

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 (第32回) ヒアリング資料

2021年6月22日

テレコムサービス協会

消費者関係 T F の取り組みについて

テレコムサービス協会 F V N O 委員会においては、苦情の縮減に向けて、これまで消費者トラブルに関する課題等の対策を検討・実施してきており、F V N O 委員会加盟事業者（11社）の2020年度の消費生活センターからの苦情件数は、2017年度から3割を超える減少（1164件→767件）となっている。

【これまでの取り組み】

- ・2018年 6月：「重要事項説明事項とトークの手引き」策定・各事業者周知
- ・2018年 6月：「図解リーフレット 光コラボってなあに？」作成・国民生活センター周知
- ・2019年 5月：「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」策定・各事業者及び代理店周知
- ・2019年 5月：「図解リーフレット 『事業者変更』ってなあに？」作成・国民生活センター周知
- ・2019年12月：「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」策定・各事業者及び代理店周知
 - *（再周知）代理店への周知徹底
- ・2020年 3月：あくびコミュニケーションズ社への業務改善命令を踏まえた F V N O ・M V N O 委員会各社への適正な営業活動の徹底の周知
- ・2020年 8月：国民生活センター様向けの光コラボの理解促進用の概要マニュアル作成・周知等（PIO-NETへ掲載）
- ・2020年 9月：コラボ事業者及び関係販売代理店への「光コラボのマニュアル・ツール」の周知
 - ① フォローコール（後確認）時の注意点とトーク例
 - ② お客様からの苦情・相談事例と改善ポイント
 - ③ 電気通信事業法改正に伴う自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止についてのトーク例
- ・2020年11月
及び12月：消費生活相談員研修での講演実施

消費者関係 T F の取り組み

電話勧誘における更なる高齢者対応策

(TCA様施策と同様)

FTTHサービスの電話勧誘における説明書面送付後の説明(後確認)を実施

高齢者への代理店チャネルからの電話勧誘に対しては、説明書面送付後に後確認を実施

→電話勧誘を実施している9社中、3社実施中

(事業者が上記の対応できない場合)

- ・上記の施策対象の場合は、電話勧誘（アウトバウンド）での契約は実施しない。
お客様にて再度検討の上、お客様から事業者/代理店にご連絡いただく。
(アウトバウンド電話勧誘の時点で、契約を実施しない)
→電話勧誘を実施している9社中、5社実施中

- ・柔軟な対応ができるよう契約書面送付後に内容確認の電話をすることも可とする。
(その際キャンセルの申告があった場合は、無償で応じる)
→電話勧誘を実施している9社中、1社実施中

- ・お客様が「説明書面送付しての後確認」が不要な旨、申告があった場合のみ契約を実施する。

■ 電話勧誘における課題【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。

「消費者保護ルールに関する在り方検討会」 論点整理案に対する F V N O 委員会意見

- 光コラボ事業については、総務省「接続料の算定等に関する研究会」（2020.4.24）において、フレッツサービスの小売価格と卸光回線の小売り価格の原価構造との比較、光サービス卸料金と光ファイバー接続料の推移などを説明し、「光サービス卸料金と光ファイバー接続料との一定の連動性の確保」や「光コラボ回線のシェアはNTTドコモ社、ソフトバンク社の携帯2社で7割超（MM総研2019年12月発表）を占めており、市場の更なる寡占化が懸念される」などの要望及び意見提起を行うとともに、同研究会第四次報告書（案）での意見募集に対しても同様に「毎年値下げしている『光ファイバー接続料』に対し『光サービス卸料金』は連動していない。『光サービス卸料金』は早急な値下げをすべき」などの意見を提出してきたところであります。また F V N O 委員会（2021.3.30）において、「光サービス卸の運営に係るコストと卸先事業者の支援に係るコスト」の詳細について、N T T 東西殿から説明を受け、意見交換を行ってきたところであります。
- そのような状況の中、消費者トラブルの削減に向けては、F V N O 委員会加盟事業者においては、前述のとおり各種取り組みの検討及び取り組みを行ってきており、苦情件数の削減に一定の成果が上がってきたものと認識しています。
本検討会において検討していく更なる制度的措置については、事業者の実施にあたり、各社システム改修や運用フローの見直しなど、一定の期間とコストが必要となることから、慎重な検討・判断をお願いしたい。
- また、「事業者団体に加盟せず、法の遵守意識も必ずしも高くない者（便宜的に『アウトサイダー』と呼称）が少なくないことが考えられる」との意見について、代理店届出制度が導入されており、苦情の多い事業者・代理店への対応は、総務省殿において、更なる指導・処分及び業界団体加盟の斡旋などの対応が可能と考えられます。

■消費者トラブルの解決に関する更なる手法【論点】

- 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

「消費者保護ルールに関する在り方検討会」 論点整理案に対する F V N O 委員会意見**①初期契約解除制度の改善**

起算点を提供開始日にすることは、工事費の支払や撤去費、利用料金の支払いがあるため、本当に消費者のメリットになるのかなどの課題があり、また、事業者にとっても工事以降の解約は回線処理の運用等の負荷も多く、消費者、事業者ともに不利益が拡大しない方法について、十分に慎重な検討・判断が必要と考えます。

②期間拘束契約における課題

拘束期間（一定の期間契約）を設けることによる消費者のメリット（利用料低減等）もあるので、そのメリットが失われないことを踏まえて、不当な拘束期間の定義を検討いただきければと考えます。

また、未利用の契約者への利用料請求の抑止としての「定常的な利用有無の把握」は、固定回線サービスに関連した提供サービスも多く、実現するのは非常に困難と思われる。

■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【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ADRI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。

「消費者保護ルールに関する在り方検討会」 論点整理案に対する F V N O 委員会意見

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は、設置場所（機関）や費用の扱い、扱う案件の範囲など、実施にあたり検討課題は多いと思われる。

論点1：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。
- 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。

論点整理案に対するMVNO委員会意見

- 特定のサーバーに限定して通信するようなIoTサービスのように、電気通信事業法の消費者保護ルールが適用されないサービスもあるため、対象とするサービスの範囲など、慎重な議論が必要と考えます。

論点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。**

論点整理案に対するMVNO委員会意見

■ オンラインによる解約手続きについて

- MVNOにおいては、契約手続きを含めて、概ねオンラインでの手続きが可能であるが、一部事業者においては、オンラインでの解約手続きを行っていない状況となっている。
オンラインでの解約手続きを行っていない理由は以下の通り
 - ①利用者保護の観点から、解約時の費用等の説明や本人確認の実施などをコールセンターにて行うため
 - ②対象利用者が法人のみであるため
 - ③システム改修が必要でありすぐには対応できない

■ 端末情報の掲載について

- 自社の回線で利用可能な端末については、MVNO各社のHP等で、検証済みの端末を公表している。

論点3：初期契約解除制度の改善

- 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。**

論点整理案に対するMVNO委員会意見

- 移動体通信に関しては、ご利用開始後、すぐにサービス品質の確認は行えるため、初期契約解除が可能な期間は8日で適切であると考えます。
- また、初期契約解除については、期間拘束による違約金等の問題もあり、2018年10月より、音声通話付MVNOサービスも対象となった制度であると思われませんが、2019年10月の改正電気通信事業法により、期間拘束のない通信サービスが提供されており、改正法による検証を踏まえて、今後の初期契約解除制度について検討する必要があると考えます。

論点4：期間拘束契約における課題

- 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。

論点整理案に対する個社意見

期間拘束に関しては、実施していないMVNOもあるため、参考意見として、個社の意見を以下の通り報告いたします。

- 卸元からの請求が無ければ、廃止しても良いと考える。
- 一定期間の契約を前提とすることで安価な月額料金を実現できる
- 体力のあるMNOが、SIMのみ契約に高額の特典を付けた場合、その踏み台として、MVNOが契約される場合があり、そのような契約は、収益が発生しない場合が多く、経営に問題が生じてくる可能性が高い。
- 音声タイプについては、乗り換え時のスイッチングコストを軽減するため、キャンペーンとして契約事務手数料や月額料金等を減免している。このため、即解約されると費用増のみとなるため、ある程度の“最低利用期間”を設定。
- 期間拘束がない通常サービスに加えて、消費者の利用目的に沿った期間拘束サービスを設定することは、事業者の裁量で決定してもよいのではないかと考える。
ただし、拘束期間、違約金、通常サービスとの違いについての説明がしっかりされており消費者が正しく認識しているか、そもそも通常サービスが設定されているかについては、消費者利益保護の観点から行政や第三者機関によるチェックが必要であると考えます。

論点5：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。

論点整理案に対するMVNO委員会意見

- テレコムサービス協会等の業界団体に参加していない事業者も多く、また、専門的な知識が必要な苦情相談が発生していることもあり、通信サービスに特化したADRのような機関の検討は必要であると考えます。ただし、発生する費用の扱いや案件の範囲、人材の確保などについて慎重な議論が必要と考えます。