基づいて自主的なクーリングオフを実施されているが、工事費は自己負担であるという実態がある。さらに契約直後に工事を実施しているケースもある。そうすると、クーリングオフが制度としてないと、工事してしまうとなかなか解約できないという問題点も出てくる。こういった実態を踏まえれば、日頃の相談業務を行っている立場からはクーリングオフは制度として必要であると考えている。

桑子構成員：　濱谷構成員からも取組の紹介があったが、現在、通信事業者４団体からなる「電気通信サービス向上推進協議会」において、本ＷＧでの検討状況も踏まえて、今後業界全体としてどうすべきかを検討している。今回のＷＧの検討では、「勧誘」の問題、またそれに起因するクーリングオフ制度の導入が最も大きな課題として、消費者の皆様からいただいたご指摘だと考えている。

　そういった観点からは、現在、特に「勧誘」について、具体的に検討を進めつつあるところ。早急に業界全体としての対応方策を、具体的にはガイドラインのようなものを想定しているが、まとめていきたいと考えている。

　いくつかの事例を紹介させていただいているが、業界として個々の取組を実施しつつあり、これらの議論を踏まえて、制度でというよりも業界としての取組として、いたいだいたご指摘に対してしっかりと対応できる仕組みが作れないかという検討を進めていることはご理解いただきたい。

新美主査：　クーリングオフ制度そのものをダイレクトに導入される前に、どういう形で解約に対応できるかという、自主的な、出来るだけコストがかからず、ユーザーの希望に適うような解約システムを事業者側は考えている、ということかと思う。「解約したい」という気持ちには出来るだけ応えることが望ましいが、かといって不要なコストをかけることも好ましくない。フリーライ

ダーが出てきたときにどこまでそれを最小化するかというのが大きな課題だと思う。

今回の議論でクーリングオフあるいは民事ルールの導入の問題が出てきたが、ここでは、民事ルールを直ちに法制化するということまでは主張されていないと思っている。ルールについて検討し、何らかの形で実現する方向で努力するということであろう。今までまったく議論してこなかったことが問題で、何が民事ルールとしてふさわしいかを、一歩ないし二歩進んでみたらどうかという提案があったということだと思う。

事業者が対応していることも評価するし、消費者側からは強く進めろという意見があるのも事実である。検討の方向としては、齋藤構成員からは「何も書いていない」という意見があったが、問題点としてこういうものがあるということは明記されているので、次の方向としては、民事ルールないしそれに向けた方向性を出していくことになろうかと思う。少なくとも、まな板の上に乗せて形にすることは明確に確認しても良いと思う。それを事業者の自主的な行動に対してきちんとバックアップする、或いは何らかの補償・担保措置を確保しておくということにするか、それが生ぬるいというのであれば法制化するということもあり得る。そういったことを検討していくことの議論があったかと思う。

このまとめ方にご異論があればお願いしたい。

沢田構成員：　まとめ方には異論はない。その証明の方法として、先の齋藤構成員の「執行猶予」という言葉につられて提案であるが、一つ目は先ほど申し上げたように、相談件数に現れてこない数字をお示しいただくということ、もう一つは、期間を定めて目標値を定めてはいかがか。例えば、ＰＩＯ－ＮＥＴに寄せられた相談を今回と同じベースで継続的に見ることとし、実際の取組の効果が現れるには多少時間がかかるであろうから１年後ないし２年後の数値目標を事業者側で設定していただき、利用者側の勝手な言い分を除いた苦情件数をどれだけ減らせたか、ということを盛り込んでいただくのはどうか。

新美主査：　数値目標というのは非常に難しい提案かと思うが、面白いアイデアかとは思う。面白い数値にはなるのかもしれない。その他はいかがか。

松本構成員：　先ほど「裏技」といわれたが、本来それが正規の対応なのだと思う。契約は電気通信事業者との間で行っているわけで、代理店は単に勧誘を行っているだけ。しかも代理店はコミッションを貰って利益を得ているわけで、その代理店と交渉してくださいというのはおかしな話。契約当事者である電気通信事業者がきちんとクレームを受け付け、解約対応をするべき。それをきちんと広報した上で、法制化されていないけれど、事実上合意による解約の

対応をしていることが、特定商取引法で定めているものと同じレベルの消費者保護が事業者の自主的な取組でなされているということになるのだと思う。

新美主査：　筋としては確かなご意見だと思う。今事業者が行っていることをはっきりと表に出すことが必要で、それは「裏技」ではなくて「正門」であるということをしっかり確認したあとで、法制化という問題になってくるということかと思う。

