

意見書

平成 26 年 11 月 10 日

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部消費者行政課
料金サービス課 御中

150-0031

東京都渋谷区桜丘町3-24 カコー桜丘ビル6階
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会
会長 渡辺武経

連絡先

事務局長 亀田武嗣
電話 03-5456-2380
電子メールアドレス info@jaipa.or.jp

「ICT サービス安心・安全研究会 報告書」(案)に関し、別紙のとおり意見を提出します。

- 注1 法人又は団体にあつてはその名称、並びに代表者及び担当者の氏名を記載してください。
- 注2 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番としてください。
- 注3 別紙にはページ番号を記載してください。

要旨

適合性の原則については原則賛同しますが、運用にあたっては詳細な検討が必要です。初期契約ルールを導入にあたり、電気通信サービスの特殊性に由来する試用期間としての必要性という理由について疑問を呈します。

電気通信サービスについて寄せられる取引形態別の苦情・相談の内訳の分析について、過去に電気通信サービス向上推進協議会で PIO-NET のデータの分析を行った結果とそれを踏まえた提案について記述しました。

初期契約解除ルールについては、販売形態をまずは訪問販売と電話勧誘販売に限定するべきと考えます。また期間については特商法に合わせ8日間とすることを提案します。また工事を必要とするサービスについての扱いや、起算日は書面交付日とすることを提案しました。期間中の対価請求やオプションサービスの扱いについても提案しておりますので、よろしくお願ひします。

最後に SIM ロック解除の推進に賛同します。

以上

章	項目	ページ	該当部分	意見
第1章	2. 説明義務等の在り方 2.1. 適合性の原則 2.1.2 考え方	5	これを踏まえれば、電気通信事業者及び代理店は、高齢者、未成年者、障害者等のように説明に当たって特に配慮が必要と考えられる利用者に対し、その利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行うことが求められると考えられることから、いわゆる適合性の原則を踏まえた説明を行わなければならないことを制度化することが適当である。	適合性の原則の導入には賛同しますが、実際の運用では多くの問題が考えられます。例えば障がい者と思われる方に対し、障害者手帳の提示を求めたり、高齢と思われる方に対して年齢を確認したりすることは、失礼にあたり、実際の販売現場での運用において難しい面があると思われれます。また、Webでの申し込みに対する確認の必要性なども考慮する必要があることから、制度化にあたっては詳細な検討が必要です。
同	3.2 初期契約解除ルール 3.2.1.1 背景	13	契約当初での解除を希望する理由については、モバイルデータ通信、光ファイバー、CATV等について、訪問販売・電話勧誘販売等の不意打ち性のある販売方法が多くなされている場合や、携帯電話等と複数オプションサービスの組合せ等の店舗販売において複雑な販売がなされている場合も多いことに加え、① 携帯電話をはじめとする料金体系等の契約条件	「実際に利用してみないと品質がわからない」ものや、「利用者が契約締結時点でサービスの品質を完全に理解することができない」サービスは電気通信サービスだけにとどまりません。例えば、自動車における燃費性能や快適性、住宅の性能、音響機器や家電製品の性能や使いやすさ、航空機や列車、高速道路の快適性、有料放送の品質等、金額や分野に依らず多くのものやサービスが存在

			<p>の複雑化により、契約締結時点での利用者の契約内容の理解が必ずしも十分といえない場合があること、② 固定系サービス・無線系サービスを問わず、通信速度がいわゆるベストエフォート型であり、また、無線系サービスは具体的なサービスエリア等について、必ずしも個別事例における状況が事前に把握できないため、利用者が契約締結時点でサービスの品質を完全に理解することには一定の限界があり、実際に利用してみないと契約対象となるサービスの品質が分からない場合があることといった電気通信サービスの基本的特性がその要因として考えられる。</p>	<p>しています。これらのおり、国民の多くが購入し、生活に欠かせないものであるのにもかかわらず、電気通信サービスのみが上記理由をもって契約当初での解除の対象とされることには合理的理由がありません。</p> <p>また、固定型サービスのうち、FTTH インターネット接続サービスや ADSL 接続サービスについては、多くの場合速度は保障されていないものの、通常速度についての問題は生じておらず、広告表示自主基準においても説明され、重要事項として契約時にも説明がされていることから、必ずしも個別事例における状況が事前に把握できないということはないと考えます。</p> <p>加えて、本案では通信速度がベストエフォート型であることを根拠としているものの、ここでいう「ベストエフォート」の定義が不明確です。仮に、「サービスの提供品質が保証されていないこと」をベストエフォートとするのであれば、例えば、固定電話サービスや専用線サービス、緊急通報等、多くの通信サービスも通信品質におけるベストエフォートに該当しており、FTTH などのみを指定</p>
--	--	--	--	---

