

第22回電気通信消費者支援連絡会[議事要旨]

1 日 時：平成24年3月29日(月) 10:30~12:00

2 場 所：総務省 10階 総務省第1会議室

3 出席者

(1) 構成員(敬称略)

新美 育文(座長)、松本 恒雄(座長代理)、石田 幸枝、木村 たま代、黒田 岳士、桑子 博行、齋藤 雅弘、田中 隆代、富田 政広、長田 三紀、畠中 康昌、濱谷 規夫、宮内 良治(代理出席)、村田 恵美子、持麿 裕之、矢野 洋子

<代理出席>

国民生活センター相談情報部情報提供課 小林 真寿美

(2) 総務省

原口 亮介(電気通信事業部長)、玉田 康人(消費者行政課長)、小川 久仁子(消費者行政課企画官)、松井 正幸(消費者行政課課長補佐)、岡井 隼人(消費者行政課課長補佐)、中村 朋浩(料金サービス課課長補佐)、稲垣 英明(データ通信課課長補佐)

4 議題

- (1) 電気通信消費者支援連絡会 開催要綱の改正について
- (2) 「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」の進捗状況について
- (3) その他

☆開催要綱の改正案について、総務省から資料1に基づき説明を行い、了承された。

☆「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」(平成23年12月)の進捗状況について、総務省から資料2に基づいて、桑子構成員から資料3-1に基づいて、濱谷構成員から資料3-2から資料4-2に基づいて、畠中構成員から資料5に基づいて、それぞれ説明があった。

【長田構成員】 幅広い範囲で事業者団体として取り組みをしていただいたことは、よかったと思っている。その上で、再勧誘の停止に関し、幾つか質問があ

る。1つは、停止措置は既に公表しておられて、どの程度の申出があるのかということ。

2つめは、各社のホームページでは、(見出しを)「再勧誘停止の申出」としている事業者と「勧誘停止」とされている事業者があつて、どちらも勧誘停止の意味なのかもしれないが、「再勧誘」であることを条件としておられるのかどうか。

3つめは、勧誘の電話について、今回、事業者名を名乗らなければならないとなっているが、事業者名に馴染みがなくて、自分がどの会社からの勧誘を停止したいのかが非常にわかりにくいケースが多いのではないか。通信に関する勧誘があつて、「これ以上私のところにかけてほしくない」と思ったものの、どの会社かわからない人はどうすればいいのかを教えていただきたい。

【畠中構成員】 1点目については、2月から順次始めており、最初に公表したのがNTT東日本で、通常の2倍程度の件数は受け付けている状況にある。

2点目については、「再勧誘禁止」といううたい文句にはなっているが、「最初から勧誘しないでくれ」というお客様に関しても、各社受け付けを行っている。

【濱谷構成員】 3点目については、確かに電気通信事業法、あるいは消費者保護ガイドラインにおいても、代理店であればその名前、提供した商品名を伝えるようになっていて、我々からも伝えるように指示しているものの、実際には名乗らない・伝えないケースがあるということだと思う。

その場合に(勧誘を受けた側が)どうすればいいかということ、例えばNTTのどこそこなど、気になるところへ全部電話いただければ、各社で対応できると思う。この点、例えばどこかに言えば、直ちに勧誘が止まるという方法もなくはないと思うが、現時点ではその用意はしておらず、次の課題かと考えている。

【長田構成員】 こういった取組を始められているのであれば、(米国の)「Do not Call」制度のように、どこか1本で電話勧誘を拒否することができる仕組みをつくるように検討していただけたらと思う。

【新美座長】 今の意見は検討していただきたいと思う。

【齋藤構成員】 引き続き、再勧誘停止の受付について。現在の対応には2つ問題があつて、1つは勧誘されたときに、その電話に対して「勧誘してくれるな」あるいは「再勧誘はやめてくれ」といった場合には、(勧誘停止の)受け付けにならないという制度になっているようであるが、それはどうかと思う。少なくともかけている先の電話番号はわかっているわけだから、その電話回線の番号には再勧誘しないこともできるはずで、なぜそれをやらない

いのか。

2つめは、ホームページで受付をすると、何を受け付けられるかがわからなくて、「停止してくれ」という受付はどういった手続でやるのか。電話をかけなければならないのか、ネット上で何か入力するのか。その場合に何を情報として伝えなきゃいけないのか。電話番号だけでいいのか、氏名・住所も必要なのかということになってくると、いわゆる個人情報の収集との関係で結構難しい問題が生じてくるのではないか。

