

確認措置の運用状況に関する検証結果について

1. MNO3社の確認措置の運用状況について数値により検証したところ、次のとおりであった。(平成28年10～12月の状況)

- (1) 新規契約のうち確認措置適用の申出が利用者からあった比率で見ると、(株)NTTドコモのみ、他2社の1/100～1/60程度。
- (2) 申出を受けてどの程度が実際に契約解除に至ったかの比率(解約比率)で見ると、(株)NTTドコモの解約比率が他2社の半分以上。(他2社は申出の大半が契約解除に至っている)。
- (3) 契約初期に契約解除を要望する苦情等は他2社に限らず同社についても一定比率(他2社より高い比率)で生じているにもかかわらず、同社が確認措置により契約解除に応じた数が、著しく少ない(他2社に比べても著しく少ない)。

構成員限り

2. これを受け、(株)NTTドコモの確認措置の運用方法を確認したところ、次のとおりであり、その評価は、⇒以下のとおりである。

- ① 8日間以内に、帳票(契約書面)に記載された確認措置の記載に基づき申し出る旨利用者から表明があった場合に、確認措置の申出として把握。(単に説明不足等を理由に解約したいと申し出た場合は、確認措置の申出としては取り扱っていない。)
※ 他2社では、8日間以内に、電波状況が不十分であることを理由として、又は説明不十分もしくは書面交付不備を理由として解約の申出があれば、確認措置の申出として把握している。
⇒ 確認措置認定の審査基準(次頁参照)に定める「利用者が事業者・代理店に説明義務・書面交付義務の遵守状況が不十分である旨を申し出た場合は、当該事業者・代理店は適切な対応を行う」旨の要件((3)イ)に不適合。
- ② 確認措置の申出として受け付けても解約に応じない場合があるが、その判断は本社で策定した基準に基づき店舗で行っており、クレームになった場合は、本社で事実確認の上、解約を判断。
⇒ 契約初期に契約解除を求めるトラブルが少ない状況でこのような対応(しばしば店舗の判断で解約に応じないこととする対応)をすることは、全体として、上記要件にいう「適切な対応」がされているとは言い難く、また、「確認措置を講じることが利用者の利益の保護のために適切となる」旨を定める審査基準(10)の規定に照らしても疑問。

3. さらに、覆面調査では、確認措置について適切に口頭説明がされていない例が約8割に達し、説明すべき旨を定める審査基準(7)にも多くの場合不適合。

◎ (株)NTTドコモについては、次のとおり抜本的な改善が必要。

- ① 電波の状況不十分又は説明不十分もしくは書面不備を理由とする利用者の8日間以内の解約の意思の表示について、契約書面の記載への言及がなくとも、確認措置の申出として取り扱うこととすること。
- ② そのほか、契約初期に契約解除を求める苦情等の状況に比して確認措置により契約解除に応じた数が著しく少ないことを踏まえ、そうなるに至った原因を検証・究明し、利用者視点に立った対応がされることとなるよう、運用方針を見直し改善すること(※)。
※過去に確認措置の適用対象の契約を締結した後に説明不足等を訴えたとする利用者からの申告が同社にあった場合についても対応必要

4. なお、MNOの他2社については、別途指摘している説明の実施状況の悪い点を除けば、現時点で不適切な点は認められない。

また、MVNO各社についても、申出を受けた事例の全てが契約解除に至っており、契約初期に契約解除を求める苦情等もごく少数と推測されることから、現時点で不適切な点は認められない。

○電気通信事業法関係審査基準(平成13年総務省訓令第75号)第11条の2

施行規則第22条の2の7第1項第5号の規定による確認措置に係る認定は、同条第2項の申請書及び添付書類に記載された事項について審査し、次の要件に適合していると認める場合に行う。

