

本諮問の検討事項に関連する事項

- 「ICTサービス安心・安全研究会」における検討状況
- 「公正競争レビュー制度」について

「ICTサービス安心・安全研究会」 における検討状況

研究会設置の目的

「日本再興戦略」等に盛り込まれた「世界最高水準のIT社会の実現」のためには、「世界最高レベルの通信インフラの整備」が必要である。そのためには「料金低廉化・サービス多様化のための競争政策の見直し」が必要であるとともに、これと車の両輪をなす消費者行政についても、2020年代を見据えた対応が必要である。

このような観点から、消費者保護ルールの充実等直面する課題への対応をはじめ、トラブル等を未然に防止しつつ、ICTの安心・安全な利用環境の整備を推進するため、短期的・中長期的な視点からの対応が必要と見込まれる課題への対応について検討を行う。

検討事項

(1) 消費者保護ルールの見直し・充実

- ・ 電気通信サービスに係る苦情・相談の高止まり傾向を踏まえ必要な対策をとりまとめた「CS適正化イニシアティブ」を受け、クーリングオフの仕組みをはじめとした具体的な制度の見直し等を検討する。

(2) ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方

- ・ 現在の青少年層がICTを活用して2020年代を創造していく上で必要となるリスク認識や利活用能力を明らかにし、そのために直ちに必要事項と中長期的に取り組むべき事項について検討する。

(3) ICTサービスの進展に応じた課題への対応

- ・ スマートフォン等が急速に普及する中でのサービスの料金その他の提供条件の在り方等、ICTサービスの進展に応じた新たな課題について検討する。

※ (1)及び(3)については、WGにおいて検討。

検討スケジュール

平成26年6月～7月までに(中間)取りまとめを行う予定

※ 情報通信審議会と連携して検討

消費者保護ルールの見直し・充実

- 電気通信サービスの複雑化・多様化を踏まえ、利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にある現状に鑑み、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直すことが必要。
- 具体的には、業界団体による自主基準の遵守不徹底や業界団体未加入事業者の存在等により、自主的な取組による効果が十分に挙げられていないと認められる事項について、法的な枠組等による必要な制度・規律の在り方などを検討。

説明義務等の在り方

- 利用者の知識、経験等に配慮した説明のため、どのような制度・方策を検討すべきか。
(適合性の原則を踏まえた説明の在り方等)
- 利用者が契約内容等を分かりやすく確認できる環境を実現させるため、どのような制度・方策を検討すべきか。
(書面交付の在り方等)
- 利用者へ分かりやすく誤認しにくい情報や必要となる情報の提供を適切に行うため、どのような制度・方策を検討すべきか。
(広告表示等に関する規律の在り方等)

クーリングオフの在り方

- クーリングオフについて、電気通信サービスの特性を踏まえ、どのような制度・方策を検討すべきか。
(対象とする役務・販売方法、クーリングオフ期間中の利用に係る費用負担の在り方等に留意。)

販売勧誘活動の在り方

- 適正な販売勧誘活動を実現させるため、どのような制度・方策を検討すべきか。
(販売勧誘活動における禁止行為(再勧誘・不実告知等)、代理店監督体制の強化等の在り方等)

苦情処理・相談体制の在り方

- 消費者の苦情・相談や紛争を効果的に解決する仕組みについて、どのような制度・方策を検討すべきか。

 「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」を設置し、検討。

通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

- 通信サービスの料金その他の提供条件については、携帯電話の販売奨励金が長期利用者にとって不公平なものとなっていないか、現行の料金体系が利用者の多様な利用実態に合致していないのではないか、といった指摘がされているところである。そこで、これらのICTサービスの進展に応じた新たな課題について個別に検討。

販売奨励金等の在り方

○適正な販売奨励金等の在り方について、どのような制度・方策を検討すべきか。

○特に、携帯事業者を頻繁に変える人と長期契約者との間の公平性について、どのような制度・方策を検討すべきか。

利用者のニーズを踏まえた料金体系の実現

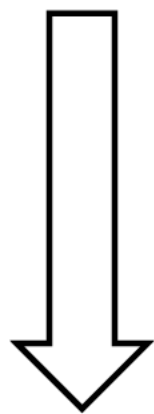
○携帯電話事業者による多様なユーザのニーズや利用状況に応じた多様で利用しやすい料金体系の提供を実現させるため、どのような制度・方策を検討すべきか。

➡ 必要に応じ、「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」に新たに構成員を加えたアドホック会合を開催予定。

○ 2 月 28 日 現状と課題・主要検討項目案（第 1 回）

○ 3 月 20 日 関係者・構成員からの発表、海外事例の紹介、
主要検討項目・ヒアリング項目等（第 2 回）

○ 4 月 17 日 関係団体・事業者ヒアリング（第 3 回）



個別論点検討

※ 必要に応じ、「通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等」に特化したアドホック会合を開催予定。

