

平成15年10月31日

社団法人日本インターネットプロバイダー協会
ユーザー部会 部会長 河内 勝士
事務局長 中村龍太郎

「改正電気通信事業法の消費者保護ルールに関する基本的考え方」に対する意見

<総論>

1. 改正事業法第26条について

今回の事業法改正は、規制緩和を目的としたものであることから、中小事業者も多く存在する電気通信事業者に対してあまりに厳しい義務を課すことは適当ではなく、通信事業の発展のためにも、事業者に萎縮効果をもたらすベクトルでの議論や解釈は妥当ではない。したがって、消費者契約法を始めとする消費者保護に関する法律から乖離して、行政裁量の範囲が拡大することとならないようにすべきである。

2. 改正事業法第27条について

ベストエフォート型サービスである高速インターネット接続サービス（ADSLやIP電話など）に関する顧客の問い合わせや苦情について、その内容は多種多様であり、技術的な原因究明や顧客対応に時間がかかる問題が発生することもサービスの構造として潜在的に存在する。

また、顧客の問い合わせ内容も事業者に帰責する案件に限らず多岐に渡り、厳格に規定して対応することはきわめて困難である。よって、柔軟な対応が妥当である。

顧客の問い合わせ内容に応じて「迅速に対応する」という時間軸はそれぞれ異なり、顧客の主観に依存せざるを得ない場面が多々存在することから、それらを一律に定義すべきでない。

さらに、顧客対応といっても、電話による場合、書面による場合、顧客宅訪問による場合、など多種多様である。特に事業者から問い合わせの回答を行う際、事業者が迅速な回答を用意しても、1ヶ月以上も顧客側の原因で顧客に連絡が取れないケースなども多々存在する。それらを一律に「迅速に対応する」として、硬直的に法律を解釈することは、対応不可能であり適当でない。

また、事業者が事業者の責任において提供したものについては問い合わせ範囲とするべきだが、本来事業者の責任範囲外のものについてまで含めた法的義務を課される理由はない。実際には、例えば、パソコンのOSがフリーズした場合でも事業者へ架電したものを、当該顧客が納得するまで対応するケースも現実として存在するが、これは事業者として自主的に行っているものである。したがって、これらの他事業者を含むものや他事業者のサ

サービスそのものに関する苦情等、本法の義務の範囲でないと考えられるものまで、いたずらに苦情の窓口となった事業者の責任とするべきではない。

<各論>

<意見1>

法第26条の「契約の締結」の範囲（説明義務の対象範囲）については、契約関係のない者が新規に契約を申し込んだ場合を想定すべきであって、既存の契約者がサービス内容の一部を変更し、またはオプションサービスを申し込むような場合にあっては、新規契約時に明示された連絡先への問い合わせ、事業者のwebページの閲覧などによりその概要を熟慮の上申し込むことが可能であるから、改めて個別の説明義務を課すことは妥当でないと考える。

また、所定の手続について、時間を要する、手続きが複数に亘る場合などは、かえってクレームとなっているケースも多々見られる。契約継続中であればサービス内容について顧客は一定の理解していることから、新規契約の場面と同レベルで議論を行うことは妥当でない。

<意見2>

本改正法は、顧客の契約法における自己責任の一切を免除する趣旨ではないと考えられ、事業者側が重要事項を提示し説明義務を果たしているにもかかわらず、当該重要事項を見ずに理解できなかったというのはあくまでも顧客側の責任であり、顧客が自己責任を果たさない範囲まで事業者に責任を負わせることは酷である。

説明義務については、すべての消費者が理解することまでを事業者の責任にすることは過重であり、消費者にとって容易な方法でのアクセスが保証され、平易な説明が行われていれば、説明義務を果たしたと認めるべきである。たとえば、オンラインサインアップの場合であれば、申し込みを確定するページの前に重要事項またはそれへのリンクがわかりやすく表示され、十分検討のうえ申し込むことが可能であれば、消費者保護上問題ありとは思えない。むしろ、申し込みページそのものと別ページであるほうがデザイン上も注意を喚起しやすい場合も考えられる。

