

金融庁における法令適用事前確認手続き（照会書）



平成 28 年 1 月 14 日

金融庁監督局保険課長殿

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

なお、照会者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、日本電信電話株式会社等に関する法律に基づく、東日本地域における地域電気通信業務、地域電気通信業務に附帯する業務（附帯業務）、その他会社の目的を達成するために必要な業務（目的達成業務）及び東日本地域における地域電気通信業務とこれに附帯する業務を営むために保有する設備もしくは技術又はその社員を活用して行う電気通信業務その他の業務（活用業務）を営んでおります。主要な業務は次の通りです。

① 電気通信業務（地域電気通信業務と活用業務を含む）

- ・ 音声伝送サービス

（加入電話サービス、総合デジタル通信サービス、オフトーク通信サービス、音声利用 IP 通信網サービス）

- ・ データ伝送サービス

（LAN 型通信網サービス、IP 通信網サービス、データ伝送サービス 等）

- ・ 専用サービス（一般専用サービス、高速デジタル伝送サービス、ATM 専用サービス 等）

- ・ 電報サービス

② 附帯業務・目的達成業務

- ・ 電話機等の販売、情報料回収代行サービス、料金回収（請求・収納）代行サービス、電気通信コンサルティング、研修・セミナー 等

(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、照会者が提供している電気通信業務のうち、データ伝送サービスに該当する光アクセスサービス等の契約者または同居の親族（以下、利用者と言います。）に対する更なる「利便性の向上」を図るべく、「なおせ〜る」を新たに展開することを検討しています。

「なおせ〜る」とは、本サービス加入者の契約する光アクセスサービス等に接続する機器（以下、接続機器と言います。）に故障・破損等が生じた際、修理サービスまたは代替品の提供を行うことで当該機器の復旧を支援するものです。

本サービスの提供スキームは、照会者の提供する光アクセスサービス等の契約者または利用者に限定し、照会者が本サービス提供主体となり、照会者の指導・監督のもと、照会者の委託先業者がサービス運営を行うスキームを想定しております。委託先業者は、照会者から支払われる委託費用の範囲内で本サービスを運営します。

故障・破損等発生時の修理サービスは、照会者が有するインフラ（委託先業者との連携）を活用し、代替品の提供については照会者（または委託先業者）が提携する機器販売事業者の Web サイト・カタログ等で予め定めた商品ラインナップの中からサービス加入者が商品を選択できるものとします。

なお、修理金額が上限金額を超過する場合は、その差額を本サービス加入者に負担頂くことで修理サービスを提供します。本サービス加入者が上限金額を超える代替品提供を希望された場合は、その差額を負担頂くことで代替品を提供します。代替品の提供にあたっては、PC 故障等時は PC を、TV 故障等時は TV を、という形で故障した機器と同じ商品カテゴリの代替品を提供します。

本サービススペック（案）の詳細につきましては、下表をご参照下さい。

No.	項目	内容
1	サービス概要	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 照会者が本サービスの提供主体となり、本サービス加入者が所有する接続機器に故障・破損等が生じた際、修理サービスを提供する。 ◆ また、修理金額が予め定めた上限金額を超え本サービス加入者が代替品を希望した場合、および修理が不可能な場合には、代替品を提供する。
2	サービス提供主体	照会者
3	加入対象者	照会者が提供する光アクセスサービス等の契約者または利用者。回線毎に契約する。
4	対象機器	照会者が提供する光アクセスサービス等に直接又は Wi-Fi を介して接続されている PC、タブレット、TV、ルータ、ゲーム機、プリンタ、外付け HDD ※事前の機器登録は行わない。
5	役務提供条件	<ul style="list-style-type: none"> ◆自然故障（メーカー保証期間終了後） ◆破損等
6	対象期間	<ul style="list-style-type: none"> ◆故障リスク 課金期間中かつ機器購入後 3 年まで ◆破損等リスク 課金期間中
7	上限回数	本サービス 1 加入者 1 プランあたり年間 2 回まで
8	故障修理・代替品提供時の上限金額	<ul style="list-style-type: none"> ◆パソコン・タブレットプラン PC : 40,000 円 タブレット (iPad) : 30,000 円 タブレット (その他) : 15,000 円 ◆テレビプラン

