豊かなICT社会実現のために ● 協会員の皆さまとつながる全携協（NAMD）の会報誌

はばたき

一般社団法人　全国携帯電話販売代理店協会　　正会員148社・準会員353社・賛助会員11社（2020年3月1日現在）
http://keitai.or.jp/　　お問い合わせ　E-mail ●https://keitai-orjp.sslwww.jp/contact

特別対談

明治大学名誉教授 新美 育文氏 × 全携協 澁谷 年史

事業者と消費者の新しいパートナーシップの形を提言

創刊号から5回にわたりお送りしてきた『はばたき』のトップインタビューシリーズ。最終回となる第6回は、全携協の立ち上げから現在まで全面的にご指導をいただいている、明治大学名誉教授で民事法学者の新美育文先生をお迎えし、携帯ショップとお客さまの今後のあるべき姿について、消費者保護の観点からお話しいただきました。

新美氏 × 澁谷会長（右）　2019年12月17日 全携協事務局事務所にて

損害賠償の民事責任研究から消費者保護問題へ

澁谷　新美先生と初めてお目にかかったのは総務省の有識者会議でした。もちろんその前からお名前は存じ上げていましたが。

新美　そうですね。

澁谷　先生がご専門の民事法学に関わられたきっかけは何だったのですか。

新美　名古屋大学の法学生当時、一般市民の方たちを対象にした学生法律相談所というのをやっていたのがきっかけですね。大学院で指導教授から、法律は抽象論ではなく、現実の問題を解決していかなければだめという薫陶を受け、また大師匠にあたる方が不法行為研究の第一人者である加藤一郎先生だったこともあり、法律の具体的運用に非常に関心を持ちました。大学院を出てからは環境法、消費者法、情報法などの研究をしましたが、そのベースになっているのが損害賠償の民事責任の研究です。

澁谷　そういう流れから消費者問題に深く関わられるようになったと。

新美　1992年から2年間、イギリスのオクスフォード大学へ留学し、消費者契約法を研究していたのですが、その頃にダイヤルQ2が日本で大きな社会問題化しました。それで加藤先生からこの問題を論文にせよ、というお話がありました。加藤先生の発想は情報提供者のやり方が不適切であれば、情報料の支払拒絶は良しとしても、通信料、電話代まで支払わないというのはやりすぎではないかというもので、議論を重ねながらそれを論文にまとめました。

澁谷　そこで総務省との関係が生まれるわけですね。

新美　この論文が総務省の関心を引いたのでしょうね。総務省の中に作られた特定電子メール送信の適正化、いわゆる迷惑メールなどに関する研究会のメンバーとして参加しないかというオファーがあり、私も当時個人情報保護について大いに関心を持っていましたので参加しました。

澁谷　電気通信分野における消費者支援策に関する研究会の座長をされたのもその頃ですね。

新美　2002年ですね。それまで事業者と消費者というのは敵対関係にあったのですが、同じテーブルに着き一緒に率直に議論をしましょうと提案しました。

澁谷　それはやはりインターネット時代に見合う新しい消費者保護のルールを作るべきというお考えですね。

新美　はい。具体的には総務省の総合通信局が音頭を取り、各地域で事業者と消費者が直接意見を交わす場を作るという、ネットキャラバンの原形を作ったのです。

事業者と消費者をつなぐ全携協の設立を提案

澁谷　そしていよいよスマートフォンが登場するわけですが、それに伴う苦情の増加というのは予想されていましたか。

新美　そうですね。スマートフォンが高機能化すれば、いずれは使いこなせない人からの苦情が出てくると予測はしていました。ただこれほど急速なスマートフォンの普及は想定外でした。

澁谷　私たちにとっても予想外でした。そういう中、携帯電話販売へのクーリングオフ導入が議論されているとの情報が入り、まさに寝耳に水でした。2014年のICTサービス安心・安全研究会で先生が座長をされていた時にその議論があったのですね。どのようなところから出てきたのか、非常に興味があります。

新美　ひとつにはベストエフォートという概念が消費者になじまなかったということ。店頭で様々な良い話を聞かされたのに、つながらない、通信速度が遅いという点に対する不満が大きかったのです。

澁谷　今でもベストエフォートは変わらないのですが、当時は消費者の皆さんの理解を充分には得られていなかった。それでも売る方は理論上の最大値を売り物にしていたというのは、販売する側としても反省しなければなりません。

新美　当時すでに消費者契約法ができていて、クーリングオフは当たり前のことでしたが、通信は例外とされていましたから、この話に通信業界の人は驚いたでしょうね。でも消費者団体や消費者庁のプレッシャーはかなり強かった。そこで、クーリングオフは適用しないが、ベストエフォートを含め説明されたような効果、能力が出ない時の契約解除を認める初期契約解除を制度化しました。クーリングオフをそのまま持ち込むと通信に関する法体系が完全に壊れてしまいます。初期契約解除制度はある意味で折衷案ですね。

澁谷　それで業界としてもこれは襟を正さなければいけないが、個社での苦情対応には限界があるということで、12社が集まり全携協を立ち上げました。それ以来、先生には非常にお世話になり、ご指導いただいているのですが、やはりこのようなことがなければ全携協もできていなかったと思います。

新美　ICTサービス安心・安全研究会で、代理店のところで苦情を直接吸い上げられる団体を作っていただきたいと申し上げたら、非常に迅速に立ち上げてくださった。座長をしていてびっくりしましたよ。

澁谷　このままだと通信業界が悪者の烙印を押されてしまい、携帯ショップで働くスタッフや家族の方たちにも申し訳ないという、大変な危機感がありましたから。ICTサービス安心・安全研究会の会議には、私たちのほかにもキャリアや消費者代表の方たちも出席されていて、消費者の苦情をどうすれば減らせるか、という同じベクトルで議論ができました。私たちは不倶戴天の敵ではなく、代理店とはどのような存在なのかということも消費者代表の方たちにご理解いただけた。これが非常に大きな財産になっていると思います。

もくじ

1 ［特別対談］トップインタビュー
第6号ゲスト
明治大学名誉教授
新美 育文 氏
事業者と消費者の新しいパートナーシップの形を提言

3 **あんしんショップ大賞2019**
結果発表 & 表彰式

4 ［地域リレー座談会・関西編］
京都府・京滋ユアサ電機（株）
林 晃生様
大阪府・（株）アライアンス
松本 哲也様
兵庫県・アロージャパン（株）
上村 計明様

6 全携協理事（関西担当）
井上 貴博
全携協会長・理事
澁谷 年史

［特別企画］
海外携帯事情視察レポート
（韓国編）
5Gで先を行く韓国に追いつき、追い越せ

7 シリーズ［5Gってなんだろう］
日本大学生産工学部 講師（非常勤）
杉沼 浩司
第4回 ローカル5G

コラム［コンプラ通信vol・6］
桐蔭法科大学院長 蒲 俊郎
行政処分は、社員が「コンプライアンスの本質」を理解していなかったから

8 ［全携協活動Pick up］
●定着率向上委員会
2020年賀詞交歓会を開催しました
［全携協からのお知らせ］
第6回定時社員総会のご案内
読者プレゼント