

電気通信サービス利用者懇談会における検討アジェンダ に関する意見募集

08年4月

I 意見募集の目的

ブロードバンド化やIP化の急速な進展により、電話はもとより、インターネットをはじめとする各種の通信サービスは日常生活や経済活動に必要な社会基盤となっており、サービスの多様化や料金の低廉化も進展している。

他方、通信サービスの利用者の側から見れば、これまでにない新しいサービスが多数登場したり、料金が複雑化してきている面があり、利用者が自らのニーズに合致したサービスを的確に選択できるような仕組みや、サービス利用の面でトラブル等が発生した場合に適切かつ迅速に対応できるような体制が求められるなど、一層の利用者利便の確保・向上が求められている。

総務省においては、07年10月に改定した「新競争促進プログラム2010」において、「ブロードバンド化やIP化の進展による料金やサービスの多様化、マルチステークホルダが関与するビジネスモデルの普及等が進展する中、急激な市場環境変化に対応した消費者保護策の強化に向けた具体的施策を検討する」旨の方針を示したところであり、本懇談会はこの方針を踏まえ、利用者の視点に立って利用者利便の確保・向上を図る観点から基本的なルールの在り方や具体的な施策展開の在り方について検討を行う。

本懇談会においては、上記の基本認識に立って今後検討を深めていくこととするが、これらの検討に先立ち、以下の事項について広く電気通信サービスの利用者をはじめとする関係各方面の意見等を求めることとする。

なお、今回の意見募集の結果を踏まえ、次回以降の会合において検討アジェンダ(具体的な検討項目)を整理することとする。また、本懇談会における検討項目は必ずしも検討アジェンダに限られるものではなく、議論の過程で随時検討が必要な事項について幅広く取り上げていくこととする。

II 意見募集を行う項目

1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方

電気通信分野においては、85年に市場原理を導入し、基本的に、競争促進による料金の低廉化・サービスの多様化を促すことを目的として、公正競争確保のための競争政策を展開し、競争ルールそのものについても事前規制から事後規制へと転換を図ってきた。こうした市場メカニズムの活用は特に急速な技術革新が進展している電気通信サービスに関し、技術革新の成果を円滑に利用者が享受することを可能としてきた面がある。

これらを踏まえ、以下の点について意見を求める。

- ① 市場メカニズムの活用及び事後規制に力点を置く競争ルールを前提として、利用者利便の確保・向上を図るための基本的ルールとして、どのような事項を盛り込むことが適当と考えられるか。
- ② 電気通信サービスの特性を踏まえて、消費者保護のための一般法制と電気通信事業法の相互の補完関係はどうあるべきか。
- ③ 電気通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための制度として、国が果たすべき基本的役割をどう考えるか。これに関連して、地方公共団体や民間団体との連携の在り方はどうあるべきか。
- ④ その他、通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方を検討する際に留意すべき事項は何か。

2. 通信料金等に関する情報提供の在り方

電気通信分野においては、急速な技術革新や競争の進展によって、料金の低廉化やサービスの多様化が進展してきているが、他方、料金・サービスの提供メニューの多様化によって、利用者から見れば自らのニーズに適合した料金・サービスを的確に選択することが困難になってきている面がある。

これらを踏まえ、以下の点について意見を求める。

- ① 通信料金等に関する情報提供をより円滑に行うために、国、地方公共団体、民間団体、電気通信事業者、契約代理店などがどのような施策を講じることが利用者にとって望ましいと考えられるか。
- ② 電気通信事業法(以下、「法」という。)第26条は、電気通信事業者や契約代理店に対し、電気通信サービスの契約締結に際し、提供条件等の説明をしなければならない旨の説明義務を課しており、その運用指針として、電気通信事業者

が消費者保護の観点から自主的に措置することが望ましい対応を促すためのガイドラインが策定・公表されているが、この説明義務について改善を図るべき事項としてどのような点が考えられるか。

- ③ 上記の契約締結の前段階として、通常、利用者は契約しようとする電気通信サービスの提供条件等について、パンフレット、インターネット、販売店等における説明等、様々なステージで情報を収集しているが、それぞれのステージごとに情報提供の面で充実を図るべき事項としてどのようなものが考えられるか。
- ④ 電気通信サービスの広告表示については業界団体で構成する「電気通信サービス向上推進協議会」において「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を策定・公表しているが、当該広告表示の適正性を確保する観点から改善を図るべき事項はあるか。
- ⑤ 最大の通信速度を表示するベストエフォート型サービスのように、通信環境によってサービス品質が変動するサービスなど、利用者がサービスを比較・選択する上で判断が難しいものが多数登場してきている中、利用者に対する情報提供において改善が期待される事項として、どのようなものが考えられるか。
- ⑥ その他、通信料金等に関する情報提供の在り方を検討する際に留意すべき事項は何か。

