

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 論点整理に対する意見

2021年6月14日
一般社団法人 電気通信事業者協会
消費者支援委員会

- 論点整理について、主に業界全体に係る論点に関して、当協会（TCA消費者支援委員会）の意見をご説明します。

1. これまでのテーマのフォローアップ（主なもの）

- (1) 手続き時間等の長さへの対応
- (2) 広告表示の適正化
- (3) IoTサービスの進展と消費者保護

2. 新たに追加したテーマ

- (1) **電話勧誘における課題**
- (2) ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
- (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
 - ③ **苦情相談の処理の在り方**
- (4) 5Gエリアの利用者への訴求
- (5) 販売代理店の在り方

1. 「電話勧誘における課題」について

論点

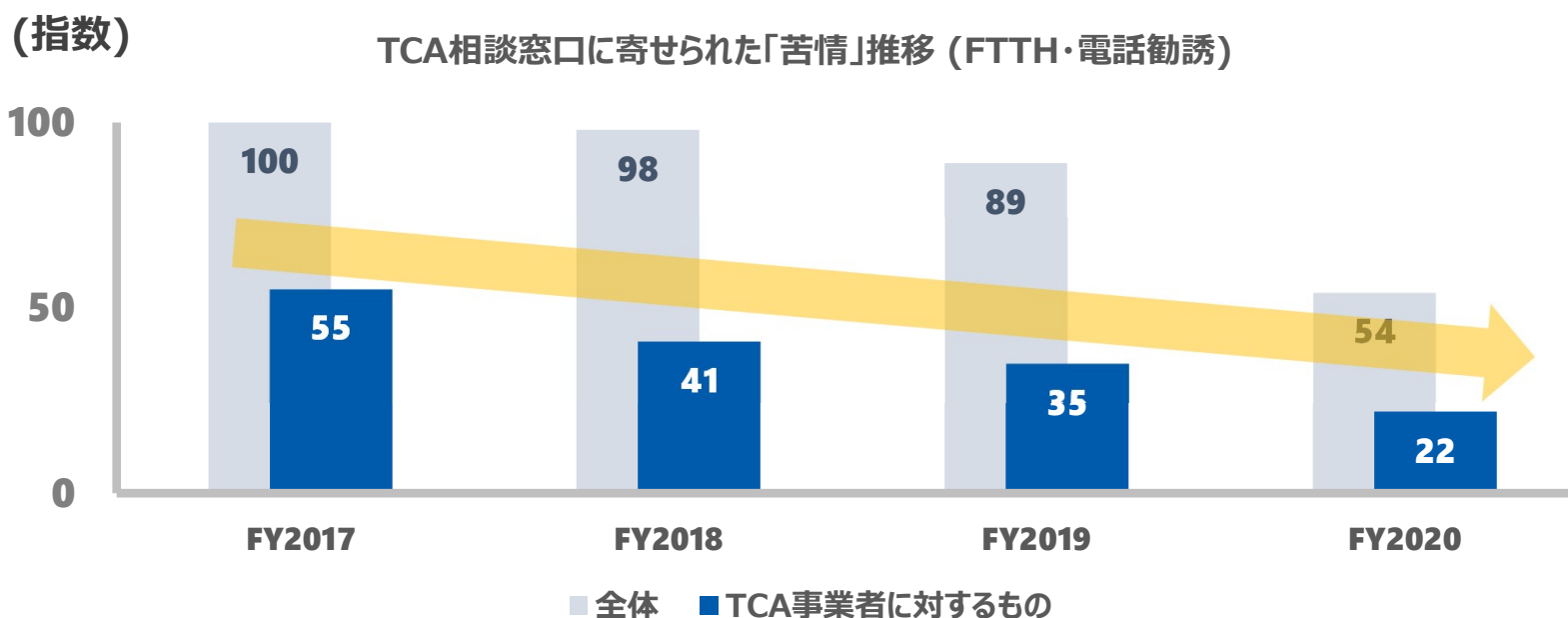
- 電気通信サービスの電話勧誘という手法に内在する問題やいわゆる「アウトサイダー」によりトラブルが生じている場合が少なくないことを踏まえれば、業界団体等による自主的取組の強化だけでは限界があり、これ以上の抜本的な改善は困難ではないか。そうであれば、電話勧誘による契約に関し、更なる制度的措置を講ずることが適当ではないか。
- 具体的には、消費者団体からの意見等を踏まえると、①不招請勧誘の禁止、②電話勧誘拒否登録簿制度の導入、③要式契約化（書面等で消費者からの明示的な同意が確認出来た時点をもって契約を成立とする）、④説明書面を交付の上で契約前の説明を行うことの義務化、⑤その他の措置が考えられるが、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。

