

様式第 52 (第 64 条の 2 関係)

意見申出書

2013 年 11 月 24 日

総務大臣 殿

郵便番号

住 所

氏 名

連絡先

電気通信事業法第 172 条の規定により、次のとおり意見の申出をします。

項 目	内 容
申出対象の電気通信事業者等の氏名又は名称及び住所	KDDI 株式会社 東京都新宿区西新宿 2 丁目 3 番 2 号
申出の内容	<p>1. KDDI 株式会社 (以下、KDDI) が行っている「au ひかり」についての営業活動 (詳細は理由の部分にて後述します) は、一般社団法人テレコムサービス協会による「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」 (以下、自主基準) 第 3 条で定められた「勧誘する目的で訪問又は電話をした旨を明らかにしなければならない」を満たしておらず (勧誘目的不明示)、電気通信事業法第二十九条第 1 項十二に該当する業務の運営だと考えます。</p> <p>よって、総務大臣殿におかれましては、KDDI に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命じていただきたく、ここに申出する次第です。</p> <p>2. KDDI のような大手事業者が本件申出のような事業</p>

	<p>の運営を行っている事実を鑑みれば、特定商取引法第二十六条によって電気通信事業法に関わる役務が適用除外とされていることは購入者等の利益を損なうものであり、電気通信事業の適用除外を早急に解除すべきものであると考えます。</p> <p>つきましては、適用除外の解除について検討していただきたく、申出をさせていただく次第です。</p>
<p>申出の理由</p>	<p>1. 2013年10月28日に、KDDI第7コールセンターを名乗る女性から電話が掛かってきて別紙1のようなやり取り（以下、本件通話）を行いました。</p> <p>本件通話では、最初にKDDIから「一点、ご確認」と称して質問が行われ、それについての回答を行ったところ、引き続いて、なんら了解等を得ずKDDIのauひかりサービスの料金の説明およびauひかりの契約を勧める誘引が行われました。</p> <p>本件通話において、KDDI側からは「勧誘する目的で電話をした旨」が明らかにされませんでした。そのため、自主基準第3条に違反する営業活動を行っていることについて説明を求めるため、コール部門の上司の方に代わってもらい、最終的にはKDDI第7コールセンターのコール部門リーダーを名乗る「根本将和」氏から別紙2のような説明を受けました。</p> <p>KDDI根本氏の説明によると「確認と勧誘は段階を踏んでおり、同じ通話においても段階によって目的が異なる」という主張のようですが、本件通話においてKDDI側から明らかにされたのは「一点、確認」を行うという目的で電話をしたということのみであり、その後の「紹介」「契約への誘引」は、了解を得た「一点、確認」からは、およそかけ離れた内容です。そもそも、最初の「一点、確認」は、auひかりの勧誘を行うための前振りであって、「確認」はそれ自体で完結しないのでありますから、「確認と勧誘は別」という説明そのものが、大変不合理なものと言わざるを得ません。</p> <p>すなわち本件通話は根本氏の回答にあるように「最終的には勧誘をゴール」としたものでありますから、一連</p>

の「確認」の文言や、根本氏が「紹介」と称する「KDDIで1365円までお安くすることが出来ます」という説明は、消費者に電話に関する質問を行い、それに対する消費者の回答に乗じて不意打ち的な勧誘を行う目的、もしくは電話料金に関心をもたせることで電話を切りにくくし不意打ち的な勧誘を行うためのものであることは明らかです。自主基準第3条と同様の規定が定められている特定商取引法第十六条においては、このような勧誘方法は「勧誘目的不明示」として行政処分が行われています（資料1、資料2）。

確かに自主基準第3条では、特定商取引法第十六条に明記された「勧誘に先立つて」という文言は無く、別紙2の5のような説明が成り立つ余地がありえるかも知れません。しかし、電気通信サービス向上推進協議会の販売適正化WGの審議事項では「勧誘行為、最初に契約勧誘目的である事を告げる」とあるように（資料3、1ページ目）、自主規制は、特定商取引法と同様の基準すなわち電話を掛けた最初の段階で勧誘目的を告げなければならないという主旨であることは明白です。

つまりは、別紙2のような回答が公式のものとして示される事自体、自主基準の主旨をないがしろにし、もって電気通信事業法で定められた消費者保護規定ひいては特定商取引法第一条の目的に違反し、KDDIが組織的に不合理な事業の運営を行っていることを示しています。

つきましては、総務大臣殿におかれましては、KDDIに対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命じていただきたく、ここに申出する次第です。

