

# ICTサービス安心・安全（消費者保護ルール） に関する現状

---

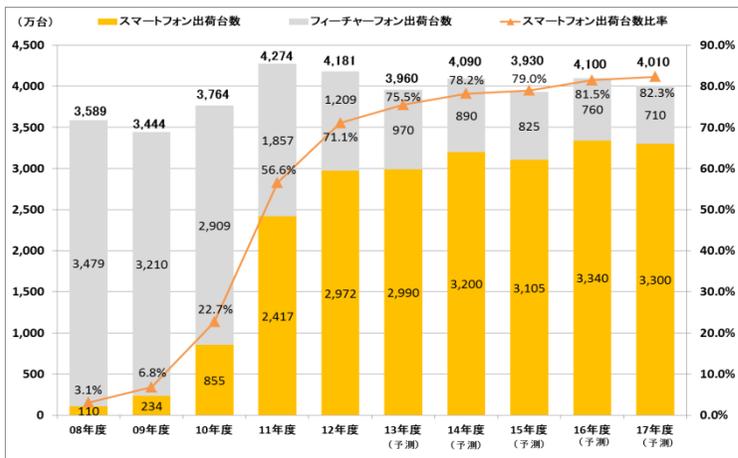
平成26年2月28日  
事務局

- 1 ICTサービス安心・安全(消費者保護ルール)のこれまでの検討状況について
- 2 苦情・相談の現状について

## スマートフォン利用者の増加

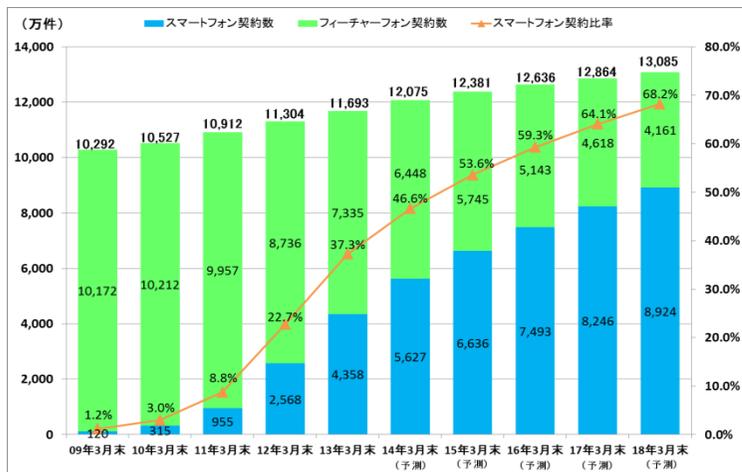
スマートフォンの契約数はここ数年で急増。  
2014年にはスマートフォン契約数が過半数を超える見通し。

### スマートフォン国内出荷台数の推移・予測



※ 株式会社MM総研調べ(13年度以降は予測値)「スマートフォン市場規模の推移・予測」(2013年10月9日)。いずれも国内メーカー製品・海外メーカー製品を含む。PHS・タブレット端末・データ通信カード・通信モジュールは含まない。

