

## ① 契約解除に係る問題

## ➤ 今後の方向性

電気通信サービスに係る契約の解除に係る問題がそもそも発生しないような取組が求められるのではないか。

具体的には、

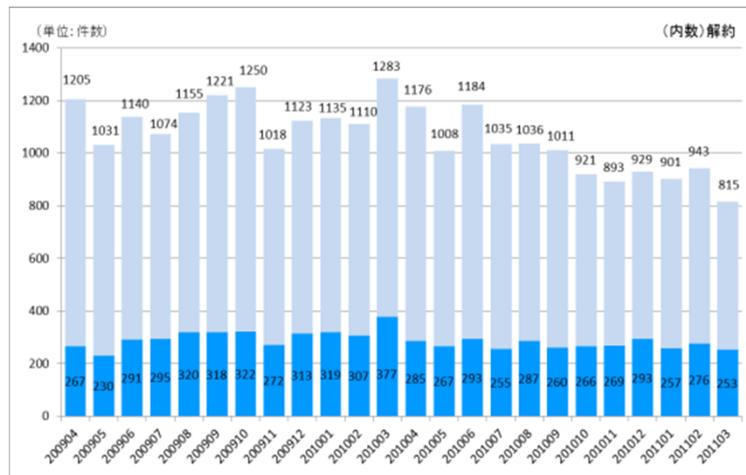
- ✓ 勧誘や広告が適切でないことや、契約時の説明を利用者が十分に理解できていないことにより問題が発生している場合がある。業界団体や各電気通信事業者では、勧誘の適正確保、広告表示の適正確保、さらに契約時の説明の適正確保のための取組を強化することが求められるのではないか。
- ✓ 契約の解除等については、電気通信事業者によっては、工事までの間は無条件で解約に応じる等の対応をしてきているところ、その条件や手続が利用者に十分に周知されていないことから、それらの対応をしている各電気通信事業者においては、その条件や手続を整理し、契約時に説明したりウェブページに掲載したりすること等により周知を図ることが必要ではないか。また、その条件について、契約約款の条項に明記することが望ましいのではないか。
- ✓ 業界団体では、利用者からの申出による契約の解除に係る扱いに関し、電気通信事業者の自主的取組を整理・分析し、新たに自主基準等を作成し、業界全体での統一的な取組が必要ではないか。
- ✓ その際、契約の解除に条件をつけるのか否か、申出が可能な期間をどうするのか、工事費を含め解除に係る費用をどうするのか、多様な電気通信サービスについて一律の扱いができるのか等について、運用面やコスト面等から検討することが必要ではないか。
- ✓ 各電気通信事業者では、業界団体による自主基準等を踏まえ、利用者からの申出による契約の解除に係る取扱いについて、契約約款に規定を設け、適切な対応を行うことが望まれるのではないか。
- ✓ 業界団体や電気通信事業者における対応にもかかわらず、一定期間内に状況が改善されない場合には、クーリングオフ等の民事的な効力を有する規定を設けるという制度的な対応をすることが必要ではないか。
- ✓ この点、電気通信サービスでは、電話勧誘販売や訪問販売という販売形態に起因する問題だけでなく、料金やサービスの複雑さに起因する問題や、インターネット接続や携帯電話サービスのように利用してみないと速度や通話可能地域がわからないことによる問題など、契約解除にも様々な原因があること、固定電話のみならず、携帯電話サービスやインターネット接続が、国民生活に不可欠な手段となっているため、契約締結後速やかなサービス提供が必要な場合があること等に留意することが必要ではないか。

## ① 契約解除に係る問題

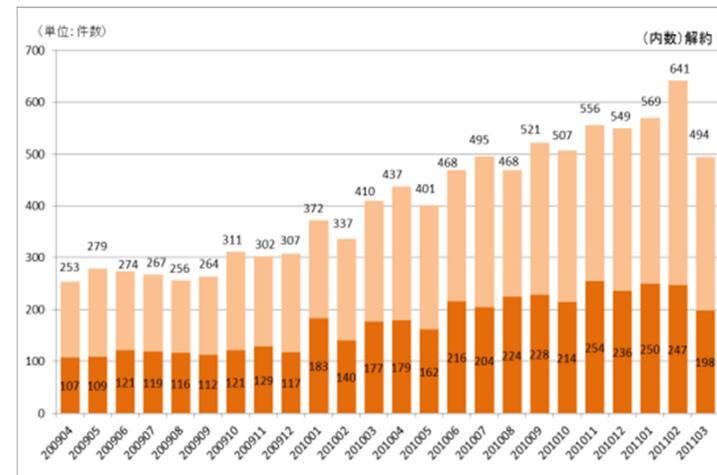
## ➤ これまでの取組の評価及び現状

- ✓ 各電気通信事業者による取組が行われているものの、契約解除に関する問題は依然として多い。
- ✓ PIO-NETに登録された相談件数をみても、「解約全般」や「解約料」に関する事案が多い。
- ✓ 「解約全般」に関する相談は「インターネット通信サービス」で多く、いずれの販売購入形態でもその割合は高い。また、「解約料」に関する相談は、「移动通信サービス」と「インターネット通信サービス」で多く、増加傾向にある。とりわけ、「インターネット通信サービス」の増加が顕著となっている。
- ✓ 直近の2年間では、移動体通信サービスに関する相談件数が横ばいから減少に転じているのに対して、FTTHに関する相談は件数の増加とともに、「解約」に関する相談も2010年1月頃から増加傾向がみられる。

「移动通信サービス」に関する相談件数推移



「光ファイバー」に関する相談件数推移



# 解約等(参考資料)

## 消費生活センター等へのヒアリング、パブリックコメントで寄せられた主な意見

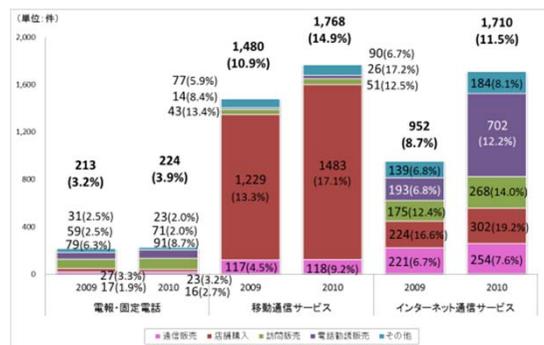
- ・特典が強調され解約の条件等について詳しく説明されていない相談が多い。解約時の条件については、消費者が理解できるように十分な説明が必要。
- ・解約する期間(年月)が限定されていて、解約期間に解約しないと違約金が発生してしまう。解約期間や解約方法などについて、利用者が理解できるような十分な説明がなされていない。
- ・複数のサービスを契約している場合、消費者は解約したという理解であっても、一部のサービスが残っておりその請求に係わる相談が絶えない。
- ・クーリングオフ対象外であること、クーリングオフに準ずる規定が設けられているのであれば、そのことを事前に説明してほしい。
- ・せめて電話勧誘などの販売方法によっては契約について熟考し、無条件で解約できる期間を消費者に与えるべき。 等

