

主要検討項目及び 検討スケジュール(案)

平成26年2月28日
事務局

主要検討項目(案) -消費者保護ルールの見直し・充実-

消費者保護ルールの見直し・充実

- 電気通信サービスの複雑化・多様化を踏まえ、利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にある現状に鑑み、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直すことが必要。
- 具体的には、業界団体による自主基準の遵守不徹底や業界団体未加入事業者の存在等により、自主的な取組による効果が十分に挙げられていないと認められる事項について、法的な枠組等による必要な制度・規律の在り方などを検討することとする。

説明義務等の在り方

- 営業活動に関する自主基準に基づき、自主的な取組が行われているが、高齢者や未成年等への説明が不足との苦情・相談が寄せられている。
- また、自らが契約した契約の内容や相手方の確認が困難であるとの苦情・相談が寄せられている。
- 広告表示に関する自主基準に基づき、自主的な取組が行われているが、通信速度、エリア、サービス等に関する広告が複雑で、利用者から分かりにくいとの苦情・相談が寄せられている。



- 利用者の知識、経験等に配慮した説明を実現させるため、どのような制度・方策を検討すべきか。（適合性の原則を踏まえた説明の在り方等）



- 利用者が契約内容等を分かりやすく確認できる環境を実現させるため、どのような制度・方策を検討すべきか。（書面交付の在り方等）



- 利用者へ分かりやすく誤認しにくい情報や必要となる情報の提供を適切に行うため、どのような制度・方策を検討すべきか。（広告表示等に関する規律の在り方等）

クーリングオフの在り方

- 営業活動に関する自主基準に基づき、自主的な取組が行われている（FTTH・CATVの工事前無償解約）が、勧誘形態やサービスによらないクーリングオフ制度が必要との苦情・相談が寄せられている。



- クーリングオフについて、電気通信サービスの特性を踏まえ、どのような制度・方策を検討すべきか。（対象とする役務・販売方法、クーリングオフ期間中の利用に係る費用負担の在り方等に留意。）

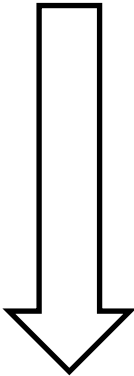
販売勧誘活動の在り方

- 営業活動に関する自主基準に基づき、自主的な取組が行われているが、代理店等による電話による執拗な勧誘や事実とは異なる説明が行われたとの苦情・相談が寄せられている。



- 適正な販売勧誘活動を実現させるため、どのような制度・方策を検討すべきか。（販売勧誘活動における禁止行為（再勧誘・不実告知等）、代理店監督体制の強化等の在り方等）

検討スケジュール(案)

- 2月28日 現状と課題・主要検討項目案（第1回）
 - 3月20日 苦情・相談詳細分析、主要検討項目等（第2回）
 - 4月
 - 6～7月頃
- 
- 個別論点検討
- 取りまとめ（中間）