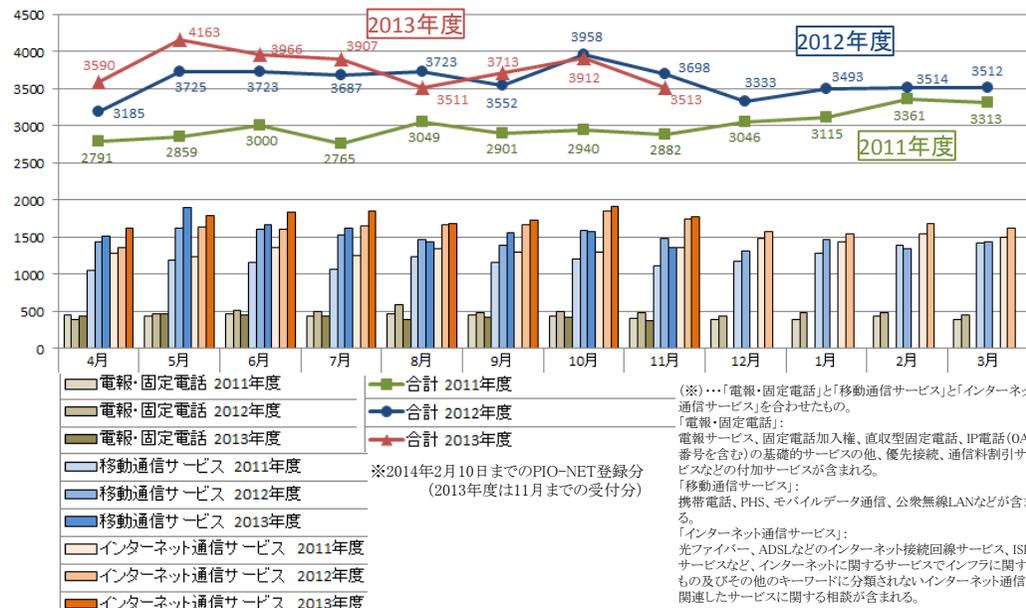
### 携帯電話契約数とスマートフォン契約数の推移・予測



※ 株式会社MM総研調べ「スマートフォン契約数およびユーザーの端末購入動向」(2014年1月22日)(14年3月末以降は予測値。PHS・タブレット端末・データ通信カード・通信モジュールは含まない。)

## PIO-NETにおける電気通信サービス(※)に係る苦情・相談件数の推移

苦情・相談の件数が増加・高止まり傾向



※「電報・固定電話」と「移動通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。  
「電報・固定電話」：電報サービス、固定電話加入権、直取型固定電話、IP電話(OA)番号を含む)の基礎的サービスの他、優先接続、通信料割引サービスなどの付加サービスが含まれる。  
「移動通信サービス」：携帯電話、PHS、モバイルデータ通信、公衆無線LANなどが含まれる。  
「インターネット通信サービス」：光ファイバー、ADSLなどのインターネット接続回線サービス、ISPサービスなど、インターネットに関するサービスでインフラに関するもの及びその他のキーワードに分類されないインターネット通信に関連したサービスに関する相談が含まれる。

## 苦情・相談の事例

- 通信速度について、広告で表示されている速度と実際の速度との間に乖離がある
- 契約時に、オプションサービスの契約をあたかも強制であるかのような説明を受けた
- 代理店からの電話勧誘に高齢者が内容をよく理解せず応じたが、後日家族が解約を申し出たところ応じてくれない
- 何度断っても、別の代理店から何度も勧誘の電話がかかってくる

「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」  
(平成21年4月から開催)の提言として、平成25年9月公表。

## 《現状・課題》

### 1 適正なサービス提供(消費者保護の見直し・充実)

- 近年、スマートフォン等の急速な普及に伴い、「**携帯電話サービス**」や「**モバイルデータ通信サービス**」に係る**苦情・相談が増加**  
(ベストエフォートの通信速度と実効速度の乖離が大きい、2年縛りサービスの更新月を通知すべき 等)
- 併せて、「**光ファイバー**」に係る**苦情・相談も増加傾向**  
(電話での勧誘が執拗である、契約解除しやすいルールとすべき 等)

### (1) 電気通信サービスの適正な提供の在り方

－ CS適正化イニシアティブ － (CS: Consumer service/satisfaction)

- ・ **通信速度の広告表示等について、実測値を表示・併記する等**、利用者に分かりやすく情報提供する
- ・ **期間拘束・自動更新契約について、更新月をプッシュ型で通知する等**利用者に分かりやすいサービス設計を推進。
- ・ **電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し等**制度的な対応の検討に着手する 等

### 2 青少年の利用環境整備

- **ソーシャルメディア(LINE、Facebook、Twitter等)の利用**が青少年にも拡大し、安易に個人情報を公開してしまい、犯罪被害やネット上の炎上に巻き込まれてしまう場合がある

### (2) 青少年のソーシャルメディア等利用環境整備

－ スマートユースイニシアティブ －

- ・ 高校生等における**ソーシャルメディアの利用における留意事項をまとめたガイドラインの策定を促進する** 等

### 3 利用者情報の取扱い(プライバシー)

- スマートフォン上の多様な利用者情報(電話帳、位置情報、アプリ利用履歴等)を、利用者に十分な説明がないままアプリケーションが収集し、第三者に提供する場合があり、**利用者のプライバシー上の不安が拡大**
- 2012年8月に公表した提言を踏まえ、アプリケーション提供者による「**プライバシーポリシー**」(取得する利用者情報の項目・利用目的・第三者提供の有無等を記載)の**作成・公表を推進**