		<p>TV：60,000円</p> <p>◆周辺機器プラン（オプション）</p> <p>ルータ：10,000円</p> <p>ゲーム機：10,000円</p> <p>プリンタ：10,000円</p> <p>外付けHDD：10,000円</p> <p>※修理金額及び代替品金額が上限金額を上回る場合、超過実費を本サービス加入者が負担する。</p>
9	故障判定	<p>◆コールセンターにて受付を行い、本サービス加入者であることを確認する。</p> <p>◆光アクセスサービス等の接続有無および故障判定は、電話での問診による確認やオンサイト確認等の手段で行う。</p>
10	サービス料金	月額500円
11	課金方法	毎月の光アクセスサービス等の料金とともに領収
12	サービスの対象とならない主な場合	<p>◆光アクセスサービス等の使用に支障のない故障・破損</p> <p>◆故意・重大なる過失</p> <p>◆地震・噴火</p> <p>◆盗難・紛失</p> <p>◆データの損傷</p> <p>◆消耗品による部品交換</p> <p>◆管球類（CRT・電球・蛍光灯・放電管等）の損害</p> <p>◆オーバーホール、思わく修理（可能性のある部品全てを交換）</p> <p>◆バッテリー、プリンタインク・ノズル</p> <p>◆不適切な使用又は取扱により生じた損害（改造を含む）</p> <p>◆対象機器の保証書の記載内容に不備・改ざんが認められる場合</p> <p>◆対象機器が製造後もしくは購入後3年を超過している場合（故障リスクのみ）</p> <p>◆対象機器がメーカー保証期間中の場合（故障リスクのみ）</p> <p>◆対象機器が他の延長保証制度などの補償を受けられる場合</p> <p>◆事故受付時点で回線契約が失効している場合</p>
13	サービスの失効	主体サービスである光アクセスサービス等の契約が失効または回線料金回収不能の場合は、本サービスは失効とする。
14	修理先	提携する委託修理業者
15	代替品提供元	提携する委託販売業者
16	メーカー補償期間中の取扱	メーカー保証の対象となる故障については、修理サービスまたは代替品の提供の対象外とする。
17	商品購入時に延長保証に加入している場合の期間中の取扱	延長保証による補償を優先するものとする。（二重請求はできない）

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「なおせ〜る」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

本サービスは、少額短期保険業者向けの監督指針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。

本サービスにおいて照会者は本サービス加入者から本サービスの料金を徴収し、本サービス加入者の接続機器に故障・破損等が生じた際、当該機器をスムーズに復旧することを目的として、修理サービスまたは代替品の提供という役務的なサービスを提供します。

監督指針において、この類型に該当する場合、「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を判断する」とされているため、これらの視点から本サービスを整理すると以下の通りと考えます。

① サービスを提供する約定の内容

本サービスはPCやタブレットなどの接続機器の故障・破損等時（事故発生時）に、当該機器の修理サービスまたは代替品の提供を行うことをその目的とし、金銭を給付するものではなく専ら役務を提供するものとなっています。また、役務の上限金額は、本サービスの契約時に本サービス加入者に明示し、上限金額を超える場合でも自己負担なしに修理されると誤解されないように確実に書面にて説明します。

類似の契約形態で修理サービスを提供する場合には、平成21年7月6日付及び平成27年4月7日付で公表されております当局の回答書で、「保険業法第3条第1項に違反せず、また同法第315条の罰則の対象になるものではない」とされているため、今回照会する本サービスも同様の見解になると考えております。

また本サービスでは、修理金額が予め設定された商品カテゴリごとの上限金額を超え、本サービス加入者が希望した場合、照会者が揃える代替品を提供することになってはいますが、メーカー等で修理部品の保管サイクルが短縮化されていることに加え、ユーザーの視点に鑑みた場合、上限金額を超えるような修理サービスより代替品を提供することが経済合理性の観点から望ましいことは、家電量販店等の延長保証でも広く一般的に行われており代替品提供が修理の一形態と位置付けることができると考えております。なお、上限金額を超えるような修理サービスまたは代替品提供を選択した場合、差額分をサービス加入者の負担としておりますが、修理実費を差額負担することも、平成21年7月6日付及び平成27年4月7日付で公表されております当局の回答書にて「保険業」に該当しないとされているサービスと同様の方針であり、広く一般的に行われているサービスと考えられます。また、加入者が負担するのはあくまで一事故当たりの上限金額を超える部分の修理実費であり、予め定めた保険料の事後徴収とは異なる手法といえます。上記の観点を踏まえると、本サービスは上限額の範囲内で専ら役務を提供するものであることから、金銭的な損害をてん補する保険取引とは明確に異なるものといえます。

② サービスの提供主体・方法

本サービスの提供主体は照会者となります。照会者は安心・安全・快適な光アクセスサービス

等の提供を本業としております。PCやタブレットなどの接続機器に故障・破損等が生じた際、当該機器をスムーズに復旧するという本サービスの主旨に基づき当該機器の修理サービスまたは代替品の提供を行うという方法は、照会者の本業に付随し、保険業として独立しているものではないものと判断しています。

