

効果・影響についての総括（電話勧誘販売）

1. 勧誘拒絶リスト取得方式・・・アメリカ、イギリス、カナダ等

利用状況	導入の効果、成果	課題
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 消費者の登録は年々増加傾向。 ◆ リストにアクセスするための事業者側の登録数も増加傾向。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 登録をしたことで、勧誘電話が減ったと感じている消費者が相当数存在する（約5～8割）。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 海外からの電話や、発信者情報を偽る電話も増えており、諸外国との連携や技術的な対応も必要になってきている。 ◆ プライバシー保護の観点から、「リスト洗浄方式」を採用するべきであるという主張もある。

※アメリカ、イギリス、カナダについて、消費者庁において確認している内容をまとめたもの。精査する過程で追加等の修正を行うことはありうる。各国制度の詳細は35～37頁。

2. リスト洗浄方式・・・オーストラリア、シンガポール、韓国等

利用状況	導入の効果、成果	課題
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 消費者の登録は年々増加傾向。 ◆ 事業者からの照会件数も増加傾向。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 登録をしたことで、勧誘電話が減ったと感じている消費者は相当数存在する（約7～9割）。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 海外からの電話への対応や、インターネット回線を利用した電話に対する規制。

※オーストラリア、シンガポール、韓国について、消費者庁において確認している内容をまとめたもの。精査する過程で追加等の修正を行うことはありうる。各国制度の詳細は38～40頁。

アメリカの制度例、効果・課題 (勧誘拒絶リスト取得方式)

以下は、消費者庁が現時点において確認しているものであり網羅的なものではなく、精査する過程で追加等の修正を行なうこともありうる。

正式名称・・・National Do Not Call Registry

開始時期・・・2003年7月1日に消費者からの電話登録を開始。同年10月1日に事業者への規制を開始。FTC (Federal Trade Commission、連邦取引委員会) と FCC (Federal Communications Commission、連邦通信委員会) が連携している。

根拠法・・・FTCが所管する Telemarketing and Consumer Fraud and Abuse Prevention Act、Telemarketing Sales Rule、および FCC が所管する Telephone Consumer Protection Act、Restrictions on Telephone Solicitation、Telemarketing、and Facsimile Advertising 等

運営主体等・・・FTC および FCC が所管。リストの維持管理等は FTC が行なっている。

規制対象・・・FTC の規則は、州をまたぐテレマーケティングのみに適用されるが、FCC の規則は、州間、州内通話ともに適用される。米国外から米国内への電話も適用対象。

適用対象外・・・商品の勧誘等を目的とせず情報提供のみを目的とする電話、調査・世論調査、政党・候補者、消費者が書面で承諾している場合、事業者間取引、既存のビジネス関係が存在する場合 (18ヶ月以内取引関係が存在した場合、又は消費者が3ヶ月以内に問合せ等をした場合)、慈善寄付の勧誘等。

消費者の登録・・・電話、オンラインで登録可能。**登録は無料**。当初は有効期限が5年であったが、2008年から**有効期限は撤廃**された。廃止された電話番号はリストから削除。

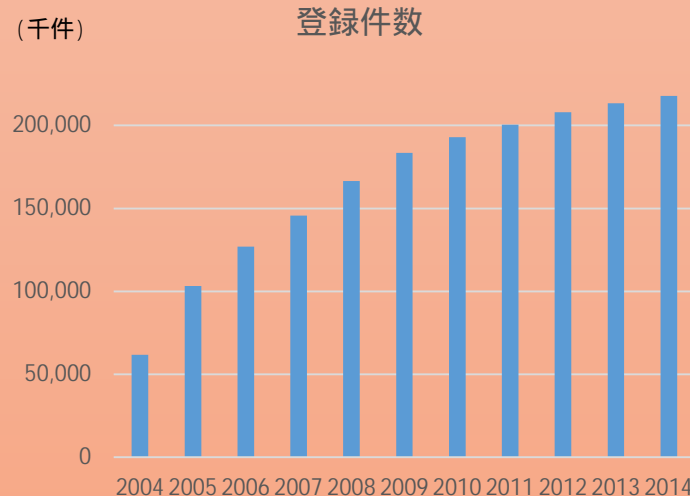
事業者の義務・・・事業者はレジストリへのアクセス料を支払い (1年間のアクセス料: 1エリアコードあたり60ドル、全データへのアクセス料: 16,482ドル)、事業者の情報を登録しアカウントを作成した上で**31日に1回以上**リストを確認する。事業者はリスト上の電話番号に架電することや、リストの不正使用が禁止される。一定の取組みをとっていれば、過失により登録番号に架電しても免責されうる。

