


電気通信事業法 消費者保護ルールの改正とその背景

英知法律事務所
弁護士 森 亮二



目次

【CS適正化イニシアティブ】

【消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG中間取りまとめ(案)】

第1章 消費者保護ルールの見直し・充実

- 説明義務の在り方
- 契約関係からの離脱のルール
- 販売勧誘活動の在り方

第2章 通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

- SIMロック解除
- モバイルサービスの料金体系

CS適正化イニシアティブ

CS適正化イニシアティブ 2013

携帯電話

- 2013年7月公表。
- 電気通信サービスの高度化・複雑化に伴って生じた消費者問題の改善を目的とする。
 - (1) サービス品質・提供エリア等の表示
 - ① 通信速度、 ② 人口カバー率
 - (2) 料金プランとその説明
 - (3) 期間拘束・自動更新つき契約
 - (4) 高額請求等に関する注意喚起
- 苦情の多い以下のサービスに着目
 - 携帯電話
 - モバイルデータ通信
 - 光ファイバー

CS適正化イニシアティブ 2013

モバイルデータ通信

- (1) サービス品質・提供エリア等の表示
 - ① 通信速度、② 人口カバー率
- (2) 料金プランとその説明
- (3) 代理店の販売勧誘方法
- (4) 解約に関するルール

光ファイバー

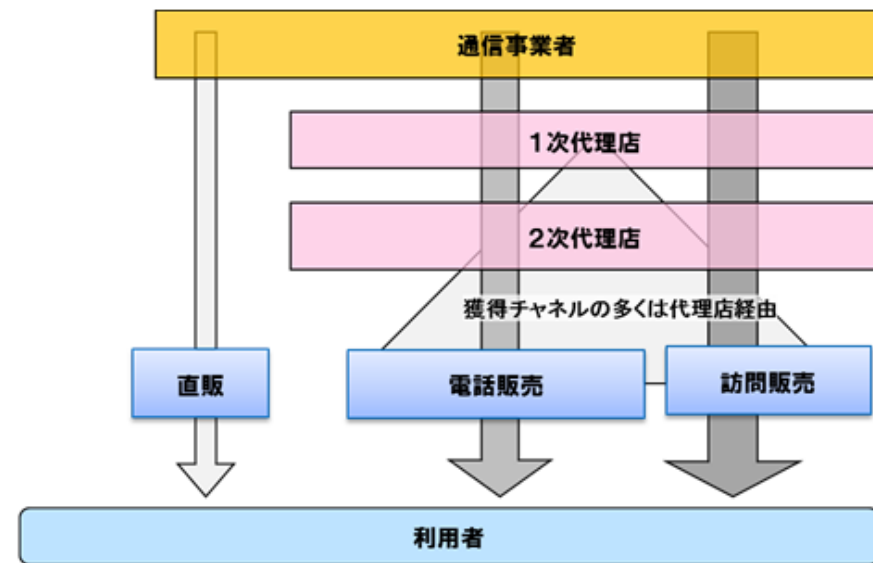
- (1) 販売・勧誘方法
 - ① 執拗な電話勧誘・訪問販売
 - ② 不適切な話法、連絡不通
 - ③ 書面交付
 - ④ 高齢者勧誘
- (2) 期間拘束・自動更新つき契約
- (3) 料金プランとその説明

CS適正化イニシアティブ 2013

【今後の方向性－11項目の宿題】

- ① 利用者視点を踏まえたサービス品質・エリア等の表示
- ② 利用者のニーズに応えるサービス設計等の検討
- ③ 販売勧誘の在り方の自己点検・確認
- ④ 事業者による代理店状況把握と指導の徹底
- ⑤ 適合性の原則への配慮
- ⑥ 代理店連絡会等の設置
- ⑦ 業界団体としてのコールセンターの設置
- ⑧ 消費生活センターとの連携
- ⑨ 利用者リテラシーの向上
- ⑩ 制度的な対応の検討
- 11 新たな取組と自主基準等の継続的な見直し



④について↓




※ 代理店となっているのは、ISP、量販店のほか、専門の電話販売代理店、訪問販売代理店など

CS適正化イニシアティブ114頁より引用

CS適正化イニシアティブ 2013

- 一昨年(2011年※)12月の「利用者WG提言」を受けた各種自主ガイドラインの策定・見直し等包括的な自主規制の取組にかかわらず、利用者からの苦情・相談の件数は年度ベースでは引き続き増加傾向にある。