## PIO-NET相談分析データ

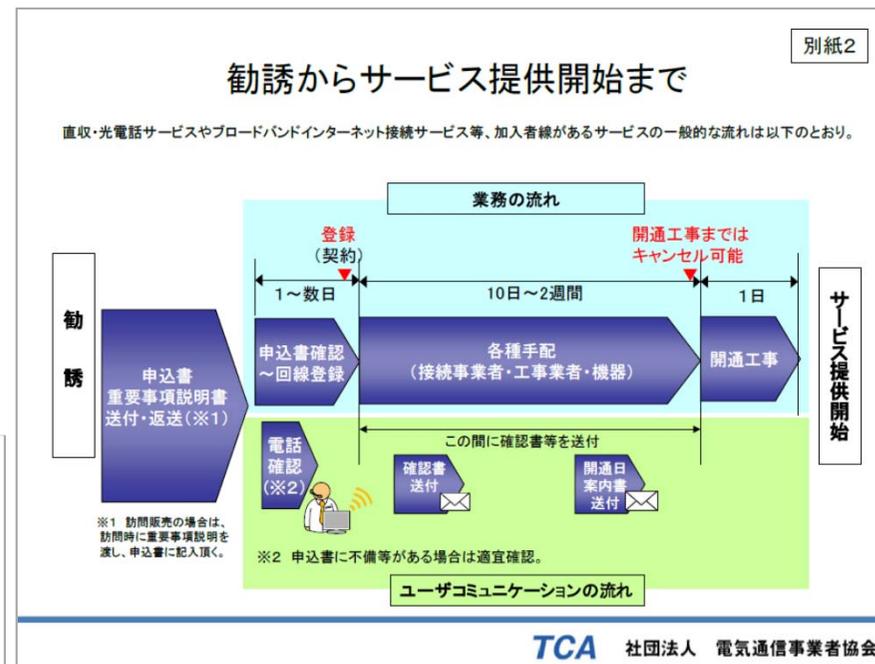
### 「解約全般」



### 「解約料」



## サービス提供までの一般的な流れ(固定系サービス)



【出所】電気通信サービス利用者WG(第3回)(社)電気通信事業者協会説明資料

## ② 契約解除等の手続等

## ➤ 今後の方向性

電気通信サービスに係る契約について、利用者が変更や解除を行おうとした場合に、可能な限り平易に手続ができるようにすることが求められるのではないか。

具体的には、

- ✓ 電気通信事業者では、利用者が窓口や手続がわからないことがないよう、契約締結時の重要事項説明での説明を適切に行うだけでなく、例えば、ウェブページで紹介すること等により、わかりやすい案内を行うことが求められるのではないか。
- ✓ また、契約締結時と契約解除時とでは、その性質から、窓口や必要な手続が異なることはあり得るところ、契約変更時、解約時においては、どのような手続、書類が必要であるか等を、利用者がそれを認識できるよう、適切な周知を行うことが求められるのではないか。
- ✓ 電気通信事業者では、契約解除の申出を受けた際に、解除の手続完了後にそれまでの料金請求がある場合にはその旨の説明をしたり、利用者が複数の契約を締結しており、その一部の契約の解除である可能性がある場合には、他の契約の有無や解除の要否についての注意喚起を行ったりする等の対応を行うことが求められるのではないか。
- ✓ さらに、電気通信事業者は、本人以外による契約の変更・解除等の手続については、個別の事案により対応の可否が異なることも想定されるものの、少なくとも、申し出ることができる人の条件、必要書類等の基本的な事項について、ウェブページ等で分かりやすく紹介することが求められるのではないか。

## ② 契約解除等の手続等

## ➤ これまでの取組の評価及び現状

- ✓ 契約解除の手続等については、契約締結時に比べて、その窓口や手続がわかりづらいことが指摘。とりわけ、複数の電気通信サービスを組み合わせたセット販売の場合には、利用者が何の契約を締結しているのかがわかりづらいとの指摘がある。
- ✓ PIO-NETに登録された相談をみると、複数の電気通信サービスに係る契約を締結しているにもかかわらず利用者がそれを意識しておらず一部しか解約していなかったという問題、利用者が解除手続を誤認し解約されていなかったという問題や、解約後も料金請求が続くなど精算に係る問題 等が見受けられた。
- ✓ また、本人以外からの申出による契約解除の手続に関して、
  - ・ 高齢者や長期入院加療している者が、自らの電気通信サービスに係る契約を自ら解除したり変更したりできず、不要な料金を支払い続ける場合があること、
  - ・ 契約者と支払者が異なる場合に、支払者のみの意思により支払者が契約関係から離脱できない場合があること等の指摘あり。
- ✓ この点に関連し、家族関係の複雑化に伴い、配偶者等からの依頼であっても、場合によっては、それに応じたことにより、本人との間で問題となる事案も出てきているので、電気通信事業者は、厳格な対応をせざるを得ない状況になっているとの指摘あり。