### (3) アプリケーションの第三者検証の在り方

－ スマートフォン プライバシー イニシアティブⅡ －

- ・ 利用者等の安心感を一層高めるため、**プライバシーポリシーの表記とアプリケーションの実運用状況を第三者が検証する仕組みを整えるべき旨を提唱**
- ・ **第三者検証の仕組みとして**
  - ① **多数の民間事業者がサービスとして提供可能な仕組みとすべきことを提言。**
  - ② **検証者が共通的に利用できる検証基準を提示する**

## 背景・目的

「日本再興戦略」等に盛り込まれた「世界最高水準のIT社会の実現」のためには、「世界最高レベルの通信インフラの整備」が必要である。そのためには「料金低廉化・サービス多様化のための競争政策の見直し」が必要であるとともに、これと車の両輪をなす消費者行政についても、2020年代を見据えた対応が必要である。

このような観点から、消費者保護ルールの充実等直面する課題への対応をはじめ、トラブル等を未然に防止しつつ、ICTの安心・安全な利用環境の整備を推進するため、短期的・中長期的な視点からの対応が必要と見込まれる課題への対応について検討を行う。

## 検討事項

### (1) 消費者保護ルールの見直し・充実

- ・ 電気通信サービスに係る苦情・相談の高止まり傾向を踏まえ必要な対策をとりまとめた「CS適正化イニシアティブ」を受け、クーリングオフの仕組みをはじめとした具体的な制度の見直しを検討する。

### (2) ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方

- ・ 現在の青少年層がICTを活用して2020年代を創造していく上で必要となるリスク認識や利活用能力を明らかにし、そのために直ちに必要事項と中長期的に取り組むべき事項について検討する。

### (3) その他の事項

#### ① ICTサービスに係る利用者情報の適正な取扱いの在り方と普及促進

- ・ 政府全体におけるパーソナルデータの取扱いに関するルールの検討、「スマートフォン プライバシーイニシアティブ(SPI)」等を踏まえたスマートフォンの利用者情報の適正な取扱いの自主規制・第三者検証の仕組み作り等の動向を踏まえ、具体的分野におけるルール整備や普及促進のための今後の取組について検討する。

#### ② ICTサービスの進展に応じた新たな課題

- ・ 電気通信サービスの高度化・複雑化を踏まえた違法・有害情報対策の在り方等

## 1. 開催概要

- 日時:平成26年2月24日(月) 14時～16時 於:第3特別会議室

## 2. 議事概要

- 事務局より、ICTサービス安心・安全に関する現状と課題に係る当面の検討事項について説明。
- 電気通信サービス向上推進協議会より、「CS適正化イニシアティブの提言」等に関する業界の取組について説明。
- 各構成員から御発言・御発表をいただき、自由討議を行った。

## 3. 会議で挙げられた主な指摘事項(消費者保護ルールの見直し・充実関係)

- 利用者が気づかずに契約していたことになったり、一定期間内無料であるが、数ヶ月たつと有料となり、思わぬ額の請求になる場合がある。自らの契約内容の確認がしづらく、契約内容を簡単に確認できる仕組みの構築や周知が必要。
- 消費者保護ルールについては、適合性の原則に立った視点が必要。また、事業者が自主的に未然に消費者被害を防ぐ取組が必要。
- 高齢者間の情報格差が広がっている。シニアスマホユーザーの課題として、端末操作・設定ができない、料金が低い、セット販売がひどい点が挙げられる。電気通信事業者には、レ点商法をやめてもらいたい。
- 特定商取引法の適用除外とされている法律の見直しが必要。電気通信事業法に、電気通信サービスの特性を踏まえ、特定商取引法と同等の消費者保護規定の導入が必要。苦情・相談として、不要なオプションやセット販売の強制的な勧誘、複雑な代理店構造により、利用者が誰と契約しているか分からないことが問題。また、MNPを繰り返してキャッシュバックをもらい続ける人がいる一方で、長く契約している人が損をしてしまうことも問題。
- 業界コールセンター設置の見送りについて、問題を起こしている事業者とそうでない事業者で温度差があるほか、業界団体に未加入の事業者もあり、業界の自主的取組では進まないところがある。自主的取組でなかなか進まない分野については、ADR(裁判外紛争解決手続)の検討も含め、電気通信事業法のルールとして、明確化して検討することが必要。
- 制度的な検討については、電気通信サービスの特性を踏まえた検討が必要。クーリングオフの導入について、どこまでをクーリングオフの対象とするか、クーリングオフ期間中の使用料の取扱いなど、電気通信サービスの販売方法の特性を踏まえた検討が必要。また、代理店の監督や適合性の原則を踏まえた説明義務の在り方についても検討が必要。