TCA 意見

- 当協会では、特に苦情の多い傾向にあった「高齢者に対する光回線サービスに関する代理店によるアウトバウンドでの電話勧誘」について焦点を当て、書面送付後に後確認の連絡を行うといった施策を行うことで苦情の低減に一定の成果をあげております。
- 「業界団体等による自主的取組みには限界」は、業界団体に属さない事業者等（「アウトサイダー」）による活動が適正化されないことがその大きな要因であると考えます。したがって、課題への対策としては、まずは、現時点の法令に違反しているアウトサイダー等への法執行を通じて業界全体での法令の遵守を促すことが重要であると考えます。
- 加えて、制度による対応を検討する場合であっても、規制を行うことによるお客様の利便性や事業者の営業活動への影響も含めて総合的に過度な規制とならないよう規制範囲等検討するべきと考えます。
 - 【お申込意思のあるお客様が、書面の手続きによって、利用開始が間に合わない事例】
 - ・ご家族等：新居への引越しが決まっているのに、書面の手続きによって利用開始が間に合わない
 - ・会社員や学生等：在宅勤務やWEB授業のために、利用開始を急いでいるが、書面の手続きによって意外と日数がかかり利用開始が間に合わない
 - ・料金プラン変更等でお客様が必要なタイミングでの適用がされない

1. 【参考】FTTH・電話勧誘の苦情件数推移 (TCA相談窓口)

- FTTHにおける電話勧誘に関する苦情の縮減に向けてTCAとしても真摯に取り組んでまいりました
- 苦情件数は経年で減少傾向であり一定の成果につながっているものと考えております



※対象はTCA相談窓口寄せられた「FTTH」役務、「電話勧誘」チャンネルへの「苦情」件数
※数値はFY2017の「全体」件数を100として指数化したもの

【参考】相談窓口における総受付件数 ※案件数ベース(同一案件で複数回対応したものは1件でカウント)
[FY2017] 5,500件, [FY2018] 5,800件, [FY2019] 5,900件, [FY2020] 6,900件 (100件未満四捨五入)

2. 「苦情相談の処理の在り方」について

論点

- ❑ 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。

TCA 意見

- 今後、苦情相談の処理に関する課題を深掘りをした上で、幅広く課題への対処方法や対応主体等の検討を行うべきと考えます。
- 仮に、新たにADRを設置することを検討する場合には、扱うこととなる事案の範囲（どのような事業者が関係するか等）や利用者が当該機関を信頼できるという中立性の観点等も踏まえ、運営主体の適性や所掌、人材確保や費用確保等について慎重かつ丁寧な議論が必要と考えております。
- なお、TCAにおいては検討会における議論も踏まえ、相談窓口の受付状況や対応の実態を再確認し、TCA会員事業者に関する苦情相談の解決に向けた、より実効性のある取組みを検討してまいります。