## ① 円滑な苦情解決に向けた取組

## ➤ 今後の方向性

電気通信サービスの複雑化、高度化に伴い、電気通信事業者における利用者からの苦情・相談対応体制を充実させていくことが必要ではないか。

- ✓ 各電気通信事業者では、引き続き取組の強化していくことが求められるのではないか。  
(具体例) ウェブページの分かりやすい箇所への問合せ先の掲載、契約時の問合せ先リストの配布など、各関係者が適切な相談窓口を利用者に分かりやすく通知、周知していくことが必要ではないか。
- ✓ 業界団体においても、各電気通信事業者の利用者向けの相談窓口の連絡先をまとめ、一覧できるような形に整理した上で、ウェブページで利用者向けに周知していくなどの取組を行うことが望まれるのではないか。
- ✓ 消費者保護ガイドラインでは、電話窓口の開設を原則としており、各電気通信事業者では、それを踏まえ、電話窓口を整備することが求められるのではないか。
- ✓ その一方で、インターネット接続サービスなどでは、原則として電子メールでの相談受付とすることにより費用を抑え、安価でのサービス提供を行え、利用者もそれを十分に認識できるような場合も想定されるところ、そのような体制もあり得るのか、今後、さらに検討していくことが必要ではないか。なお、仮にそのような体制が認められるとしても、契約時に利用者にその旨を周知すること、電子メールによる相談に対する回答までのおおよその所要時間を明記することなどの措置は、最低限必要ではないか。
- ✓ 電気通信事業者では、窓口に寄せられた利用者からの苦情・相談について、それを適切に分析し、同様の問題が生じないような工夫を行うことが必要ではないか。その際には、代理店にも利用者からの苦情・相談が寄せられることもあることから、それらの情報についても早期に把握するための取組が重要ではないか。
- ✓ 自ら提供するサービス以外のサービスについての苦情・相談については、電気通信事業者が対応することには限界があるのではないか。
- ✓ 電気通信事業者では、例えば、携帯電話でのコンテンツサービスであれば、いわゆる「公式サイト」など自社が関与している場合など自社が窓口となって対応が可能な場合もあると考えられることから、自社による対応の可否を明示して注意喚起するなど、利用者に対する相談窓口の情報提供を適切に行うことが求められるのではないか。

## ① 円滑な苦情解決に向けた取組

## ➤ これまでの取組の評価及び現状

- ✓ 「クレーム処理」に関する相談は「移動通信サービス」と「インターネット通信サービス」が多いが、「移動通信サービス」では減少傾向となっている。
- ✓ コールセンターに繋がらない、メール受付のみであまり連絡が取れないなどの指摘があり、PIO-NETに登録された相談をみても、「連絡不能」に関する相談は、「インターネット通信サービス」で多く、増加傾向にある。
- ✓ 出会い系サイトやネットオークションなどネット上のコンテンツサービスに係る相談が絶えないとの指摘
- ✓ 電気通信事業者に対し、コンテンツサービス関係、インターネット接続でのコンピュータのソフトウェア等関係など、自ら提供しているサービス以外の苦情・相談が寄せられており、その対応には限界があるとの指摘
- ✓ コンテンツ相談を受け付ける有料サービスを提供している電気通信事業者なども存在しており、一定の利用者が利用しているとの指摘

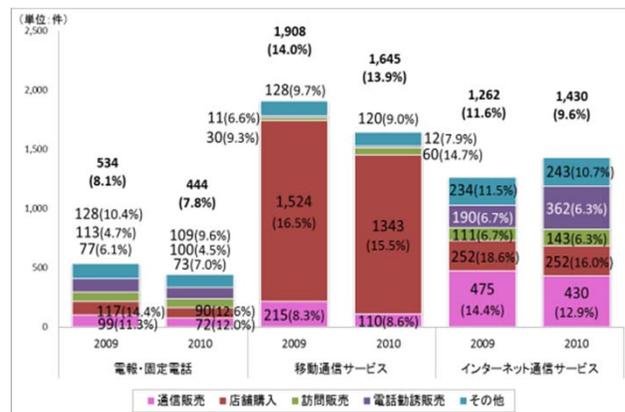
## 事業者、業界団体における取組（参考資料）

### 消費生活センター等へのヒアリング、パブリックコメントで寄せられた主な意見

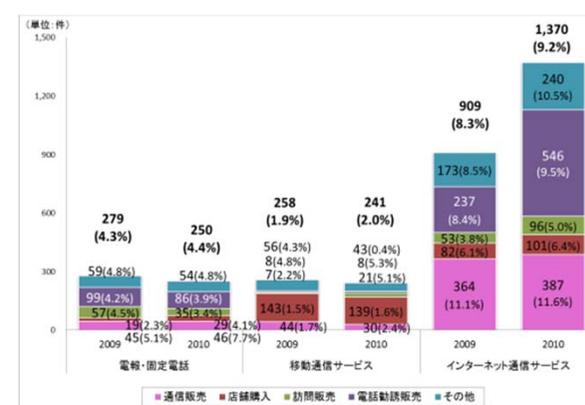
- ・カスタマーセンターがマニュアルどおりの対応しかしないため、利用者の不満が増大している。
- ・苦情・相談窓口と繋がらない、メールでしか相談を受け付けないので直接話しがしたいという相談者が多い。
- ・利用者側（年齢、知識等）の状況に合わせた対応が取れる窓口体制を作るべき。
- ・事業者は様々なサービスをあわせて行っている。電気通信事業のサービスのみを対象にするのではなく、サービス全体を総合的に対応しなければ、利用者の理解は得られない。
- ・代理店など末端までどうつなげ、苦情相談事例を社内にどうフィードバックされるのかなど、なお一層の改善が必要。
- ・携帯電話会社、SNS提供事業者、ゲーム会社などの契約関係は複雑であり、請求に関するトラブルが起きると交渉が難航する。電気通信事業者は、複数の事業者が介在する契約で、トラブルが生じた場合の対応窓口を明確にすべき。
- ・SNSサイトの運営する無料ゲームサイト等のトラブルにおいては、携帯電話会社は収納代行、SNS会社は決済を代行しているのみ、ゲーム会社はゲームを作っているだけと主張され、責任の所在があいまい。
- ・出会い系サイトやネットオークションなどネット上でのトラブル相談が絶えない。これらは電気通信役務提供サービス外であり、総務省所管外と理解しているが、ネット全体で考えれば総務省も全く関係がないとは言えない。当該トラブルの対応として、新たな法整備により明確化するとともに、関係省庁が連携した対応をすることが望まれる。 等

### PIO-NET相談分析データ

#### 「クレーム処理」



#### 「連絡不能」



# 事業者、業界団体における取組（参考資料）

## デジタルコンテンツに関する業界の取組について

**MCF** Mobile Content Forum **法規制・自主規制**

**■特定商取引法**  
2009年12月1日の改正にあわせて、MCF会員向けガイドライン「特定商取引法改正に伴う携帯サイトへの広告等の表記について」を策定した。

法律の対象商品・役務が従前は「指定」されていたが、「指定の廃止」となり。事実上、携帯サイトにおいて消費者との間で金銭の取引がありデジタルコンテンツ・物品・サービスの提供・販売がある場合、特定商取引法の対象となった。

・特定商取引法の表示事項のサイト掲載方法として「顧客にとって見やすい」表示を推奨している。

その他、表示項目の詳略と表示サンプルを欄外とデジタルコンテンツの分けて掲載している。

表記方法 A: トップページは特定商取引法の表記と、1ページに当該事項を記載する。 (Top page displays specific commercial transaction law information and related items on the same page.)

