



別紙様式1

金融庁における法令適用事前確認手続（照会書）

平成21年7月2日

金融庁監督局保険課長殿

照会者名

150-0031 東京都渋谷区桜丘町20番4号

ネクシーズスクエアビル

株式会社 Nexyz. BB

代表取締役社長 近藤 忍

連絡先（照会者代理人）

100-0005 東京都千代田区丸の内二丁目1番1号

外国法共同事業法律事務所リンクレーターズ

弁護士 和仁 亮裕



藤田 元康



城戸 由紀子



電話 03-6212-1200

ファックス 03-6212-1444

電子メール akihiro.wani@linklaters.com

金融庁における法令適用事前確認手続に関する細則2.(3)の規定に基づき、下記のとおり照会します。

なお、照会者名並びに照会及び回答内容が公表されることに同意します。

記

1. 法令の名称及び条項

保険業法第2条第1項、第3条第1項及び第315条第1号

## 2. 将来自らが行おうとする行為に係る個別具体的な事実

### (1) 照会者が現に営んでいる業務

照会者は、ADSL インターネット接続サービス、インターネット関連サポートサービス、インターネットに関する企画・開発・コンサルティング業務を営んでいます。

### (2) 照会者が行おうとする業務の内容（照会に係る業務の内容）

照会者は、顧客の加入促進、売上高の拡大、顧客満足度の向上策の一環として、インターネット関連サポートサービスとして提供している、現行の「セキュリティサービス（PC セキュリティ+メールウィルスチェック：月額 514 円）」に加え、新たに「電話相談サービスメニュー」を立ち上げます。

「電話相談サービスメニュー」とは、現行の「セキュリティサービス」に加え、照会者の本業であるインターネット接続サービスに関する問い合わせ及び照会者の関連サポート業務に関する相談を受け、適切な回答・対応を提供するものです。

特に照会者の強みとしては、テレマーケティングのノウハウを有していることから、電話によるきめ細かなフォロー体制を付加価値とし、顧客満足度の向上を図ろうとするものです。

かかる「電話相談サービスメニュー」の一部として、修理相談、すなわち、照会者のインターネット接続サービスへの接続機器並びにそれに接続されたパーソナル・コンピュータ（PC）及び同 PC に接続されたプリンタ（以下総称して「インターネット接続機器等」という）が故障した場合に、顧客がスムーズに同社インターネット接続サービスにリカバリーできる手立ての提供として、自前で（下請業者と専用の料金・条件での契約を結ぶ）修理サービス業務を整え、実施します。

本件修理サービスは、単にインターネット接続機器等の偶然な故障を修理するというサービスではなく、照会者のインターネット接続サービスに起因してインターネット接続機器等がコンピュータウィルスに感染し使用不能となった場合や、既存サービスの PC セキュリティチェックに起因した故障も対象とします。

電話相談において、顧客からインターネット接続機器等の動作不良について相談を受け付けた場合には、当該インターネット接続機器等のシリアル番号を確認し、インターネット接続サービスに登録・使用されている機器であることの確認を行います。すなわち、照会者の本業であるインターネット接続サービス利用に支障をきたすものであることの確定を行うものです。

インターネット接続機器等には、メーカーの保証や家電量販店などでの延長保証といった保証があるかどうかの確認も行い、有効な保証が存在する場合にはその保証を使うことを顧客へ説明します。

以上の確認を行った上で、照会者の指定する先に顧客から当該インターネッ

ト接続機器等を送付してもらい、照会者は機器をチェックし、一定の条件にもとづいて（\*別表ご参照）無償修理・リカバリーをし、顧客に返送いたします。

本件修理サービスは、照会者がその本業であるインターネット接続サービスに係る顧客に対して付随的に提供するサービスですが、修理依頼に関する電話受付業務及びインターネット接続機器等の修理業務については、それぞれ専門業者に委託します。顧客が照会者のカスタマーセンターに電話にて修理依頼をした場合、かかる専門業者に転送され、また、照会者のウェブサイトには修理受付先として当該業者の連絡先が掲載されます。修理依頼の受付を行う業者は、当該依頼が本件修理サービスの対象となるか否かを確認し、対象となる場合には修理業者が修理を行います。したがって、本件修理サービスに係る役務の提供は、照会者ではなく委託を受けた業者により行われますが、かかる業者は、委託業務の遂行に関して、照会者の監督下に置かれ、3ヵ月毎及び照会者の請求がある場合、また修理業者については修理完了後に、照会者に対して委託業務に係る報告義務を負います。

