

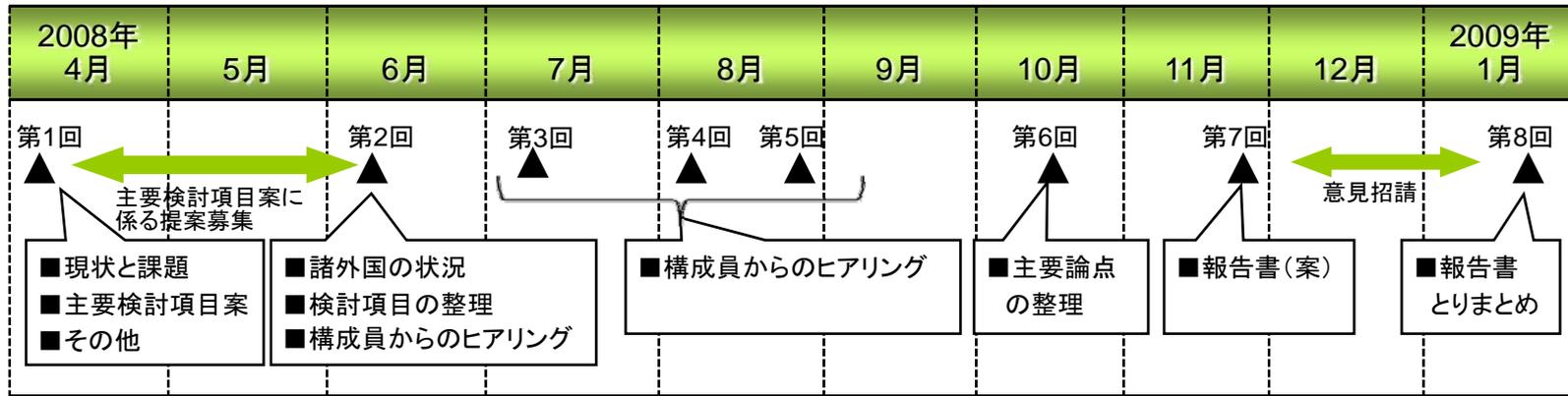


電気通信サービス利用者懇談会 報告書（案）の概要

平成20年12月
総合通信基盤局
電気通信事業部

電気通信サービス利用者懇談会

検討スケジュール



構成員

大橋 功	イー・アクセス株式会社 企画本部長
加藤 薫	株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ 取締役常務執行役員 経営企画部長
岸原 孝昌	モバイル・コンテンツ・フォーラム 事務局長
北 俊一	株式会社野村総合研究所 上級コンサルタント
桑子 博行	社団法人テレコムサービス協会 サービス倫理委員会 委員長
齋藤 雅弘	弁護士
阪本 作郎	東日本電信電話株式会社 コンシューマ事業推進本部 企画部長
沢田 登志子	有限責任中間法人 EC ネットワーク 理事
高橋 伸子	生活経済ジャーナリスト
立石 聡明	社団法人日本インターネットプロバイダー協会 副会長
角田 真理子	明治学院大学法学部 消費情報環境法学科 准教授
長尾 毅	KDDI 株式会社 理事 渉外・広報本部長 兼 渉外部長
長田 三紀	東京都地域婦人団体連盟 事務局次長
座長 新美 育文	明治大学法学部 教授
平澤 弘樹	株式会社ウィルコム 取締役執行役員常務 ネットワーク技術本部長
平野 晋	中央大学 総合政策学部 教授
座長代理 松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科 教授
松本 正幸	社団法人日本ケーブルテレビ連盟 コンプライアンス委員会 委員長
宮内 良治	国民生活センター 相談部長
山上 紀美子	社団法人全国消費生活相談員協会 専務理事
弓削 哲也	ソフトバンクテレコム株式会社 専務取締役専務執行役員 兼 CTO、研究所長 兼 渉外部担当
若林 亜理砂	駒澤大学法科大学院 教授
<オブザーバー>	
川辺 英一郎	内閣府国民生活局消費者企画課長

電気通信サービス利用環境の整備に向けた基本的視点

インターネット等の社会基盤化

- ブロードバンドサービス等の普及
- IP化に伴う市場統合と新サービスの登場
- 携帯電話等の移動通信サービスの普及

市場構造の動的な変化

- 端末ベンダー、電気通信事業者、アプリケーション・コンテンツプロバイダー等の多数の主体が関係する環境への移行
- 動的に変化する市場におけるルール見直しの必要性