表記方法 B: トップページは特定商取引法の表記と記載せず、1ページに記載事項を定める。 (Top page displays specific commercial transaction law information without details, which are provided on another page.)

表記方法 C: 利用規約などのページに、特定商取引法に規定する事項を記載する。 (Terms of use or other pages contain the specific commercial transaction law information.)

表記方法 D: 特定商取引法の事項を別ページに掲載。 (Specific commercial transaction law information is posted on a separate page.)

4

【出所】電気通信サービス利用者WG(第3回)(一社)モバイル・コンテンツ・フォーラム資料

**MCF** Mobile Content Forum **相談・サポート体制について**

MCFでは本年から消費者センター様等の相談窓口において変化の激しいインターネットサービスに関する情報不足を起因とした対応の困難化や新たなサービスを提供する事業者に対する不信が増長されている状況に対応するため相談員の皆様への情報提供活動を進めています。

**主な講演内容と実績**

- ・携帯キャリア課金、クレジット決済、電子マネー等の課金手段
- ・携帯アフィリエイト、アフィリエイト広告手法、ユーザの不正アフィリエイト
- ・携帯メールの送受信方法や注意点、調査方法
- ・各種法対応
- ・インターネット上の不適切な書き込みへの対応
- ・フィルタリングについて
- ・個人情報保護について

No.	開催日	開催地	テーマ
1	2009/12/22	東京	携帯サイトの課金の仕組みと最新状況
2	2010/2/1	仙台	携帯サイトの課金の仕組みと最新状況
3	2010/3/15	東京	ポイントと電子マネーの最新状況・資金決済法
4	2010/6/27	名古屋	携帯キャリア課金、クレジット決済、電子マネー等の課金手段
5	2010/7/24	福島	携帯サイトで利用される課金・決済のしくみと最新状況
6	2010/8/26	京都	携帯サイトおよびメールの通信経路等の解析技術指南、他
7	2010/8/27	大府市	携帯サイトで利用される課金決済の仕組みと最新状況
8	2010/8/28	札幌市	課金とアフィリエイトの仕組み、法律対応について
9	2010/10/7	福井市	情報通信サービスに関する相談の現状及び研修法令
10	2010/11/27	船橋市	課金制度など

6

## ② 責任分担

## ➤ 今後の方向性

利用者保護については、引き続き、電気通信サービス向上推進協議会において「サービスの不具合・機器の故障事例に関する報告会」を年2回程度開催することが適当ではないか。

- ✓ ただし、報告会における報告内容に関しては、これまで非公開としてきたが、利用者にとってサービスの不具合や機器の故障が発生したときに役立つように、報告された事例については、報告主体や関係業者の内部情報等に配慮しつつ、今後、基本的には業界団体のウェブサイト等において公表を行うことが望ましいのではないか。

また、電気通信事業者においては、自社が全く関与できないコンテンツサービス等に関する苦情相談に関しては、対応できない旨を予め周知するとともに、寄せられた苦情等についてはその概要を業界団体に集約することが求められるのではないか。

- ✓ これを受け、業界団体においては、コンテンツサービス等の不具合に関する事例を整理・分析し、利用者に対して情報提供を行うなどの体制整備が求められるのではないか。

## ② 責任分担

## ➤ これまでの取組の評価及び現状

取組の効果があるとは必ずしもいえない。

- ✓ 製品不良・通信不良などの技術的なトラブルについては、電気通信事業者の対応が悪いことが指摘。
- ✓ また、電気通信事業者は対応できることとできないことを利用者に丁寧に説明する必要がある等の指摘。

電気通信サービスの業界内のみで対応することに限界。

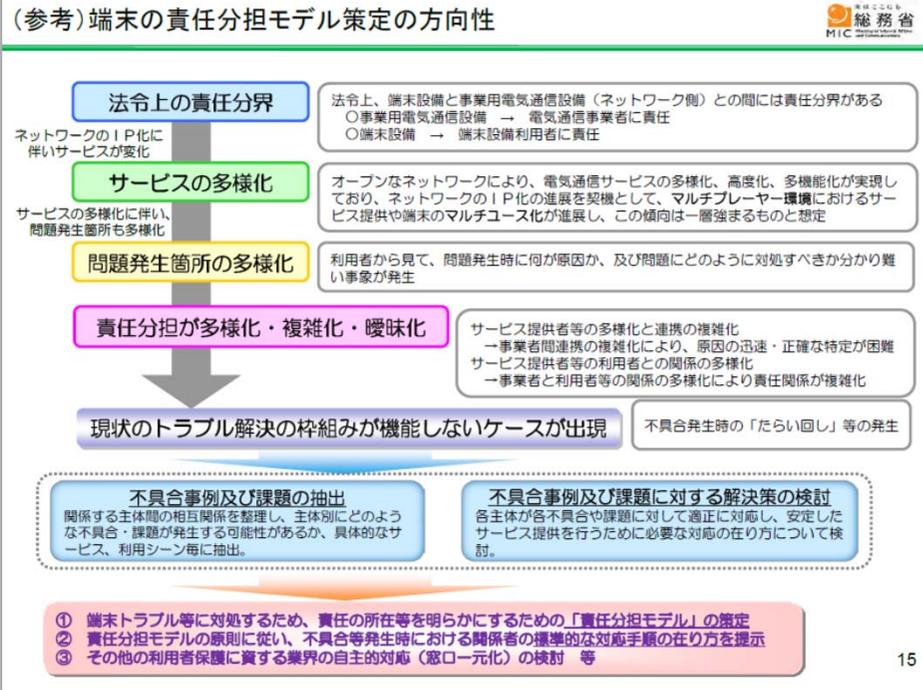
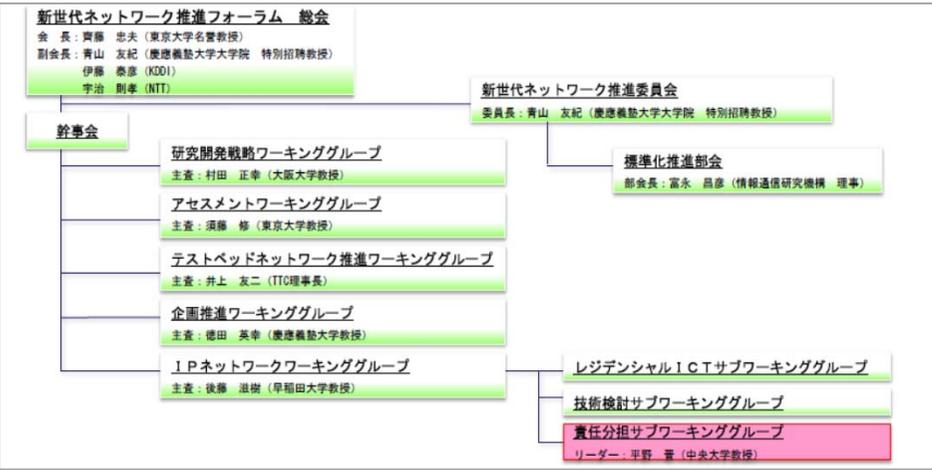
- ✓ この点、コンテンツサービス等で不具合が発生した場合の利用者対応においては、コンテンツ提供事業者、ソフトウェアベンダーなど、関係する主体の数が多い。
- ✓ また、対応を可能とする体制が必ずしも十分に整っているとは言えない主体もあるため、利用者への対応に当たっての協力や情報交換のための仕組みの構築が困難な状況。

