

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第31回）」

事業者ヒアリング資料

2021年6月14日

ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社

第30回検討会「論点整理」～以下の論点に対する意見を申し上げます。

1. (3) IoTサービスの進展と消費者保護
2. (1) 電話勧誘における課題
2. (2) ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
2. (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法
 - ①初期契約解除制度の改善
 - ②期間拘束契約における課題
 - ③苦情相談の処理の在り方

1. (3) IoTサービスの進展と消費者保護

- 今後、通信契約を含むIoT製品が普及していく中では、例えば、料金徴収の仕組みによっては利用者が請求について認識しないなど、「モノ」を買ったとの認識しかないことを起因とする**トラブルに繋がる可能性がある**のではないかと。
- 他方、現時点では、SIM搭載型など、即座に電気通信事業法の消費者保護ルールの適用を受け得るIoT製品は限定的であり、具体的な課題は必ずしも明らかにはなっていない。このことを踏まえれば、IoTサービスの進展に関して生じ得る**消費者保護上の具体的課題**について、引き続き**洗い出しを進めることが適当ではないか**。

IoTサービスについては、今後も様々な利用用途で発展していくことが予想されることから、課題の洗い出しを行う上でもイノベティブな製品やサービスの提供、普及の妨げにならない様に留意する必要があります。

2. (1) 電話勧誘における課題

■電気通信サービスの電話勧誘という手法に内在する問題やいわゆる「アウトサイダー」によりトラブルが生じている場合が少なくないことを踏まえれば、業界団体等による自主的取組の強化だけでは限界があり、これ以上の抜本的な改善は困難ではないか。そうであれば、

電話勧誘による契約に関し、更なる制度的措置を講ずることが適当ではないか

■具体的には、消費者団体からの意見等を踏まえると、①**不招請勧誘の禁止**、②**電話勧誘拒否登録簿制度の導入**、③**要式契約化**（書面等で消費者からの明示的な同意が確認出来た時点をもって契約を成立とする）、④**説明書面を交付の上で契約前の説明を行うことの義務化**、⑤**その他の措置**が考えられるが、実効性や遵守費用を勘案すればどのような措置を講ずることが適当か。

更なる苦情削減に向けた対策の検討は、以下の懸念点にも留意し、段階的に議論を行うなど十分な議論の上で慎重な対応が必要であると考えます。

■ユーザーの利便性への影響

- ・インバウンドでの申込や自社ユーザーへの案内、電話申込希望ユーザー等、トラブルが少ない領域へも一律に規制されることにより、ユーザーが望まない手続き煩雑化等の弊害が生じる可能性があることからこれらの電話での連絡手段を希望する方については対象から除外する必要があると考えます。
- ・このチャネルのみの接点しかないユーザーにとってはより良いサービスを知る機会を失う等、選択肢を狭めることにつながる懸念があることから、電話口で急いで契約をしたいニーズへの配慮も必要です。
- ・例外的に口頭で契約を行う手段も残す、ならびに書面交付には電子的な交付を認める等の考慮が必要であると考えます。

2. (2) ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

- 電気通信サービスにおいて、**契約の対称性**を求めることは適当か。具体的には、**ウェブで契約が可能なサービスの解約については、ウェブで可能とすべきか**。当該サービスをウェブで受け付けないことに合理性はあるか。また、**全ての電気通信事業者においてウェブによる解約を可能とすることが適当か**。
- 電気通信事業者がウェブ解約を実施する場合、**留意すべき点はあるか**。
- 現在利用している端末を移行先でも利用可能か否かは電気通信事業者の乗換において重要な情報であると考えられる。一方で、電気通信事業者は他事業者の端末について正確な情報を有しているわけではない。これらを踏まえ、電気通信事業者は、**自社の回線で利用可能な端末について、どの程度の情報を掲載することが適当か**。

回線契約の解約時に契約に紐づくIP電話が利用不可になる等、ユーザーが意図しない解約が同時に行われることも想定出来るため、事業者がユーザーの不利益にならない様、説明を尽くす必要があるケースもあることから、一律にウェブ解約を可能とするべきと定めることには懸念がございます。

2. (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法

① 初期契約解除制度の改善

- FTTH等のベストエフォート型の固定通信サービスについても移動通信サービスと同様に、役務提供開始日を初期契約解除の起算点にすることにより、①実際にサービスを利用して通信品質を評価した上で初期契約解除制度を利用できるようになる、②工事の遅延等により希望する時期にサービスの利用ができない場合にも初期契約解除制度を利用できるようになる、③契約を認識していない消費者にとっては、初期契約解除制度が利用しやすくなる、といった効果が期待できる。この点を踏まえ、**ベストエフォート型の固定通信サービスの初期契約解除の起算点を「書面受領日又は役務提供開始日のいずれか遅い日」とすることは適切か**
- **初期契約解除が可能な期間（契約書面の受領日から8日間）**について、電話勧誘等による意図しない契約の場合やサービス品質の評価に要する時間を考慮すると8日間は短いという指摘があったところ、**期間を延長することが適切か。**

