

次世代 IP ネットワーク推進フォーラム IP 端末部会会合(第 5 回) 議事録

- 日時:2010 年 6 月 24 日(木) 10:00~11:00
- 場所:総務省 8 階 第 1 特別会議室
- 出席者 IP 端末部会長 相田仁(東京大学大学院)
IP 端末部会責任分担モデル WG リーダー 平野晋(中央大学)
IP 端末部会開発推進 WG リーダー 村上仁己(成蹊大学) 他 15 名
総務省(電気通信技術システム課)
田原課長、川村企画官、松宮課長補佐、千田氏、梅城氏、小林氏
事務局(情報通信研究機構)
榊田グループリーダー、山崎主任研究員

●配付資料

- 資料 1 責任分担モデル WG 第 2 次報告書(案)
- 資料 2 責任分担モデル WG 第 2 次報告書(案) 概要
- 資料 3 責任分担モデル WG 第 2 次報告書(案) 意見募集
- 資料 4 責任分担モデル WG 第 2 次報告書 公表(案)
- 資料 5 IP 端末部会活動報告(第 4 回定期総会)(案)
- 参考資料1 IP 端末部会会合(第 4 回)議事録
- 参考資料2 IP 端末部会設置要綱
- 参考資料3 IP 端末部会構成員名簿
- 参考資料4 情報通信月間に係る表彰について

●議事内容:

1. 開会(相田部会長)

2. 議事

(1)責任分担モデル WG 第 2 次報告書(案)について

資料 1~資料 4 に基づき、平野リーダー等より概要を説明

質疑応答、意見等:

三浦委員:資料 1 の「利用者への説明と適合性原則」について、ここ数年、通信関係のトラブルに関する問合せが非常に多い。技術を発展させていただくのは構わないが、利用者のリテラシは、技術や事業者のモラルに関することを含め、変化の速さについていっていないのが現実であり、それが大きなトラブルの元になっている。通信は目に見えないものであるため、消費者が理解するには時間がかかるし、それについて教えてくれるところもないため、今後トラブルはますます増加することが予想される。適合性原則は消費者基本法の中で定められており、事業者は消費者の知識、年齢、経験に配慮して、契約時の詳細な説明をしてほしい。これがなされないために大きなトラブルに繋がる場合が多くなっている。特に通信は、目に見えないところで課金されているので、多重債務の問題にも繋がっている。今後、皆さんが考えているよりはるかに多くのトラブルの発生が予想されるので、契約時の説明員の質の向上、教育・研修のあり方について各社注力していただきたい。また、カタログ、パンフレット、マニュアルについては、わかりにくい言葉が使われている。加入時には理解できても利用時には理解できなくなっている場合も多くあるので、パンフレットには製品の最新機能に関する情報だけを記載するのではなく、想定されるデメリットも大きく、わかりやすく表示していただきたい。それこそが消費者へのサービスであり、トラブル回避に繋がる。

平野リーダー:電気通信では、電子的な情報の通信のみならず、利用者と事業者との間のコミュニケー

ションという意味での情報の通信も非常に重要である。時代とともに技術は発達し、良いサービスが出てくるが、利用者はそれになかなかキャッチアップできない部分がある。ここを埋めていくことに今後とも引き続き鋭意努力していく必要がある。

稲垣委員：法律家の観点からフォーラムの抱える課題と今後の取組みの方向について、事業者側でも努力していただきたいことについて申し上げたい。これまでは、原因あるところに責任があるということで、原因のあるところを究明して責任を負うというロジックであったが、社会インフラを産業として目指すという段階に至っては、まずは責任を負い、それを事業者が適切に切り分けて分担するというようにしていかないと社会のインフラを担う技術の提供とはいえない。また、経営全体としては、技術、トラブル、サービス、利便向上すべてについて責任を負わなければならない。まず責任があり、その後で、旧来の責任モデルに戻していくという方向に向かっているということを理解いただいた上で、社内での取組みを強化していただきたい。

相田部会長：映像配信については、海外からの利用もあり得る。モデル構築の際に国際化という点について何か議論はあるか。

平野リーダー：資料1の35ページに記載されているフランステレコムサイトでは、日本語でのサポートサービスが行われており、フランスでは国際化に対応している。これを参考例として、今後日本も国際化していくことが必要である。

相田部会長：海外からの利用はレアケースということで、個々の事業者では知識が不足しているので、海外からの利用時の不具合やノウハウといった知識を集約することは非常に重要である。今後検討をお願いしたい。

稲垣委員：国際化対応については、IP 通信に関する日本の国際競争力やそれに伴う技術産業の国際競争力強化の観点からも無視できないという議論をしている。トラブル解消に向けては、諸外国の例を調査してもあまり根本的な解決策は出てきておらず、今後国際規格策定に向けた課題も出てくるので、日本が先鞭を切って、先進的に早期に取り組んでいくことが必要である。

決定事項：

責任分担モデル WG 第2次報告書(案)の内容について承認され、6月30日に公表されることとなった。

(2) IP 端末部会活動報告(第4回定期総会報告)について

事務局等より今後のフォーラムの活動(解散)について、及び資料5について説明

質疑応答、意見等：

村上リーダー：内容については問題ない。WG で様々な資料を提供いただき、活発なご意見をいただいた皆様にお礼申し上げます。

平野リーダー：海外では自主的にプレイヤーが集まってモデルを構築し、事前に紛争が起こらないようにするといった試みは行われていないと聞いている。そういう意味で、日本のこのモデルは世界に誇れるものである。ご協力ありがとうございました。

(3) その他

○平野リーダーの表彰について

参考資料4に基づき、総務省より紹介

3. 閉会(相田部会長)

以上