

平成 27 年 10 月 19 日
(株)野村総合研究所
北 俊一

初期契約解除制度に関する意見

表題の件につきまして、下記の理由から、移動通信サービスに対する初期契約解除制度の適用については、除外（猶予）すべきと考えます。

- 一．販売代理店業界団体によって、苦情・相談件数縮減に向けた取り組みが、精力的かつ真摯に行われていること
- 一．電波状況の事前承知の困難性については、代替措置となりうる、通信事業者による「お試しサービス」が講じられること
- 一．料金等の複雑性については、適合性の原則への対応、書面交付義務、代理店に対する指導等の措置義務などが講じられること
- 一．初期契約解除制度を適用することによって、販売勧誘時における説明時間の長時間化、新たに発生する苦情・相談への対応等に係る販売現場の負担が、適用による期待効用をはるかに上回ると考えられること

ただし、今回猶予するとしても、定常的に苦情・相談縮減に対する業界の取り組み状況や、初期契約解除制度に係る苦情・相談件数をモニタリングすることにより、一定期間（例えば 1 年）ごとに再評価すべきです。これは、すべてのサービス役務に共通するものです。

市場との密な対話を通じて、必要最小限の規制を行うということは、時流に合致したものと考えます。

以上