論点

- 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。**

TCA会員事業者の各社の意見

意見1	<ul style="list-style-type: none"> ● 賃貸物件等には、当社とお客さまの他に、物件管理者等の利害関係者が存在いたします。お客さま側で一方的に解約処理が可能となるWeb解約においては、設備撤去等の工程で不具合が発生する懸念があるため、一律でのWeb解約には慎重な議論をお願いいたします。 ● お客さまご自身によるWeb解約においては、解約時の違約金や撤去工事費等の個別のご案内ができないため、お客さまにとって重要となる事項の確実な伝達できません。また、解約時に個別のお客さま毎に違約金等を表示するためには、大規模なシステム改修が必要となります。 ● お客さまの解約理由によっては、当社からの説明により解決可能な（解約する必要がない）場合もあります。Web解約を可能にすることにより、本来は解約する必要のないお客さまに不要な手間とコストが発生し、かえってお客さまの不利益となる可能性もあります。
意見2	<ul style="list-style-type: none"> ● ウェブ解約が一律的に適用されれば、解約時にご利用中のメールアドレスが使えなくなるなどのお客さまへの不利益事項や撤去工事が必要であるといった説明機会が喪失されることになり、特に情報リテラシーの高くない方からのトラブルが発生することが想定されます。適用範囲を部分的にするなど慎重に検討を進めていく必要があると考えます。
意見3	<ul style="list-style-type: none"> ● 固定通信以外にも、放送、固定電話、モバイル、電力、ガスなどさまざまな種類のサービスを提供している事業者では、契約内容や契約期間、解約対象サービス等により工事内容や不利益事項の説明内容も多岐に渡ります。弊社ではそのような説明のために必ずカスタマーセンターにて解約受付を行っており、個々の契約に即した丁寧な説明により解約時に不利益が生じないよう未然に対応しております。Web上での解約を受け付ける場合には、お客さまのご契約に合わせて不利益事項等を列挙することとなり、カスタマーセンターでのご説明に比べて、特に高齢の方に十分な理解を得ることは困難と考えます。このため、利用者保護の観点から、Webでの受付を行わないことの合理性があると考えます。 ● 加えて、Webでの受付を行うための様々な説明事項の内容を統合するためのシステム構築に伴い、改修費用や一定程度の改修期間も必要となるため、導入に関して発生する多額の費用の負担を事業者へ強いるべきではないと考えます。

論点

- 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。

TCA会員事業者の各社の意見

意見1	<ul style="list-style-type: none"> ● 起算点の見直しは、制度の目的を鑑みると妥当と考えます。しかしながら、モバイルと異なりFTTHの提供では工事費が発生し、提供開始直後の契約解除については大幅な損失が見込まれるため、事業者負担が大きい側面もございます。起算点の見直しの際には、請求可能金額の上限見直し等の措置も併せてご検討をお願いいたします。 ● 初期契約解除可能期間について、通信サービスにおいては8日間の利用で品質を確認することは可能であると考えます。また、初期契約解除が可能な期間が延びることにより、初期契約解除ありきの短期利用目的での悪質な申込が発生する懸念もあります。
意見2	<ul style="list-style-type: none"> ● 【初期契約解除起算日の申込日から開通日への変更】 当該事象は、お客さまが実際にサービス利用された際にサービス内容に乖離があることから発生すると考えており、起算日を変更することよりも、ご利用されるサービス内容を契約前にご理解いただくことが肝要かと考えます。 なお、通信速度は、利用環境に起因するところが大きく、当社は通信品質確保に努めております。 弊社での取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・契約・申し込み等の資料において、サービスごとの通信速度や留意事項について詳細説明する。 ・トラフィック状況に応じた設備増強等の取り組みを実施し、ネットワークの品質確保に努める。 ・サービス品質に対するお問い合わせをいただいた場合、速度改善のサポートを行わせていただく。 ・全く利用できない状態が生じた場合は、約款の規定により利用不可期間の減免対応等を行う。 また、固定回線において開通日を起算日とすると初期工事費が発生することから影響が大きいと考えます。 ● 【工事タイミング遅れによる予定した時期にネットが使えないといった不満について】 また、工事タイミング遅れについては弊社では下記の対応を行っています。 <ul style="list-style-type: none"> ・工事の標準期間を申込時にご案内する。 ・開通工事までは無料でキャンセルを受け付ける。 ● 【契約解除期間（8日間）の延長】 なお、仮にサービス開始日から一定期間サービス品質を評価するための期間として初期契約解除を認めた場合、開通に要した費用を月額利用料金に転嫁するなどの必要が生じるおそれがあり、結果的に他の契約者に不利益が生じることが考えられます。

論点

- 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**。
- 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。
※家庭教師：5万円又は当該特定継続的役務提供契約における一か月分の授業料相当額のいずれか低い額
 学習塾：2万円又は当該特定継続的役務提供契約における一か月分の授業料相当額のいずれか低い額
- **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**。
 - ✓ 日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときに、その旨を書面等により利用者に通知するサービスを利用者の同意の下で提供すること。
 - ✓ 電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には、全てのサービスについて解約の意向を確認すること。

