

ICTサービス安心・安全研究会  
消費者保護ルールの検証に関するWG

# 消費者の目線から見た 現状と通信業界の課題

---



2018年11月15日

主婦連合会  
木村 たま代



# 主婦連合会とは

---

結成は1948年10月。今年70周年を迎えました。  
不良マッチ追放主婦大会をきっかけに設立した全国  
組織の消費者団体です。

「おしゃもじとエプロン」をシンボルに誕生し、日  
本の消費者運動をリードしてきました。

普通の生活者の声を政治にぶつけて「台所から政治  
をよくしよう」という願いがずっと運動を支えています。

消費者の権利の確立と誰もが暮らしやすい社会をめ  
ざして運動を続けています。



# 消費者から見た通信の現状

---

通信は、私たちの生活において重要なインフラ  
となっていて、当たり前前に利用しています

これまでも様々な消費者保護の対応が  
されてきましたが…



技術の進歩やサービスの複雑化により  
問題は山積しています！



# 苦情・相談の現状及び内容①

主婦連合会消費者相談室への相談、消費者行政ウォッチねっと（主婦連参加）によるアンケート調査より抜粋

## 【契約】

- 自分の契約内容がわからない。
- 2年縛り、4年縛りは納得がいかない。
- 契約内容が自分に合っているかどうかわからない。
- どの会社のどのプランが自分のニーズにあっているのかわからない。
- いろいろな契約コースがありすぎて調べる気にならない。
- 通信と端末と固定回線の契約期間がバラバラ。
- 契約時に料金が安くなるからといくつかのアプリに加入したが、解約方法がわからない。
- 大手事業者を名乗る「電話料金が安くなる」という勧誘の電話がよくかかってくる。
- 早い通信速度の契約をしたが、実際には遅くて不満。



