

意見書

平成 21 年 1 月 9 日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部事業政策課 御中

郵便番号 105-7304
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんばし
住所 東京都港区東新橋一丁目 9 番 1 号
(ふりがな) びーびーかぶしがいしゃ
氏名 ソフトバンクBB株式会社
だいひょうとりしまりやくしゃちょうけんしーいーおー そん まさよし
代表取締役社長兼 CEO 孫 正義

郵便番号 105-7316
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんばし
住所 東京都港区東新橋一丁目 9 番 1 号
(ふりがな) かぶしがいしゃ
氏名 ソフトバンクテレコム株式会社
だいひょうとりしまりやくしゃちょうけんしーいーおー そん まさよし
代表取締役社長兼 CEO 孫 正義

郵便番号 105-7317
(ふりがな) とうきょうとみなとくひがしんばし
住所 東京都港区東新橋一丁目 9 番 1 号
(ふりがな) かぶしがいしゃ
氏名 ソフトバンクモバイル株式会社
だいひょうとりしまりやくしゃちょうけんしーいーおー そん まさよし
代表取締役社長兼 CEO 孫 正義

「電気通信サービス利用者懇談会報告書(案)」について、別紙のとおり、意見を提出します。

このたびは、「電気通信サービス利用者懇談会報告書(案)」(以下「報告書(案)」という。)に対する意見募集に関し、意見提出の機会を設けて頂いたことにつきまして、御礼申し上げます。

以下の通り弊社共の意見を述べさせていただきますので、宜しくお取り計らいの程、お願い申し上げます。

項目		意見
P5～P6 2 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方 (2) 電気通信サービスの広告表示の在り方	「 <u>広告表示の在り方については、一次的には電気通信事業者の自主的な取組に期待すべきであるが、引き続き問題が発生し続ける場合には、電気通信サービスの利用者利益の確保・向上の観点から、電気通信事業法に誇大広告を禁止する規定を設けることなどの制度的な対応も含め、より実効性の高い取組についても検討することが必要である。</u>	<p>左記のとおり、将来的に電気通信事業法を各種改正していく点が言及されていますが、多彩な電気通信サービスが提供されている現状においては、報告書(案)にも記載されているように関係のガイドラインを改定する等、まずは改善に向けて事業者が柔軟且つ自主的に取組みを行っていくことが利用者の苦情の低減を図っていくにあたっての実効的な解決手段であると考えます。</p> <p>将来法規制を導入するとしても、既に他の法律で規制がなされているもの(例えば広告表示)については二重規制となることが懸念され、電気通信事業において他の業種(例えば放送)との融合が進みつつある現況を鑑みても、電気通信事業法において規制していくことが適正であるかという点を検討する必要があると考えます。</p> <p>加えて、改正内容を決めるにあたっては、個別具体的に問題点を整理し、必要性や電気通信事業の特性を考慮した慎重な検討を行い、過度な規制が、却って広告の画一化によるサービスの没個性化につながったり、利用者利便性を損なうものにならないよう、法制化の範囲を必要最低限に留めることを要望致します。</p>
P11～P12 3 契約締結時の説明義務等の在り方 (3) 適合性の原則	<p>さらに、現在の勧誘に関する状況を踏まえ、適合性の原則を導入すべく、まずは、消費者保護ガイドラインを改正し、未成年者だけでなく、高齢者等を含めて、一般的に、知識、経験等の利用者の特性に応じた勧誘を行うことを推奨することが適当である。</p> <p>さらに、<u>その運用状況を注視しつつ、将来的には、契約締結時における重要事項の説明義務の具体的な説明方法を定めた電気通信事業法施行規則を改正し、適合性の原則を規定することを検討していくことが望ましい。</u></p>	
P15 4 契約締結後の対応の在り方	携帯電話等の移動通信サービスの提供地域に起因するもの、ベストエフォート型サービスであることに起因するもの、勧誘の方法に起因するものなど、問題の要因に応じて、契約の解除が認めら	

