

金融庁における法令適用事前確認手続（照会書）

平成 28年 1月 15日

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、照会およ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 項

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）照会者が現在行っている事業

照会者は、インターネットサービスにおいて、「ISP 事業」「Web サービス事業」「クラウド事業」の 3 つの事業セグメントで展開しており、なかでも ISP 事業は、インターネットを安心・安全・快適に利用することを支援するサービス領域で、インターネット接続サービスの提供、及びセキュリティ、電話や訪問によるトラブル解決サポート等の付加価値サービスの提供を行っております。

照会者は、インターネットに高速かつ常時接続できる「ブロードバンド接続サービス」と電話網を経由してインターネットに接続する「ダイヤルアップ接続サービス」を提供しており、これらを総称して「インターネット接続サービス」と呼んでおります。インター

ネット接続サービスの利用者の大半は個人会員となっております。

また、照会者は移動体通信事業者（MNO 事業者）から回線を借り受け、通信回線を提供する仮想移動通信業者（MVNO 事業者）として事業を展開しております。具体的には、利用者が所有するスマートフォン等に通信回線を提供するために必要な SIM カードを挿入することで、照会者が提供する移動通信サービスを使用できるものです。

近年、ブロードバンド接続や移動通信サービスの拡大に伴う無線 LAN やスマートフォンの普及によって、機器の設定作業やトラブル解決にますます専門的な知識やノウハウが必要となっており、このような家庭でのネットワーク利用環境の整備・維持を支援するサービスの需要が拡大していることを受け、照会者は様々な付加価値サービス群を「カスタマーサービス」として提供しております。また、照会者は、機器の設置や初期設定、利用開始後のトラブル解決のために電話・メール等によるサポートサービスを提供し、顧客満足度の向上に努めております。

（２）照会者が将来行おうとしている事業

上記ニーズの高まりを背景に、更なるカスタマーサービスの充実を図るべく、照会者が提供する移動通信サービスの利用者向けに、SIM カードが挿入され使用される機器（スマートフォン等）が故障・破損等した際に一定の修理および代替品提供を行う現物給付のサポートサービスを検討しております。本サポートサービスの提供により、通信回線への接続のリカバリーを自ら直接的に補助することができ、利用者は生活必需品ともいえるスマートフォン等をさらに安心して利用することができ、顧客満足度の向上を実現することができます。

<本サービスの内容>

①	本サービスの提供主体	照会者
②	本サービスの対象者	照会者が提供する移動通信サービス利用者
③	本サービスの対象機器	本サービスの対象者が所有する SIM カードが挿入され照会者が提供する移動通信サービスの通信回線に接続し使用されている機器（対象者が所有している照会者以外から購入した新品・中古端末も含む）
④	本サービスの補償内容	上記対象機器が故障・破損等した場合に以下規定するサービス（現物給付）を上限金額まで提供する。（年間給付限度：1 対象者につき年間 2 回まで） ※なお、メーカー保証の対象となる故障については、本サービスではなくメーカー保証が優先して適用される。
⑤	保証上限金額	1 事故・1 請求 40,000 円まで
⑥	本サービスの加入申込	移動通信サービスの新規加入時および契約中に利用者が本サービスへの加入を希望した場合。

		※本移動通信サービスは通信サービスの提供と SIM カードの提供が不可分であるため、利用者に対して必ず SIM カードを提供します。
⑦	本サービスの料金	月額 500 円程度を想定
⑧	保証料の徴収方法	毎月の移動通信サービス利用料金に上乗せして徴収
⑨	保証されない主な場合 (免責事由)	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客の不適切な使用または不適切な維持および管理に起因する故障等の場合 ・喧嘩その他の暴力行為等の顧客による反社会的な行為に起因する故障等の場合 ・戦争、内乱、暴動、労働争議、騒じょう、核燃料物質・放射能による汚染、テロリズム行為に起因する故障等の場合 ・対象機器にインストールされているソフトウェアやアプリケーション自体の障害の場合 ・紛失または盗難、国その他公的機関等による没収、差押による場合等、顧客の手元に故障等が発生した対象機器がない場合 ・故障等が保証期間外に発生した場合 ・ユーザーの申告による故障症状が照会者により再現確認ができない場合 ・対象機器が顧客自らまたは顧客が依頼した業者による分解、改造、一部機器の交換等によって販売時の状態から大幅に改変されていると判明した場合 ・対象機器に技適マークが付されていない場合 ・移動通信サービスの使用に支障のない破損
⑩	本サービスの失効	<ul style="list-style-type: none"> ・照会者の定める会員規約に違反した場合 <p>※会員規約 33 条および 34 条に規定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・移動通信サービスの契約を解除した場合 ・利用者が照会者の会員から解約した場合
⑪	代替品の提供	<p>照会者および委託業者が修理不能もしくは経済合理性から代替品の提供が望ましいと判断した場合、照会者が用意する数種類の代替品をユーザーに選択いただき提供する。なお、この場合の保証上限金額は上記のとおり。</p> <p>※保証上限金額を超過した場合、差額を請求。</p>

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本サービスは、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項の罰則の対象に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、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SIMカードが挿入され使用されているスマートフォン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ついては、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製品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・快適な通信回線等の提供を本業としております。スマートフォン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、SIMカードを通じて提供される通信回線等が不通となった場合、その原因が通信回線等にあるのか、接続機器側にあるのかは判別が困難であり、通信回線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ことにより、通信サービスの提供ができない期間が長期間となることを避けるために、例え自らが提供・販売した接続機器でないとしても、他の事業者にた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通信回線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。保証対象となる機器は、照会者が管理・運営するシステムにより対象者が利用している機器の端末識別番号（IMEI）を取得することで特定することができるため、事故発生時にコールセンター等で端末識別番号（IMEI）を対象者と確認し照合することで、モラルリスクを排除でき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SIMカードを通じた通信回線等を利用する契約者であり、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SIMカードが挿入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SIMカードを通じた通信回線の提供という照会者

の本業である事業の一環で提供するものです。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、通信回線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4万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りリモート確認、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