## 背景・目的

電気通信サービスの複雑化・多様化を踏まえ、利用者からの苦情・相談の件数が高止まり傾向にある現状に鑑み、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直すことが必要。

具体的には、業界団体による自主基準の遵守不徹底や業界団体未加入事業者の存在等により、自主的な取組による効果が十分に上げられていないと認められる事項について、法的な枠組等による対応の検討を行い、必要な制度・規律の在り方などを検討するため、本研究会の下にWGを設置する。

## 当面の検討事項

電気通信サービスに係る苦情・相談の高止まり傾向を踏まえ必要な対策をとりまとめた「CS適正化イニシアティブ」を受け、利用者が安心・安全に電気通信サービスを利用できるための必要な規律の在り方について検討を行う。

### (1) 説明義務等の在り方

- ・ 利用者の知識等に配慮した説明や、利用者への分かりやすい情報提供を行うため、法的枠組みによる対応策を検討する。

### (2) クーリングオフの在り方

- ・ 電気通信サービスの特性を踏まえたクーリングオフ制度の在り方について、法的枠組みによる対応策を検討する。

### (3) 販売勧誘活動の在り方

- ・ 再勧誘や不実告知の禁止、代理店監督体制強化等、適切な販売勧誘活動の在り方について、法的枠組みによる対応策を検討する。

### (4) その他の事項

- ・ 上記以外にも利用者への電気通信サービスへの提供等に当たって必要となる事項について幅広く検討を行う。

## 検討スケジュール

平成26年2月に設置。同年夏頃を目途に(中間)取りまとめを予定。

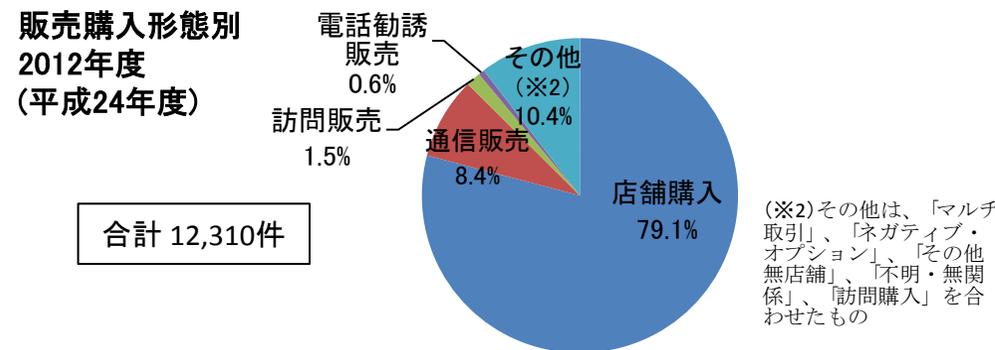
- 1 ICTサービス安心・安全(消費者保護ルール)のこれまでの検討状況について
- 2 苦情・相談の現状について

## 「携帯電話サービス」等

- 「携帯電話サービス」の販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入が最多(79.1%)。
- 「携帯電話サービス」等の苦情・相談内容は、年度ベースでは解約関連、契約時等の説明不足、高額請求等に関するものなどが多い一方、内容を詳細に分析するとスマートフォンについては、端末の自然故障や機種交換、バッテリー持続時間等、電気通信サービスそのものとは別の部分に係る問題も多く見られ、電気通信サービスに直接関わるものは、次のものが多数を占めている状況にある。
  - 通信速度や通信エリア等のサービス品質・エリアに関するもの
  - 契約解除料や解約時の割賦残金、「実質0円」等の無料強調、セット販売等の料金プランとその説明に関するもの
  - 契約しぼり等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
  - 海外利用等の高額請求等のトラブルに関するもの