○ 6 ～ 7 月頃

取りまとめ（中間）

消費者保護ルールの見直し・充実関係①

【説明義務の在り方】

- 適合性の原則に立った視点に基づいた検討が必要。シニアスマホユーザーの課題として、端末操作・設定ができない、料金が高い、セット販売がひどい点が挙げられる。電気通信事業者には、レ点商法をやめてもらいたい。
- 利用者が気づかずに契約していたことになったり、一定期間内無料であるが、数ヶ月たつと有料となり、思わぬ額の請求になる場合がある。自らの契約内容の確認がしづらく、契約内容を簡単に確認できる仕組みの構築や周知が必要。
- 説明義務や利用者リテラシーの向上も大事だが、契約内容自体を分かりやすくする取組が必要。

【クーリングオフの在り方】

- 電気通信サービスの特性を踏まえ、クーリングオフの対象やクーリングオフ期間中の使用料の取扱いなどの検討が必要。
 - － カタログデータ等々を全部確認して購入したとしても、自宅で電波の状況が悪くて使えないということもあり得るため、そういうことも踏まえた検討が必要。
 - － 契約してから間もない時期に契約解除希望が多数寄せられる状況は問題であり、特定商取引法と同様のクーリングオフに加え、店舗購入の場合についても検討が必要。
 - － 工事費等初期費用が必要なサービスとそうでないサービスは区別した検討が必要。
 - － EU消費者権利指令等を参考に、試用期間としてのクーリングオフといった視点からの検討が必要。

【販売勧誘の在り方】

- 不要なオプションやセット販売の強制的な勧誘、複雑な代理店構造により、利用者が誰と契約しているか分からないことが問題となっている。
- 電気通信事業者から代理店に支払われる手数料体系が変わらなければ、代理店を通じた過度な販売勧奨とトラブルはなくなるらないため、電気通信事業者による代理店管理手法について、検討が必要。

消費者保護ルールの見直し・充実関係②

【苦情処理・相談体制の在り方】

- 検討の必要性が指摘された業界コールセンター設置の見送りについて、問題を起こしている事業者とそうでない事業者で温度差があるほか、業界団体に未加入の事業者もあり、自主的取組では進まないところがある。自主的取組でなかなか進まないところは、ADR(裁判外紛争解決手続)の検討も含め、電気通信事業法のルールとして、明確化して検討することが必要。
- 他の業界(金融等)では、ADRの組織を設けて、紛争の処理や苦情・相談に当たるということが、ほぼできてきている。電気通信事業の領域も相当大きな規模となっており、他業種とのバランスからいっても、自らの業界で苦情処理等ができる体制を検討することが必要。
- 自主基準の実効性を保つため、事業者が自主基準を遵守するよう、しっかりとしたコミットメントを行う仕組みを検討することが必要。

通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等関係

【販売奨励金】

- 消費者保護ルールも、問題の根本は、事業者の巨額のインセンティブにあるのではないか。これにより消費者を囲い込んでいるところに問題の本質がある。この結果、競争がいつつになっている。
- キャリアを移れば端末一台につき6万とか7万のキャッシュバックがあり、その原資がどこから出ているのかを考えると、長く契約している人が損をするような構造はおかしい。
- 携帯電話事業者から代理店に対する販売奨励金が、利用者への過剰なキャッシュバック等に使われている状況は、利用者間の不公平性の拡大やMVNOの新規参入・成長を阻害している等の弊害があり、何らかの規制が必要。

【利用者のニーズに合った料金体系の実現】

- スマートフォンで7GBまでデータ通信の利用をしているユーザがどれくらいいるのか。平均的には1GBか2GBぐらいしか利用していないところであり、ニーズに応じた料金体系が必要。
- 長期契約者への優遇、データ通信低利用者向けプラン等、利用者のニーズに合致した多様な料金体系の導入について検討が必要。

(敬称略、座長・座長代理を除き50音順、全13名)

座長	新美 育文	明治大学法学部教授
座長代理	相田 仁	東京大学大学院工学研究科教授
	大谷 和子	株式会社日本総合研究所 法務部長
	岡村 久道	弁護士・国立情報学研究所客員教授
	清原 慶子	三鷹市長
	桑子 博行	違法・有害情報相談センター長
	是枝 伸彦	電気通信サービス向上推進協議会会長
	近藤 則子	老テク研究会事務局長
	穴戸 常寿	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	新保 史生	慶應義塾大学総合政策学部教授
	長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長
	橋元 良明	東京大学大学院情報学環教授
	平野 晋	中央大学総合政策学部教授