長田構成員：　本年度の「消費者基本計画」の中に、特定商取引法で適用除外となっている法律について問題がおきていないかということを、各省庁において検討するということが盛り込まれていて報告することになっていたかと思う。

　その答えが事業者の自主的な取組の様子を数年にわたって見守りましょうというのは遅すぎる対応だと思う。というのも、この話は今回初めて出た話ではなく、このWGの前身である「電気通信サービス利用者懇談会」からずっと出ていたわけで、事業者もそのことを承知して様々な取組をされてきたはず。にもかかわらず、解約に関する相談件数がそんなに激減しているわけではないのは事実であるわけだから、今となっては、その問題に踏み込んで良い時期になっていると私は思う。

菅構成員：　くどいようであるが、消費者センターに寄せられる相談には様々な商品やサービスがあるが、悲しいことに、どんなに小さな相談センターでも、（通信事業者に関連するトラブルが）毎日入ってこない日はない。私どもは通信サービスに特化した１１０番を行っている訳ではなく、そういった状態が日常的であるということを実態として捉えて対応策を講じていかなければならないのではないか。

新美主査：　長田構成員のご意見にあったように、消費者基本計画で適用除外になっている分野の答えを出すようにということになっているかと思うが、松本構成員のご意見は、事業者は解約に対してきちんと対応しているという事象があるのであればそれをきちんと出来るようにすることが大事で、代理店のところで紛争をやるのではなくて、事業者が行っていることを代理店のところでも徹底させれば事実上クーリングオフを実施していることと同じで、そういったことをきちんと確保出来ているのであれば法制化まで要さないという考え方もあろう。

長田構成員：　代理店は解約を受けてくれるのか。私個人の経験では、代理店では受けられず、正規のショップへ行ってくれと言われた。

新美主査：　現在はそのとおりかと思う。

長田構成員：　そうだとすると、代理店のところでのトラブルが数字として上がってい

るのではなくて、通信事業者との解約トラブルとなっているのがこの数字ではないのか。

齋藤構成員：　主査の取りまとめに異論を申し上げるわけではないだが、２つ申し上げると、業界でガイドラインを検討されていることであるが、事業者の契約条項に入れていただくことが最終目標になるかと思う。任意では困るので是非お願いしたい。

　もう一つは、解約といってもその中身が問題なのであって、その要件と効果をきちんと議論した上で決めていただきたい。その場合に、松本構成員のご意見にあったように、特定商取引法にせよ割賦販売法にせよ、クーリングオフあるいは中途解約が条文になっているので、条文上認められている要件や効果に匹敵するものを自主的にやっている旨を世の中にコミットメントしないと、必要十分な対応を事業者がやっているという評価にはならないと思う。中身をきちんと議論していただきたい。

新美主査：　松本構成員、齋藤構成員両者とも、実質がどうであるのかというご意見であると思う。この点については、検討の方向性できちんと明記していくことにしたいと思う。

高橋構成員：　ケーブルテレビ連盟のガイドラインであるが、自主的にクーリングオフの制度を設けていることが書かれているが、運用されてからどのように徹底されたのかなど実際の運用状況を出していただけたらと思う。

　また、携帯電話に関しては、ある掲示板サイトをみると、「クーリングオフできる」と書かれてある一方で、「押し売りや強迫ではないのでクーリングオフはできない」とも書かれていて、消費者は一般の商品と同じだと考えている人もいるので、消費者側の実態がどうなっているのか、説明を受けたかどうかというのを消費者団体などからデータとして挙げていただけたらと思う。

新美主査：　今のご意見は、齋藤構成員の意見とも関連するが、いったい何が解約の要件であり効果なのかというのが消費者にきちんと伝わっていないということが問題ということだし、クーリングオフの問題についても、対応しているのであれば、どういう場合にどこまで行っているのかをルール化してほしい、あるいはガイドラインに則ってやっているということを明記する、付属文書のようなかたちでガイドラインを位置づけるというご意見だったかと思う。

　これまで１４ページの「解約」の部分がメインの議論となっているが、この点についてはいただいたご意見を踏まえて、事務局と調整したいと思う。

　他の項目についてはいかがか。これまであまり意見が出されていないが、大方示された方向性で宜しいか。

　少々懸念しているのが、他のところは「こういう問題がある」というトー

ンになっているのに、解約の部分だけ明確に方向性を示してしまうと、全体のトーンがおかしくなってしまうので、「こういう意見が強かった」などそれなりに工夫しながら書かせてほしい。

