

河上委員長発言

— ICTサービス安心・安全研究会「中間取りまとめ」について—

〔平成26年7月29日〕
消費者委員会

1. はじめに

消費者委員会は、平成24年12月に公表した「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」において、総務省に対し、代理店を含む電気通信事業者による自主基準等の遵守徹底を図るとともに、クーリング・オフや自動更新の問題についても改善を促すこと、また、その改善状況の検証を行い、相談件数が明確な減少傾向になる等の一定の改善が見られない場合には、消費者が契約内容を十分理解して利用できる環境の実現を図るための法的措置を講じることを含め、必要な措置を検討し確実に実施することを求めた。

これを受け、総務省の「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」が提言した「スマートフォン安心安全強化戦略」では、スマートフォンサービス等の適正な提供に係る課題への対応として、平成25年9月に「CS適正化イニシアティブ」が盛り込まれ、同イニシアティブに基づき、電気通信サービス向上推進協議会、業界団体等は自主的な取組を強化しているが、苦情・相談件数は平成25年度も増加している。

同イニシアティブにおいては、「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」との提言がなされていた。

このような状況を受けて、総務省は、本年2月に「ICTサービス安心・安全研究会」を開催し、消費者保護ルールの見直し・充実等の直面する課題への対応について、ワーキンググループを設置し検討を重ね、本年7月14日に、研究会としての「中間取りまとめ」を公表した。

中間取りまとめは、消費者トラブルの実態や当委員会の提言に照らし、高く評価できる内容となっている。当委員会としては、総務省において、残された課題についての検討を遂げ、関連法令の改正案の策定を含む具体的な制度設計を行うことを期待し、意見を述べることとした。

2. 消費者保護ルールの見直し・充実について

(1) 電気通信サービスの特性

中間とりまとめは、消費者保護ルールの検討の前提として、電気通信サービスの基本的特性を的確に整理している。こうした考え方及び示された基本的特性は、個別ルールの検討について重要な意味を持つものであると考える。

(2) 説明義務等の在り方

中間とりまとめは、説明義務等の在り方の項目で、適合性の原則、書面交付等についてまとめている。説明義務については、説明の対象事項、説明の方法、説明の程度が重要であるところ、中間とりまとめは、契約内容を分かりやすく記載した書面の交付とオプションサービス等についても同一の書面に一覧性を持って記載する等の取組が適当とした上で、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としており、積極的に評価できる内容となっている。

(3) 契約関係からの離脱のルールの在り方

特定商取引に関する法律は、電気通信事業法による消費者保護の施策を前提として、電気通信事業者の役務提供契約を適用除外としている。そして、特定商取引に関する法律は、消費者契約法上の重要事項に加え、「契約の締結を必要とする事情に関する事項」に係る不実告知を禁止し、その違反による消費者の誤認について消費者に取消権を付与している。そこで、当委員会は提言で、電気通信事業法においても、特定商取引に関する法律と同等の規定整備がなされることを求めている。

中間とりまとめは、重要事項を可能な限り具体的に列挙し明確化した上で、動機に関する事項を含め、不実告知や不利益事実の不告知を禁止し、販売形態の如何にかかわらず、違反の場合に顧客に対し取消権を付与することが適当としている。

このような措置は、冒頭で整理した電気通信サービスの特性に応じた重要事項を明確化し、違反があった場合に契約の取消しを可能とする民事的效果を伴う実効的な法的措置を行うものであり、適切なものと評価できる。

(4) クーリング・オフ

中間とりまとめは、電気通信サービスの基本的特性と苦情・相談の実情から、販売形態の如何にかかわらず、クーリング・オフを導入することが適当であるとしている。これは、サービスの品質等を契約締結時に完全に理解することには一定の限界がある等の電気通信サービスの基本的特性の整理を踏まえたものであり、適切なものと評価できる。

クーリング・オフ制度の導入に当たっては、今後の検討課題とされている点、すなわちサービス利用時の利用料や端末・その付属品・オプションサービスの取扱等における公平な費用負担、また、工事費や原状復帰の費用負担の扱い等についても検討を行う必要がある。その際には、クーリング・オフ制度の導入の趣旨に照らして妥当な負担方法を明確化することが求められる。

なお、クーリング・オフ権の濫用防止については、正当な権利行使が妨げられないよう、十分に配慮して慎重に検討すべきである。

(5) 解約

中間とりまとめは、期間拘束や自動更新付契約について、利用者の経済的合理性ある判断に資するような情報提供や利用者が契約内容を十分に理解できるような環境整備が必要不可欠であるとしつつ、引き続き検討を行うとしている。

当委員会は、提言において、消費者の理解が不十分な状況が続く場合には、長期間に渡って契約関係を継続させる契約形態の妥当性について再検討を求めている。今後、この趣旨を踏まえた検討が推し進められることを期待する。

(6) 再勧誘禁止・代理店監督制度

中間とりまとめは、再勧誘禁止や代理店に対する監督制度を設けることが適当であるとしている。当委員会としても、利用者利益の保護や電気通信分野における消費者保護規定の実効性を確保するために、再勧誘禁止や代理店に対する監督制度の創設は不可欠であると考え、この方針を評価する。

(7) 苦情・相談処理体制の在り方

中間とりまとめは、第三者機関におけるADRの導入等に取り組む方向を盛り込み、紛争解決の実効性を図るためには金融商品取引法等を参考に、事業者に対する第三者機関との契約締結義務や片面的受諾義務等の導入等も含め、より詳細に検討することが適当であるとしている。

電気通信サービスに係る事業者と消費者の紛争は少額であることが多く、手続費用や解決期間の点から消費者が泣き寝入りしやすいため、専門的知見を活用した簡易迅速な解決が期待される分野である。ADRは、消費者問題において各分野で整備が進められており、電気通信サービスの分野においても、契約の取消し等のような民事的効果を伴う法的措置が導入された場合に、その実効性を確保する意味でも、簡易迅速な苦情・紛争の解決制度を整備する意義は大きい。導入に向けて、早期に検討を行うことを期待する。

3. 通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

中間とりまとめは、電気通信サービスの基本的特性として、「電気通信サービスは広く国民が利用するサービスであり、日常生活に不可欠なサービスとなっている」としている。そして、販売奨励金等の適正化や利用実態に合った多様な料金プランの導入等の推進が適当であるとするとともに、販売奨励金等の状況やモバイルサービスの料金プラン等について、定期的な報告を求める等、総務省による把握が適当としている。

当委員会としても、利用者の利用実態やニーズに合わせた利用しやすい料金になることは望ましいものと評価している。今後、総務省において、把握した結果に基づき、必要に応じて情報開示や消費者の意見を聴取する機会を設けることを含めて、検討が進められることを期待する。