（敬称略、座長・座長代理を除き50音順、全13名）

主査	新美 育文	明治大学法学部教授
主査代理	平野 晋	中央大学総合政策学部教授
	相田 仁	東京大学大学院工学研究科教授
	北 俊一	株式会社野村総合研究所上席コンサルタント
	木村 たま代	主婦連合会
	近藤 則子	老テク研究会事務局長
	齋藤 雅弘	弁護士
	穴戸 常寿	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長
	原田 昌和	立教大学法学部教授
	明神 浩	電気通信サービス向上推進協議会事務局長
	森 亮二	弁護士
	若林亜理砂	駒澤大学法科大学院法曹養成研究科教授

オブザーバ

一般社団法人電気通信事業協会、
一般社団法人テレコムサービス協会、
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

「公正競争レビュー」制度について

1. 概 要

- 「日本再興戦略」(平成25年6月閣議決定)で掲げられている「料金低廉化・サービス多様化のための競争政策の見直し」の検証プロセスの一環として、「公正競争レビュー制度」を運用。
- 平成25年7～9月に公正競争に関する規制に対する意見募集(12者から意見提出、23者から再意見提出)を実施し、本年2月に平成25年度の検証結果を取りまとめ(検証結果(案)について19者から意見提出)。

2. 平成25年度の検証結果のポイント

(1) ブロードバンド普及促進に係る取組状況等に関する検証

① ブロードバンド基盤の整備率及び利用率

整備率 ※H22.3 ⇒ H25.3

- ブロードバンド : 99.9%(固定:99.1%) ⇒ 100.0%(固定:99.8%)
- 超高速ブロードバンド : 91.6%(固定:91.6%) ⇒ 99.4%(固定:97.5%)

利用率 ※H22.3 ⇒ H25.9

- 固定系ブロードバンド : 61.6% ⇒ 65.3%
- 固定系超高速ブロードバンド: 36.0% ⇒ 49.9%
- 移動系超高速ブロードバンド: 0.1% ⇒ 30.2%

② 契約数、市場シェア等

契約数

- FTTHは、超高速ブロードバンドへの移行を伴う普及が一定程度進んでいるものの、増加率は鈍化傾向
※FTTH:1,976万(H22.12) ⇒ 2,190万(+10.8%)(H23.12) ⇒ 2,355万(+7.5%)(H24.12) ⇒ 2,463万(+4.6%)(H25.9)

事業者数

- 移動体の事業者は、3グループに集約

市場シェア

- FTTHは、NTT東西のシェアが高い水準(71.7%。H25.9)で推移。移動体は、上位3グループでほぼ100%

③ 利用者料金等

利用者料金

- FTTH は、おおむね同水準で推移
- 移動体は、スマートフォン用の料金が従来の料金よりも高く設定。また、スマートフォン用の主要な定額制プランの通信量上限7GB/月は、ユーザー人当たりの平均通信量2.0GB/月と乖離。他方、近年、MVNOは多様なプランを次々に開始

接続料

- 移動体の接続料は、アンバンドルされている機能については接続料の大幅な低廉化が進んでいるが、「アンバンドルすることが望ましい機能」について、接続料を全ての機能で設定しているのは1者

④ 関係主体の取組

未整備地域における基盤の整備

- 情報通信利用環境整備推進交付金により、地方公共団体等に対し事業費の一部を補助(32,000世帯程度の整備見込み)

公正競争環境の整備

- 平成23年3月、NTT東西の加入光ファイバ接続料に関し、認可の条件として付した光配線区画の拡大に向けたトライアルへの参加は1者のみ、エントリーメニューの利用者は無い状況
- 世界最先端の第4世代移動通信システム(4G)を早期に実用化するため、技術導入に必要な制度を平成25年12月に整備し、平成26年までに新たな周波数帯の割当てを予定
- 平成24年12月、ソフトバンクモバイルの設置する電気通信設備の一部を第二種指定電気通信設備に指定。また、平成26年1月、モバイル接続料の算定を前年度の実績値から当該年度実績値を基に行うよう改める「第二種指定電気通信設備制度の運用に関するガイドライン」の改正案について意見募集を実施 ※同年3月、同ガイドラインを改定

ICT利活用の促進

- 「日本再興戦略」や「世界最先端IT国家創造宣言」を策定(平成25年6月)するとともに、インターネット選挙運動の解禁や「番号法」の成立によるICTの役割の増大を踏まえ、あらゆる分野におけるICTの利活用等を政府一体となって推進