(\*) 別表

No.	項目	内容
1	対象機器	回線契約している特定の端末 (=PC) 1台とプリンタ1台と無線 LAN アダプタ 1台
2	機器の特定方法	事故受付時に対象機器保証書を添付もしくはシリアルナンバーによる
3	無償修理の対象とする 損害の事由	電氣的・機械的事故
4	無償修理の対象とならない主な場合	<input type="checkbox"/> 火災・破裂・爆発・地震・噴火・騒擾行為・戦争・風災・水災・盗難・破損・水漏れ <input type="checkbox"/> 製造・納入者の責めに帰すべき理由により発生した損害 <input type="checkbox"/> 消耗等による部品交換 <input type="checkbox"/> 管球類（CRT、電球、蛍光灯、放電管等）の損害 <input type="checkbox"/> オーバーホール、思わく修理（可能性のある部分、部品全てを交換）マウス <input type="checkbox"/> バッテリー・プリンタインク・ノズル <input type="checkbox"/> 不適切な使用または取り扱いにより生じた損害 <input type="checkbox"/> 対象機器の保証書の提出がない場合もしくはシリアルナンバーが不明の場合 <input type="checkbox"/> 対象機器の保証書の記載内容に漏れ、不備、改ざんが認められる場合 <input type="checkbox"/> 対象機器が購入後5年を超過している場合

		<input type="checkbox"/> 購入機器がメーカー保証期間中の場合 <input type="checkbox"/> 購入機器が他の延長保証制度など補償を受けられる場合 <input type="checkbox"/> 事故受付時点で ID 番号が失効している場合 など
5	補償の失効	事故受付時に ID 番号が失効または会費の引去ができていない場合は以降免責
6	補償限度額	1 事故あたり 5 万円
7	修理先	事前に特定した修理業者
8	センドバック手段	事前に特定した宅配便業者
9	メーカー保証期間中の取扱	本サービスでは対応しない（メーカー保証の肩代わり不可）。
10	延長保証に加入している場合、期間中の取扱	本サービスでは対応しない（延長保証の肩代わり不可）。

本件修理サービスは、1 事故あたり 5 万円を上限とします。この修理は、役務提供のみを行い、金銭給付は行いません。なお、修理金額が 5 万円を超える場合には、顧客の了解を得た上で、超過部分について顧客負担とした上で修理を行うか、又は 5 万円以内の代替品を提供します。その他、修理サービスの条件に該当しない部分は、有償による修理とします。

「電話相談サービスメニュー」の料金は、現行のセキュリティサービス料金（月額 514 円）にこの電話相談サービス（修理サービスも含む）料金を上乗せして徴収する予定です。なお、現行の本業インターネット接続サービス料金は月間 2,957 円～4,214 円です。

### 3. 当該事実が照会法令の適用対象とならないことに関する照会者の見解及び根拠

#### (1) 照会者の見解

照会者が行おうとする修理サービスは、保険業法第 2 条第 1 項に定める「保険業」に該当せず、照会者が同法第 3 条第 1 項に違反するものとして同法第 315 条第 1 号の罰則の対象とならないものと考えます。

#### (2) 照会者の見解の根拠

本件修理サービスは、貴庁「保険会社向けの総合的な監督指針（別冊）（少額短期保険業者向けの総合的な監督指針）」Ⅲ-1-1（1）（注2）でいう「予め事故発生に関わらず金銭を徴収して事故発生時に役務的なサービスを提供する形態」に該当すると考えます。すなわち、本件修理サービスにおいて、照会者は、顧客から毎月電話相談サービス料金を徴収し、顧客の保有するインターネット接続機器等の故障という事故が発生した場合に当該機器の修理

という役務を提供します。

この類型に該当する場合、同監督指針において、「①当該サービスを提供する約定の内容、②当該サービスの提供主体・方法、③従来から当該サービスが保険取引と異なるものとして認知されているか否か、④保険業法の規制の趣旨等を総合的に勘案して保険業に該当するかどうかを判断する」とされています。

そこで、これらの視点で本件修理サービスを整理する必要があり、そのためには、以下のとおり整理する必要があると考えます。

#### ① 当該サービスを提供する約定の内容

本件修理サービスは、顧客による電話相談サービス料金の支払いを前提として、インターネット接続機器等の故障時（事故発生時）に、当該インターネット接続機器等の修理（役務の提供）を行うことをその内容としています。インターネット接続機器等が故障した場合に提供されるサービスは、当該インターネット接続機器等の修理という役務の提供に限られ、顧客に対する修理費用の支払いを行うことや、顧客自らが修理を業者へ依頼した場合の当該業者への修理費用の支払いを代わって行うことはなく、保険金という金銭を給付する方法がとられることが一般的である保険契約とは異なるものといえます。

なお、本件修理サービスは、照会者のインターネット接続サービスの利用やセキュリティサービスに起因して顧客のインターネット接続機器等に生じた故障、たとえば、セキュリティサービスの不備によりコンピュータウィルスがインターネット接続機器等に侵入したことに起因する損害等のみならず、厳密な意味では、照会者の提供するインターネット接続サービス及びセキュリティサービスを直接の原因としない故障、たとえば、機器自体の高温化による故障等も対象として含まれることは認識しております。しかしながら、インターネット接続機器等の作動不能の原因が、照会者の本業の一環としてのインターネット接続サービス又はセキュリティサービスの欠陥を原因とする故障であるのか、それら以外の原因による故障なのかを判断するのは極めて難しいものといえます。しかも、いずれの原因による故障にせよ、インターネット接続機器等が作動不能となった場合には、顧客において、照会者の本業のインターネット接続サービスが使用不能に陥ります。このような観点からすれば、インターネット接続機器等の修理は、照会者の本業であるインターネット接続サービスの復旧という意義があります。従いまして、本件修理サービスが、広く電氣的事故・機械的事故に起因するインターネット接続機器等の故障を対象としていても、これを以って、照会者の本業から離れた業務とはいえないと考えます。

