

概要

「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、利用者が、不必要に高い料金プランではなく、利用実態に対応したプランを選択できるよう、事業者・代理店が適切な説明を行うことの徹底を図るため、「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」を改定(平成29年2月1日より適用)。

主な変更点(下線部を追加)

○ 第2章第4節 適合性の原則(施行規則第22条の2の3第4項)

➤ (1)利用者の利用実態等に応じた適切な対応

電気通信事業者等は、適合性原則の趣旨を踏まえ、利用者がその利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、適切な説明を行うことが適当であり、利用者のニーズを踏まえずに特定の料金プランの推奨を行うことは不適切である。なお、利用者のニーズが不明な段階で、具体的なニーズ把握等のために、料金プラン等のサービス内容を紹介することを妨げるものではない。

➤ 【不適切な例】

- ・ 通話のみを利用していた高齢者がスマートフォンを契約するために来訪した場合に、そのこと(モバイルインターネット接続サービスを利用したことがないこと)を承知しながら、当該高齢者に対して、オプションとしてタブレット契約やモバイルルーター契約等を勧め、それらの契約について通常どおりの説明のみを実施して契約を締結する。
- ・ 上記の場合に、通話のみを利用していたという利用実態等を踏まえれば通常不要と考えられるような大容量で高額なデータ通信プランの推奨を行う。

○ 第7章第5節 監督措置(施行規則第22条の2の11第1項第4号)

➤ (2)媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等

(1)により確認した結果について、媒介等業務が的確に遂行されているか検証し、必要に応じ改善を行うための体制が整えられていることが必要である。特に、電気通信事業者は、適合性原則の趣旨を踏まえた説明等(第2章第4節参照)が履行されるよう、対応をすることが適切である。 (以下略)

※技術的修正を含めた改定後のガイドラインの全体版は下記ウェブページに掲載(総務省電気通信消費者情報コーナー)

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm