

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第36回） ご説明資料

KDDI株式会社

2021年10月4日

**電話勧誘における説明義務や
利用者が遅滞なく解約できる措置等
新たな消費者保護ルールについて遵守していく所存**

**一方、「期間拘束契約に係る違約金等の制限」における
「撤去工事費」のルールに関して懸念が残る**



撤去工事費について

撤去工事費請求の考え方

引込線の撤去工事に関し、お客さまへの費用請求について
主に以下の考え方がある

工事が発生する都度
個別にご請求

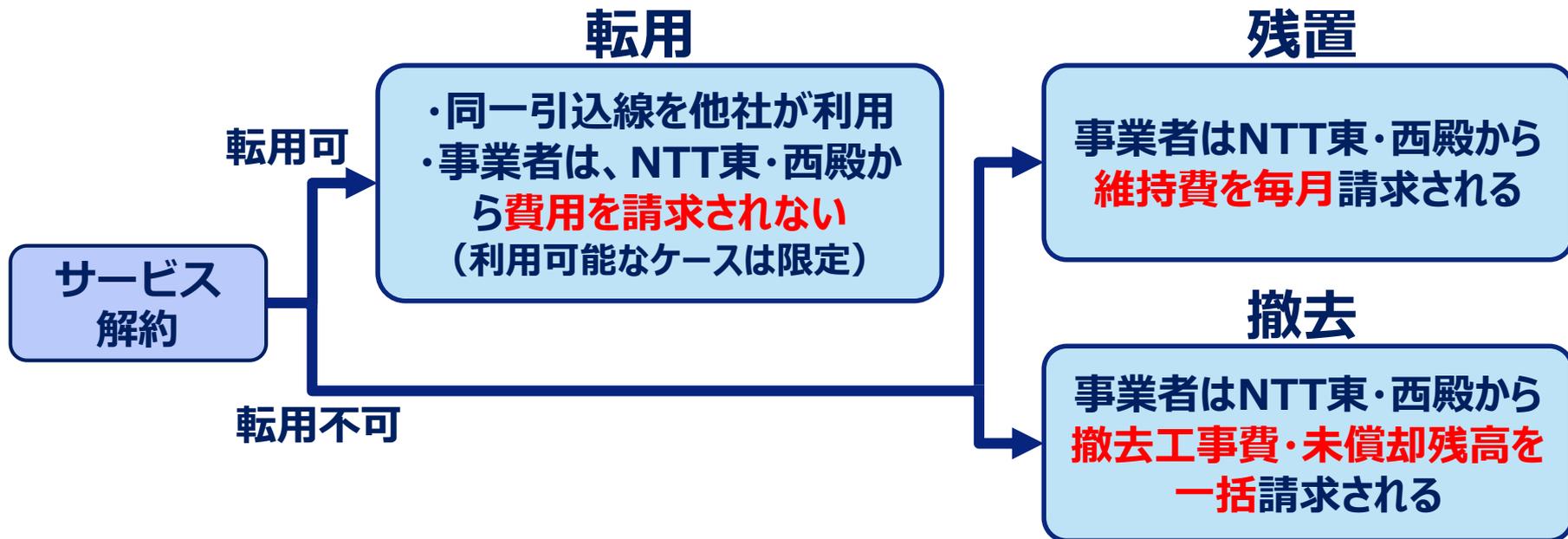
予め月額料金等に
含めてご請求

公平性の観点から
弊社はこちらの考え方

但し、撤去工事費がスイッチングコストになっている旨の指摘を頂いたと理解

サービス解約時の引込線の扱い

弊社FTTHサービスのアクセス回線には
主にNTT東・西殿のシェアドアクセス（接続ベース）を利用
解約時には、NTT東・西殿は事業者に対し、以下の選択肢を用意



「転用」が可能なパターンは以下のとおり (NTT東・西殿の回線を利用する事業者間の乗り換え時)

| 移転元 \ 移転先 | 接続・シェアド | 卸 | フレッツ光 | CATV・地域系事業者等 |
|-----------------|----------|----------|-------|--------------|
| 接続・シェアド (弊社等) | × | × (協議中*) | ○ | × |
| 卸 (光コラボ事業者) | × (協議中*) | ○ | ○ | × |
| フレッツ光 (NTT東・西殿) | ○ | ○ | — | × |
| CATV・地域系事業者等 | × | × | × | × |