### 「携帯電話サービス(スマートフォンを含む)」に関する苦情・相談の概要(※1)

(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年(平成25年)4月30日までの登録分

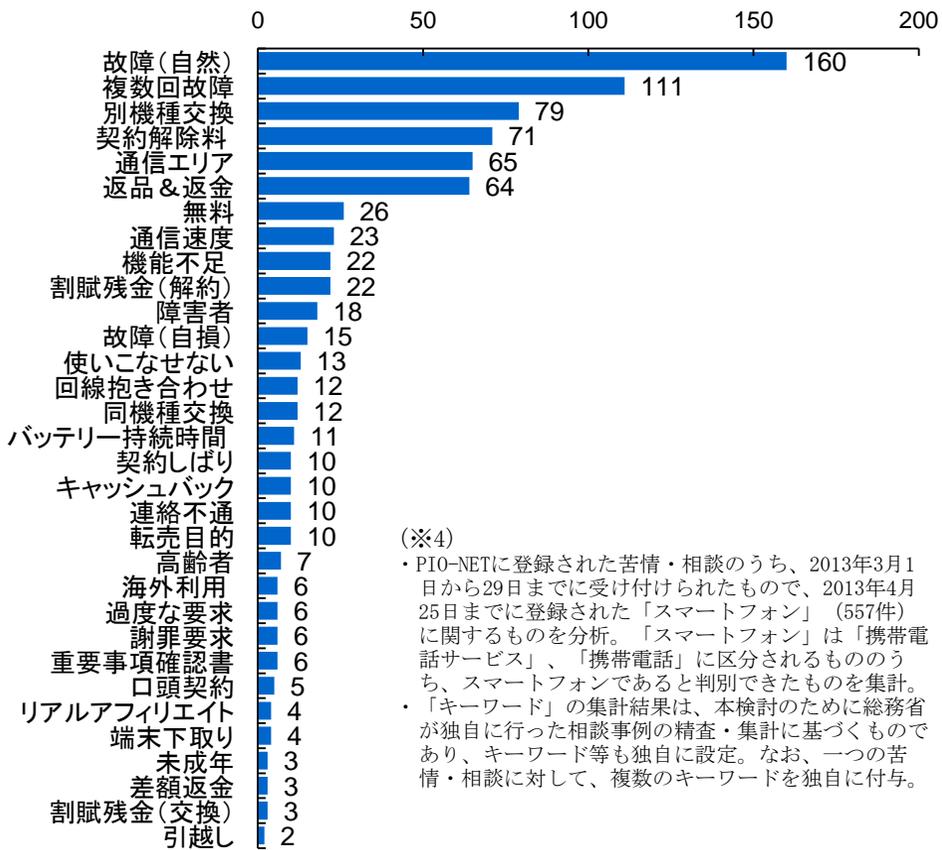


### 内容別(2012年度(平成24年度))

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,337	-
2	説明不足	3,277	-
3	高価格・料金	2,511	-
4	解約料	1,932	5位から△
5	クレーム処理	1,800	4位から▼
6	契約	1,602	-
7	契約書・書面全般	1,312	-
8	他の接客対応	1,295	-
9	不当請求全般	975	-
10	他の価格・料金	869	-

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

### 「スマートフォン」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)  
 ・PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「スマートフォン」(557件)に関するものを分析。「スマートフォン」は「携帯電話サービス」、「携帯電話」に区分されるものうち、スマートフォンであると判別できたものを集計。  
 ・「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

## 「モバイルデータ通信」

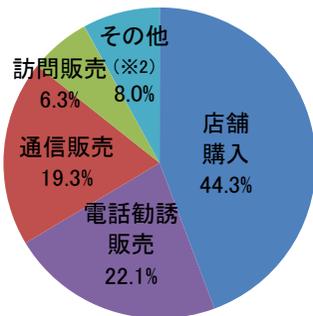
- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入(44.3%)に続き、電話勧誘販売(22.1%)、通信販売(19.3%)が多い。
- 苦情・相談内容は、年度ベースでは解約関連、契約時等の説明不足、電話勧誘に関するものが多い一方、内容を詳細に分析すると次のものが多数を占めている状況にある。
  - 通信速度や通信エリア、LTE等のサービス品質・エリアに関するもの
  - 契約解除料、セット販売等の料金プランとその説明に関するもの
  - 口頭契約、誤認誘導、安さ強調等、代理店等における販売勧誘の適正性に関するもの
  - 契約しぼり等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
  - 通信速度(例:速度が遅い)や通信エリア(例:電波が入らない)等に起因し、契約解除を希望するが、期間拘束のためできない等、解約に関するルールに関するもの

### 「モバイルデータ通信」に関する苦情・相談の概要(※1)

(※1) 出典: PIO-NET登録データより作成。2013年(平成25年)4月30日までの登録分

#### 販売購入形態別 2012年度 (平成24年度)

合計 4,693件



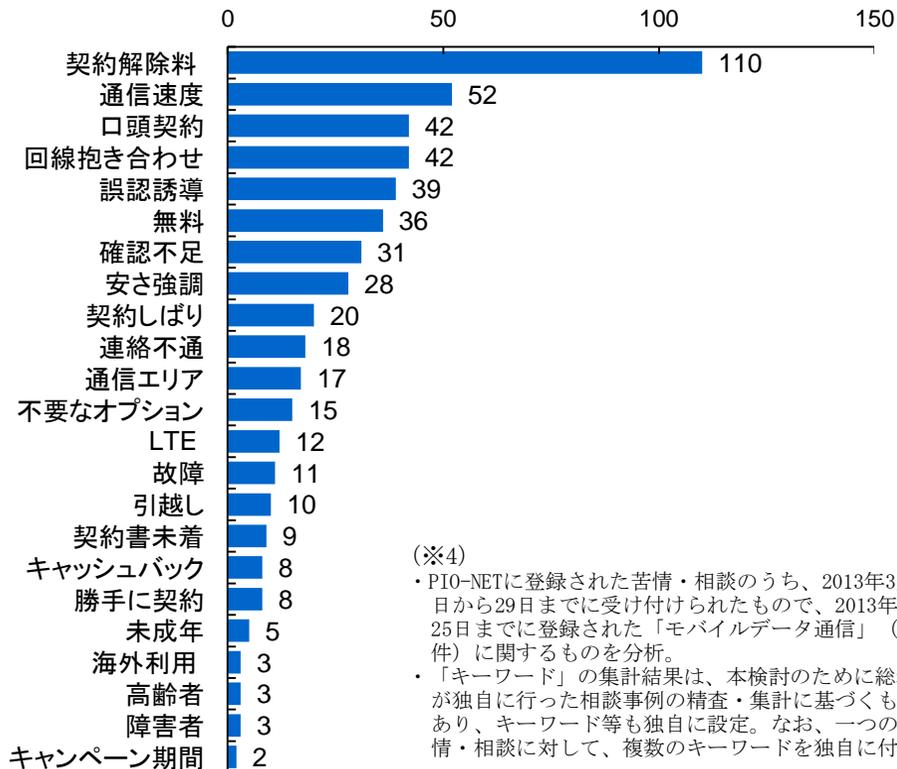
(※2)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

#### 内容別(2012年度(平成24年度))

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2,649	-
2	解約料	2,028	-
3	説明不足	1,655	-
4	電話勧誘	1,037	-
5	虚偽説明	659	7位から△
6	クレーム処理	598	5位から▼
7	高価格・料金	508	6位から▼
8	契約書・書面全般	507	9位から△
9	無料商法	482	8位から▼
10	契約	386	12位から△

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

### 「モバイルデータ通信」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)

・PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「モバイルデータ通信」(319件)に関するものを分析。  
 ・「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