# 責任分担（参考資料）

## 消費生活センター等へのヒアリング、パブリックコメントで寄せられた主な意見

- ・責任分担に絡むが、利用者がどの段階でトラブルになっているのか理解できないほど仕組みが複雑になっている。
- ・契約上の問題ではなく、製品不良・通信不良などの技術的なトラブルへの対応が悪い。製品メーカーと直接交渉できず情報も入らないため、技術的なトラブルの可能性の場合、時間と手間が非常にかかり、通信事業者経由の説明では技術的な質問の回答にならないこともある。
- ・事業者はできることとできないことを丁寧に説明する必要がある。 等

## 「責任分担モデル」の検討について



【出所】電気通信サービス利用者WG(第1回)総務省資料

## ③ 裁判外紛争処理の可能性

## ➤ 今後の方向性

電気通信サービスに係る苦情・相談への対応は、一義的に電気通信事業者が行うべきものであるが、それで解決せず、紛争になった場合に、より適切な形で解決が図られるような取組が行われるのであれば、それは関係者にとって望ましいのではないか。

- ✓ 電気通信分野における裁判外紛争処理については、内容に専門性が高いこと、少額の紛争が多いこと、同様の処理が可能な紛争が典型的に生ずることもあることなど、分野独自の機関による対応に馴染むとも考えられるのではないか。
- ✓ 一方で、固定電話、携帯電話、インターネット接続サービスなど多様な電気通信サービスを一律で扱うことができるのか、コンテンツサービスの問題や端末の問題など隣接領域との切分けができるのか、裁定、仲裁、相談などのうちどこまでの機能が求められるのか 等の検討すべき課題も考えられるのではないか。
- ✓ 電気通信分野に特化した裁判外紛争処理機関については、現在存在している公的主体によるもののほか、業界団体、消費者団体などがその主体として考えられ、それらの中から、設立に向けた自主的な動きが出てくることが望まれるのではないか。
- ✓ 特に、業界団体では、裁判外紛争処理機関について、これまで利点や問題点についての具体的な整理が行われてきていないことを踏まえ、利用者からの信頼を高める取組であることを認識し、まずは具体的な論点の整理及びそれについての検討を行うことが求められるのではないか。

## ③ 裁判外紛争処理の可能性

## ➤ これまでの取組の評価及び現状

- ✓ 電気通信サービスに係る紛争では、比較的少額なものが多く、費用や時間を考慮すると、容易に訴訟提起が行うことはできない面があることが指摘。
- ✓ 一方で、(独)国民生活センターの裁判外紛争処理については、2009年(平成21年)4月から2010年(平成22年)10月までの申請195件中、「運輸・通信サービス」の紛争は7件のみ。
- ✓ また、サービス提供に、複数の主体が絡むなど紛争当事者を確定すること自体が難しい場合もあり、そもそも、利用者から問い合わせるべき相手自体がわからない、との指摘。

## 裁判外紛争処理(ADR)(参考資料)

### 消費生活センター等へのヒアリング、パブリックコメントで寄せられた主な意見

- ・電気通信事業者の業界として、利用者からの苦情・相談を受け付けて解決する仕組みが必要。
- ・電気通信サービス事業者ごとに苦情・相談体制を整備するだけでなく、サービス分野ごとに、業界団体を設立して、会員事業者の苦情に対して助言や指導が求められるような体制が必要。
- ・消費者からの対応窓口は、各技術やサービスにも明るい方とし、ADRの対応となるようにされたい。 等

### 事業者の取組状況と今後の相談体制の課題

#### 電気通信事業者における個別対応の例

#### 1 「利用者懇談会」関連取組み状況

TCA

#### キ 契約解除等の民事効について

##### ① 自宅が電波圏外であった申告に対する救済措置は？

- ・ 端末返却を前提に個別に柔軟な契約取消対応
- ・ ホームページに電波状況ピンポイント検索を開示、自宅周辺の電波状況を事前確認可能に
- ・ レピーター・フェムトセル・簡易アンテナ等のツールを用いた自宅内電波改善
- ・ 事業者や店舗によっては、2週間程度機器貸し出し

##### ② インターネット接続の速度が期待に沿わなかった場合の取組みは？

- ・ 申込時にベストエフォート型の旨説明しているが、期待に沿わない場合は、調査等を実施
- ・ 宅内LAN配線の問題、LANケーブルの劣化、無線LANの問題、事業者設備等原因は様々、原因に応じて対応
- ・ 結果的に解約を希望される場合は、お客様希望に沿って個別柔軟な対応

