

## 概要

平成21年2月の「電気通信サービス利用者懇談会」の提言を受け、各関係者による取組が行われてきているため、それらの取組状況や効果を検証するとともに、対応すべき新たな問題等を確認し、さらなる利用者の権利保障のための取組の在り方について検討。

## 検討内容

- ①通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方
- ②更に高度化・複雑化する通信サービスに対する利用者への啓発活動の在り方
- ③通信サービスの安全・安心系サービスの操作性に関する統一の在り方等

## これまでの検討結果

- ①、②について、トラブル・相談の実態報告、相談事例のデータ分析、電気通信事業者側の取組状況の報告等を受けた。これまでの評価及び問題点は以下のとおり。
  - ・事業者及び行政の取組については一定の評価が得られた。
  - ・しかし、勧誘の適正化、販売代理店への指導の在り方、クーリングオフ制度導入の是非、利用者リテラシーの向上等が課題。
- ③について、現在、各事業者が提供するサービスの操作上の利便確保が望ましいこと、また、高度化する電気通信サービスの利用上の安全確保のための注意喚起を行うことが必要。

## 今後のスケジュール

2月24日(木)  
3月以降

論点について議論  
提言(案)の検討