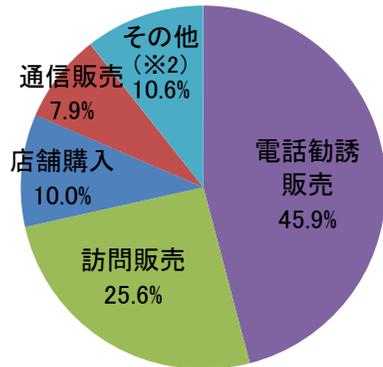
## 「光ファイバー」

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、電話勧誘販売(45.9%)、訪問販売(25.6%)が多い。
- 苦情・相談内容は、年度ベースでは解約関連、電話勧誘、契約時等の説明不足に関するものが多い一方、内容を詳細に分析すると次のものが多数を占めている状況にある。
  - 電話勧誘、安さ強調、連絡不通、誤認誘導、訪問頻度・夜間や高齢者への販売等、代理店等における販売勧誘の適正性に関するもの
  - 契約しぼり等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
  - 契約解除料、無料・安さ強調、セット販売等の料金プランとその説明に関するもの

### 「光ファイバー」に関する苦情・相談の概要(※1)

(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年(平成25年)4月30日までの登録分

販売購入形態別  
2012年度  
(平成24年度)



合計10,345件

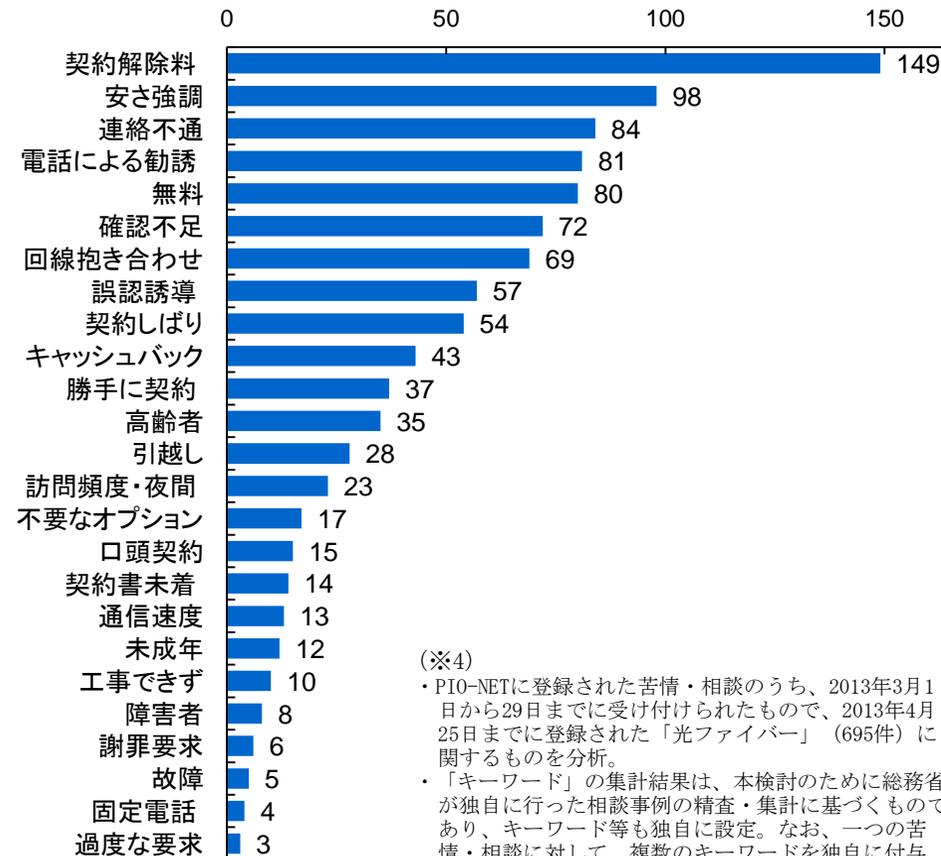
(※2)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

### 内容別(2012年度(平成24年度))

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	4,904	-
2	電話勧誘	4,843	-
3	説明不足	2,853	-
4	家庭訪販	2,356	-
5	解約料	2,208	-
6	強引	1,744	-
7	虚偽説明	1,426	-
8	契約書・書面全般	1,202	9位から△
9	信用性	1,070	11位から△
10	契約	1,049	-

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

### 「光ファイバー」に係る詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



(※4)

