

## 1. 消費者保護ルールの検証

- 平成27年電気通信事業法改正による消費者保護ルール(書面交付義務、初期契約解除制度等)の施行状況及び効果の検証

## 2. 携帯電話の契約時の説明の在り方について

- 覆面調査結果などからは、**依然として説明義務の遵守が不十分な状況**が見られる。一方、**契約手続時間の長さ**が課題。また、勧められて使いこなせない端末を契約してしまうなど、**高齢者のトラブルも多い**。

⇒ 引き続き丁寧な説明を求めつつ、**販売現場における説明手順の効率化、わかりやすい料金プランの提供、高齢者に対する一層の消費者保護**などについて検討が必要ではないか。またスマートフォンの活用方法や契約等に係る**高齢者のリテラシー向上**の方策の検討も必要ではないか。

## 3. 利用中・契約解除時の説明等の在り方について

- 苦情・相談の発生時期は、携帯電話サービスにおいては「契約初期」※のみならず、「**利用中**」、「**解約時**」も多い。また、利用中の料金プランが利用実態に合わないケースも多く存在。

※契約初期・勧誘時(検討時)、契約時、契約書面到着後8日以内、工事前、工事中

⇒ 現在、規律の中心が契約時となっている中、**利用中や解約時の情報提供・説明の在り方**の検討が必要ではないか。

## 4. 不適切な営業を行う販売代理店等への対策

- 利用者にとって**不要な大容量プランやオプション加入**を強く勧める販売代理店が高齢者等の苦情につながっている実態がある。
- 光回線の卸売サービスにより参入事業者が増加したものの、**光回線の電話勧誘に関する苦情相談が引き続き高い水準**。
- 携帯電話の販売代理店の一部において大幅な端末値引や高額なキャッシュバック等が行われていることが、**端末価格や通信料金の負担について消費者が正確に理解することを困難**にし、利用者間の公平性の観点から問題であるとの指摘がある。

⇒ 販売代理店等の営業活動が不適切な場合に対処する方策について検討が必要ではないか。

## 5. 広告表示の在り方について

- 一部の利用者のみ適用される料金プラン・高額キャッシュバック等を訴求し消費者に**誤認を与えるおそれのある広告表示**が行われているとの指摘がある。

⇒ 電気通信事業者及び代理店の問題のある広告表示について、一層の取組の検討が必要ではないか。

## 6. その他の論点

- 一定規模以下の法人のサービス利用に対する保護の在り方
- 2030年を見据えた電気通信サービスにおける消費者保護の在り方