罰則等・・・1件の違反につき**最高16,000ドル**の民事制裁金。 1米ドル = 約124.5円 (2015年6月4日現在)

【登録件数等】

(参考) アメリカの人口: 約3億875万人 (2010年4月)

登録は年々増加しており、2014年9月30日現在の登録件数は**2億1785万5659件**である。



[参照] <http://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/national-do-not-call-registry-data-book-fiscal-year-2014/dncdatabookfy2014.pdf>

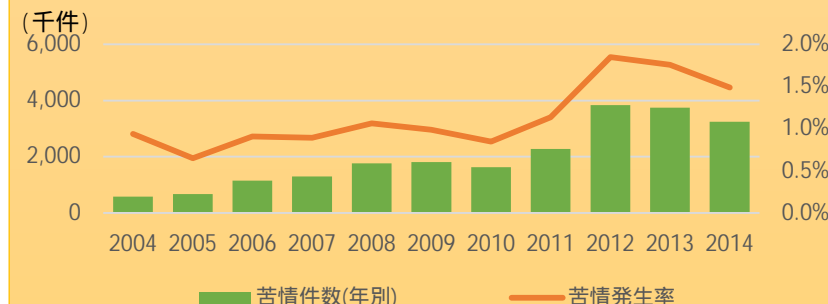
【効果、満足度】

大統領経済報告 (2009年) によれば、2007年までに**72%**のアメリカ人がリストに登録し、**86%**がテレマーケティング電話が減ったと回答。



[参照] http://georgewbush-whitehouse.archives.gov/cea/ERP_2009_Ch9.pdf (244頁)

苦情発生率は、登録件数に対して**0.5~2%**で推移している。但し、同苦情にはDNCRの対象ではない電話に関する苦情 (自動音声電話に関する苦情など) も含まれている。



[参照] <https://www.ftc.gov/system/files/documents/reports/national-do-not-call-registry-data-book-fiscal-year-2014/dncdatabookfy2014.pdf>

【執行実績】

2013年12月までの間に、**110件**の違反事例を取り上げ、うち**86件**で合計**1億2600万ドル**の民事制裁金を課す判決を取得

[出典] 平成25年度消費者庁委託調査国内及び海外主要国における特定商取引の実態又は規制状況に関する調査 (三菱UFJリサーチ & コンサルティング株式会社)

【課題等】

苦情割合が減少していない理由については、技術の進展により、**身元が明らかにならない形で架電することがより容易になっている**ことが一因と考えられる。

特に**自動音声電話**は、DNCRに登録されているか否かを問わず、同意がない限りは禁止されている (オプトイン規制) が、特に**海外を拠点に置き、虚偽のIDを用いて架電してくるケース**が増加しており、苦情件数全体の増加につながっていると考えられる。

FTCは、DNCRの導入後、**苦情の申立て制度等について消費者への周知**が進めてきた。その徹底も、苦情率の増加の一因であると考えられる。

DNCRは、正当なビジネスにおける望まない勧誘電話の減少には効果的だと考えている。しかし、**そもそも詐欺行為をしようとする者はDNCR制度を遵守することも期待しにくい**。

偽IDを利用した架電などに対応するため、違法な架電を阻止する**技術の開発**にも力を入れている。

所管官庁であるFTCから聴取。

イギリスの制度例、効果・課題(勧誘拒絶リスト取得方式)

