

電気通信サービス利用者懇談会（第1回）議事要旨

1. 日時：平成20年4月4日(金) 14:00～16:10

2. 場所：総務省9階 第3特別会議室

3. 出席者：

(1) 構成員（五十音順、敬称略）

伊東 則昭（代理：田口 泰弘）、岸原 孝昌、北 俊一、桑子 博行、齋藤 雅弘、阪本 作郎、沢田 登志子、庄司 勇木、高橋 伸子、立石 聡明、新美 育文（座長）、角田 真理子、長尾 毅、長田 三紀、平澤 弘樹、松本 正幸（代理：中山 安男）、宮内 良治、山上 紀美子、弓削 哲也、若林 亜理砂

(2) 総務省

増田総務大臣、鈴木総務審議官、寺崎総合通信基盤局長、武内電気通信事業部長、谷脇事業政策課長、本間事業政策課調査官、古市料金サービス課長、竹内電気通信技術システム課長、菱沼電気通信技術システム課企画官、二宮消費者行政課長、吉田消費者行政課企画官

4. 議題：

(1) 「電気通信サービスに関する消費者行政の現状と課題」について

(2) 「電気通信サービス利用者懇談会検討スケジュール(案)」及び「電気通信サービス利用者懇談会における検討アジェンダに関する意見募集(案)」について

5. 議事要旨

(1) 総合通信基盤局長挨拶

懇談会の冒頭、寺崎総合通信基盤局長から挨拶があった。

(2) 開催要綱について

「資料 1-1 電気通信サービス利用者懇談会 開催要綱(案)」のとおり、了承された。

(3) 座長の選任及び座長代理の選任について

構成員の互選により、明治大学法学部 新美育文教授が座長に選任された。また、座長からの指名により、一橋大学大学院法学研究科 松本恒雄教授が座長代理に選任された。

(4) 「電気通信サービスに関する消費者行政の現状と課題」について

事務局から、資料 1-2「電気通信サービスに関する消費者行政の現状と課題」に基づき説明。構成員からの意見等は以下のとおり。

○ 構成員

本懇談会における利用者保護の検討と通信・放送の総合的な法体系の検討における利用者保護の検討との関係はどうなっているのか。

○ 事務局

通信・放送法制については、現在情報通信審議会で議論が進められているところであり、本懇談会における議論と同時並行で動いている。本懇談会においては、年内に検討結果をまとめるとともに、実施可能な部分から、法改正も視野に入れつつ制度改正を行っていきたいと考えている。通信・放送法制に対して先行する部分、平仄をとるべき部分が出てくるが、今後具体化を図る中で整理を行っていききたい。

○ 構成員

コンテンツプロバイダの営む事業は電気通信事業に該当するのか等、電気通信サービスにおけるコンテンツプロバイダの位置づけをお伺いしたい。例えば、公式サイトは、電気通信事業者の付帯業務となり、通信事業者、コンテンツプロバイダ、エンドユーザの三者間契約となり、コンテンツプロバイダの位置づけは曖昧。また、一般サイトについては、通信事業者はコンテンツプロバイダに聞いてくれと対応しており、今後、一般サイトのサービスに関するトラブルが増えることが予想される中、コンテンツプロバイダが電気通信事業者に含まれるかどうかという点、一般・公式サイトに関する消費者からの相談窓口の問題も、論点に加えていただきたい。

○ 事務局

本懇談会の資料では、消費者と利用者という語が混在している。電気通信事業法では、電気通信役務を利用している者が利用者であり、エンドユーザのみならず、コンテンツプロバイダ等も利用者に含まれる。資料 1-2 で説明したとおり、ブロードバンドにおいては垂直統合型のビジネスモデルとなっている中、コンテンツプロバイダやベンダもプレーヤーの一員。今後、用語の定義についても議論を行う必要があると考えている。本懇談会では、利用者という切り口で、コンテンツプロバイダと電気通信事業者間の紛争処理の仕組みも検討していくこととした。

○ 構成員

コンテンツプロバイダとエンドユーザとの間の契約には、電気通信事業法による規制や利用者保護のための措置の適用は及ぶのか。

○ 事務局

コンテンツプロバイダは電気通信事業者には含まれないが、電気通信事業と密接不可分な存在。こうした観点からの議論をお願いしたい。

○ 構成員

紛争処理と苦情処理は密接に絡むものである。1つのサービスを提供するにあたり複数のプレーヤーが存在するということが、インターネットでは既に起こっ

ており、モバイルでも一般サイトの増加という形で同じ現象が起きつつある。例えばイー・コマースの分野でも、ドロップ・ SHIPPINGのように、商品・サービスを売っているように見える人と販売責任を負う人が異なる、アフィリエイトでは広告を出す人と広告主が遠い関係にある等、契約関係が複雑になり、消費者から見ると、トラブルが起こった際、誰が責任を負うのかが曖昧。事業者間の契約内容を見なければ、トラブル解決が不可能となっており、通常の苦情処理の世界では限界がある。この分野にADRが活用されることを期待する。

○ 事務局

検討項目案では、ひとまず紛争処理と苦情処理を分けているが、ADRはマルチステークホルダー対象という点で、苦情処理にも関係してくる。本懇談会における議論の中で整理を行いたい。

○ 構成員

検討項目に以下の2項目を追加してはどうか。1点目は、ADRには基準が必要であり、行政法規のみならず民事法規も充実させる必要がある点。従前であれば、役所が約款を通じて、料金、サービスの適正性を判断できたが、データリフ化が進む中で判断基準をどこに求めるのか。また、電気通信サービスが特定商品取引法の適用除外となった場合、民事効を含めて、その手当てを充実させる必要があるのではないか。2点目は、端末についても検討項目に加えるべきではないか。

○ 事務局

特定商品取引法の改正の話があったが、本懇談会は、電気通信サービスに関する問題について広く議論を行うこととしているものであり、民事効についても議論いただきたいと考えている。

○ 構成員

先ほど、電気通信事業法において、利用者という概念で整理を行っているが、事業者の約款においてもこのような整理が適当なのか、細かな検討を行うことが望ましい。

○ 事務局

モバイルビジネスにおける端末に関しては、ご指摘のとおり、端末の販売と通信サービスの販売とが一体化している。昨年9月に総務省が公表した「モバイルビジネス活性化プラン」においては、SIMロックの解除等により、端末の販売と電気通信サービスの提供の分離を進めることとしている。ただし、現在は、事業者により通信方式が異なる等の問題があるため、この問題については、2010年を目途に解除する方向で結論を得ることとしている。利用者の立場から見れば、端末は通信サービスを構成する要素の一部であり、本懇談会の論点に加える可能性はある。

○ 構成員

本懇談会では、エンドユーザについては、消費者基本法の原則に則って議論を

進めるのか。電気通信サービス利用者間相互問題は扱うのか。

○ 事務局

資料 1-4 検討アジェンダ案にて、利用者と消費者との関係、電気通信事業法と一般法制との関係は、今後この懇談会において議論をいただきたいと考えており、現段階で結論を述べることは拙速だと考えている。

(5) 「電気通信サービス利用者懇談会検討スケジュール(案)」及び「電気通信サービス利用者懇談会における検討アジェンダに関する意見募集(案)」について

事務局から、資料 1-3「電気通信サービス利用者懇談会検討スケジュール(案)」及び資料 1-4「電気通信サービス利用者懇談会における検討アジェンダに関する意見募集(案)」について、説明があった。構成員からの意見等は以下のとおり。

○ 構成員

今回の意見募集にあたって、相談員や消費者が意見を提出する仕掛けを作る必要がある。1カ月という期間は短いのではないか。先日、関東総合通信局にて、相談員、消費者を対象とした相談事例研究会が開催され、好評であったと聞いている。このケースを参考に、地方ごとに仕掛けを作り、意見募集を周知するとともに説明会を開催してはどうか。