3. 紛争処理機能の在り方

電気通信分野では事前規制から事後規制へと移行する中、電気通信事業者間の紛争を円滑に解決する観点から、裁判外紛争処理(ADR: Alternative Dispute Resolution)を専門的に行う電気通信事業紛争処理委員会において、電気通信事業者間のあっせん、仲裁を行うとともに、総務大臣の裁定案に係る審議・答申等を行っている。

これを踏まえ以下の点について意見を求める。

- ① 国民生活センターその他の分野横断的なADRの機能に留意しつつ、電気通信サービスに関する専門的なADRの充実・強化を図る必要はあるか。
- ② 電気通信事業紛争処理委員会の機能として、現在の紛争処理機能に加えて、たとえばコンテンツプロバイダ等と電気通信事業者との間などの紛争処理についての機能を持たせることについてどのように考えるか。
- ③ 「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」が07年4月に施行されたことを踏まえ、業界団体等が民間型のADRを活用することも考えられるが、この点についてどのように考えるか。

4. 苦情処理・相談体制の在り方

現在、電気通信サービスに関する消費者からの苦情・相談のための窓口が総務本省（電気通信消費者相談センター）及び総合通信局等に設置されている一方、地方公共団体の消費生活センターや、国民生活センター等においても、消費者一般からの各種苦情・相談を受け付けている。

これを踏まえ、以下の点について意見を求める。

- ① 総務本省及び総合通信局等とその他の関係機関との連携強化を図るためにどのような施策展開を図ることが望ましいと考えられるか。特に、利用者にとって利用しやすく効果のある苦情処理・相談体制としてはどのような体制が考えられるか。
- ② 法第27条では、電気通信事業者に対し、総務省令で定める電気通信役務についての苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならないこととされているが、これについて見直すべき事項はあるか。
- ③ 行政機関と電気通信事業者等が苦情・相談等の情報の共有化を図り、利用者保護のための施策展開を適切かつ迅速に行っていくためには、どのような体制作りが必要であると考えられるか。
- ④ 利用者の苦情処理については上記3の紛争処理機能の在り方と整合的に行うことが必要であるが、この点、どのような面に留意することが必要であると考えられるか。
- ⑤ 利用者がインターネット等の情報通信サービスを利用する際、何らかの不具合が発生した場合、その原因が端末機器、端末ソフトウェア、通信ネットワーク、アプリケーション（コンテンツ）サーバ等のどの段階で発生しているのか認知することが困難な場合が多い。インターネット等の情報通信サービスの利用においては多層的な協働関係（マルチステークホルダー環境）においてサービスが実現している中、利用者にとっての相談窓口の在り方についてどう考えるか。
- ⑥ その他、苦情処理・相談体制の在り方を検討する際に留意すべき事項は何か。

5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方

現在、電気通信サービスの利用者保護の観点からは、法第18条第3項及び「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において、市場退出（事業の全部又は一部の休止・廃止）の際、利用者に対して1か月前に周知しなければならないこととされている。また、特定の電気通信事業者が経営破たん等に至った場合、他の事業者に与える財務面での影響を最小限に食い止めるため、「電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン」（06年12月）等

を整備し、運用している。

これらを踏まえ、電気通信事業者が市場から退出する際、利用者側から見て確保されるべき措置とこれを円滑に実現するための市場環境整備の在り方に関し、どう考えるべきかについて意見を求める。

6. その他検討すべき事項

上記1～5に限らず、その他、電気通信サービスの利用者利便の確保・向上に向けて検討すべき事項について意見を求める。

III 検討に当たって留意すべき事項

本懇談会における検討においては、消費者行政推進会議等の議論の動向を注視しながら行うこととする。また、諸外国における電気通信分野の利用者保護の仕組みなどの調査や、我が国における電気通信サービスの利用者の意識調査などを併せて行うこととしている。

これらに加え、本懇談会における検討において留意すべき事項はあるかどうか意見を求める。