2. KDDIが、本件通話や別紙2のような回答を行う背景には、自主基準はあくまでも自主的な取組みであって法的な規制では無い事、そして通信環境を取り巻く変化によって事業者間の競争が激しくなっていることが考えられます。

また、KDDIのような大手事業者が自主基準に対して

	<p>このような姿勢であることから、代理店等に対して自主基準の遵守徹底や販売勧誘適正化について指導を行っている事は考えにくく、自主基準の存在は有名無実なものとなっていると思われます。</p> <p>すなわち、電気通信事業法に特定商取引法と同レベルの消費者保護規定導入を行うか、特定商取引法の適用除外を解除しない限りは、同様の勧誘行為が繰り返され、「確認と思って、ハイハイ答えていたら、いつの間にか契約していた」と言った消費者トラブルが無くならないことは明白です。そして、KDDIのような影響力のある企業が「確認と称した勧誘」を、大手を振って行えば、他の事業者も当然「KDDIもやっている方法だから」と考え追随するでしょう。</p> <p>ひとえに、これらの問題は、消費者保護規定が法律に明文化されていないことにあります。自主基準等の取組みが破綻している現状に鑑みれば、新たな法律等を検討するよりも、政令で指定している特定商取引法の適用除外を早急に解除すべきだと考えます。</p> <p>つきましては、電気通信事業の適用除外の解除について検討していただきたく申出する次第です。</p>
<p>その他参考となるべき事項</p>	<p>別紙 1 2013年10月28日にKDDI第7コールセンターから掛かってきた電話のやり取り</p> <p>別紙 2 KDDIコール部門リーダー根本将和氏からの回答(要約)</p> <p>資料 1 平成24年2月9日 特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する業務停止命令(3か月)について(消費者庁のNews Release)</p> <p>資料 2 平成25年2月26日 特定商取引法違反の電話勧誘販売業者に対する業務停止命令(6か月)について(消費者庁のNews Release)</p> <p>資料 3 利用者視点を踏まえた電気通信サービスの営業活動に関する取組みについて(電気通信サービス向上推進協議会)</p>

別紙 1 2013 年 10 月 28 日に KDDI 第 7 コールセンターから掛かってきた電話のやり取り

KDDI「au 第 7 コールセンターと申します。こちらは、■■様のご自宅でしょうか？」

私「はい」

KDDI「お電話口、■■様でいらっしゃいますか？」

私「はい」

KDDI「au の携帯電話ご利用いただきまして誠にありがとうございます」

私「はい」

KDDI「本日、一点、ご確認のご連絡をさせていただいておりますが」

私「はい」

KDDI「現在、ご自宅での固定の電話は NTT でご利用いただいておりますでしょうか？」

私「はい」

KDDI「ありがとうございます。そうしますと、毎月 1785 円ほどの基本料金、お支払いいただいていると思いますが」

私「はい」

KDDI「今後、KDDI で 1365 円までお安くすることが出来ます」

私「はい」

KDDI「もちろん、お電話番号や使い勝手は一切変わらずに、月々 420 円お得にご利用いただくことが出来ますので、ぜひ、■■様のご自宅のお電話も、au でまとめてお安くしてみませんか？」

私「えっと、そちらは au さんですか？」

KDDI「そうですね。わたくし KDDI 第 7 コールセンターという部署からご連絡させていただいております」

私「KDDI の代理店ですか？」

KDDI「わたくし直営のコールセンターからのご連絡となっております」

私「au さんが、このような勧誘電話をやってるということですか？」

KDDI「そうですね」

(以下略)

以上

別紙 2 KDDI コール部門リーダー根本将和氏からの回答（要約）

1. 電話は、ゴールは勧誘を目的とするものであるが、まずは「ヒアリング」という確認を行ってから、勧誘を行っているため、電話の最初の段階では勧誘を行う目的の電話ではない
2. ヒアリングとは、勧誘に先立って「電話はモジュラージャックですか？」など、機器設置の状況を確認するためのものである。また、「お手続きの必要事項」について伝えることも含まれる
3. ヒアリングの結果、au ひかりを導入出来るとなった場合は、「このお電話でお手続きが出来ます」と告げており、これが自主規制第 3 条の「勧誘をする目的で電話をした旨」を明らかにしたことにあたる
4. 電話の流れとしては、最初の「NTT 回線かどうかの確認」「ヒアリング」「このお電話でお手続きが出来ますという案内（勧誘目的の明示）」「勧誘」の順で行われる。ヒアリング以前は確認を目的としているため、勧誘目的の電話にはあたらない
5. 自主基準第 3 条には、「電話の最初に」と書かれていないため、電話を掛けた最初に勧誘目的である旨を明らかにする必要は無い。勧誘が始まる段階で明らかにしている
6. 「今回 KDDI で 1365 円までお安くすることが出来ます」は勧誘の文言ではない。あくまでも「紹介」である
7. 「ぜひ、ご自宅のお電話も、au でまとめてお安くしてみませんか？」という問いかけは、勧誘ではなく、「ヒアリングを行ってよいか？」という意味である
8. ヒアリングが行われる前に、最初の担当の方に「勧誘の電話をやっているってことですか？」と尋ねたところ「そうですね」と回答が行われたが、この時点では「確認目的の電話」であり、「そうですね」というのは虚偽の説明であった
9. 「アンケート商法」や「確認商法」のようなことを行っているというご指摘に関しては弊社としてお答えすることは出来ないが、あくまでも確認の電話をしてから勧誘を行っていることで問題ないと考えているため、改善などを行うつもりは無い
10. 以上の説明は、KDDI の公式見解である

以上