

主要検討項目(案)

平成26年3月20日
事務局

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）

苦情処理・相談体制の在り方

- 業界団体としてのコールセンター設置の必要性について指摘が行われたが、業界団体の検討においては、個社による自主的取組を優先し、コールセンター導入は見送りとなっている。
- 構成員からは、消費者がトラブル解決のために、多大な労力が費やされている状況を踏まえ、適格消費者団体による差止め請求や第三者機関による苦情相談・紛争処理解決等が必要ではないか、という指摘がされている。



○消費者の苦情・相談や紛争を効果的に解決する仕組みについて、どのような制度・方策を検討すべきか。

通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

- 通信サービスの料金その他の提供条件については、携帯電話の販売奨励金が長期利用者にとって不公平なものとなっていないか、現行の料金体系が利用者の多様な利用実態に合致していないのではないかと指摘がされているところである。そこで、これらのICTサービスの進展に応じた新たな課題について個別に検討することとする。

販売奨励金等の在り方

- 構成員からは、携帯電話事業者の巨額のインセンティブにより消費者を囲い込んでいることにより、競争がいびつになっているのではないかと指摘がされている。
- 構成員からは、長期契約者が原資を出す形で多額のインセンティブが払われる形で、携帯電話事業者をどんどん変える人が得をしているのではないかと指摘がされている。



○適正な販売奨励金等の在り方について、どのような制度・方策を検討すべきか。



○特に、携帯事業者を頻繁に変える人と長期契約者との間の公平性について、どのような制度・方策を検討すべきか。

利用者のニーズを踏まえた料金体系の実現

- 情報通信審議会において、委員からは、携帯電話事業者はどのプランも同じであるため、サービスの価格や機能に対する選択肢を利用者のニーズを踏まえることが必要との指摘がされている。



○携帯電話事業者による多様なユーザのニーズや利用状況に応じた多様で利用しやすい料金体系の提供を実現させるため、どのような制度・方策を検討すべきか。