競争メカニズムの活用

- 公正競争環境の整備（市場原理の活用を図りつつ、事前規制から事後規制へとカ点が移行）

ブロードバンド市場における多層的な競争の促進（公正競争の確保）

一体的推進

電気通信サービスの利用者の視点に立った施策展開

契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

電気通信事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

契約締結時の説明義務等の在り方

相互連携の在り方を含め、総合的に検討。

紛争処理機能の在り方

契約締結後の対応の在り方

苦情処理・相談体制の在り方

電気通信サービス利用者懇談会 報告書（案）の概略

消費者行政一元化を踏まえたルールの在り方

- 消費者庁関連3法案が国会に提出中

- 政府における消費者庁設置などの取組との連携の必要性

契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

- 電気通信サービスの広告表示の在り方

- 「広告表示自主基準及びガイドライン」の見直し等

契約締結時の説明義務等の在り方

- 契約締結時に説明すべき事項

- 契約締結時の説明事項に契約解除手続等を追加し、省令改正
- 重要事項を一枚から数枚程度にまとめた書面を作成・交付

- 利用者の特性に応じた勧誘

- 未成年者、高齢者などへの推奨について消費者保護ガイドライン見直し

契約締結後の対応の在り方

- 複数契約の場合の解約の取扱い

- 解約時の注意喚起（事業者、団体）

- クーリングオフの導入の有無

- クーリングオフは制度改正を含めて検討

- 適切な利用者対応のための措置

- 利用者利益の保護の観点から、携帯音声通信サービス関連情報の取扱いを検討

苦情処理・相談体制の在り方

- 地方における行政・消費生活センター・電気通信事業者等の連携強化

- 地方版の電気通信消費者支援連絡会（行政・消費生活センター・事業者等）設置

紛争処理機能の在り方

- 事業者と、その設備を利用して一般利用者にサービス提供している者（コンテンツプロバイダ等）との紛争

- 電気通信事業紛争処理委員会の機能強化と条件整備の検討

1 総論（基本的な考え方）

① 事後規制を前提としたルールの在り方

⇒ 事後規制に力点を置く競争ルールの中で、利用者利益の確保・向上を図るルールの必要性

② 消費者行政一元化を踏まえたルールの在り方

※ 消費者庁関連3法案(消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案)が2008年9月に国会提出

⇒ 政府における消費者庁設置などの消費者行政強化の取組との連携の必要性

③ 電気通信サービスの利用に係る問題解決の在り方

⇒ 電気通信事業者、国等、地方公共団体、民間団体等の関係者の連携

2 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

① 電気通信サービスの広告表示の在り方

⇒ 「電気通信サービス向上推進協議会」による取組である「広告表示自主基準及びガイドライン」の見直し、遵守体制の強化

② 通信料金等に関する情報提供の在り方

⇒ 電気通信事業者による分かりやすい料金体系の策定

③ 利用者に対する助言者の育成

⇒ 電気通信サービスに精通しつつ利用者側に立った助言を行う者の育成

3 契約締結時の説明義務等の在り方

① 説明義務等の在り方

※ 説明事項の内容（複数契約の解除手続）、説明事項の分量（説明事項が多くなるとかえって分かり難くなる）等

⇒ 契約締結時に説明すべき事項に、契約解除の手続等を盛り込み、省令改正

⇒ 重要事項を一枚から数枚程度にまとめた書面を作成・交付

② 適合性の原則（利用者の特性に応じた勧誘）

※ 未成年者や高齢者など利用者の知識、経験等の特性に応じた勧誘の必要性

⇒ 「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」で推奨

4 契約締結後の対応の在り方

① 契約の解除等に係る運用の問題

※ 解約窓口の問題（解約しようとしても連絡できない等）、複数の契約がある場合の扱い等

⇒ 複数の契約の解除時の注意喚起（電気通信事業者、事業者団体）等

② 民事効の是非（クーリングオフ等）

※ 特定商取引法では、電気通信サービスはクーリングオフの対象とはされていない

※ 電気通信サービスの解約問題は、携帯電話の提供地域やベストエフォート型サービスなど特有の特性あり

⇒ 具体的事案の原因・解決方法の整理を行い、必要に応じ、契約の解除等の民事効規定の電気通信事業法への創設などを検討

③ 適切な利用者対応のための措置

※ 電気通信サービスの利用に関する情報については、通信の秘密の観点から厳格に取扱い。一方で、特に携帯音声通信の分野において、利用者からの苦情・相談時に関連情報が残っていない可能性