				<p>するのは不適當です。</p> <p>そもそも、顧客に提供されるサービスの品質は通信速度のみではないにもかかわらず、通信速度のみをとりあげ、ベストエフォート型という曖昧な定義によって制度化するのは適切でないと考えます。</p>
同	<p>3.2 初期契約解除ルール</p> <p>3.2.1.1 背景</p>	12	<p>電気通信サービスについて寄せられる取引形態別の苦情・相談の内訳を分析すると、(中略)</p>	<p>当協会としては、今後も PIO-NET における電気通信サービスに関する苦情・相談件数も参考にしながら、電気通信サービスを快適に利用いただくための取り組みを可能な限り進めていきたいと考えております。</p> <p>なお、当協会では、本研究会の開催以前より苦情の分析や対策を目的として、PIO-NET に寄せられたデータのうち、個人情報等を除く問合せ等の内容を開示いただくよう度々要請してきましたが、POI-NET を管理する(独)国民生活センターからは、一部の統計データ等を除き開示できない旨の回答がなされてきました。当協会としては開示されたわずかなデータ等を用いて分析を行ってきたものの、PIO-NET のデータ、もしくはその正確性が必ずしも当協会の認識とは一致していない(例えば、苦情の傾向の違いや、サ</p>

			<p>ービスを提供していない事業者名がPIO-NETに該当事業者として登録されていること等)ことから、PIO-NETの詳細、例えば分類方針(苦情と相談の分類方法等)や相談の特性(利用者による責任の案件なのか、事業者の責任による案件なのか等)、処理のプロセス、記載した相談員の習熟度、また統計処理のプロセス等について、精緻な分析ができるように開示がなされることが必要であると考えております。</p> <p>また、現時点において未だ個社に対する情報提供が行われておりません。これは、消費者問題の解決に向けて主たる責任をもって取り組むべき当事者としての各通信事業者がPIO-NETに蓄積されたデータを入手できていないことを意味し、結果的に顧客対応やサービス開発等にPIO-NETの情報が活用できておりません。PIO-NETの精緻な情報共有と合わせ、これらの状況改善に向けてあらゆる方面から要望していく考えです。</p>
--	--	--	--

同	<p>3.2 初期契約解除 ルール</p> <p>3.2.1.2 考え方</p>	14	<p>契約の内容やサービスの品質について納得できるまでの契約初期の間には、契約の拘束力から離脱する道を用意することが適当である。これが初期契約解除ルールであり、販売形態によらずに導入することが適当である。</p>	<p>当協会が4月24日に当研究会の消費者保護ルールの見直し・充実に関するWGで行った発表にありますように、販売購入形態別の苦情・相談は、電話勧誘、訪問販売が全体の約8割であることや、店舗販売において初期契約解除ルールを適用しているのは世界的にもみられないことから、初期契約解除ルールの導入は、まずは訪問販売と電話勧誘販売に限定されるべきです。</p> <p>また、初期契約解除が可能な期間が明示されていませんが、端末については店頭販売以外では特定商取引法が適用され、特定所取引法のクーリングオフ期間は8日間であることから、サービスの初期契約解除期間もこれに合わせないと混乱が生じる懸念が大きい ため、8日間とすることが適当と考えます。</p>
---	--	----	--	--

同	<p>3.2 初期契約解除 ルール</p> <p>3.2.1.2 考え方</p>	14	<p>サービスの利用を可能とするために工事が必要となるサービスについては、工事が開始された後に初期契約解除がされた場合には、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者や事業者双方の費用負担が大きくなり得るため、異なる取扱いを検討することが適当である。</p>	<p>工事が必要となるサービスについては、開通工事の際に工事担当者が通信状況を事前に確認しているため、モバイルサービスに比べエリア・速度に対する苦情は少ないと認識しており、利用者、事業者双方の費用負担が大きくなり得るサービスは初期契約解除ルールの対象外にすべきと考えます。</p> <p>また、異なる取扱いを検討することが適当とされている点については、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工事前なら無償解約できることを可能にしている現行の「営業自主基準」(第8条2項)の効果検証 ・値段、期間、用途等「工事の定義」や「費用負担の範囲」についての定義 ・敷設・撤去関連のすべての工事費用、及び利用分の通信費の利用者負担 <p>等を念頭に詳細検討される必要があると考えます。</p>
---	--	----	---	---