## 苦情・相談の現状及び内容②

### 【料金】

- 通信料金が高い。
- 料金プランがわかりにくい。
- 違約金が高い。なぜこの値段なのか。

### 【ショップ対応】

- 相談したくても電話もショップが混んでいるのでそのまま。
- 苦情を言ったら、クレーマー扱いされた。

### 【セキュリティ】

- 実際にある事業者名を語った迷惑メールが届いた。
- ウイルスに感染しているというメールが届いた。

### 【その他】

- 端末の機能が使いこなせない、わからない。
- 高齢者には情報が届かない。
- 情報が届いても難しくてわからない。

…など様々な苦情・相談が寄せられています



# 苦情・相談から見えてくること①

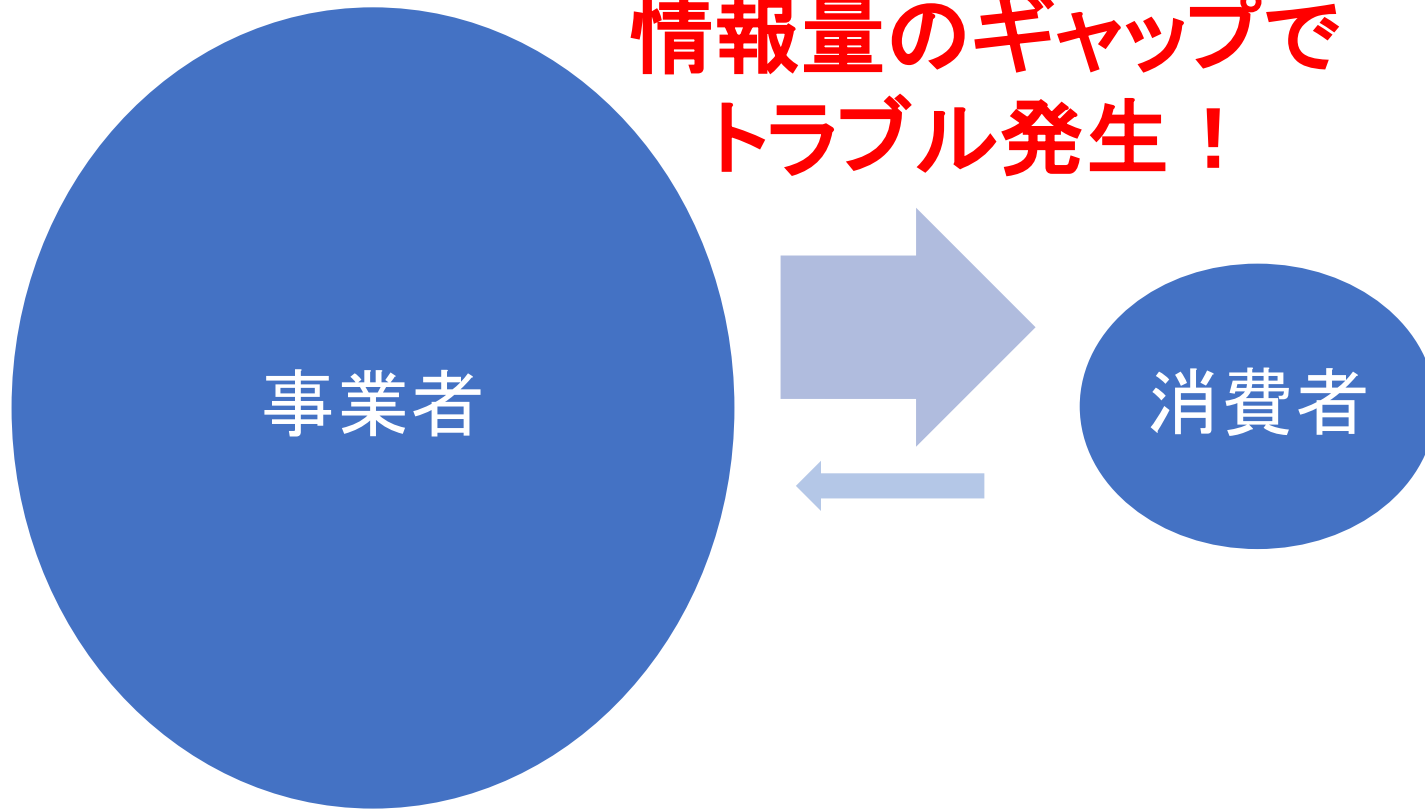
- 契約内容が複雑で利用者が契約内容を理解するのが難しい
  - ⇒複雑な料金体系契約：複数サービスの期間拘束契約、オプション契約等
- 契約内容が利用状況とあっていない
- 各社のサービスを比較しにくい
- 何に気をつければいいのかわからないまま利用
- トラブルにあってもどうしたらいいのかわからない





## 苦情・相談から見えてくること②

**情報量のギャップで  
トラブル発生！**



わかりやすい  
消費者目線での対応が急務



# 安全安心に通信を利用するために①

## ■契約内容をわかりやすく

- 利用状況に応じた契約内容を選べるように  
明確な契約内容  
オプション契約の明確化  
契約やオプションの解約方法をわかりやすく  
期間拘束契約の見直し  
適切な通信料金・端末料金
- 契約書面の文字の大きさ、用語の統一

## ■相談対応の改善

- ショップの待ち時間、説明時間の短縮
- たらい回しではなく、相談窓口の明確化
- レイヤーの多層化や海外事業者などにも対応
- 利用期間中でも相談できる体制づくり