##### ③ 訪問・電話勧誘が不適切だった場合の契約取消し等の対応は？

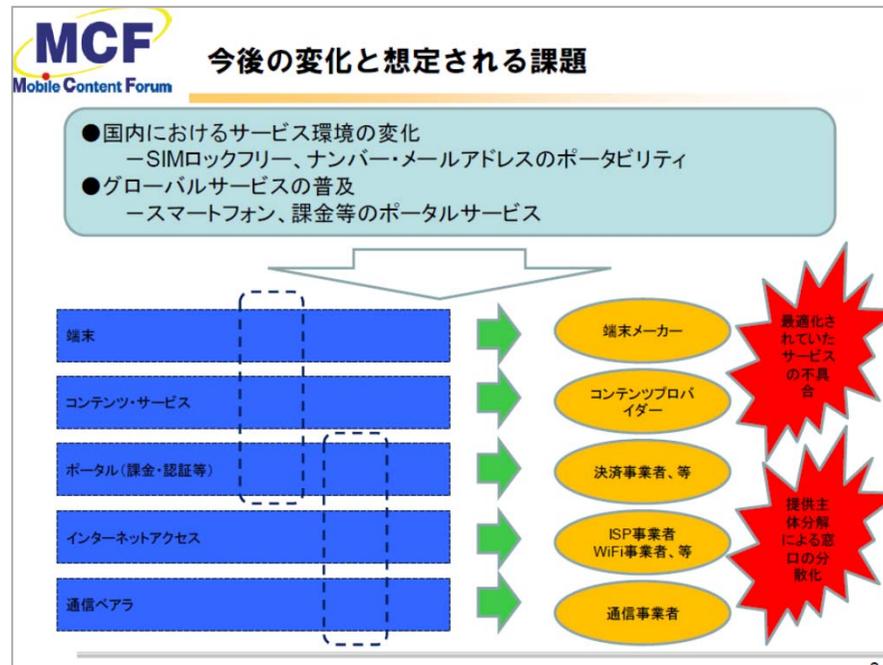
- ・ 案件毎に状況が異なる事から事実関係を個々に把握のうえ、事業者には何かしら非がある場合は契約取消を含めた対応
- ・ 不適切な勧誘と判明した代理店に対しては、文書や訪問による営業活動の是正/改善要求、その他全ての代理店に対しても注意喚起を行い、再発防止と代理店の品質向上を図る

**個別事例に即し、柔軟な対応を行っている。**

9

【出所】電気通信サービス利用者WG(第2回)(社)電気通信事業者協会資料

#### レイヤ構造の複雑化と相談窓口の分散化



【出所】電気通信サービス利用者WG(第3回)(一社)モバイル・コンテンツ・フォーラム資料

## ① 消費者支援連絡会等

## ➤ 今後の方向性

- ✓ 総務省の相談窓口については、引き続き、一般利用者からの相談を受け付けるとともに、特に、消費生活センター等と連携した二次的機能を一層強化することが必要ではないか。
- ✓ 総務省からの消費生活センター等に対する情報提供の強化も有益ではないか。
  - 各地方総合通信局等の消費者支援連絡会で使用した説明資料や質疑応答を整理した上で、消費生活センター等に情報提供。
  - 各地方総合通信局等の消費者支援連絡会で出された問題点や課題を整理し、総務省で開催する消費者支援連絡会で共有したりするなど。
- ✓ 消費者支援連絡会については、行政と事業者とが情報共有、意見交換する場として非常に有効であり、今後も継続して開催していくことが必要ではないか。
- ✓ 消費者支援連絡会が地方ごとに開催されることによって、地方により内容が大きく異なってしまうことがないよう、統一的な議題を設定したり、系統的な開催をしたりする等の工夫が必要ではないか。
- ✓ 関係者による一層の連携強化を図るために、次節で触れる業界団体の取組等とも有機的に連携が図られるようにすることが望ましいのではないか。

## ① 消費者支援連絡会等

## ➤ これまでの取組の評価及び現状

総務省での相談窓口について

- ✓ 消費者相談センターからの問合せが増加していることから、二次機能としての評価は、浸透してきている。
- ✓ 一方で総合通信局へ案内した件の処理結果が分からないとの指摘もある。

消費者支援連絡会について

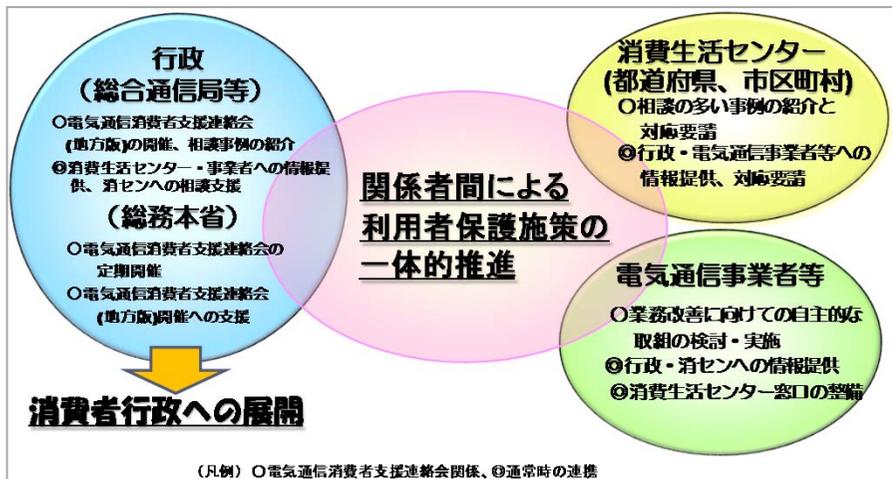
- ✓ 認知度は高く、継続的な開催を望む指摘が多い。
- ✓ また、電気通信事業者による利用者への対応の在り方について、電気通信事業者のみで検討するのではなく、消費者団体や、関係業界、関係省庁等が広く情報交換し、連携を行えるような場で検討することは有意義であるとの指摘。

## 関係者間の連携の在り方(参考資料)

### 消費生活相談センター等へのヒアリング、パブリックコメントで寄せられた主な意見

- ・支援連絡会は非常に有効である。現場関係者の顔つなぎにもなる。また、変化の激しい業界であるため、苦情も変化するので、最新の情報を理解する上で有効である。これからも続けてほしい。
- ・支援連絡会において、事例を共有できること、専用窓口の案内など、情報交換等ができることは、大いに助かっている。
- ・最近、電気通信の苦情が減っているのは、こういった取り組みや、繰り返し事業者に苦言してきた成果の現れではないか。そういった意味でも会議は続けるべきである。
- ・電気通信に関する消費者トラブルについて、消費生活センターから総務省への情報提供の仕組みを作してほしい。
- ・消費者センター向きの話では無いことや難しいことは、総合通信局にかけると言っているが、その後どうなっているかが不明。
- ・通信分野は専門用語や機器、通信方式など、特に研修が必要な分野。日々、通信サービスも変化していくので、事業者による説明会は今後もお願いしたい。 等

