

「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言(案)」概要

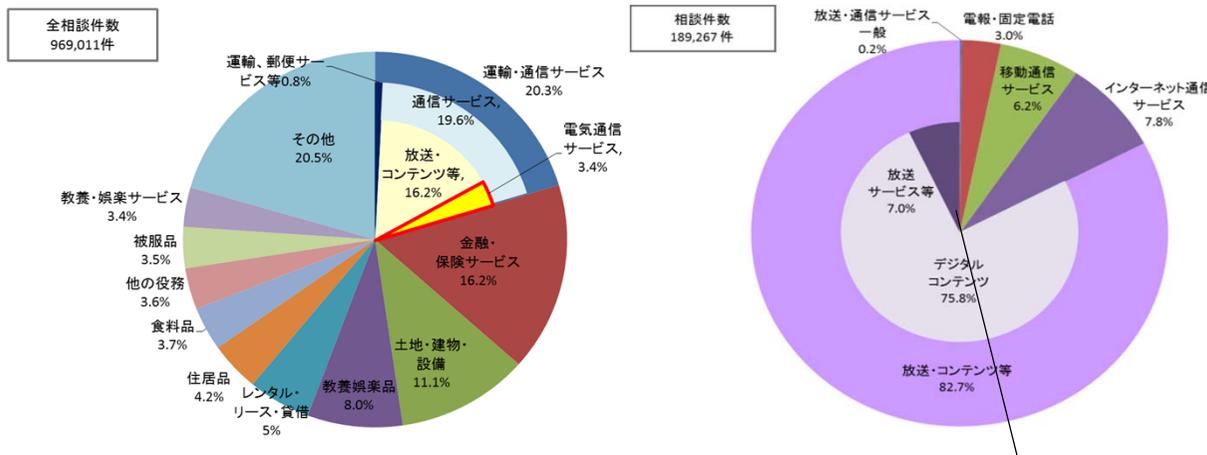
平成22年9月に「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」のWGとして「電気通信サービス利用者WG」が設置され、環境変化に伴い対応すべき新たな課題等を確認し、利用者の利益の確保・向上のための取組の在り方について検討が行われた。

1 総論

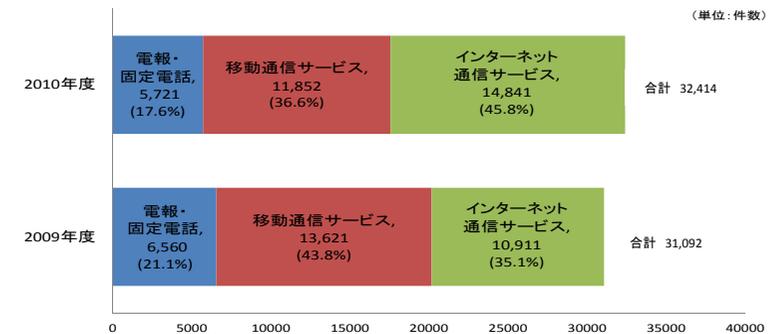
- ▶ PIO-NET(※)に登録された相談では、「通信サービス」は全体の19.6%であるがその大部分は「放送・コンテンツ等」。電気通信サービスに関する相談は、全体の3.4%。
- ▶ 固定電話、移動体通信サービスに係る相談は減少しているが、インターネット通信サービスの相談の割合は増加

(※) 消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情・相談情報の収集を行っているシステム。

PIO-NETにおける苦情相談の内訳(2010年度)



PIO-NETにおける電気通信サービスに関する相談



【出所】総務省資料

- 電報・固定電話：
電報サービス、NTT加入電話、直収型固定電話、IP電話(0ABJ番号含む)の基礎的サービスの他、優先接続(マイライン、マイラインプラス)、通話料割引サービスなどの付加サービスが含まれる。
- 移動通信サービス：
携帯電話、PHS、モバイルデータ通信、公衆無線LANなどが含まれる。
- インターネット通信サービス：
光ファイバー、ADSLなどのインターネット接続回線サービス、ISPサービス、その他関連するオプションサービスや保守サービス、レンタルサーバー契約、各種サイトへの登録料などの相談が含まれる。
- デジタルコンテンツ：
アダルト情報サイト(57%)、出会い系サイト(19%)、デジタルコンテンツ(複合的なデジタルコンテンツ提供サービス)(10%)、他のデジタルコンテンツ(SNSサイト、懸賞サイト、占い・芸能情報・アニメ・ニュース等)(9%)、オンラインゲーム(1.4%)、電話音声情報(ダイヤルQ2など)(1.2%)などの相談が含まれる。