(2) 公正競争に関する規制に対する検証

① 第一種指定電気通信設備に関する検証

主な意見	総務省の考え方
加入光ファイバは、ボトルネック性がないことから、第一種指定電気通信設備の対象から除外すべき。	NTT東西が全加入者回線の8割以上の回線を有する状況に鑑みれば、加入光ファイバを引き続き第一種指定電気通信設備に指定することが適当。
ブロードバンドの利活用を促進する健全な競争環境を整備するためには、より大胆なNGNのオープン化施策など新たな対策が必要。	NGNのオープン化については、「日本再興戦略」のとおり、「NGNのオープン化」を含めて検討課題を洗い出した上で、具体的な制度見直し等の方向性について検討することとしているところであり、情報通信審議会においては、必要に応じ、これを踏まえた検討が行われるものと考えられる。

② 第二種指定電気通信設備に関する検証

主な意見	総務省の考え方
ソフトバンクモバイルとイー・アクセス間で不透明な取引が懸念されるため、イー・アクセスを第二種指定電気通信設備を設置する事業者とすべき。また、同一市場においては企業グループ単位の規制に見直すべき。	現行の第二種指定電気通信設備制度の指定に当たっては電気通信事業者単位で判断することとされていることから、イー・アクセスを指定することは適当ではない。 なお、事業者の経営体制を含む近年のモバイル市場における環境変化については、今後とも状況を注視していくことが必要であり、情報通信審議会においては、必要に応じ、これを踏まえた検討が行われるものと考えられる。
二種指定事業者とMVNOの不公平な競争条件の是正のため、第二種指定電気通信設備制度を第一種指定電気通信設備制度並みに厳正化すべき。	現行の第二種指定電気通信設備制度は、ボトルネック設備に起因する市場支配力に着目する第一種指定電気通信設備制度とは位置付けが異なるもの。 なお、モバイル市場における今後の規制の在り方に関しては、「日本再興戦略」のとおり、「モバイル市場の競争促進」を含めて検討課題を洗い出した上で、具体的な制度見直し等の方向性について検討することとしているところであり、情報通信審議会においては、必要に応じ、これを踏まえた検討が行われるものと考えられる。

③ 禁止行為に関する検証

主な意見	総務省の考え方
NTTドコモは40%以上の市場シェアを長期に渡って維持しており、NTTドコモに対する禁止行為規制適用の必要性に変わりはない、又は、NTTドコモのみに禁止行為規制を課す合理性はなく、指定対象について速やかに見直すべき。	禁止行為規定の趣旨及び禁止行為等規定適用事業者指定ガイドラインに示す考え方に照らし、現時点において、NTTドコモを禁止行為等規制の適用を受ける電気通信事業者として引き続き指定する必要性に変わりはない。 なお、近年のモバイル市場における環境変化については、今後とも状況を注視していくことが必要であり、情報通信審議会においては、必要に応じ、これを踏まえた検討が行われるものと考えられる。
上位3社のモバイル事業者を含む企業グループの総合的な市場支配力やグループドミナンスに対して規制が必要。	上位3社のうちNTTドコモ以外の2社は、禁止行為等規定適用事業者指定ガイドラインに示す考え方に照らし、現時点において、禁止行為等規制の適用を受ける電気通信事業者として指定する必要性は認められない。 なお、モバイル市場における今後の規制の在り方に関しては、「日本再興戦略」とおり、「モバイル市場の競争促進」を含めて検討課題を洗い出した上で、具体的な制度見直し等の方向性について検討することとしているところであり、情報通信審議会においては、必要に応じ、これを踏まえた検討が行われるものと考えられる。

④ 機能分離の運用状況に関する検証

主な意見	総務省の考え方
申込から開通までの期間の同等性、設備構築情報等の内容や開示されるタイミングの同等性の検証を厳格に行うべき。	NTT東西設備部門の実施した手続に関して、NTT東西から具体的な内容が報告されており、総務省において検証を行った結果、第一種指定電気通信設備をNTT東西が自ら利用する場合と接続事業者が利用する場合とで一定の同等性が確保されていると考えられる。総務省においては、NTT東西から総務大臣に毎年度報告される内容等に基づき、厳格な検証を行っていく。

⑤ 日本電信電話株式会社等に係る公正競争要件に関する検証

主な意見	総務省の考え方
NTTファイナンスを通じた料金業務統合により不適切な共同営業行為等がなされることがないよう、適時適切に措置すべき。	総務省は、本年6月にNTT東西及びNTTファイナンス等から、各事業者に課した累次の公正競争確保のための措置等について報告を受けた結果、一定の措置が講じられており、直ちに追加の措置が必要とは認められないが、当分の間、当該措置の徹底について、その状況を引き続き注視することとしている。 なお、「競争政策の見直し」においては、既存の市場構造や考え方を前提とした競争ルールに制度的な課題が認められる場合には、必要に応じ、NTT等に係る累次の公正要件等を含む競争ルールの見直し等についても検討することとしているところであり、情報通信審議会においては、必要に応じ、これを踏まえた検討が行われるものと考えられる。