【濱谷構成員】 1点目であるが、資料4-1の2ページ目をご覧いただいて、少し言葉足らずだったかと思うが、事業者自身ではお客様からの受付を停止するとともに、代理店に対してはお客様の再勧誘停止要望を受けた場合は、事業者に連絡するようというところで対策をとっております。ただ、複数の代理店というところもあり、違う代理店からかかってくる場合は防げないため、度重なる勧誘が違う会社からあるといった場合には、お手をかけてしまことにはなるが、お客様から事業者へ申し出ていただければ、その電話番号への勧誘は行われたい。

2点目の具体的な手続の話については、各社、基本は電話でお問い合わせいただくということになっている。必要な情報は電話番号と、他人のいたずらを防止する目的で、お客様のお名前を申し出ていただいている。そのほかは特に必要ない。

【齋藤構成員】 特定商取引法では訪問販売ではあるが、勧誘をしていいかどうかの確認をする義務が第3条にある。この点、資料4-1の2ページ目に「勧誘と分かるように」とあるが、勧誘してもいいかということなぜ確認しないのか。その際に拒否されたら、その番号にかけていることは代理店や事業者は分かっているので、それを登録すれば済むことなのに、わざわざ別途やらなければいけない。その際にまた氏名を明示しなければならないというのは、制度の設計としてどうかと思うが、改善をしていただくことはできないのか。

【濱谷構成員】 ご指摘はよくわかるが、実際、断り方というのは千差万別で、「今はいい」とか、「おたくの会社からは二度と電話かけてくれるな」とか、様々な反応をいただいている。

確かに特商法の規定にのっとった「勧誘してよろしいでしょうか」という対応は、この自主基準の中では特に書いていないが、それ以前の問題として、まず目的をしっかりと、はっきりと「ここにあるサービスについて勧誘をしたいのですが」というように言えば、その後、「今は結構です」とか、「〇〇社と契約しているから、要りません」とか、様々な話が聞けると思っっている。

- 【齋藤構成員】 「お嫌でしたら、こういう停止ができますよ」というウォーニングや告知をしていただければ、今のように、電話して欲しくないのか、今は話したくないけれども、別な機会がいいのかということを確認できるので、要は現場の統一した対応として、電話を受けた側の意思確認ができるような制度は工夫できるわけなので、ぜひそこはご検討いただければと思う。
- 【新美座長】 齋藤構成員の指摘は対応可能なところはあるかと思うので、できるだけご検討いただきたい。

【木村構成員】 資料5について、4ページに「各社ホームページに再勧誘停止受付先を公表中」と書いてあるが、利用者にとってわかりやすいところに提示してあるのか。わかりやすく公表されているのかをお伺いしたい。

【畠中構成員】 これを検討するに当たっては、当然、あまりにも深い階層に載せること自体がナンセンスなので、できれば3階層目ぐらいまでには載せていこうということで、2階層から3階層目ぐらいまでには載せるような形にしているの、それほどわかりづらくはないのかとは思っている。

【木村構成員】 トップページから見てわかりやすい項目に整理されているのか。「お知らせ」というと、結局、古くなると下のほうに隠れてしまったり、削除されてしまうと思うが、例えばQ&Aに入っているのか、どういう形式で掲載されているのか少々疑問に思った。

【畠中構成員】 ありがとうございます。資料5の3ページに各社のお知らせページを並べているが、そこに常に載っているというイメージになっている。したがって、トップページで随時お知らせが載っていくと、時間が経つにつれてだんだん消えていってしまうということを危惧されていると思うが、そうではなくて、お問い合わせ一覧ページに常に載せていただいているので、時間が経って消えてしまうことはないようにしている。

【木村構成員】 先ほどから問題になっている再勧誘停止について、具体的には、先ほど事業者に連絡ということだったが、電話勧誘を受けて、ネットで検索できる人はいいが、そういう環境にない人はどのようにして事業者の連絡先を知るのかと疑問に思った。消費者側から事業者に連絡するというのは、非常に大変なことではないかと思うが、いかがか。

【濱谷構成員】 各社で契約をされているお客様は、例えば116とか、通常の電話番号にかけていただいて大丈夫である。その中で「二度と電話勧誘してくれるな」ということであれば、電話番号と名前を言っただけであれば、そのように対処するといったもの。そこでは、例えば毎月請求書を発行してないからわからないとかいう懸念もなくはないとは思いますが、そこまでご心配