以下は、消費者庁が現時点において確認しているものであり網羅的なものではなく、精査する過程で追加等の修正を行なうこともありうる。

正式名称・・・Telephone Preference Service (通称TPS)

開始時期・・・1999年。なお、DMA(Direct Marketing Association、ダイレクトマーケティング協会)は、1996年から自主規制としてTPSを導入していた。

根拠法・・・The Telecommunications Regulations 1999で導入、現在の根拠法はPrivacy and Electronic Communications Regulations 2003 (PECR)。

運営主体・・・Ofcom (Office of Communications)がDMAに登録制度の維持、保全を委託している。執行機関はICO (Information Commissioner's Office)。

規制対象・・・テレマーケターのみならず、慈善団体、ボランティア団体、政治団体等、全ての組織が行なうダイレクトマーケティング(商品やサービスの勧誘のみならず、非営利法人の基金への寄付や政党による寄付金の要請等も含む)のための電話。**海外に拠点がある場合も適用**される。

適用対象外・・・TPS登録者であっても、**個別に同意がある場合は電話をすることができる**。無言電話、市場調査、債権回収のための電話、詐欺・脅迫目的の電話は対象に含まれない。なお、自動音声電話、SMS、個人へのFAXは相手方の同意がない限り禁止され(オプトイン規制)、事業者へのFAXについてはTPSと類似の制度が存在(オプトアウト)。

消費者の登録・・・登録は**無料**。登録に**有効期限はない**。個人および個人事業主が登録できる。事業者が登録可能な類似の制度として、Corporate Telephone Preference Service (CTPS)も存在する。リスト管理主体は、番号の割当てが廃止された場合には、リストから削除することができる。

事業者の義務・・・事業者は、ライセンス料を支払い、**28日に1回以上の頻度でTPSの登録番号を確認する**。TPSに登録された番号にダイレクトマーケティング目的で架電することが禁止される。また、TPSに登録していない個人から電話を拒否する個別的意思表示があれば、当該電話番号への架電も禁止される。

罰則等・・・改善命令、事業者が従わない場合には、違反行為1件に対し、**最高で50万ポンド以下の民事罰**を課すことができる。1ポンド=約190.8円(2015年6月4日現在)

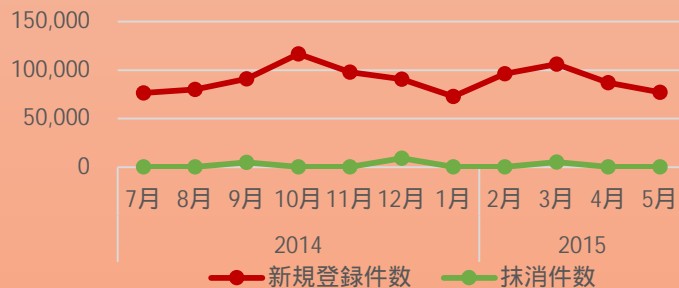
【登録件数等】(参考)イギリスの人口:6,411万人(2013年)

登録件数は年々増加している。平成27年5月26日現在の登録数は約**2094万件**。

2012年12月	2013年12月	2014年12月	2015年5月26日
1845万1904	1959万8181	2050万4733	2093万9234

【月別新規登録・登録抹消件数】

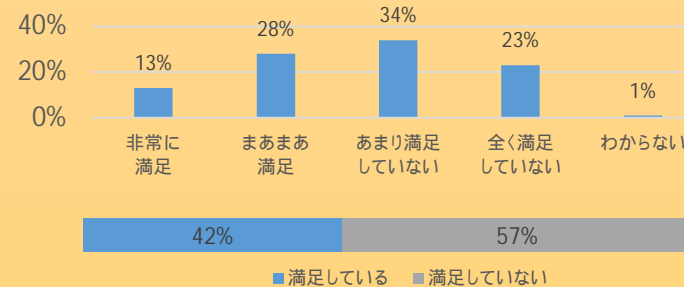
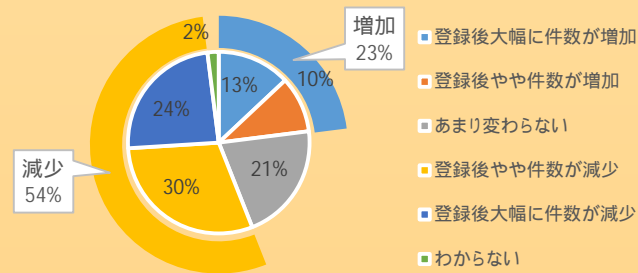
直近1年間の月別新規登録件数は約6万~11万件。抹消件数はひと月あたり数十件~数千件で変動している。