- (1) 利用場所状況に関する確認の方法が、次の要件を満たすこと。
 - ア 申請者と認定対象役務契約(当該認定を受けようとする電気通信役務(以下この条において「認定対象役務」という。)の提供に関する契約をいう。以下この条において同じ。)を締結した利用者が、認定対象役務の提供が開始された日(契約書面を受領した日(記載事項等が情報通信の技術を利用する方法(施行規則第22条の2の5第1項の方法をいう。以下この条において同じ。))により提供された場合にあっては、その提供を受けた日)が認定対象役務の提供が開始された日より遅いときは、当該契約書面を受領した日。以下この条において「開始日」という。)を起算日とする八日以上期間において、当該認定対象役務契約に基づき、当該認定対象役務の提供を受けることにより、当該利用者の住所地等において提供を受ける認定対象役務の品質(当該認定対象役務の提供に用いられる基地局が送受信する電波の伝搬に関する状況により影響を受けるものに限る。)に関する状況の確認をすることができること。
 - イ アによる利用者の確認の結果、当該期間を経過するまでの間に当該利用者が当該申請者又はその媒介等業務受託者(以下この条において「提供電気通信事業者等」と総称する。)にアの品質に関する状況が不十分である旨を申し出た場合にあっては、提供電気通信事業者等は適切な対応を行うこと。
- (2) 利用場所状況に関する確認に伴う認定対象役務契約の解除の方法が、次の要件を満たすこと。
 - (1)アの品質が当該利用者にとって不十分であることが(1)イの対応の実施により明らかとなり、かつ、当該利用者が認定対象役務契約の解除を含む関連契約の解除を求めたときは、提供電気通信事業者等は当該関連契約の解除に応じること。
- (3) 遵守状況に関する確認の方法が、次の要件を満たすこと。
 - ア 申請者と認定対象役務契約を締結した利用者が、開始日を起算日とする八日以上期間において、遵守状況の確認をすることができること。
 - イ アによる利用者の確認の結果、アの期間を経過するまでの間に当該利用者が提供電気通信事業者等に遵守状況が不十分である旨を申し出た場合は、当該提供電気通信事業者等は適切な対応(遵守状況の適切な検証等を含む。)を行うこと。
- (4) 遵守状況に関する確認に伴う認定対象役務契約の解除の方法が、次の要件を満たすこと。
 - (3)アの遵守状況が、施行規則第22条の2の7第1項第5号ハの申請者が定める基準(以下この条において「適合基準」という。)に適合しないことが(3)イの対応の実施により明らかとなり、かつ、当該利用者が認定対象役務契約を含む関連契約の解除を求めたときは、提供電気通信事業者等は当該関連契約の解除に応じること。
- (5) (1)から(4)までの要件を満たす方法(適合基準を含む。)に関する手順が明確に定められていることその他の当該方法が円滑に実施されるための体制が整備されていること。
- (6) (2)及び(4)による契約の解除に伴い利用者が支払うべき額の合理的な算定方法が適正かつ明確に定められていること。
- (7) 提供条件概要説明により、次の事項を説明すること。
 - ア 確認措置により、その利用者に係る利用場所状況又は遵守状況に関する当該利用者からの申出を受けて関連契約の解除が可能な場合がある旨
 - イ 利用場所状況又は遵守状況が不十分と認める場合の申出の方法及び申し出ることのできる期間
 - ウ 確認措置に関する内容が契約書面に記載され、又は情報通信の技術を利用する方法により提供される旨
- (8) 契約の解除の条件その他(1)から(4)までの要件を満たす方法の内容、関連契約その他の解除される契約の範囲(以下「関連契約等」という。)、(2)又は(4)による認定対象役務契約の解除に当たっては、当該関連契約等の解除することができる旨、(6)の額の算定方法その他利用者が確認措置を利用するために明らかにしておくことが必要と考えられる事項が契約書面に記載され、又は記載事項の一部として情報通信の技術を利用する方法により提供されることが明確に定められていること。
- (9) 認定対象役務契約の締結又はその媒介等をしようとする際に特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第2条第1項に規定する訪問販売又は同条第3項に規定する電話勧誘販売が行われないこと。
- (10) 確認措置を講じることが利用者の利益の保護のために適切となること。