⇒ 利用者利益の保護の観点から、携帯音声通信サービス関連情報の取扱いについて検討

5 苦情処理・相談体制の在り方

① 電気通信事業者における苦情処理・相談体制

※ 苦情・相談窓口の充実（電話による対応、オペレータによる対応）

⇒ 苦情・相談窓口の対応を改善

② 行政、消費生活センター、電気通信事業者等の連携体制の確立

※ 地方の消費生活センターでは、電気通信事業者との連絡による情報入手・相談が困難（情報提供の必要性）

※ 電気通信事業者に消費生活センター専用の連絡窓口がない場合があるとの指摘（電気通信事業者との意見交換、連絡体制の確立）

⇒ 地方版の電気通信消費者支援連絡会（行政、消費生活センター、電気通信事業者等）を設置

③ 総務省とその他の機関との連携強化

※ 政府として、消費者行政推進基本計画において、全国各地の消費生活センター・国民生活センターを一元的な消費者窓口として位置づけていく方向性

⇒ 総務省は、消費生活センター・国民生活センター等からの相談や二次窓口等の役割を強化し、連携強化を推進

④ 多数の主体が関係する場合の利用者保護

※ 電気通信サービスの多様化・高度化等により、利用者から見て、問題発生時の責任分担が多層化・複雑化・曖昧化

※ 関係する主体（利用者、端末ベンダ、電気通信事業者、アプリケーション・コンテンツプロバイダ等）間の責任分担の整理が必要

⇒ 「次世代IPネットワーク推進フォーラム」 IP端末部会 責任分担モデルWGでさらに検討

6 紛争処理機能の在り方

① 専門的な裁判外紛争処理(ADR)の可能性

⇒ 電気通信分野における専門的なADRの必要性

- ※ 既存の枠組み(事業者窓口、消費者窓口等)の活用
- ※ 苦情処理・相談体制の大幅強化
- ※ 業界団体等によるADR設置の必要性の検討
- ※ 消費生活センターのあっせん機能、国民生活センターの仲介・仲裁機能
- ※ 訴訟による解決

⇒ 行政、消費生活センター、電気通信事業者等の連携によって専門性を補完した上で、消費生活センターのあっせん機能や国民生活センターの仲介・仲裁機能を活用

⇒ ADRの必要性に応じた業界団体等による自主的なADR設置の動きが望ましい

② 電気通信事業紛争処理委員会の機能等

- ※ 電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を利用して一般の利用者に対してサービスを提供している者(コンテンツプロバイダ等)との間の紛争事案の解決における「電気通信事業紛争処理委員会」の活用

⇒ 電気通信事業紛争処理委員会の機能強化と条件整備の検討

⇒ 電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者からの相談窓口の充実、コンタクトポイントの明確化

7 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

① 事業の休廃止に係る事前周知

※ 事業の休廃止に係る事前周知（現行：少なくとも1月前までを目途に周知）

⇒ 登録申請、届出、電気通信事業者実態調査等の機会に、事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務を注意喚起

② 事業者間接続等に係る債権保全措置

※ 「電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン」に基づき、債権保全措置を規定

※ 預託金の要否の判断基準は信用評価機関の評価結果、預託金の水準は月毎の負担額の4か月相当等

※ 健全に運営している事業者に預託金を求め、投資断念やサービス継続困難により、利用者利益の障害となり得る可能性

⇒ 平成21年度見直しにおいて、債権保全措置の運用の検証、ガイドラインの見直しを含めて検討

8 その他

- 利用者の情報通信リテラシー涵養の重要性

法の目的

電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もって電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する（第1条）

利用者保護のための基本的ルール

- **利用の公平**
電気通信役務の提供について不当な差別的取扱いをしてはならない（第6条）
- **提供義務**
正当な理由なく役務の提供を拒んではならない（※）（第25条）
- **契約約款の公表・掲示**
契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように掲示しておかなければならない（※）（第23条）

※ 基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象

個別の利用者への対応に関するルール

- | | | |
|--|--|---|
| ○ 提供条件の説明（事前の措置）
契約締結に際して <u>料金その他提供条件の概要について説明</u> しなければならない（※）（第26条）
※ 契約代理店も対象 | ○ 苦情等処理（事後の措置）
業務の方法、役務についての利用者からの <u>苦情等について適切かつ迅速に処理</u> しなければならない（第27条） | ○ 休廃止の事前周知（休廃止時）
事業を休止又は廃止しようとするときは、 <u>利用者に対し、その旨を周知させなければならない</u> （第18条第3項） |
|--|--|---|

違反があった場合の担保措置

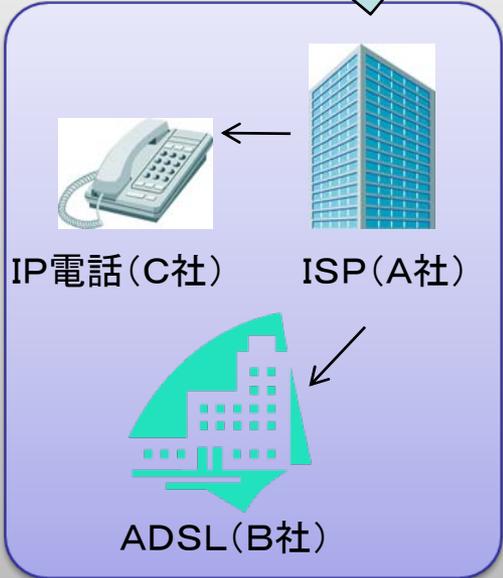
- **業務の改善命令**
総務大臣は電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる（第29条）
※ 業務改善命令に対する違反については200万円以下の罰金

加入時

ユーザはISP(A社)に申込みを行うだけで、インターネットの利用が可能になる。

(ADSL(B社)、IP電話(C社)へはISPが取り次ぎを行い、それぞれユーザと契約が結ばれることになる。)

ISPへ契約申込み
⇒ 回線の利用も可能に



解約時

インターネットを解約する際は、ユーザは、自らですべての解約申込みを行う必要がある。

