

**「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」
中間報告書(案)について
(概要)**

2019年3月

概要

電気通信サービスの多様化・複雑化や消費者トラブルの現状を踏まえ、2015年法改正による消費者保護ルール※の実施状況に関する評価を行うとともに、今後の消費者保護ルールの在り方について検討を行い、今後の取組の方向性を「中間報告書」として取りまとめ。 ※従来の説明義務等に加え、契約書面の交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続の禁止等を導入

構成

- 2015年消費者保護ルールの実施状況と評価
- 緊急提言
 - ・ シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現
 - ・ 販売代理店の業務の適正性の確保
- 個別論点
 - ・ 携帯電話の料金プランの理解促進のための取組
(拘束期間全体での総額表示、利用実態に応じた料金プランの見直し推進)
 - ・ 携帯電話ショップでの手続き時間等の長さへの対応
 - ・ 広告表示の適正化に向けた対応
 - ・ 不適切な営業を行う販売代理店等への対策
 - ・ 高齢者のトラブルへの対応
 - ・ 法人契約者のトラブルへの対応
 - ・ その他(成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進、青少年フィルタリング利用の促進、在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化)
 - ・ 2030年を見据えた消費者保護の在り方

電気通信サービスの
契約における
消費者保護の確保

議論の経緯

※ 第4回及び第6回は「モバイル市場の競争環境に関する研究会」と合同開催



2015年消費者保護ルールの実施状況と評価

- ・ 制度導入以降、苦情相談の減少や初期契約解除の実施等、**制度導入の一定の効果が認められる**
- ・ その一方で、FTTHの電話勧誘や携帯電話の店舗に起因する苦情が依然として高い水準にあるなど、**更なる取組**が必要

更なる取組

緊急提言

- ① **シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現**
通信料金と端末代金の完全分離、行き過ぎた期間拘束の是正
- ② **販売代理店の業務の適正性の確保**
販売代理店への届出制の導入、勧誘主体や勧誘目的を明示しない勧誘行為の禁止

→電気通信事業法改正

個別の論点

携帯電話契約の理解促進と負担軽減

① 携帯電話の料金プランの理解促進

改正法の施行にあわせ、契約時に**拘束期間における支払総額の目安の提示**が行われるよう、**消費者保護ガイドラインを改正**

利用実態と料金プランの乖離状況を踏まえ、携帯電話事業者がより**能動的に料金プランの見直しを案内**

緊急提言を受けた**料金見直し時**の利用者への**周知徹底**

② 手続き時間等の長さへの対応

携帯電話各社による来店予約の拡大、待ち時間の有効活用、初期設定専門スタッフの配置等の**対策の効果を検証**

③ 広告の適正化

携帯電話事業者の店頭広告の確認等の取組を注視するとともに、**電気通信サービス向上推進協議会で自主基準等の見直しを検討**

⑧ 2030年を見据えた消費者保護の在り方

IoTを活用した新サービス等が顕在化した際の消費者保護の在り方 → 中間報告取りまとめ後に検討を深める

不適切な代理店への事業者による指導・自主規制の強化

④ 不適切な営業を行う販売代理店等への対策

緊急提言の内容に加え、事業者による**販売代理店の指導措置の徹底**
業界団体における適正化に係る**取組を検証・支援**

保護の強化が必要な利用者への対応

⑤ 高齢者のトラブルへの対応

業界団体作成の**高齢者向け対応マニュアル活用の徹底**
ICTリテラシー向上に向けた、事業者の**スマホ教室**や**お試しスマホの拡大**、地域における啓発活動の促進

⑥ 法人契約者のトラブルへの対応

消費者保護ルールの**法人への適用の考え方を周知徹底**

⑦ その他

成年年齢下げに対応した**消費者教育の推進**、**青少年フィルタリング利用の促進**、**在留外国人**による**携帯電話の契約及び利用の円滑化**

定期的なモニタリングによる効果検証