これは、光アクセスサービス等が不通となった場合、その原因が光アクセスサービス等にあるのか、接続機器側にあるのかは判別が困難であり、光アクセスサービス等に起因した不通か、接続機器側に起因した不通かについて原因を切り分けて、その切り分けの過程で接続機器側にあることが判明した際に、自らの提供・販売した接続機器でないことを理由として復旧を断るとしたら照会者は社会的な非難を避けることができないので、例え自らが提供・販売した接続機器でないとしても、他の事業者にとらい回しにすることなく原因を突き止めて、その故障・破損等を修理サービスまたは代替品の提供により光アクセスサービス等が本来の用に供することができるように復旧することは、お客様の利便性向上のために必要なものであると考えております。

また、照会者は本サービスの運営・顧客管理等（コールセンター業務、対象顧客かどうかの資格確認、対象機器の故障判定等、修理・代替品の手配等）を他の事業者へ委託しますが、委託先業者の業務の遂行は照会者の履行補助者として本サービスを代行するものであり、本サービスに関しては、照会者に対する定期的な報告義務が課されており、照会者の監督下に置かれていると言えます。本サービス加入者がサービス利用にあたり発生する委託先業者の修理または代替品の提供にかかる費用は、照会者が金銭的に負担・てん補するものであり、本サービス提供に係るクレーム対応を含め、最終的な責任は照会者が負うことになるため、前述のとおり照会者が主体となって本サービスを提供しているものと言えます。

本サービスでは事前の機器登録を不要としておりますので、故障発生時に対象機器かどうかの確認を実施致します。本サービス加入者が現に所有している機器が対象機器であること、及び故障していることを確認するために、送料をサービス加入者にご負担頂き故障機器を回収致します。また、既に故障している機器を仕入れて求償することを防ぐために、購入時のレシートや保証書も併せて回収致します。同時に、不正請求が発覚した場合の注意文言を挿入した「修理等申請書」をご記入いただくことでも抑止を図ってまいります。このように複合的な手法でモラルリスクを排除し、安定的な制度運営を図るスキームを構築しております。

③ 従来から本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

本サービスの提供対象者は、照会者の光アクセスサービス等を利用する契約者または利用者であり、対象となる機器はその顧客が所有するサービス対象機器のうち、照会者が提供する光アクセスサービス等に接続されたものに限定されています。保険取引とは異なるものとして広く一般的に行われているメーカーや家電量販店等の延長保証は、瑕疵担保責任を根拠とした製造販売者としての保証責任の一環で本業として顧客に提供されているものであるところ、接続機器の復旧サービスである本サービスも光アクセスサービス等の提供という照会者の本業である電気通信事業の一環で提供するものです。照会者は、既に光アクセスサービス等を利用している契約者または利用者に、当該契約者の接続機器であるPCからプロバイダへの接続設定サービスを電気通信事業の一環として有償で提供しております。

従って、本サービスは製造販売業者が当該商品の故障時に修理等のサービスを行う場合と実質的には異ならず、光アクセスサービス等の品質保証サービスに類似するものと言え、保険取引と異なるものとして認知されていると考えることができます。なお、本サービスは保険会社と委託先業者間で保険契約を締結し、照会者は被保険者となる契約形態をとり、保険会社は修理・代替品の手配等を実施した事業者へ照会者（被保険者）の指図に基づき保険金を支払うことで、照会者以外の事業者がリスクを保有することなく、照会者が主体となってサービスの中長期的な安定運用および適切な管理・データ分析等を図ります。

④保険業法の規制の趣旨

保険業法の規制は、保険業を行う者の健全かつ適正な業務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。保険業は巨額の責任準備金の積み立て等、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ます。

本サービス料金は、1契約当たりの業務委託費用を想定して設定した金額で保険数理により算出した金額ではなく、本サービスにおいて提供される役務は1回あたり最大6万円を上限としていることから高額な支払を約するものではなく、照会者の事業規模に鑑みて、巨額の責任準備金を本サービス運営の為に用意する必要性は乏しいと考えます。

また、業務運営スキームについては既に照会者が提供している「リモートサポートサービス」等を運営しているサービス網を活用するものであり、本サービス構築の為に特別な体制構築を要するものではありません。

従って、本サービスの提供が照会者の財務の健全性を殊更に損ねるものではないと考えます。

修理サービスまたは代替品の提供に際しても、対象機器の故障判定を照会者の専門性を生かしたリモート確認、オンサイト確認等の手段を通じて不正の発生を未然に防止する仕組みを構築しており、この点においても健全な制度運営および本サービス加入者の保護は図られていると考えます。

以上より本サービス運営について、照会者への保険業法による監督の必要性は乏しいものと考えます。

以上の観点を踏まえ本件の保険業該当性を総合的に判断すると、保険業には該当しないものと考えます。

以上