- 昨年(2012年※)12月以降書面による指導等が行われるとともに、消費者委員会提言を受け、サービス向上推進協議会、構成4団体及び個別の関係事業者らが取組を強化したものの、年度末においてもその数は劇的な減少を見るには至らなかった。

- このように利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にあることからすれば、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべきである。

CS適正化イニシアティブ137頁より引用。※と
のみ森が追記。以下、イタリックの部分は引用

消費者保護ルールの見直し・充実に関する WG中間取りまとめ(案)

第1章 消費者保護ルールの見直し・充実

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

- 2014年7月公表。「ICTサービス安心・安全研究会」のWG
- 電気通信事業法の消費者保護ルールの改正の方向性を示すもの
- 「CS適正化イニシアティブ」(中略)に基づき、**電気通信サービス向上推進協議会・構成電気通信関連4団体**、個別の関係電気通信事業者等は、**自主的な取組をさらに強化し、苦情・相談の削減に努めているものの、依然、その件数は増加している。**



- 電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化及び利用者からの苦情・相談の件数が増加している現状を踏まえれば、従来の延長線上にある電気通信事業者等及び業界団体による**自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直すことが必要である。**

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

□ 第1章のテーマ(総論を除く)は以下の3つ

- ① 説明義務の在り方
- ② 契約関係からの離脱のルール
- ③ 販売勧誘活動の在り方
- ④ 苦情・相談体制の在り方

- 我が国の電気通信分野においても第三者機関を設置した上、苦情・相談処理、紛争解決等に取り組む方向で検討することが適当であると考えられる
- 一般的には業界団体等が行う民間型について、より詳細に検討することが適当であると考えられる
- 利用者利益や各事業者の事業規模、負担の公平等を踏まえて、運営費用の分担の在り方について、より詳細に検討することが適当であると考えられる。

説明義務等

第1章 消費者保護ルールの見直し・充実

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

説明義務等－適合性の原則



- 電気通信事業者及び代理店は、**高齢者、未成年者、障がい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。**



- その上で、説明に際し**特に配慮が必要と認められる利用者以外の利用者については、例えば、その利用者からの希望や知識、経験、契約目的等に応じ、電気通信サービスの基礎的な部分に係る説明など、以前契約を行った際に説明した内容と重複するものについては不要とするなど、説明を受ける内容や説明に要する時間の拡大といった利用者の負担にも対応することが適当である。**

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

説明義務等－書面交付



- 電気通信事業者及び代理店は、提供条件の説明の際には、原則書面を用いて説明を行うこととされているが、**利用者が実際に選択した個別の契約内容に関する書面の交付が必須とされていないため、利用者が正確な契約内容を契約後に確認することができない**

- 電気通信事業者及び代理店に対し、個々の契約者の電気通信サービスの提供に係る**契約内容を分かりやすく記載した書面の交付をしなければならないことを制度化することが適当**である。

- 紙媒体による書面交付を原則としつつ、あらかじめ利用者の明確な同意が得られる場合には、利用者の利便性も勘案し、**紙媒体に代えて、電子媒体による書面の交付を認めることが適当**である

契約関係からの離脱ルール

第1章 消費者保護ルールの見直し・充実

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

契約関係からの離脱－取消し

- **消費者契約法**は、**重要事項に係る不実告知or不利益事実の不告知**によって、消費者が誤認した場合には**取消権**を認めている。
- **重要事項に該当するかについては、個別の事案における判断がなされており、消費者団体等からは、電気通信サービスの提供に係る契約において、消費者契約法上の取消権を用いた解決に時間を要したり、困難となっているとの指摘がある。**
- このため、提供条件の説明が必要とされる事項のうち、利用者の契約締結の判断に通常影響を及ぼすべき**重要事項を可能な限り具体的に列挙し、明確化を図った上で、これらの事項に関する不実告知、(不利益※)事実不告知を禁止するとともに、当該禁止行為違反といった事業者の責に帰すべき行為が行われ、利用者が誤認した場合には、取消権を付与することが適当**である

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

契約関係からの離脱ークーリングオフ

- 特定商取引法におけるクーリングオフは電気通信サービスに適用されない(特定商取引法施行令)。



- 特定商取引法のほか、金融商品取引法、保険業法等の個別の業法においてクーリングオフが導入されているが、それらの導入理由としては、
 - ① 訪問販売・電話勧誘販売等の不意打ち性のある販売方法により契約時点の消費者の契約締結意思が不安定なこと、
 - ② 商品・サービスの複雑性の一方でその誘引力の強さに起因し、消費者が商品・サービスの内容を十分理解しないまま契約締結に至ることが挙げられている。

