

消費者保護ルールの在り方に関する検討会

# 電気通信事業法の消費者保護ルール に関するガイドライン改正案について

2021年10月4日

JCOM株式会社



J:COM TV  
J:COM NET  
J:COM PHONE  
J:COM 電力  
J:COM MOBILE  
J:COM ガス  
J:COM HOME

7サービス提供



メディア・エンタテインメント事業

16チャンネル運営

連結売上高

7,857億円

2020年度  
※国際会計基準(IFRS)

J:COMサービス  
加入世帯数

556万世帯

2021年3月末時点

コミュニティチャンネル  
視聴可能世帯数

1,393万世帯

2021年3月末時点



あたらしいを、あたりまえに

# J:COM

11社66局

2021年3月末時点

従業員数  
グループ総計

16,858人

2021年3月末時点

# J:COM TV



392万世帯

2021年3月末時点

# J:COM NET



397万世帯

2021年3月末時点

# J:COM PHONE



364万世帯

2021年3月末時点

電気通信事業法の消費者保護ルール  
に関するガイドライン改正案  
について  
弊社の要望事項をご説明いたします

「改正案 第2章 契約前の説明義務 第3節 説明方法（3）代替的な説明方法（電磁的方法等）」

- ・電気通信事業者等が書面交付と代替的方法の両方を提示した上で、消費者が代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能
- ・消費者が意思表示を電話により行う場合、代替的方法による説明を求める意思があることが明らかである場合（例：利用者が料金プランの変更を行うために自発的にコールセンターに架電する場合）を除き、代替的方法の選択は、極めて例外的に認められるべき



電話勧誘におけるインバウンドの扱いが  
明確には記載されていない状況

これまでのご議論においてご意見のあった、「法令を遵守している事業者へのこれ以上の規制は避けるべき」と言った点を考慮いただき「悪貨は良貨を駆逐する」事態は回避すべき方向性でお考えいただければと思います。

特に、インバウンド全般に関して、以下の観点から規制の対象外とされる事を要望致します。

- ①インバウンドの「不意打ち性」と「覆面性」の無さ
- ②特商法との関連
- ③事業者の適切な対応による苦情の低減

## インバウンドの観点①

### ①「不意打ち性」と「覆面性」の無さ

インバウンドにおいては、電話勧誘の持つ「不意打ち性」や「覆面性」という点はないため、規制対象から除外することに問題はないと考えます。

7/12 第33回「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」での「検討会報告書2021（案）」

- ・インバウンドについては、電話勧誘の持つ不意打ち性や覆面性（相手の姿が見えず素性が分かりがたい）といった性質は薄まり、かつ、利用者は電話により契約することを期待していると考えられることから、販売目的を隠匿するようなチラシや著しく有利な条件により誘引を図るパンフレット等により利用者が架電するように仕向けられたものを除き、規制の対象外とすることが適当（P. 15）

9/15 第35回「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」での「検討会報告書2021」

- ・インバウンドに関する記述が除かれる

「検討会報告書2021」において記載はありませんが、7/12以降、特段インバウンドを対象とする議論はなかったため、ガイドライン改正案ではインバウンドを規制の対象外としていただけるよう、お願いいたします。

### ②特商法との関連

特商法の電話勧誘販売は、基本的に事業者が電話をかけるものを対象とし、消費者が電話をかけるものは対象となっていません。

特商法の26条の例外事例（いわゆる請求電話勧誘）は、契約の意思がある消費者から事業者へ電話を掛けるように請求があり、事業者から消費者に電話を掛ける場合が対象となっており、電気通信役務のサービス加入を目的として消費者が自発的に事業者へ電話する状況とは異なるものと考えます。

## ③事業者の適切な対応

これまでのご議論において「消費者が商品のことについて従前によく理解しているというわけではない」場合に関してのご指摘がございました。

弊社では、これまでのインバウンドにおいて適切な説明を行う事で苦情は発生しておらず、各事業者がガイドラインに準拠して適切な対応を行う事で苦情の低減につながるものと考えます。

<JCOMの取り組み>

- ・理解が十分でないお客さまや、ご高齢者の場合には同居ご家族への説明などの徹底
- ・ご理解が不十分な場合は、ご要望により訪問対応も実施

これらの取り組みの結果として、JCOMの電話勧誘においてインバウンドでの苦情は発生していない状況です。

※JCOMの電話勧誘件数と苦情件数（2020年度実績）

インバウンド 3万件/月（苦情なし）

（参考）アウトバウンド10万件/月（苦情2～3件/月）

なお、悪質な勧誘を行う事業者に対しては、行政指導により改善を求めるべきと考えます。

あたらしいを、あたりまえに

J:COM