[参照] <http://www.tpsservices.co.uk/tps-list-history.aspx?page=1>

【効果、満足度】

消費者団体の調査によれば、TPS登録後に電話が増加が23%、減少したが54%。TPSに満足している人が41%、満足していない人が57%。



[参照] <http://blogs.which.co.uk/technology/phone-networks/which-research-shows-the-tps-is-failing-to-block-nuisance-calls/>

【執行実績】

罰則が適用された件数は**8件**(2010年~2015年2月)

[参照] <https://ico.org.uk/action-weve-taken/enforcement/staysurecouk-limited/>

2015年4月から、民事罰付与の要件が緩和された。

【課題等】

法律を遵守せずにTPS上の番号に架電している事業者が存在することは事実。その原因として、**罰則の適用件数の少なさ**が指摘されている。TPSを機能させるためには、**執行の強化**が必要である。また、現在の執行機関は独立規制機関であるところ、政府の介入が必要であるといった主張がなされている。

TPSで排除できていない電話は、**海外のコールセンターからのもの**であるという指摘もある。

[参照]

<https://press.which.co.uk/whichpressreleases/government-must-call-time-on-nuisance-calls-and-texts/>
 ・「イギリスにおけるダイレクトマーケティングの規制」(上杉めぐみ)

カナダの制度例、効果・課題(勧誘拒絶リスト取得方式)

以下は、消費者庁が現時点において確認しているものであり網羅的なものではなく、精査する過程で追加等の修正を行なったこともあり得る。

正式名称・・・National Do Not Call List (DNCL)

開始時期・・・Telecommunications Actは2006年6月30日に施行、2008年9月30日から住民の登録を開始。

根拠法・・・Telecommunications Act, Telecommunications Rule

運営主体・・・CRTC (Canadian Radio-television and Telecommunications Commission、ラジオテレビ通信委員会)が所管。リストの維持管理、苦情の受付等は通信事業者であるBell Canadaに委託。

規制対象・・・不招請のテレマーケティング(商品又はサービスの販売又は勧誘、または金銭その他財産を求める行為、慈善団体への寄付の要請も含む)が対象。事業者が海外を拠点とする場合も含む。

適用対象外・・・事業者間の電話、登録慈善団体、既存の取引関係(18ヶ月以内に取引をした場合、または6ヶ月以内に商品等について問合せをした場合)があり、かつ当該事業者が電話を拒否する意思表示をしていない場合、政党、選挙の候補者、調査、一般紙の購読勧誘、自動音声電話は、同意がない限り禁止(オプトイン)なのでDNCLの対象外。

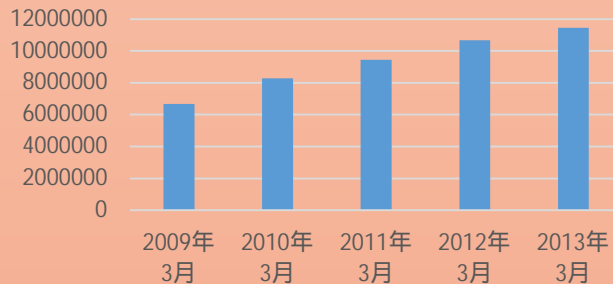
消費者の登録・・・オンライン、電話、FAX、テレタイプで、無料登録できる。有効期間は当初1年であったが、現在は7年間有効。一部の事業者を除外して登録することはできないため、特定の事業者からの架電を許可したい場合には個別に同意(口頭・書面いずれも可)を与える必要がある。