## 安全安心に通信を利用するために②

### ■わかりやすい情報提供を

- 利用者に伝わる広告表示、方法
- 誤認を与える表示をしない
- わかりやすいHPへの改善

### ■利用者の特性に応じた対応を

- 高齢者、障がい者、青少年等、あらゆる人が利用

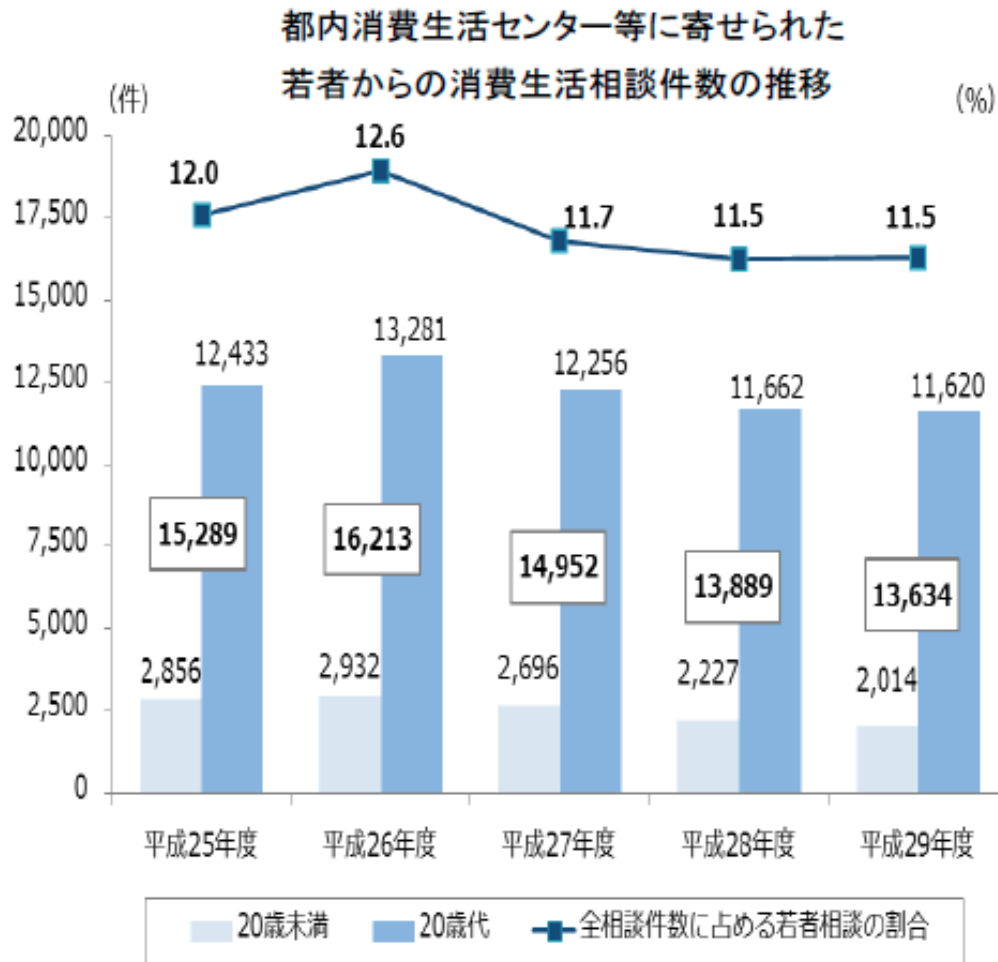
### ■青少年への対応の強化

- フィルタリングのあり方
- 情報モラル教育の充実
- 成人年齢の引き下げ

⇒2020年4月1日から成人年齢が18歳になることから、トラブルの増加が予想され、対応が必要



# (参考)若者の消費者被害等の現状



出典：東京都生活文化局まとめ

20歳未満からの相談件数と20代からの相談件数には大きな差があり、これは、事業者と未成年者との契約において、民法の未成年者取消権が抑止力として機能していることが一つの要因であると考えられる。民法の成年年齢の引下げに伴い、成年年齢が18歳に引き下げられると、18歳と19歳には未成年者取消権が適用されなくなるため、18歳、19歳の消費者被害が増えるおそれがある。

「東京都消費者対策審議会」資料より



# 安全安心に通信を利用するために③

## ■インフラとしての責務

- 事業者が突然事業停止した時の保護措置  
⇒突然通信ができなくなるということがないように制度整備が必要
- 災害時の対応

## ■セキュリティ対策

- 個人情報情報の保護  
⇒今後、様々な手続きが通信を通じて行われる
- 安全に利用する方法の周知

## ■消費者保護ルールの継続的な検討

今後も技術の進歩により利用者環境が変化していくため、安全安心に通信を利用していくためには、**消費者保護ルールはシンプルでわかりやすく、そして継続的な検討**で改善していくことが必要

---

主婦連合会では、通信の利活用に関して今後出てくるさまざまな問題点に対して、消費者の視点から検討して意見してまいります。