- ・ 固定通信はモバイルと異なり通信速度の測定等でPC側のスペックに依存する傾向があるため、環境は大きく異なるものと考えますが、当社では個別の事情をお伺いして解約に応じるなど、柔軟に対応を行っております。
- ・ 初期契約解除の起算点を役務提供日とすることは、工事費以外にも、サービス提供のために卸元や中継事業者から提供を受け準備しB2B間では課金が始まっている回線費用の負担のあり方も含め、事業者にとっては負担が大きいため、実施する場合には例えば事業者からユーザーに対して適正な費用を請求できるようにするか、卸元に対して負担軽減の対策を求められるようにするなどの考慮が必要です。
- ・ 8日間の延長については、特商法と期間が異なり、接続サービスとオプションサービスで解約できる期間が異なる等の可能性があり、慎重な検討が必要です。

2. (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法

②期間拘束契約における課題 -1

- 利用者の合理的な選択が不当に制約されないようにするという観点から、**拘束期間に対する制約についてどのように考えるべきか**。特にベストエフォート型のサービスの場合、電気通信サービスにおける長期の契約は、不確実性の均衡の保持や契約締結後の状況変化に適応する要請の観点から消費者利益を不当に阻害し得ると言えるが、**どのくらいの期間であれば不当と考えられるか**。

◎期間拘束そのもの

固定回線の契約期間について、様々なパターンを選択肢として提供することによりユーザーが選択できる状況であれば、長期利用を約束することで安価な料金での利用が期待出来ることのユーザーメリットがあると考えます。

例えば、戸建て住宅に長期居住する場合と賃貸住宅に居住する場合には、許容できる回線サービスの契約期間も異なることが想定されることから、契約期間が無いものを用意した上で、2年又は2年を超える契約期間についても選択可能とすることで、ユーザーが自身にあったサービスを選択できるものと考えます。

2. (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法

②期間拘束契約における課題 -2

- 利用者の合理的な選択が不当に制約されないようにするという観点から、**違約金の額に対する制約についてどのように考えるべきか。著しく期待値を下回る場合に無償で解約できるようにすべきか、あるいは違約金の上限を設けることにより利用者が合理的に解約できるようにすべきか。**また、後者の場合の違約金の上限額について、特定商取引法上、電気通信サービス同様に月額料金が設定されているケースが一般的である学習塾や家庭教師において事業者が消費者に対して請求し得る損害賠償等の額の上限が「一か月分の授業料相当額」※であることを参考とすることは適当か。

◎ 違約金請求

- ・ 「著しく品質の期待を下回る」という観点については、個人の主観で判断されるべきではないと考えますが、その場合の救済策については、違約金の多寡でコントロールするのではなく、サービス提供直後に工事費やサービスを利用した日割り料金等の掛かる費用支払いをすれば違約金無しで解約に応じる等の手法で行われるべきと考えます。
- ・ また、加入時に一定期間の救済策が手当できれば、その後の環境変化のリスクについては契約期間を選択する点においてユーザーにてコントロール可能なものであると考えます。

2. (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法

②期間拘束契約における課題 -3

- **工事費など初期費用の回収についてはどのように考えるか。**他に転用できない工事費等については、その費用回収を可能とすることに一定の合理性が認められるが、それは**違約金とは別個に考えるべきではないか。**
- **利用料が電気通信サービスの対価である以上、解約の誤認や解約忘れ等により利用者が電気通信サービスの提供を受けている認識がないにもかかわらず利用料金を支払うといったことがないよう適切に対処することが適当ではないか。**解約の誤認や解約忘れといった問題に対応するために電気通信事業者が取るべき方策として、例えば次のような方策も含め、**どのようなものが考えられるか。**

他に転用できない工事費等について、違約金とは別に考えることについて、当社では現状でもそれぞれ区別して対応を行っています。

◎解約忘れ

直接的に解約忘れの注意喚起をする対応ではありませんが、契約満了月が近づいた際にメール送信等を行う取り組みを行っています。しかしながら、日常的な通信有無を監視するという点では、FTTH通信サービスは利用していなくともTAや監視パケットの通信等によりまったく通信を行っていない状態にはならないため、「利用していない状況」と判断するのが困難であるものと考えます。

2. (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法

③ 苦情相談の処理の在り方

電気通信サービスに特化した専門の苦情処理機関の設置について消費者団体等から強い要望がある。他方、今後、5GサービスやIoTサービス等の先進的なサービスが消費者に本格的に浸透していく時代に向けて、電気通信サービスに専門性を持ちつつも業界を区切らないADRに関して、評価・期待する旨の指摘もあった。**電気通信サービスに関する消費者トラブルに迅速かつ効果的に対処する観点から、苦情相談の受付・助言に留まらず、問題の切り分けや解決のモデルケースの提示等も行い得る体制の構築について検討すべきではないか。**その際、どのような機能が求められるかまた、どのような課題が考えられるか

費用負担の在り方も含め、業界団体を中心に丁寧な議論が行われる必要があると考えます。

SONY

SONY is a registered trademark of Sony Corporation.

Names of Sony products and services are the registered trademarks and/or trademarks of Sony Corporation or its Group companies.

Other company names and product names are registered trademarks and/or trademarks of the respective companies.