### 関係者間の連携



### 電気通信消費者支援連絡会(地方版) 開催状況

総合通信局等	平成20年度内	平成21年度「第1回」	平成21年度「第2回」	平成22年度「第1回」	平成22年度「第2回」
北海道 総合通信局	—	平成21年11月4日 消セン等10名 事業者16名	平成22年3月19日 消セン等9名 事業者15名	平成22年7月23日 消セン等9名 事業者16名	平成23年3月1日 消セン等9名 事業者16名
東北 総合通信局	—	平成21年6月30日 消セン等10名 事業者16名	平成22年1月20日 消セン等7名 事業者17名	平成22年9月9日 消セン等8名 事業者18名	平成23年2月9日 消セン等13名 事業者18名
関東 総合通信局	—	平成21年10月7日 消セン等20名 事業者22名	平成22年2月17日 消セン等16名 事業者24名	平成22年6月24日 消セン等18名 事業者25名	平成22年10月15日 消セン等17名 事業者19名
信越 総合通信局	—	平成21年8月27日 消セン等9名 事業者15名	平成21年12月3日 消セン等9名 事業者13名	平成22年9月16日 消セン等10名 事業者16名	平成23年3月3日 消セン等9名 事業者16名
北陸 総合通信局	—	平成21年4月23日 消セン等10名 事業者11名	平成21年11月12日 消セン等11名 事業者18名	平成22年10月7日 消セン等17名 事業者18名	平成23年2月24日 消セン等12名 事業者18名
東海 総合通信局	平成21年3月17日(火)(名古屋) 消セン等14名 事業者20名 平成21年5月26日(火)(静岡) 消セン等10名 事業者17名		平成21年11月25日(名古屋) 消セン等13名 事業者19名 平成21年11月27日(静岡) 消セン等8名 事業者18名	平成22年10月6日 消セン等10名 事業者19名	平成23年3月11日 消セン等11名 事業者22名
近畿 総合通信局	平成21年3月5日 消セン等17名 事業者19名	平成21年10月15日 消セン等31名 事業者24名	平成22年3月11日 消セン等19名 事業者19名	平成22年9月29日 消セン等18名 事業者27名	平成23年3月8日 消セン等18名 事業者27名
中国 総合通信局	—	平成21年9月11日 消セン等13名 事業者19名	平成22年3月4日 消セン等11名 事業者23名	平成22年10月22日 消セン等15名 事業者20名	平成23年2月17日 消セン等15名 事業者21名
四国 総合通信局	—	平成21年9月10日 消セン等6名 事業者20名	平成22年3月3日 消セン等7名 事業者22名	平成22年9月21日 消セン等9名 事業者20名	平成23年2月18日 消セン等9名 事業者19名
九州 総合通信局	平成21年3月27日 消セン等6名 事業者15名	平成21年10月8日 消セン等11名 事業者15名	平成22年3月18日 消セン等11名 事業者17名	平成22年9月30日 消セン等13名 事業者20名	中止
沖縄 総合通信事務所	—	平成21年7月28日 消セン等3名 事業者8名	平成22年2月19日 消セン等2名 事業者11名	平成22年9月14日 消セン等4名 事業者21名	中止

## ② 事業者による消費生活センターとの連携方策

## ➤ 今後の方向性

業界団体による消費生活センターとの連携のための取組は、一定の効果があるものであり、今後も、引き続き進めていくことが求められるのではないか。

- ✓ コンテンツ関係で同様の取組なども行われており、また、実際の相談も隣接領域と密接に関係するものも多いことから、隣接領域の関係団体とも協働しつつ進めていくことが望ましいのではないか。

## ➤ これまでの取組の評価及び現状

業者団体では、消費生活センターの相談員向けに事業者の連絡先リストの配布や講習会の開催などの取組を実施。

- ✓ これらの取組に対しては、地域によりその認知度は異なっているものの、講習会が開催された地域の消費生活センターでは、サービスの複雑化に伴い相談内容も複雑化しているため研修は必要であり、有用であるなど評価する意見が多い。
- ✓ その一方で、消費生活センター向けの講習会があるのであればもっと周知して欲しいという意見もあった。

## 第7章 利用者リテラシー向上方策の在り方

### ➤ 今後の方向性

電気通信サービスに関する利用者のリテラシー向上を図るための関係者による各種の取組については、引き続き強化していくことが必要ではないか。

具体的には、

- ✓ 総務省では、引き続き、eネットキャラバン等の地域に密着した周知啓発活動や、利用者向けの小冊子の作成・配布等の取組を着実に行うことが必要ではないか。
- ✓ また、消費行政に関するウェブページを見直し、電気通信サービスに関する最新の注意点や、問題事例を掲載するなど、利用者にとって、より分かりやすい内容にすることが求められるのではないか。
- ✓ 業界団体においては、利用者向けの情報提供を充実させていくことが必要ではないか。  
具体的には、
  - 電気通信サービスの特徴や注意点などを分かりやすく解説した資料を作成し、ウェブページに掲載したり、パンフレットとして作成し配布したりすることなどが考えられるのではないか。
  - 電気通信サービスの利用時における注意喚起を効率的に行うため、テレビ広告や新聞広告等の媒体広告の活用も検討することが考えられるのではないか。
- ✓ 各電気通信事業者では、これまでの取組を引き続き実施していくことが必要ではないか。さらに、一般利用者への幅広い周知・啓発が行われることが望まれるのではないか。
- ✓ 利用者側でも、電気通信事業者等による説明を聞き、理解しようとする姿勢や、受け身ではなく、必要な情報を自ら入手し、理解に努めるといった姿勢が求められるのではないか。
- ✓ スマートフォンの普及にみられるように、必要なサービスを自ら選んでいかなければならない状況にもなっているのではないか。
- ✓ 利用者では、サービスを理解し、使いこなす力を身につけていくことが必要となってきたのではないか。前述のような関係者による取組を活用しつつ、利用者側でも、意識的にリテラシーの向上に努めることが望ましいのではないか。

### ➤ これまでの取組の評価及び現状

電気通信サービスの安全な利用に向けたこのような取組等には一定の評価。

しかし、利用者の契約上のトラブルは依然として存在。

- ✓ 説明内容が難解であったり、説明される事項が多かったりすることなどから、利用者側がサービス内容を十分に理解していないことがあるとの指摘。
- ✓ 利用者も、契約時の重要事項説明を聞かなかつたり、資料を読まなかつたりすることによる問題や、受け取った資料を保管していなかつたりすることによる問題などもあるとの指摘。

さらに、スマートフォンの登場などにより、必要なサービスを利用者が自ら選択していく方向となってきた中で、

- ✓ 依然としてコンサルティングは無料という利用者の意識が根強く、販売員や事業者の負担はさらに増加する可能性があるとの指摘。
- ✓ 一方で、この点については、電気通信事業者側での販売方法が、従来と変わっていないことにもよるのではないかと、との指摘。