TCA会員事業者の各社の意見

意見1	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前当社が実施したお客さまアンケートにおいては、期間拘束プランにお申込みのお客さまの過半数が「割引額が増えれば（期間拘束が）もっと長くてもよい」と回答されており、一概に「期間拘束の長さ＝消費者利益の阻害」との位置づけにはならないのではないかと考えております。 ● お客さまがご自身のご都合に合わせ、「拘束期間が短く、割高なサービス」「期間拘束が長くても、割安なサービス」を自由に選択できることが重要であると考えます。
意見2	<ul style="list-style-type: none"> ● 「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」について、「著しく期待値を下回る」は抽象的で、具体的な判断基準の制定が難しく、現実的ではないと考えます。 ● また、「違約金の上限額」の論点において、固定通信事業は学習塾や家庭教師とは事業形態が異なり、個別に多額の初期投資が必要であるため、参考とすることは適当でないと考えます。 ● この点について、「工事費など初期費用の回収については、違約金とは別個に考えるべき」とありますが、早期の解約時に何らかの名目で費用回収をした場合、結果としてその請求が、いわゆる違約金にあたるため、工事費等の回収も含めた違約金として、議論すべきかと考えます。

TCA会員事業者の各社の意見

<p>意見3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 【期間拘束期間はどのくらいが適当か】 拘束期間の長さだけでなく「利用者意向による適切な選択を確保しているか」が重要と考えており、弊社では、新規契約時に定期契約の自動更新有無を選択可能としております。この点、利用者意向により選択可能とすることが望ましいうえ、特に契約時に選択できず、また契約更新の有無を選択できる期間が短いといった場合は、利用者による事業者選択の機会を狭めるおそれがあると考えます。 ● 【著しく期待値を下回る場合の無償解約化】 お客さまの期待値と実際のサービス内容の乖離を防ぐことが重要と考えることから、弊社では下記取り組みを実施しております。 なお、期待値を下回る場合の違約金無償化については、宅内調査や工事等、サービス提供のために相応のコストが発生していることを踏まえた慎重な議論が必要であると考えます。 ・お客さまから期待していたサービス品質ではない旨のお問い合わせをいただいた際には、速度改善のサポートなどを行わせていただく。 ・サービス品質等をご理解いただくために、実際の通信速度の目安として、WEBサイト上での測定結果の公開や実店舗に体感スポットを設置するなど、お客さまに実効速度についてご理解いただくための取り組みを推進。 ● 【工事費と違約金とは別個に考えるべき】 弊社では、徹底したコスト削減や原価低減等の取り組みにより、利用者負担の軽減に努めておりますが、光ファイバーの引込み・撤去には相応のコストが発生いたします。 そのため、事業運営面、営業面等を考慮し必要な、最低限の費用について利用者負担をお願いしております。 あわせて、「標準工事費の割引」や「ケーブル残置による撤去工事費の無償化」等、工事費の低減に向けた取組みも推進しております。 違約金と工事費を切り離して考える場合、月額料金への転嫁などが想定されるが、短期解約の利用者（≒工事費実費を回収できていない利用者）の費用負担を、他の契約者が行うことになり、工事費負担の不公平や負担増につながるおそれがあります。 ● 【安価なプラン提供のために期間拘束契約が必要か】 弊社では長期割引制度がありますが、当該制度は一定期間の継続利用を前提に実現できると考えます。 ● 【「解約し忘れ」対応】 一定期間ご利用されない方に対して休止制度を案内することで解約し忘れに対応することが可能と考えます。 また、弊社では長期割引制度をご利用いただいているお客さまに対して、最低利用期間満了前に事前通知しております。
<p>意見4</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「期間拘束契約」の論点については第28回検討会において大澤構成員より提言された内容であり、初期契約解除の意義について触れられています。具体的には、固定通信はベストエフォートサービスであることから、顧客自身が実際にサービスを利用してみなければ品質が分からないため、初期契約解除があることの意義が非常に大きいというものです。初期契約解除制度が既に導入されており、機能しているものと考えます。 ● また、期間拘束契約は事業者、利用者双方にメリットがある一方で、あまりにも長期の契約に関しては問題があるのではとのご発言もありましたが、期間拘束なしのプランも提供するなど選択肢を増やすことにより問題は解消され则认为ます。