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

契約関係からの離脱ークーリングオフ

- ①を理由とするクーリングオフを導入することは適当である。



→ 訪問販売、電話勧誘のクーリングオフ



- 技術の急速な進展に伴う電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化の中、契約内容が複雑であり十分に理解できないこと、通信速度がベストエフォート型であることや具体的なサービスエリアなど実際に利用しないと電気通信サービスの品質等を十分に把握できないという側面を有する電気通信サービスの基本的な特性を踏まえ、販売形態によらず、クーリングオフを導入することは適当である。

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

契約関係からの離脱ークーリングオフ

- **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クーリングオフがされた場合には、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うるため、異なる取扱いを検討することが適当**であると考えられる。

- **試用サービス**を提供している場合に、**クーリングオフを免除**するかどうかについては、まずは、**実効性のある試用サービスが導入**されうるかどうかも踏まえ、**必要に応じて、今後検討を行うことが適当**である

- **起算点**は、**基本的に書面交付日とし、サービスの品質を契約時に把握できないことの対処としてクーリングオフを導入することとした場合には、クーリングオフ行使可能期間内において、電気通信事業者が、サービスの提供を開始するよう制度的手当を行うことを検討する。**

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

契約関係からの離脱ークーリングオフ

- 端末については、SIMロック端末のようにクーリングオフの対象となる電気通信クーリングオフの対象となる電気通信サービスの提供に密接不可分に関連していると考えられる物品については、当該サービス契約のクーリングオフに準じた取扱いを検討することが適当である
- 法人契約は対象外。消費者のみ。

販売勧誘活動の在り方

第1章 消費者保護ルールの見直し・充実

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

販売勧誘活動－再勧誘禁止

- 事業者による自主的な取組によっても、**執ような勧誘が行われたとの苦情・相談が未だに寄せられている**現状を鑑みると、**勧誘拒否の意思を表示した利用者に対する再勧誘を禁止することを制度化することが適当である。**
- 二次代理店Aがやらかした場合、一次代理店Cには当然効果が及ぶが、それだけでなく、Bにも、D、Eにも効果が及ぶ。



消費者保護ルールの見直し・充実に関する WG中間取りまとめ(案)

第2章 通信サービスの料金その他の提供条件の 在り方等

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

□ 第2章のテーマは以下の3つ

① 販売奨励金

まずは端末と通信サービスの分離等の競争環境の整備を通じて、事業者による自主的な適正化を促すことが適当であると考えられる

② SIMロック解除


③ モバイルサービスの料金体系

SIMロック解除

第2章 通信サービスの料金その他の提供条件の
在り方等

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

SIMロック解除



- 事業者は、端末に**最初からSIMロックをかけない**か、仮にSIMロックをかけるとしても、少なくとも一定期間経過後は、**利用者の求めに応じ迅速、容易かつ利用者の負担なく解除に応じることが適当**である。
- 
- このような考え方に基づく「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正に当たっては、
 - (i)総務省において**改正ガイドラインの実効を確保**することを前提とした検討がなされるべき
 - (ii)事業者側の体制整備等のために**一定の準備期間**を設ける
 - (iii)総務省において対象端末及び解除方法並びに実効の確保を含む**具体的な運用方針やスケジュール等を明らかにする**ことが適当である。

モバイルサービスの料金体系

第2章 通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

消費者保護ルールWG中間取りまとめ案 2014

モバイルサービスの料金体系

- **具体的な料金プランの設定に当たっては、次の2点を満たしていることが必要である。**
 - ① データ通信量に応じた多段階のプランが設定されていること
 - ② データ通信量の平均値や分布を勘案すること
- **総務省としては、事業者に対して、このような料金プランの導入を促すとともに、料金プランが利用者の利用動向に合致しているかを検証するため、各事業者における利用者1人当たりのデータ通信量の分布及び対応した料金プランの設定状況について定期的に報告を求め、把握することが適当である。**
- さらに、利用者が自分の利用動向に合ったプランを選択することを可能とするため、事業者は、利用者に対して毎月の通信量の通知を行うなど²⁷利用者にとって分かりやすい説明をすることが適当である。

ご清聴ありがとうございました