○ 事務局

自治体や消費者団体への情報提供等、さまざまな連携があるが、事務局としても、ホームページに掲載するのみならず、能動的に動かす仕組みを考えていきたい。電気通信事業分野は専門性が高く、意見が出てきづらい面もあるが、是非、生の声を頂戴したい。

○ 構成員

消費者団体代表の構成員の方が、関係団体に情報提供するという提案は、いかがか。

○ 構成員

是非、協力させていただきたい。

○ 構成員

意見募集については、通常のパブリックコメントのみならず、グループインタビューを開催し、利用者の意見を汲み取ってもいいのではないか。パブリックコメントについても、ユーザフレンドリーな形での新たな試みをお願いしたい。

○ 事務局

グループインタビューについてはよいアイデアをいただいたと思う。総合通信局単位でグループインタビューを開催し、そこでいただいた意見を本懇談会に反映させるといった試みは是非行いたい。

○ 構成員

事業者の立場から述べると、利用者がどういう情報提供・説明を欲しているかという観点が見らくなることを期待する。また電気通信サービスは、全体像を踏まえたうえでの各機能の説明を行うという観点から検討を行うことが重要。

○ 構成員

中長期的に、SIMロックが解除され通信サービスと端末の供給者が異なるようになったとき、どのようなトラブル解決のスキームが考えられるか検討が必要。

○ 事務局

現時点でSIMロック解除の予定は立たず、特化した形で検討項目を立てるのは無理。一般論として、サービス提供の責任分担に関して、どのような利用環境の整備を行うかという議論はあり得るのではないかと。

○ 構成員

電気通信サービスは技術的な専門用語が多い等、わかりづらいつの指摘も多い。特に子供や高齢者といった利用者に対してどのような形での情報提供が望まれるかも検討項目として必要。

○ 構成員

情報提供を行うだけでいいのか、利用者に分かってもらうところまで必要なかは考える必要がある。

○ 構成員

電気通信サービスと金融サービスはともに専門的でサービスを利用者が理解しにくい点で類似点がある。電気通信サービスにも適合性原則、すなわちユーザに最も適合的なものを勧めなければならない、かつ、ユーザに不適合なものを勧めてはならないといった基本的な考え方は必要ではないか。

○ 構成員

情報通信は専門性が高く、事業者の情報に偏在しており消費者にとって分かりづらいつ分野。自分自身の経験上も、携帯電話サービスの契約をしたとき説明員から契約内容の説明を受けたがわかりづらかつた。現実を踏まえ、適合性原則の観点を入れつつ、一定の理解をする努力をすればサービスを理解できる状況に持っていくことが望ましい。また、情報通信サービス分野において、相談員、ADRに係わる人など、第三者的な立場で専門知識を必要とする者を育てるための方策の検討も必要。

○ 構成員

インターネットは携帯に比べても分かりづらいつという指摘がある。ISPとして、サポートセンターの人材育成は進めていくべきと考えている。ADRの前に、利用者から話を聞くことで解決できる部分もあるのではないかと。ISPの廃業時、ユーザのドメインやメールアドレスが使えなくなることを防ぐよう、データエスクロー（預託）ができないか業界として検討していきたい。サイト開設者の後ろ

にいるレンタルサーバ、ホスティングサービスはエンドユーザから直接見えない部分であり、議論の際、抜けがないようにしていただきたい。できる限りのことをISP業界としても協力していきたい。

○ 構成員

検討項目案については、大きな修正はなかったが、意見募集の方法については、消費者センター等を介してヒヤリング及び口頭で説明を行い、幅広く、かつ、的確に意見を吸い上げるようお願いしたい。

(6) 総務大臣挨拶

閉会前に増田総務大臣から挨拶があった。

(7) その他

○第2回は、2008年6月上旬に開催予定

—以上—