同	3.2.3 初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点 3.2.3.2. 考え方	16	この点、初期契約解除ルールの行使可能時期を明確にし、始期に関するトラブルを防止するという観点から、初期契約解除ルールの行使可能期間の起算点について、基本的には、書面交付日とすることが適当であると考えられる。	NTT 東西殿のフレッツ光サービスなど、ISP は工事日を NTT 東西殿より知らされないケースがあり、サービス提供開始日を起算点とすることは運用上難しく、書面交付日でないとは運用できません。
同	3.2.4 初期契約解除ルールの行使可能期間中のサービス利用に係る費用負担 3.2.4.2. 考え方	17	事業者と利用者との間の公平の観点から、(中略)、サービス利用の対価請求を認めることが適当であると考えられる。	MVNO では利用開始にあたり、SIM 代相当分として概ね 3,000 円程度を請求しておりますが、MVNO はその費用を MNO に支払っております。初期契約解除が実施された場合、MVNO 事業者の負担となると影響が大きいため、契約によって発生した実費分については最低でも利用者に負担してもらう必要があります。 また、プリペイド SIM の場合、対価として初期契約解除までの期間分とするのは、実務上取扱いが難しいため、初期契約解除の対象外とすることも認められるべきと考えます。

同	<p>3.3.2. オプションサービス契約</p> <p>3.3.2.2. 考え方</p>	24	<p>オプションサービス等の契約の無料期間終了後には、例えば自動で契約が継続するのではなく、一度契約が終了し、継続利用を希望する場合には契約の申込みを行うことを必要とする等の利用者の利用意思を確実に確認する取組を推進していくことが適当であると考えられる。</p>	<p>電気通信サービス以外にも継続的に役務提供されるものがあるにもかかわらず、電気通信サービスのみで自動契約解除を行わなければならない合理的理由がありません。またそもそも、オプションサービスの契約についてこのような取扱いを行うことは、特に消費者にとって大きな不利益や問題が生じます。</p> <p>例えば、ISP 契約時に同時契約するオプションやオプション単独申込みでの無料期間提供（いわゆる「×カ月無料」特典など）が不可能になり、消費者への提供価格が確実に上昇します。</p> <p>また、ユーザの多くはセキュリティサービスを契約時に同時申込みするものが多いものの、ユーザの確認忘れなどで自動的に契約が解除された場合、ウィルスやマルウェア感染に対して無防備になることからセキュリティ上の問題が発生します。</p> <p>このように、自動的に契約を解除することはサービスの競争や進展を阻害するだけでなく、消費者の不利益が発生してしまうため、適当でないと考えられます。</p>
---	---	----	---	---

同	<p>4. 販売勧誘活動の在り方</p> <p>4.1.4 再勧誘禁止の効果が及び主体の範囲 4.1.4.2. 考え方</p>	28	<p>代理店が勧誘し相手方が勧誘拒否の意思を表示した場合、再勧誘禁止の効果について勧誘を行った当該代理店（X）と代理店契約を締結した一次代理店（B）のほか、一次代理店と代理店契約を締結した電気通信事業者（A）や当該電気通信事業者から代理権を授与された他の系列代理店等（C、D）にも及ぼすことが適当であると考えられるところ、勧誘拒否の意思を表示した者に関する情報共有の実施可能性等も含め、今後の更なる詳細な検討が必要である。</p>	<p>電気通信事業者が複数の代理店を利用する場合、再勧誘加入禁止を徹底させるためには、勧誘拒否の意思を表示した者に関する情報を当該代理店と一次代理店、電気通信事業者間で共有し、さらに契約している他の一次代理店、その傘下の代理店とも共有する必要があります。個人情報の集合体であるリストを複数の会社、とりわけ通信業界全体で様々な形で共有することは問題であると考えております。さらに、そのリストは再勧誘禁止期間の満了後は、一転して勧誘対象リストとなりえるため、加えて新たな消費者問題となりかねません。</p> <p>また、再勧誘を禁止するサービスの単位をどのようにするか（例：ブロードバンドサービス全般、FTTH インターネット接続サービス、ISP サービスなど）、期間や再勧誘禁止の定義など、現実的な対策か否かを冷静に且つ慎重に議論すべきであると考えます。</p>
第2章	2. SIMロック解除等	41		<p>SIMロック解除の推進及びSIMロック解除ガイドラインの改定に賛同します。SIMロック解除が可能となる期間としては諸外国の例にならい、割賦販売の期間に係らず、でき</p>

				るだけ短い期間に設定されるべきであると 考えます。
--	--	--	--	------------------------------

以上