(3)民事効の是非	<p>れるべきか、既に利用した役務の対価の扱いをどうすべきか等が異なると考えられることから、<u>問題が発生している具体的な事案について、その原因等や望ましい解決方策について整理を行い、必要に応じ、電気通信サービスの特性を踏まえた契約の解除等に係る民事的な効力に関する規定を電気通信事業法に創設することなど、利用者保護のための方策について検討を行っていくことが望ましい。</u></p>	
<p>P18 5 苦情処理・相談体制の在り方 (2) 電気通信事業者等における苦情処理・相談体制</p>	<p>さらに、各電気通信事業者においては、<u>電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率(応答率)、苦情・相談の業務への反映状況など、苦情・相談体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で自ら対外的に明らかにするなど、利用者の信頼を得るための取組を強化することが望まれる。</u>また、組織における苦情対応のための指針がJIS規格化されており、例えば、各電気通信事業者において、当該規格に準拠した対応体制を整備している場合には、その旨を対外的に明らかにすることにより、利用者の信頼を増進することが考えられる。</p>	<p>左記のように固定的に示された項目を公表することを利用者の信頼を得るための取組みとすると、その項目に対する改善が第一となり、「顧客対応の改善」という本来の目的が希薄となる可能性がある懸念されます。</p> <p>仮にこれらの公表項目を固定的に例示するとしても、「電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率(応答率)、苦情・相談の業務への反映状況」のうち、オペレータの人数や回線数は、各事業者のサービスの提供規模によって相対的に決まるものであり、受電率は、電話応答をした割合に過ぎず、つながるまでの時間を示すものではありません。つまり、これらは苦情処理や相談体制の良し悪しを判断する数値として意味をもたないため、ユーザーの利便性に資するものではないと考えます。</p> <p>従って、オペレータの人数・回線数・受電率については、公表が望ましいとする指標の項目として確定的に記述すべきではなく、公表すべき内容については、利用者にとって真に開示が望ましい情報がどのようなものであるかという観点から再度検討頂くことを要望致します。</p>
<p>P25～P26 6 紛争処理機能の在り方 (2) 電気通信事業紛</p>	<p>しかしながら、今日、電気通信事業者以外にも多数の者が、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供しているが、これらの者に設備を供している電気通信事業者の電気通信役務の提供条件等が、利用者の受けるサービス水準に</p>	<p>(1) 本報告書(案)において、「電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者との間では交渉力の格差がある」と断定的に記載されていますが、事業規模や提供サービスの状況によるところもあり、一概に格差があるとは言い切れない</p>

<p>争処理委員会の機能等</p>	<p>影響を与えていることは否定できない。一の電気通信事業者の設備を用いることに対して、利用者の観点からすれば、電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の活用を、電気通信事業者相互間と、それ以外(電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者との間)とで差を設ける理由に乏しいと考えられる。また、<u>電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者との間では交渉力の格差がある。(1)</u>このため、利用者の利便に資するために、<u>電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の強化と、これが一層有効に機能するための条件整備を検討していくことが必要である。(2)</u></p>	<p>ものと考えます。</p> <p>従って、偏った認識を与えるおそれのある当該記述の削除を要望致します。</p> <p>(2) 電気通信事業紛争処理委員会の機能等について、本懇談会で検討される前提となった「新競争促進プログラム2010」(平成18年9月19日策定、平成19年10月23日改定)においては、「電気通信事業者とコンテンツプロバイダ等の上位レイヤーの事業者等との間の紛争事案を紛争処理機能の中で取り扱えるようにするほか、土地等(電柱・管路などを含む)の使用に係る紛争事案について、現行の裁定に加えて、あっせん・仲裁を可能とする仕組みとする等、紛争処理機能の取扱範囲の拡充についても、可能な限り速やかに所要の制度整備を行う」との方針が示されています。</p> <p>しかしながら、本報告書(案)において言及されているのは、電気通信事業者とコンテンツプロバイダ等の上位レイヤーの事業者等との間の紛争事案のみとなっているため、今後、紛争処理委員会にて取り扱う事案の具体的な見直し作業に際しては、「新競争促進プログラム2010」において言及されているその他の事案も含め対処がなされるよう検討を進めるべきと考えます。</p>
-------------------	---	---

以上