いただかなくても大丈夫かとは思っている。

【長田構成員】 木村構成員がご指摘されたように、そもそも契約してないところから勧誘されるケースが非常に多い。契約している会社からかかってくるような素振りをしながら、実は違うというのが多いので、先ほど齋藤構成員が指摘されたように、勧誘された際に停止ができるか、もしくは「この番号にかければ停止できます」ということをきちんと伝えていただくかしない限り、(手続きは)わからないと思う。連絡先の電話番号を探すというのは実は結構大変ではないかと思う。

【濱谷構成員】 ご指摘の点は理解している。例えば資料5にあるように、各社のトップページから必ず「お知らせ」というところを見ると、そこにはたどり着けると考えてはいるが、契約のコネクションのないお客様へそのキャリアからどうアプローチするかというのは引き続き検討したいと思う。

【田中構成員】 今の件に関連して、私どもの事務所に対しても実は何年来も勧誘の電話がかかってくる、「契約している電話をここにかけると、とても安くなる」という電話が、毎日毎日かかってくるような状態で、やめてくださいと言っても全然伝わらないので、一度お越しいただいて、「電話をかけないで欲しい」とお願いして、やっと今かからなくなったという状態。お断りするというのはとても大変。

【新美座長】 そういう状況もあるということ踏まえて、勧誘の禁止・停止というのをもう少しきめ細かくご検討いただきたいと思う。

【矢野構成員】 再勧誘に関しては、資料4-2の自主基準の第6条の2行目、4行目に「当面の間」ということが書かれているが、この「当面の間」はどう解釈したらいいのか。

また、地方ではそれぞれ条例があって、再勧誘に関しては踏み込んだ対応をしているところもある。東京都の場合は、訪問販売等は再勧誘禁止として、その場で「もう結構です」といったことであれば、次は来てはいけないということになり、私どもも悪質事業者お断りのシール等を作成して、玄関に張って貰うという取組をこの間ずっと行ってきたが、地域の条例にもきちんと対応しながら取り組んでいかれるということか。

【濱谷構成員】 まず、自主基準第6条に規定している「当面の間」については、ほぼ永久というのが実態。ただ、いくつかケースがあって、1つの商材しかない事業者もあれば、複数の商材を持つ事業者もあるので、違う商材であれば1年後には(サービス案内の電話を)かけたいとかいった個々の事情を全く排除しないように、「当面の間」ということを入れているのが実態。

また、条例への対応については、47都道府県、あるいは市町村でさまざまな条例があるのは承知しているので、個々に応じた中での勧誘を

行うこととなっている。

【石田構成員】 提言を受けての様々な取組をありがとうございます。消費生活センターの相談員向けの研修などでは、サービスの仕組みから新しい商品の解説等をいただいている、相談の上で役立っているということを相談員から伺っている。

その中で、工事前無償契約解除についても、とてもわかりやすくなったと思う。申込を電話勧誘で受けた場合は、(申込) 書面を消費者が送付するということが宜しいか。書面送付した後に、契約手続が始まるという理解で良いのか。

【濱谷構成員】 然り。

【石田構成員】 消費生活センターで受け付ける相談では、とりあえず「お試し」という電話勧誘を受けて、映像配信用のチューナーが送られ、消費者はお試しだと思ってそのまま放置するというものがよくあった。この例では、1カ月ぐらいは無償だが、2カ月目からは費用がかかるというのを全く何もやらない状態で契約に至ってしまい、消費者側に契約意識がないというもので、電話勧誘の場合に「契約する前には書面を送り返して」とか、消費者側の契約の声みたいものがないと、なかなか理解できないと思うので、インターネット契約の電話勧誘において、書面を送り返すというのはよかったかと思う。

ただ、電話勧誘を行っているサービスはまだまだあって、最近だとWi-Fi ルータなど新しい商品が出て、次から次へと電話勧誘で契約が行われるので、同じように消費者が契約手続や解約に至る過程をきちんと理解できるようにしていただきたい。

また、資料3-2の重要事項説明書のモデルのところにクーリングオフのことが書いてあった。新しいサービスで電話勧誘販売や訪問販売等があった場合は、書面で申し込むといったこととかクーリングオフをその書面に記載するというのを、自主基準の中にどんどん盛り込んでいただきたい。

もう1点要望であるが、資料3-1の7ページの責任分担WGの一番下のところに、「コンテンツサービス等の不具合やトラブルに関する事例整理・分析、情報提供」と書かれてあるが、一般の消費者にとって、「ここは通信サービスだから総務省関連で、これはコンテンツの売買契約だから、経済産業省関連」とかいう切り分けはわからない。例えばゲームサイトのサーバーがダウンして繋がらなくなったが事業者が対応しないなどの場合に、どこに苦情を言えばいいのかわから