<意見3>

説明内容を理解した旨の確認は、説明内容の理解度は個人ごとに異なるのであり、また、顧客の嗜好も商品ごとにことなるのであり、事実上、説明内容を理解した旨の確認を行うことは不可能であるし、確認する行為自体に意味が無い。法文上、「説明しなければならない」と規定しているのであり、「理解させなければならない」とまでは規定していない。この趣旨から鑑みるに、一般社会通念上、通常の一般人が理解できる説明を事業者が履行している限りにおいて、法的義務を果たしたとすべきである。

<意見4>

「電話による契約は、後にトラブルになりやすいとも考えられるが、これを認めてもよいか？」とあるが、これは認めることとしていただきたい。例をとれば NTT のマイライオン等、電話による契約締結を実際に行っており、すでに浸透しているサービスでもある。このため省令にて規制されるべき事項ではないと思われる。なお、電話による説明については、説明すべき事項が明確に規定され、その事業者の責任範囲が明確化されれば、事業者側から電話勧誘した場合と、消費者から電話で説明を求めた場合とで異なる扱いをすることに意味は無いと考えられる。

<意見5>

法第 26 条の説明事項の範囲については、契約条項は、利用規約（約款）として顧客に提示されているが、ボリュームが大であり個々の顧客にすべて説明できる性質のものではない。例えば、重要事項の定型書式を規定するなどにより、顧客への重要な説明事項について一律の運用が可能となる定めが有用であると考ええる。

総論的であるが、消費者に(義務的に)伝える内容は少なければ少ないほどよい。生命保険の約款は極端な例であるが、特に重要な点を吟味した上伝えるのでなければ、結局読まずにサインをしてしまう、承諾をクリックしてしまうことになる。その意味で、総務省案はほぼ適切ではないかと考える。

なお、契約約款に違反した場合の措置については、社会的コンセンサスがすでに得られており、半ば常識と化していることは説明不要ではないか。たとえば、料金を滞納した場合は利用停止になる、といったことなども不要ではないかと考えられる。もっとも、通常の事業者は請求の中でそれを事前通知しているのが現状である。

<意見6>

苦情処理に要する期間については、顧客の問い合わせ内容に応じて「迅速に対応する」という時間軸はそれぞれ異なり、顧客の主観に依存せざるを得ない場面が多々存在することから、それらを一律に定義すべきでない。顧客対応といっても、電話による場合、書面による場合、顧客宅訪問による場合、など多種多様である。特に事業者から問い合わせの回答を行う際、事業者が迅速な回答を用意しても、1ヶ月以上も顧客側の原因で顧客に連絡が取れないケースなども多々存在する。それらを一律に「迅速に対応する」として、硬直的に法律を解釈することは、対応不可能であり適当でない。

<意見7>

顧客へのサポートの方法や受付時間等は、各事業者の経営上、営業上の理由により多種多様であり、また、通信事業者は、大手事業者から零細事業者まで、顧客数も少数ユーザー数から数百万ユーザー数の規模まで多岐にわたり、法的義務として顧客へのサポートに関する方法論を一律に論ずることは、運用コスト面から見ても不可能であり妥当でない。

重要なことは、サポートの方法や体制について宣伝する際に虚偽がないこと、できれば消費者が事業者のサポート体制を事前にきちんと知ることができるかどうかである。(総務省案でも、重要事項の一つとして定義されている。)

なお、苦情窓口に関して、本人の身元を明かさずに苦情等を言ってくる場合、匿名者は罵声を浴びせる、無理な注文を言うなどのことが多いのも事実である。この様な匿名者へは、苦情対応する義務の無い旨を明確に打ち出す事が必要だと思われる。

以上