藤原構成員：　念のために申し上げると、「解約の要件がどうなっているべきか」ということと「民事ルールがどう整備されるべきか」ということと、その一つの可能性として「クーリングオフが適用されるべきか」ということが、ここでは混在して書かれてある気がするので、ひとつずつ区切って書いていくべき。また、我々の検討もその区切りの中で進めていくべき。

　そうでないと、結論に始めからすがってしまうことは良くないと思うし、すべての契約事項は相対でやっているわけであるから、消費者の義務と権利、事業者の義務と権利、それを履行するために発生している様々な事業者側のコストも含めてフェアな着地点を見つけるには、検討課題のところできちんと整理されていないと、なかなか議論が混線する可能性がある。

新美主査：　是非そのようにしておきたいと思う。

松本構成員：　検討する際に１点考えていただきたいのは、先ほどから「工事が始まっている場合は解約ができない」など工事の話がおおきなウェイトを占めているような気がする。特定商取引法でクーリングオフが適用される様々な業種でも工事に近いものが行われているものがあるかと思う（アルミサイディングの貼り付けなど）。そういったものはクーリングオフすると無償で原状回復することになっていて、事業者の負担はかなり大きいかと思う。電気通信サービスは工事が始まってしまうとクーリングオフは認めるべきではない、という特有のコスト構造があるのかということも検討しておく必要があろうかと思う。

新美主査：　その点は検討しなければならないかと思う。今のところ、特定商取引法等を見る限り、工事の費用が掛かっているからという事情はないということで、電気通信サービスについて特別な事情があるのかどうかは検討しないといけない。

濱谷構成員：　第４回ＷＧで我々から説明させていただいたのは、事業者はご契約いただいてから開通までは実態的には概ね１０日間から２週間必要となる。先ほどの意見であった「契約即工事」というのもあるのかもしれないが、多数のケースではないと思っていて、お申し出いただければ各社とも解約・取り消しに応じている。それを利用者に伝える努力をしていないのではないかという指摘については、きちんと検討させていただきたい。（民事ルールの）趣旨について反対している訳ではないが、法律によってすぐに効果が生まれるものでもないのではないかと考えている。

新美主査：　「クーリングオフ期間」と言ってよいかは別として、事実上、成約してか

ら工事の期間までに一定期間あるということを、どのように考えるか。こういった事情も今後の検討に入れていきたいと思う。

齋藤構成員の意見のとおり、このことが契約に明記されればそれほど厄介なことにならないのだろうと思う。それ以外にも出てくることがあるかと思うが、今後さらに検討を重ねていくことになろうかと思う。

齋藤構成員： 本題とは関係ないが、ケーブルテレビ連盟の配布冊子（営業活動の手引き）は一般配布されているのか。

築島構成員： 配布はしていない（注：平成 22 年３月 25 日にケーブルテレビ連盟のホームページで公表）。基本的には事業者に向けて、営業やコールセンターに携わる者にしっかり教育させる目的で策定したもの。

高橋構成員： ケーブルテレビ連盟のガイドラインには、『契約を撤回された場合の工事ならびに原状回復に係る費用は消費者の負担とすることができる』という表現がされており、また補足資料を見ると、事業者によって利用者負担にするケースとしないケースがあるようで、『お客様負担を求める場合は、料金に関係しますので、記載が望ましいと考えます』と記載され、「望ましい」という表現に驚いたが、見直しはされていないのか。実際にトラブルが起きているようであれば記載しなければならないのではないかと思う。

また、工事までの期間であるが、着手がどの時点なのかによって、消費者によっては「請求される筋合いはない」ということにもなりかねない。また、「いつから発生する」ということも記載する必要があろうかと思う。

金融の例でいうと、変額年金にクーリングオフを適用されることとなったとき、事業者が運用をすぐ開始した場合、その損失はどちらが負担するのかという話も出ていた。また、クーリングオフを適用したならば７日間待ってから運用するのかという議論があったこともご参考までに紹介する。

新美主査： これまで論点について議論してきたが、今後の対応方針案を次回あたりから議論していきたいと思うので、事務局ではこれまでの議論を踏まえて、どのような方向を一歩踏み出すのかという対応案を作成いただきたい。それをもとにこのＷＧで議論していくこととしたい。

（以上）