ない、総務省にも出会い系サイトのトラブルなど、相談先としては違うのではないかといったものも多く入ってくると思うが、それは（サービスの仕組み）それ自体がわかりにくいのだと思う。例えば、ゲーム事業者、映像配信事業者ということで周辺は限られているが、そのあたりのサービスについては、かなり関連していると思うので、なるべくまとめて一緒に検討をお願いしたい。

【桑子構成員】 ご指摘の資料3-1の7ページの件は、通信サービスは非常に広がってきており、あらゆるサービスが通信をベースにするという形になっていて、ご指摘のとおり、ゲームを含めていろいろなものが乗ってきているということで、特に消費者から見ると、切り分けがわかりづらいというお話かと思う。資料7ページで説明させていただいたように、私どももそのあたりを含めて、いろいろな業界との責任分担という観点で情報収集しながら、それらの結果を踏まえてご案内をしていきたいと思っている。

【濱谷構成員】 先ほどのWi-Fiルータをはじめとした新商品の案内の関係については、今般、電気通信サービス向上推進協議会が短期的な対応と長期的な対応と大きく2つに分けて検討を行い、短期的な対応として、急いで対応しなければならないものとしてはブロードバンド回線の勧誘だろうと。対応として、入口、出口で対策を行う。それだけであると、次々出てくる新商品への対応が出来ないので、それについては資料3-1の先ほどの責任分担の関係や、苦情・相談WGの取扱いも含めて、少し網羅的に横断的な活動をしていく中で取り上げさせていただきたいと考えているので、引き続きよろしくをお願いしたい。

【新美座長】 石田構成員の要望というのは非常に重要だと思う。この業界は変化が非常に激しいので、ここに行けば全部オーケーだというわけにはいかないとは思いますが、ご要望を受けて、可能な限り対応できるような体制をとっていただきたいと思う。

各レイヤで連携をとっていても、その中のステークホルダーはどんどん変わってしまうこともあるので、その辺も踏まえながら、できるだけ今の要望を受けとめるということでご努力いただきたいと思う。

☆青少年のインターネットリテラシー向上のための取組について、総務省から資料6-1及び資料6-2に基づき説明があった。

【齋藤構成員】 最後に1点。総務省へのお願いだ、26条の説明義務の対象について、電気通信サービスそのものではないが、端末への依存が強くなっている

て、電気通信サービスの内容に非常に関わってくるようなものはたくさんあると思う。そういった端末については、説明義務の対象として考えたほうが良いのではないか。具体的には、例えばスマートフォンが常に位置情報を取ったり、クラウドと通信したりすると、常にパケットが発生してしまう。これは端末に依存するものだが、電気通信サービスに非常に密接に関連するものについての説明義務というのも、ぜひ整理して検討していただいたほうが良いのではないかとこの頃思っている。国民生活センターや東京都の消費生活センターの相談例や、私も国民生活センターのADRの委員をやっていて、その中での苦情や紛争処理でも同じような問題が出てきているので、ぜひご検討いただきたい。

【松本座長代理】 今の指摘は、端末販売業者の側の説明義務なのか、回線提供業者の側の説明義務なのかということ、端末サイドではないのか。

【齋藤構成員】 端末サイドでないかもしれない。要するに密接に関連性があるので、そこは取り込めないかということを行っている。

【松本座長代理】 それはどれぐらいのレイヤで事業が分かれているのかということに依存すると思う。

【齋藤構成員】 私もそこは理解しているが、A、B、Cという端末製品に特化したものはご指摘のとおりだろうと思うが、これだけ広く同じ規格の技術が使われているとすると、その規格に適合する技術を利用した製品については汎用の問題だろうと。したがって、そこは関連性が強いのではないかと思っている。結論はこうだと言っているわけではなく、そういった視点で少し検討していただきたいということを申し上げた。

【総務省】 ご指摘ありがとうございます。特にスマートフォンは、従来のフィーチャーフォンと異なって、携帯キャリア以外の事業者がサービス提供に関与していることはご指摘のとおり。先ほどご説明した安心ネットづくり促進協議会の活動の中で、スマートフォン利用作業部会という会合を昨年10月からスタートしていて、そこではキャリア以外にも端末メーカーやプラットフォーム事業者、コンテンツ関係の方々など多くの方が参加されていて、今までのサービス提供スタイルが違うということについて、どのように周知をしていくべきなのかということについても、非常に積極的にご議論されていると私どもも承知をしているので、そういった取組の動きを見て対応していきたいと思っている。

以上