事業者の義務・・・テレマーケティングは31日に1回以上、リストを参照しなければならず、リスト上の番号に架電することが禁止される。第三者に対するリストの譲渡、貸与、開示や、法令遵守の目的以外での利用を禁止されている。また、各事業者はNDNCLとは別に独自のDo Not Call Listを作成しなければならず、個別に電話を受けたくない旨の意思表示を受けた場合には、当該消費者に対して架電することも禁止されている。

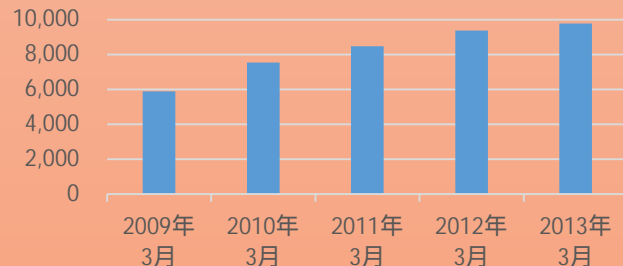
罰則等・・・違反行為1件あたり1,500ドル以下(個人)、1万5,000ドル(会社) 1加ドル=約100円(2015年6月4日現在)

【登録件数等】 (参考)カナダの人口:約3,540万人(2014年)

DNCLへの登録件数は年々増加しており、2013年3月末時点での登録件数は、約1144万件である。



事業者側の登録(リストへのアクセス権取得)状況も、年々増加している(2013年3月現在で9,789件)。



[参照] <http://www.crtc.gc.ca/eng/DNCL/rpt130930.pdf>

【効果、評価】

MRIA (Marketing Research and Intelligence Association) が実施した調査によれば、2009年から2012年までに「電話が減った」ないしは「全くかかってこなかった」と回答した人は80%前後であった。

	2009	2010	2011	2012
大幅に減少	50%	54%	51%	42%
やや減少	20%	21%	24%	31%
全くかかってこなかった	10%	10%	5%	5%
増加	13%	12%	15%	18%

[参照] <http://www.crtc.gc.ca/eng/DNCL/rpt130930.htm>

【執行実績】

2013年4月～2014年3月までの執行実績は以下の通り。

Warning letter	Citation	Notice of Violation
軽微な違反に対し、是正に向け注意喚起・・・50件	重大な違反を特定し、一定期間内に是正措置が取られるべき旨をウェブサイトで公表・・・8件	より重大な違反に対し、行政罰(過料)を課す・・・30件 (計\$106万400)

[参照] <http://www.crtc.gc.ca/eng/dncl/rpt140930.pdf>

【課題等】

適用除外が広すぎるため、縮小するべきとの指摘がある。そもそも詐欺を目的とする電話や自動音声電話はDNCLで防ぐことはできない。

メディアや消費者団体は、費用さえ支払えば、誰でも拒絶者の番号リストをダウンロードできてしまうことを問題視し、オーストラリア等でも導入されており、よりプライバシー保護に優れた「リスト洗浄方式」を導入するべきであるという主張している。

以下のような自体に対する技術的な対応が必要

- ・虚偽のIDを使い、消費者側の電話のディスプレイに虚偽の番号が表示される欺罔行為が問題となっている。こうした偽IDを用いた架電の場合、電話をかけた主体の追跡が困難となる。
 - ・電話線ではなくインターネットを用いた電話(VoIP)は、発信地の特定を困難にさせている。
 - ・また、自動音声電話やVoIPは、低いコストで何千何百の発信をすることが可能。こうした架電の対象となりうるHoneypots(おとり番号)を用い、身元をモニタリングする手法も検討している。
- 海外からの電話に対する執行における国際協力。

[参照]

http://www.thestar.com/business/2009/02/02/tough_action_can_reverse_donotcall_disaster.html

<http://www.crtc.gc.ca/eng/dncl/rpt140930.pdf>