## 利用者リテラシー向上の在り方(参考資料)

### 消費生活センター等へのヒアリング、パブリックコメントで寄せられた主な意見

- ・契約者の自己責任の問題も有るとは理解しているが、複雑なシステムを把握してもらうため、対消費者への説明会等の充実を図ることが必要。
- ・複雑で分かりづらい通信事業の内容について、基本的な仕組みを理解できるようシステム等を図式化したり、広告の一部に説明のためのスペースを確保したりして欲しい。
- ・契約時には説明しているだろうが聞いていない。
- ・書面交付されても読まない。
- ・契約者は購入するのに精一杯で、説明を聞いているが理解できていない。それが後に、聞いていないと感じるようになる。理解できない人の救済が必要。契約者は重要事項説明書を見ていない。
- ・通信リテラシー教育が必要。事業者が、メルマガ、コマーシャル等で行うことが望ましい。 等

### 利用者向けの情報提供の在り方

#### 3 利用者への情報提供、啓発活動の在り方について

契約締結時の説明については、現状電気通信事業者は相当の説明を行っていると考えており、現状以上に時間を割いての説明は、効果が薄いのではないかと、又聞く側の利用者のニーズに合致しないのではないかと考えている。

他方、契約締結前の説明については、確かに電気通信サービスは高度化・複雑化の傾向にあるが、これには上記1に記した様に、「商品(料金)の構成、責任の範囲が複雑で分かりづらい」点が主要因と考えられる。

確かに、電気通信事業者の商品は、他の電気通信事業者と相互接続して提供する場合もあれば、さらにはPCや放送等の、電気通信事業者では無い事業者の商品とのセット販売とされているケースもある。又、自社提供の商品に限っても、多様な機能(音声・データ通信、国際・国内通信、基本・付加機能)の料金を、バンドルしたり定額化したりと多様な料金体系で提供しており、電気通信サービスの商品や電気通信ではないサービスとの組合せも含め、商品の所在を全体的に俯瞰し理解出来るコンテンツが無い点で、お客様との対話を阻害している可能性がある。

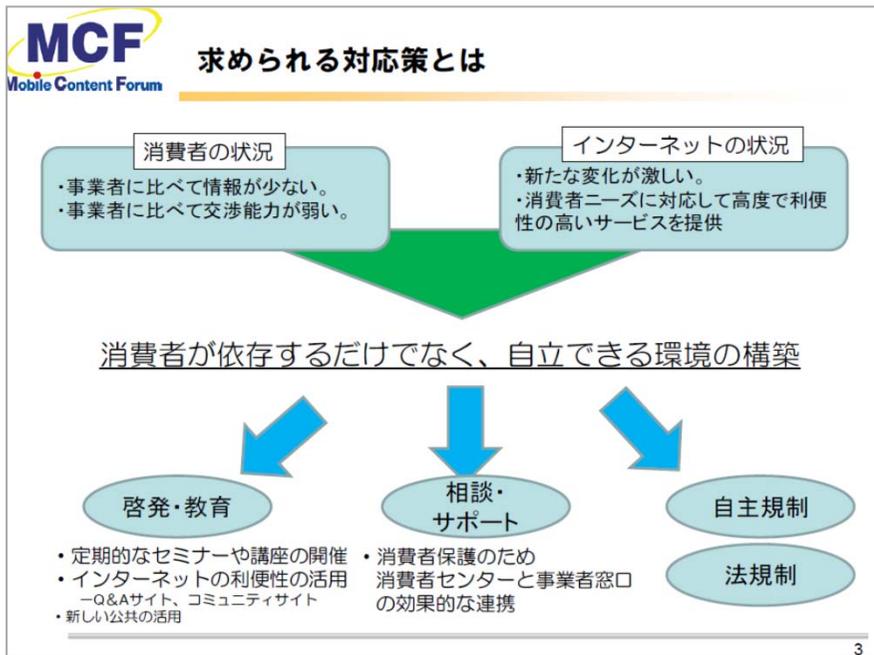
そこで、利用者が電気通信サービスに関する基本的な知識を得られる様、通信レイヤーや多様な機能といった内容を、事業者中立的に集約して事業者団体のホームページに掲載し基礎情報の基地として、利用者との対話に活かす事が出来ないか。(掲載するコンテンツの一例として、別紙3参照)

なお、このコンテンツを実際に利用者に活かして頂くためには、事業者団体がコンテンツを策定するだけでなく、多方面での検討が相当必要と考えられるため、是非、ご議論を頂きたい。

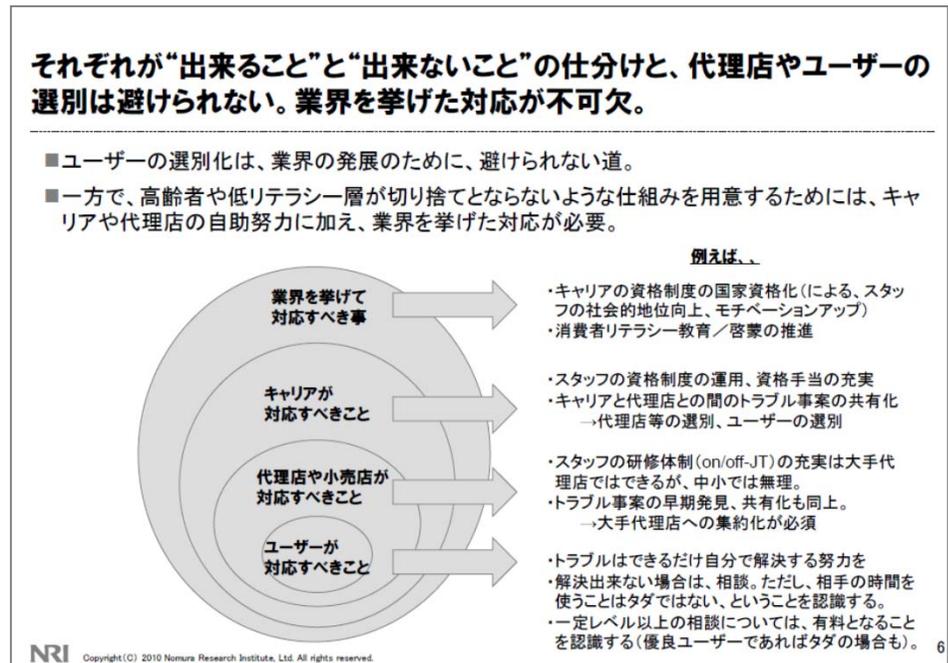
【出所】電気通信サービス利用者WG(第3回) TCA説明資料(抜粋)

# 利用者リテラシー向上の在り方(参考資料)

## 新たな利用者対応



【出所】電気通信サービス利用者WG(第3回)(一社)モバイル・コンテンツ・フォーラム資料



【出所】電気通信サービス利用者WG(第3回)構成員資料