*** NTT東・西殿、光コラボ事業者 (NTTドコモ殿、ソフトバンク殿)、弊社等との間でフレッツ光の転用スキームの適用拡大について協議中**

同じ事業者間取引でも、NTT東・西殿は、卸モデルでは撤去時に工事費等を光コラボ事業者に請求していないと理解

| | サービス提供事業者 | NTT東・西殿⇒事業者 (事業者間取引) | 事業者⇒お客さま |
|---------|-----------|-------------------------|----------|
| 接続・シェアド | 弊社等 | 請求あり | 請求あり |
| 卸 | 光コラボ事業者 | 請求なし？ | 請求なし |
| フレッツ光 | NTT東・西殿 | 社内取引 | 請求なし |

NTT東・西殿から事業者に対する費用請求において、接続と卸で扱いが異なることを丁寧に整理した上で、適切な利用者料金ルールを検討すべき



「解約の誤認」や「解約忘れ」について

通信の秘密に該当する情報を利用した「通知サービス」は 正当業務行為に該当しないと理解 「個別具体的かつ明確な同意」が必要な旨、ガイドラインに明記すべき

【消費者保護ルールガイドライン改正案】

第2章第8節 契約後（利用中）の情報提供 （効果的と考えられる措置の例）

- ・ 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**

意見募集手続きの中で、以下の考え方が示された

- 「一定期間利用がない」ことを通知するサービスのために、通信の秘密に該当する情報を利用する場合には、一般に利用者の同意が必要
- 一般に、通信の秘密の利用に係る「同意」については、原則として**個別具体的かつ明確な同意**であることとされている



開設工事費について

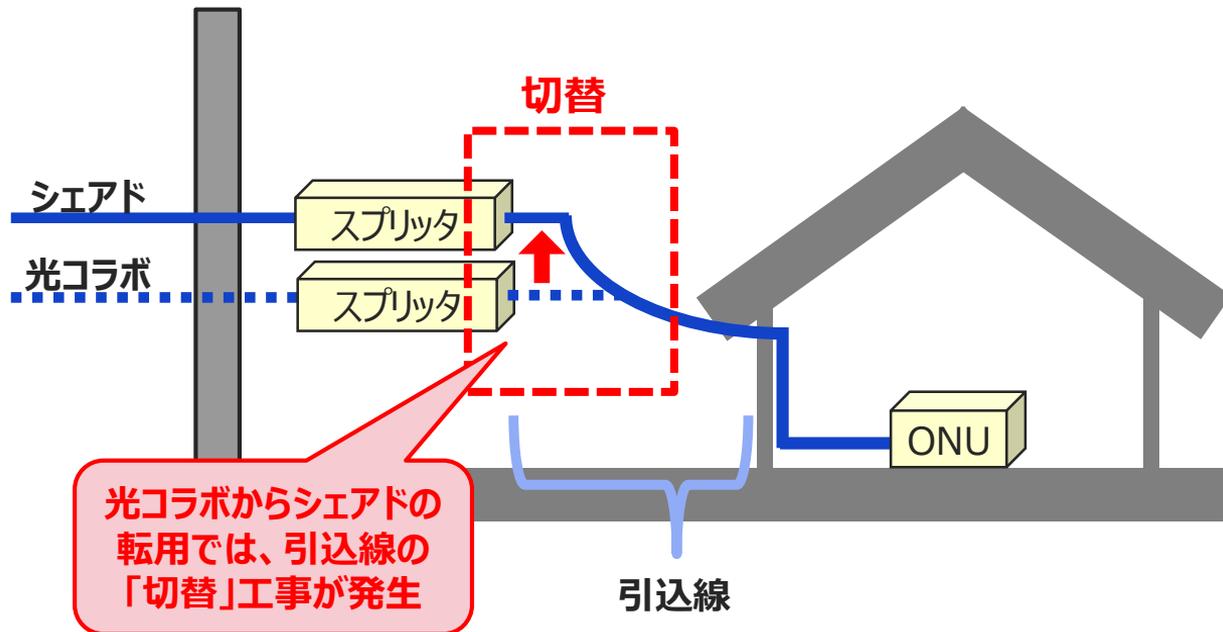
開設工事費について

引込線転用に伴う切替工事も、サービス提供に必要な当該工事費用も省令案等で規定する「開設工事費」としてお客さまにご請求可能と理解

規定の趣旨

開設工事費としてお客さまにご請求可能なもの

固定インターネット接続サービスの開設工事費（**引込線等の設置工事に係る費用に限り、局舎内の工事のみを行った場合の費用を除く。**）を想定



Tomorrow, Together

KDDI