

平成21年7月21日

情報通信審議会
情報通信政策部会

通信・放送の総合的な法体系に関する検討委員会 御中

特定非営利活動法人

消費者機構日本

理事長 品川 尚志

住所 東京都千代田区六番町 15

プラザエフ6階

電話 03-5212-3066

「通信・放送の総合的な法体系の在り方<平成20年諮問第14号>答申(案)」

に係る意見

当機構は、消費者被害の拡大防止の為に、消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として、不当な約款・勧誘行為ならびに広告等の是正を求める活動をしております。貴委員会が、「通信・放送の総合的な法体系」を検討されるにあたって、通信・放送分野における昨今の消費者トラブルの実状をふえ、「7.利用者利益の保護・向上のための規律」として、以下の点を今後検討されるよう要請するものです。

記

<項目>

7. 利用者利益の保護・向上のための規律

<意見>

- (1) 情報通信法(仮称)が適用となる事業者に対し、現行の電気通信事業法以上の情報提供義務を定め、利用者(消費者)向けの情報提供義務の差異の解消をはかるとともに、重要な事項の不実告知・不告知について民事的効果を持たせることを求めます。

<理由>

- (1) 情報通信分野においては、高度な専門技術を活用した商品や役務の提供が行われており、他の分野の商品・役務に比べても、事業者と消費者の情報力の格差は大きくなっています。そのため、例えば次のような状況が生じています。
 - ① 携帯電話の料金体系が複雑すぎ、適切な情報提供がなければ、比較検討が困難であること
 - ② アナログ放送から地上デジタル放送の転換に際しどのような対応手段があるのか、総合的に把握、比較検討し選択することが困難であること
 - ③ 光通信やADSLまたはモバイル通信とのセット契約でのみ安価となるPCが販売されているが、長期の役務提供契約にともなう費用負担と中途解約時の違約金

を勘案し、PC 価格が有利であるか否か比較検討が困難になっていること。

一方、消費者基本法 5 条では、事業者の責務として、「消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。」「消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。」「消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。」等を定めており、その趣旨に鑑みても、情報通信分野における事業者の情報提供義務が、高い水準で法定される必要があります。

また、事業者が情報提供義務を果たさなかったが故に、誤認して契約をしてしまった消費者が救済されるよう、契約の内容や契約締結の動機を形成する重要な事項についての不実告知・不告知に関しては、契約の取消や損害賠償を民事的効果として定める必要があります。

<意見>

(2) 情報通信法（仮称）が適用となる役務の契約にあたって、訪問販売、通信販売又は電話勧誘販売といった販売方法をとる場合には、特定商取引法と同等の行為規制並びに民事ルールの導入を求めます。

<理由>

(2) 先般、特定商取引法が改正され指定商品・指定役務制度が撤廃されました。しかし、他の法律により消費者の利益を保護することができると認められた商品の販売又は役務の提供については政令で指定の上適用除外となります。総務省管轄の放送法、有線テレビジョン放送法、電気通信事業法、電気通信役務利用放送法の 4 法律の役務が適用除外となりました。

一方で、固定電話や光通信、ケーブルテレビなどの契約について、訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルが散見されます。例えば、「直収型固定電話会社変更の勧誘電話が頻繁にかかってくる。断っても自宅に訪ねてくるなど強引」「共同住宅で衛星放送受信共同アンテナが設置されたところ、放送業者が来訪し強引な勧誘を行う」「地デジの説明と突然来訪を受けた。セールスではないと言うので話を聞いたらケーブルテレビの勧誘であった。」等の事例があります。

特定商取引法の適用除外となったのは、他の法律で事業者指導がされることを予定してのことですので、情報通信法（仮称）の具体化にあたっては、訪問販売、通信販売又は電話勧誘販売について、特定商取引法と同等の行為規制並びに民事ルール（クーリング・オフ、取消権、中途解約時の損害賠償請求の制限等）の導入が必要です。

<意見>

(3) 情報通信分野の裁判外紛争解決手続（ADR）機関の設置を求めます。

<理由>

(3) 現在、情報通信事業者とトラブルとなった場合、身近な解決手段は当該事業者と自主交渉するか消費生活センターに斡旋を依頼することかと思えます。

しかし、自主交渉においては事業者との情報力・交渉力の差が障害となります。また、情報通信分野の相談処理は専門的な知識を必要とするため、比較的円滑に斡旋等

が行えるのは専門分野別に相談体制を整備している大都市の消費生活センターにとどまると考えられます。

この間、当機構によせられた携帯電話の高額パケットの事例をあげれば、事業者からは「〇月〇日までに〇〇円を支払え。期限までに支払いなきときは利用を停止する」との連絡があるだけで、消費者は自らのパケットの使用状況を正確に確認する手段も余裕もないまま、利用停止を回避するために事業者からの請求どおりの金額を支払うこととなっています。

このようなケースの場合、例えば、携帯電話の基本料金部分は支払うことで利用を可能とし、トラブルとなっている高額パケット料金部分は、裁判によらず別途話し合える解決の場が必要かと思えます。

また、情報通信分野は、消費者との一つの契約を履行するのに、複数の事業者がかかわる場合が多く見られます。例えば、ADSL の開通の遅れに関する苦情は、契約したプロバイダとの協議だけでは解決が困難で、回線提供事業者との協議が必要な事例もありました。

以上のような情報通信分野の役務の特殊性に鑑み、専門性を持ち情報通信分野に横断的に対応できる、中立的な裁判外紛争解決機関が必要です。

以上