「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言(案)」概要

2 契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

①広告表示:一定の効果が出てきているが、さらに取組みを強化

- ▶ 業界団体において、広告表示自主基準の見直し、用語集の継続的見直し

②勧誘:依然として多数の相談が寄せられる状況。業界を挙げた取組強化が求められる。

- ▶ 業界団体において、電気通信事業者及び代理店の勧誘の適正化を図るため、勧誘に関する自主基準を新たに作成
- ▶ 電気通信事業者において、勧誘の適正化のために、業界団体による自主基準の内容を踏まえ勧誘方針を作成。代理店における不適正な勧誘などの行為についても、自らの責任であることを自覚し、十分な対応を実施

3 契約締結時の説明の在り方

①重要事項説明:契約に当たり、消費者がサービスの利用条件や不利益事実等を十分理解できるよう取組む

- ▶ 業界団体において、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインを踏まえ、省令で定められている説明事項の表示方法として、消費者にとって分かりやすく1枚から数枚にまとめたモデル例を作成・公表(特に携帯電話サービス及び光回線サービス等)
- ▶ いわゆる「セット販売」について、業界団体は契約対象となる電気通信サービスについて消費者が理解しやすい図解などの資料を作成。電気通信事業者は、当該資料を活用し契約を締結しようとするサービスを特定して具体的に説明。

②適合性の原則:契約の勧誘・契約締結に当たって、消費者の知識、経験を考慮した説明を徹底

- ▶ 電気通信事業者は、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインを踏まえ、特に高齢者に対し電気通信サービスの内容・必要性が十分理解するように配慮するとともに、未成年の高額利用防止に十分配慮して説明。

4 契約締結後の対応の在り方

①契約解除に係る問題:業界を挙げた自主的取組みを実施

- ▶ 業界団体において、利用者からの申出による契約の解除に係る扱いに関し、主要な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、業界全体で取組み(契約解除条件、申出期間、費用等を検討し明示)
- ▶ 電気通信事業者は、上記自主基準を踏まえ、契約約款に規定を設け、契約時に説明するなど適切な対応を行う
- ▶ 総務省は、上記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などの制度的な対応を検討

②契約解除の手続き面の課題

- ▶ 利用者に窓口や手続き、必要書類等をわかりやすく案内

「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言(案)」概要

5 苦情処理・相談体制の在り方

- ①円滑な苦情解決に向けた取組: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
 - 業界団体は、電気通信事業者の利用者向けの相談窓口の連絡先を一覧した形で整理・周知。隣接領域とも協働
 - 電気通信事業者は、代理店に寄せられた利用者からの苦情・相談も早期に把握できるように取組
- ②責任分担:業界団体等において、事例を収集し公表
- ③裁判外紛争処理の可能性:業界団体において、具体的な論点の整理及びそれについての検討を行う

6 関係者間の連携方策の在り方

- ①電気通信消費者相談センター:消費生活センター等との連携を一層強化
- ②電気通信消費者支援連絡会:
 - 総務省、電気通信事業者、有識者及び消費生活センターが協力し、消費者支援連絡会(本省・地方)を今後も継続して開催
- ③業界団体及び電気通信事業者による消費生活センターとの連携:
 - 相談員への情報提供等を中心に消費生活センターとの連携を引き続き進める(隣接領域の関係団体とも協働)

7 利用者リテラシーの向上方策の在り方

- 総務省、業界団体、電気通信事業者による各種の取組みを引き続き強化
- 利用者において、スマートフォンの普及など利用者が必要なサービスを自ら選んでいく状況になる中で、利用者はサービスを理解し、使いこなす力を身に付けていくことが必要。電気通信事業者等による説明を聞き、理解しようとするとともに、受け身ではなく必要な情報を自ら入手し理解に努める姿勢を持つこと

8 安全・安心サービスの提供のあり方

- ①大規模災害時のサービス提供等の在り方
 - 電気通信事業者において、音声による災害伝言ダイヤル、Webによる災害伝言版、携帯電話による災害伝言版についてサービス横断的な検索が可能となるよう、災害伝言サービス間の連携に取り組む
- ②スマートフォンのセキュリティ
 - 従来の携帯電話端末とスマートフォンは、セキュリティや事業者が対応可能な範囲が異なることを予め利用者に周知
 - 総務省は、今後のスマートフォンを標的としたマルウェアの出現やそれに対する対策の状況等を注視し検討を進める