

平成 26 年 9 月 17 日

総務省 総合通信基盤局

電気通信事業部 消費者行政課 御中

公益社団法人

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
(通称 NACS)

消費者提言特別委員会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号

全国婦人会館 2 階

電話03-6434-1125 (代) ・ fax03-6434-1161

eメール advisor-consultant@nacs.or.jp

ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG中間報告に対する意見書

～店舗契約にもクーリング・オフの導入を～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

……総務省では、平成 26 年 7 月に総務省「ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」にて中間報告が出されました。しかし、9 月に提出された報告書案では、消費者保護規定が後退しています。……

以下のように意見を述べます。

記

当協会では、創立以来 26 年にわたり消費者相談、ADR、110 番事業を行っており、中間報告は、消費生活相談等に係るものにとっても、非常に意義のあるものだと感じています。特に消費者保護に配慮しているとして評価できる点は以下の 4 点です。

1. 電気通信事業者・代理店に利用者の知識に配慮した、適合性の原則を踏まえた説明の義務付け

電気通信サービスは、新しいサービスであること、仕組みが複雑であることに加え、回線事業者、携帯電話会社、販売代理店、回線を借りてサービスを行うMVNOまたはFVNO事業者等、さまざまな事業者が契約に参加しています。また、家電製品と回線、スマートフォンとタブレット端末、またはデジタルフォトフレームや体重計とのセット販売など、契約関係の主体やサービスが複雑に絡み合っています。さらに、回線事業者や携帯電話会社から販売代理店へ販売奨励金が支払われることによる、キャッシュバック等もあり、本来の契約がいくらで、どの契約が有料で、どれが無料かが非常に分かりにくいという特徴があります。それに加え、高齢者の相談が増えています。総務省統計局が国勢調査をもとにまとめた推計によると、8 人に 1 人は 75 歳以上の後期高齢者です。東京都消費生活総合センターの平成 25 年度消費生活相談概要によると、高齢者 (60 歳以上) の相談件数は約 3 万 9 千件 (対

前年度比 16.6%増)で、相談全体の3割以上を高齢者が占めています。この傾向はますます顕著になると思われるので、適合性の原則を踏まえた説明義務の義務付けには賛成です。

事例1.

高齢の母宛に、光回線利用の確認と共に、プロバイダ料金が安くなると電話があり、母はよくわからないまま、遠隔操作で他社のプロバイダを契約してしまった。

2. 契約後、一定期間内なら店舗販売でも解約できるクーリング・オフ制度を導入
長年消費者相談を受けている現場としては、実態に沿っており、賛成です。

店舗へスマートフォンを買いに行った際、モバイルWi-Fiルータを勧められて契約したが、帰宅後不要と気づき、翌日解約を申し出ても、割賦代金と2年縛りの解約料を請求される、という相談があります。

既に携帯電話会社によっては、店舗でも一定期間であれば解約できる制度を既に設けているところもあります。店舗でも一定程度の解約期間を設けていただきたいと思います。

訪問販売や電話勧誘販売等に限らず、店舗でよくわからないまま、契約をした人が、後日解約を申し出るも解約料を請求されるという相談は多数入っています。したがって一定期間の解約を認める中間報告に賛成です。また、最低限、不実告知等の取消の場合の関連商品として解除を認める規定を入れるべきと考えます。

特定商取引法では、訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合、書面交付義務やクーリング・オフの適用があり、商品使用后、又は工事後でも商品返品、または原状回復が可能、と定めています。それに準じた消費者保護規定を是非設けていただきたく存じます。

事例2. モバイルWi-Fiルーターを購入したが圏外

携帯音楽プレーヤーが100円とのチラシを見て、家電量販店へ行ったところ、モバイルWi-Fi(ワイファイ)ルータとのセット販売であった。携帯音楽プレーヤーが100円で買えるならと思い、詳細なエリアチェックをしてセットで契約した。自宅で使おうとしたら「圏外」表示が出る。自宅で使えないので解約したい。

事例3. プレゼントと勘違いしてモバイルWi-Fiルータを割賦契約した

携帯電話ショップへ出向き、スマートフォンを購入した際、キャッシュバックのほか、キャンペーンとしてタブレット端末やモバイルWi-Fiルータを渡された。帰宅後、モバイルWi-Fiルータの契約をしていることが分かった。月額料金等の説明をされたが、スマホの説明と勘違いした。翌日、モバイルWi-Fiルータを解約したいと店へ申し出たが、解約には解約料約1万円とモバイルWi-Fiルータの割賦(かっぷ)代金がかかると言われた。

3. SIMロック解除の義務化

海外では、SIMカードと携帯端末を別々に購入することが、一般的です。一定程度のSIMロック期間を経てSIMロック解除をしています。しかし、日本では、SIMロックが携帯電話会社の顧客囲い込みにつながり、過当な顧客争奪戦が繰り返されています。日本では、携帯電話会社により通信規格や周波数帯が異なるため、SIMロック解除をしても欧米のようにすぐ使えるようにはなりません。2020年のオリンピック開催に備え、SIMロック解除が浸透することに賛成です。ただし、携帯電話に不具合が生じた場合、それが、SIMカードの不具合によるのか、

端末によるのか、または回線事業者の問題なのかわからない場合があります。不具合の場合の責任の所在をはっきりさせる必要があると考えます。

事例4. SIMカードの不具合

格安のSIMカードを購入したが、通信ができなくなった。SIMカードを提供する回線提供者（MVNO）へ苦情を伝えたが、元の回線事業者（MNO）の不具合だと言われ対応されない。

4. 苦情・相談処理について第三者機関におけるADRの導入の検討

電気通信サービスにおいて、店舗や各事業者のコールセンター等できちんと対応してくれない、解決できないという苦情が相談現場には多数寄せられています。コールセンター等では、説明をしていると思われそうですが、情報や知識の格差があると、説明の意味が分からず、不満がより募るという結果になります。また、多数のプラットフォームにまたがるサービスが行われていると、責任の所在が不明で、交渉先が明確にならないという実態もあります。比較的契約金額が低額な電気通信サービスの場合、法的措置を起こすまでには至らず、同じような不満を抱えた人が多数潜在的に存在するが、改善はされないということが起こります。

金融庁にはADR制度があり、裁判外で紛争を解決しています。電気通信サービスに関しても、ADR制度ができることに関しては、賛成です。

事例5. 対応

未成年の娘が、母親名義のスマートフォンでソーシャルゲームに登録した。父親がアプリストアに父親のクレジットカード番号を登録した。娘が無料と勘違いしてゲームのアイテムを購入し、後日、クレジットカード会社からアイテム代金を請求された。未成年者取り消しを求めたいが、携帯電話会社も、SNS会社も、ゲーム作成会社も、クレジット会社に、当社の問題ではないため、対応できないと言う。

以上