② 当該サービスの提供主体・方法

照会者は、本件修理サービスに係る電話受付業務及び修理業務をそれぞれ専門の業者に委託するため、顧客に対する役務の提供はかかる業者により行われますが、各業者は当該業務の遂行に関し、照会者に対する定期的な報告義務を負い、照会者の監督下に置かれます。また、本件修理サービスの提供に係るクレーム対応を含め、顧客に対する最終的な責任は、照会者が負います。このように、本件修理サービスは、照会者が提供主体として、インターネット接続サービスという本業に付随して提供するものです。

また、インターネット接続機器等の修理は、照会者が限定した条件で専門の下請会社を使用します。このスキームは、センドバック方式の採用、修理ノウハウ及び独自の合理的な修理単価設定など、照会者だからこそ提供することが可能な、本業によって顧客満足度を高める方策の一環としてのサービスであり、インターネット接続サービスを提供する業者であることから提供可能なサービスといえ、保険取引とはその性質を異にするものといえます。

加えて、本件修理サービスは、照会者が選定した下請け業者である保守会社により実施されるため、照会者の顧客が照会者から金銭給付を受けることはありません。このように、顧客の受ける利益は、金銭給付ではなく、役務（修理）提供に限定されており、その提供方法において一般的な保険契約とは異なるものといえます。

③ 従来から当該サービスが保険取引と異なるものとして認知されているか否か

本件修理サービスは、照会者が本業を展開する上で必要不可欠である顧客の所有・使用・管理するインターネット接続機器等が使用不能となった場合に、リカバリーをスムーズに行うための支援サービスです。そこで、サービスの提供対象は、インターネット接続サービスを利用する顧客に限定され、またインターネット接続機器等も実際に利用しているものに限定するためにシリアルナンバー等により特定されたそれぞれ1台のみとされています。

これに鑑みると、本件修理サービスはインターネット接続サービスとの関連性が高く、顧客の立場から見た場合においては、広義でのインターネット接続サービスの瑕疵に対する補償とも考えられます。

そして、本件修理サービスは、照会者が顧客に対して販売するサービス（インターネット接続サービス、PCセキュリティチェックサービス）に係る故障のために提供されるサービスであり、顧客に販売した商品に係る故障のために提供される品質保証サービスに類似するものといえ、かかるサービスは保険取引には該当しないと認知されています。

以上から、本件修理サービスは、保険取引とは異なるものと認知されるものと考えます。

④ 保険業法の規制の趣旨

保険業法の規制の趣旨は、保険業を行う者の業務の健全かつ適切な運営と保険募集の公正を確保することにより、保険契約者等の保護を図ることにあると解されます。

いかなる業務を営む場合においても、事業者の業務の健全性や適切性が保たれ、業務内容に関する適切な説明等が行われることを通じて、取引の相手方の保護を図る必要があるといえますが、保険業についてはそうした一般的に求められる取引の相手方の保護の要請以上の保護を必要とする業務であることから、特に保険業法による規制がされているものと考えられます。

本件修理サービスにおいて提供される修理の役務は、1回あたり5万円相当の修理代金を上限（なお、1回の平均修理費用は、統計上、20,000円を下回る金額が見込まれております。）としていることから、高額な支払いが必要となるものではなく、一般的に事業者に求められる程度の業務の健全性や適切性が保たれていれば顧客の保護としてことさらに欠けることとなるものではないといえます。

また、本件修理サービスの提供の相手方になるのは、照会者の本業であるインターネット接続サービスの顧客であって、かつセキュリティサービスの利用者となっている接続機器ユーザーに限定されており、インターネット接続機器等のインターネットへの接続利用によりコンピュータウィルス感染等による故障の可能性があることについて一定の認識があると見込まれることと、さらに、かかるインターネット接続機器等の利用は照会者の本業に密接に関わるもので、これについて照会者による適切な説明が期待でき、一般的に事業者に求められる程度の業務内容に関する適切な説明にとどまらず、顧客の疑問や不安に適当な説明を行った上での提供が可能となることから、顧客の保護に欠けることとなるものではないといえます。

このため、本件修理サービスを営む事業者たる照会者について保険業法の規制が及ばないとしても、保険業法の規制の趣旨を損なうこととなるおそれはないものと考えられます。

以上を総合的に勘案すると、照会者が、本件修理サービスの提供を行うことは「保険業」に該当しないものと考えます。

以上の理由から、本件修理サービスは、保険業法第2条第1項に定める「保険業」に該当せず、照会者が本件修理サービスを行うことにより、同法第3条第1項に違反するとして同法第315条第1号の罰則の対象となるものではないと考える次第です。

以上