

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 第30回 論点整理につきてまして

2021年6月14日

一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）
インターネットユーザー部会

はじめに

- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」第30回 論点整理につきまして、当協会のインターネットユーザー部会の参加社に対してヒアリングを実施しました。
- 以降はその結果を集約したものとなります。
- なお、当協会の意見は主として固定通信(FTTH)における、インターネット接続サービス提供事業者（光コラボ事業者を含む）からのものになります。

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**、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。

一律に電話勧誘を制限することは、事業者からの情報提供による消費者の知る機会を喪失することにもつながるため、対象となるサービスや行為などを慎重に検討することが必要と思われれます。また、事業者や関係団体における取組が進展していることも踏まえ、具体的措置の段階的導入などの検討をお願いいたします。

〔部会参加社からの意見〕

- ・ 消費者の「新たなサービスを知る機会」等の喪失にもつながることも想定されることから、具体的措置についても、アウトテレマ時の説明や契約時における手続き等から段階的に導入いただきたいと思います。
- ・ 書面交付や要式契約化を望まない方など、例外的な説明や契約方式を希望する方への考慮が必要と思います。
- ・ いわゆる「アウトサイダー」の点などを考慮すると、業界の自主基準ではなく、事業者による後確認の義務化や厳罰化等の法制度面での徹底を行う事が解決に近いのではないのでしょうか。
- ・ 事業者の規模に関わらず、対応には相応の負担を要することから、暫定的な対応の受容や、一定の準備期間などを設けることを希望します。

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**。

- ・ 事業者が、申込形態に合わせた対応を行うことが望ましいと思います。
- ・ 事業者の対応には相応の負担を要することから、一定の準備期間が必要だと思います。

〔部会参加社からの意見〕

- ・ Webで契約できるものがWebで解約できないのはおかしいと思います。
ただ、Webで契約できない契約をWebでの解約義務をつけることもおかしいと思います。
契約方法と同等の解約方法の確保で十分だと思います。
- ・ 事業者の規模に関わらず、対応には相応の負担を要することから、暫定的な対応の受容や、一定の準備期間などを設けることが必要であることを希望します。

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」とすることは適当か。**
- **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**

- 固定通信サービスの通信品質については、事業者起因に限らず、様々な要因の影響があり、一律に事業者に負担を課すのは適当ではないのではないか、と考えます。
- また固定通信サービスは、即時開通する移動通信サービスと異なり、工事やその事前調整、開通に係る機器の発送等のコストが大きいこともあり、一律に移動通信サービスと同じ考え方を当てはめるべきではないのではないか、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①初期契約解除制度の改善（続）

- ・ 契約を認識していないお客様の保護の必要性を踏まえ、初期契約解除制度の変更については、電話勧誘販売、訪問販売による不招請勧誘に限って議論すべきと考えます。

〔部会参加社からの意見〕

- ・ 品質についていえば、現在固定で主流の光サービスは「シェアドアクセス」という回線共有サービスであり、モバイルと同じとするのは不相当と思います。
- ・ サービス品質を起因とした解除については環境（VDSL等）により変化するため、初期契約解除に入れるのは望ましくないのではと考えます。
- ・ モバイルと異なり、固定の通信速度はPC側スペックにより大きく左右されてしまいます。家庭で複数のユーザーが利用するケースも考えられ、速度不満を元に無条件で解約をされてしまう状況は事業者側の負荷が大きいと考えます。
- ・ モバイルと比較し、工事日程の調整等に係る人員コスト・機器発送費用等もあり、想定よりも解約率が高まる可能性があり、事務手数料・工事費用等の値上げにつながり、他の利用者がそれを負担する形になりかねないと思います。
- ・ 一律の制度適用ではなく、電話等勧誘によらない場合は除外とする等実情に応じた制度設計を希望します。
- ・ すでに電気通信サービス向上推進協議会のガイドライン※に基づき、勧誘の誤認防止を目的として、工事前に申込の撤回があった場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとしており、本内容を徹底することによっても、初期契約解除の延長と同等の効果を得ることは可能と考えます。

※『電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン』

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

- 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。どのくらいの期間であれば不当と考えられるか。

〔部会参加社からの意見〕

- ・ 提供形態（卸、接続、自前設置）によって回収の時期が違い一概に一定の期間を決める事が難しいと考えます。

- 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。

〔部会参加社からの意見〕

- ・ 集合住宅での利用者の期待と実態の格差は通信環境（VDSL等）を把握していない集合住宅のオーナー等によっておこされたものが多く、一層の情報発信や啓発活動を進めてからの議論を求めます。
- ・ 違約金の上限については、工事料以外にもかかる費用が提供形態によって異なるので、提供形態等に合わせた慎重な検討をお願いします。

- 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。

〔部会参加社からの意見〕

- ・ 固定ブロードバンドにおきましては、一定期間利用がない事を調べる仕組みを持たない事業者がおります。実際の通信の有無を調べるには設備の導入が必要で技術的なハードルも高く、サービス導入には課題があります。
- ・ 同一利用者による複数契約の場合、同じIDに紐づく契約については比較的容易に確認できますが、違うIDで契約があった場合や別顧客システムでの契約となりますと名寄せが必要なため、現状不可能な場合が多く、そのためのシステムの改修、統合化には莫大な時間と費用を必要とします。

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

◆利用者が複数のサービスを契約している場合の事業者の情報の持ち方例：

CASE 1

同じIDに紐づいている

Aさん:ID 1



ID 1:FTTH
回線契約

ID 1:メール契約

eメール

Aさんの回線解約

=ID 1の解約

Aさん:ID 1:FTTH回線解約

ID 1:メール解約

全てのサービスの確認が可能

CASE 2

複数のIDをもっている1

Bさん:ID 2

Bさん:ID 3



ID 2:FTTH
回線契約

ID 3:メール契約

eメール

Bさんの回線解約

=ID 2の解約

Bさん:ID 2:FTTH回線解約

一部契約 (ID3:メール) が
確認不可

CASE 3

複数のIDをもっている2

Cさん:ID 4

Cさん:ID ①



ID 4:FTTH
回線契約

ID ①:

セキュリティ
サービス

Cさんの回線解約

=ID 4の解約

Cさん:ID 4:FTTH回線解約

一部契約 (ID①:セキュリティ
サービス) が確認不可

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。

- 苦情相談のADR制度の導入については、対象の在り方、運営体制及び運用コストの考え方を中心に慎重に議論を重ねた上、導入判断を行うことが望ましいと考えます。

〔部会参加社からの意見〕

- 事業者団体に所属しない事業者への苦情が増えている実情や、専門の苦情処理機関を事業者団体主導で設立・運営することは費用負担や当事者責任意識の点で懸念を感じます。政府や公的機関主導での実施が望ましいと考えます。
- 事業者団体に全事業者が所属しているわけではないため、事業者団体を介さず事業者を把握することが重要だと考えます。
- 団体加入事業者であっても、議論への参加や業界ルールに従うかは加入した事業者の判断に一任されるため、健全な市場発展を促すには制度化も考慮した方が良いと考えます。