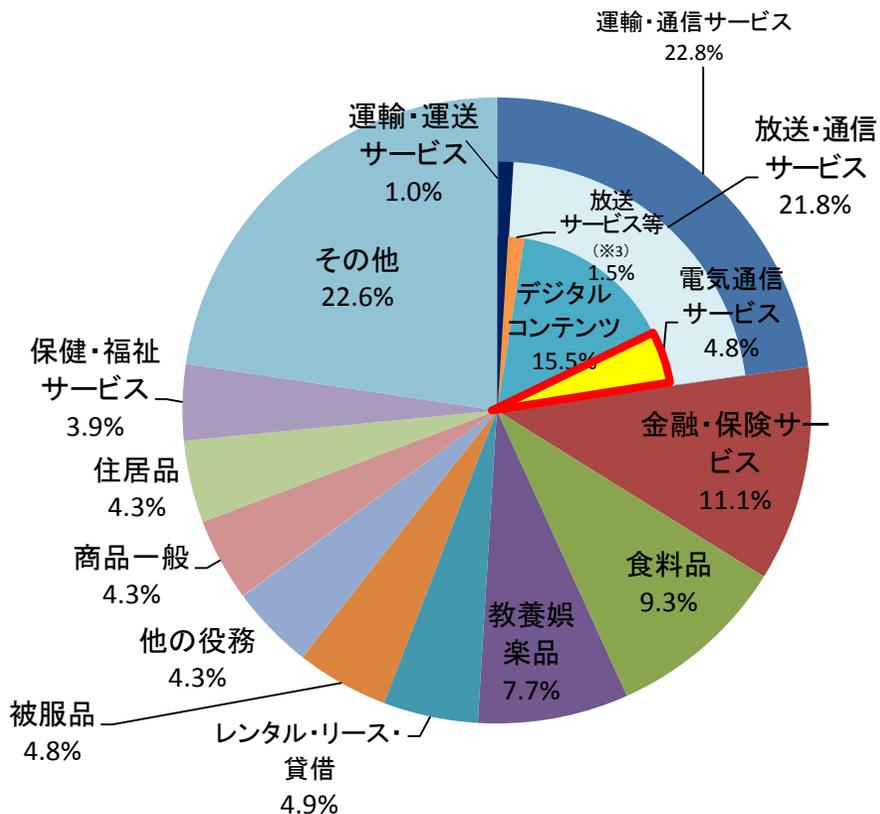
・PIO-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年3月1日から29日までに受け付けられたもので、2013年4月25日までに登録された「光ファイバー」(695件)に関するものを分析。  
 ・「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

- PIO-NET<sup>(※1)</sup> に登録された2013年度(平成25年度)の全苦情・相談件数は729,298件。
- うち、電気通信サービス<sup>(※2)</sup>に係る苦情・相談件数は35,257件で全体の4.8%

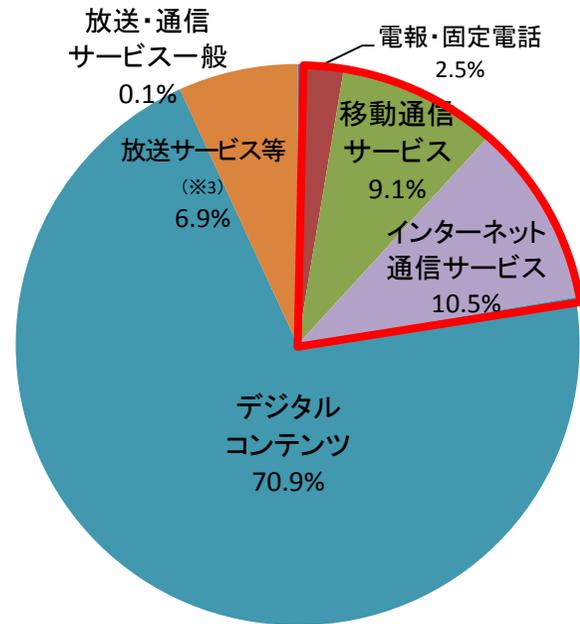
(※1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム。国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

(※2) 「電報・固定電話」と「移动通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。

全苦情・相談(729,298件)の内訳



放送・通信サービス苦情・相談(159,061件)の内訳



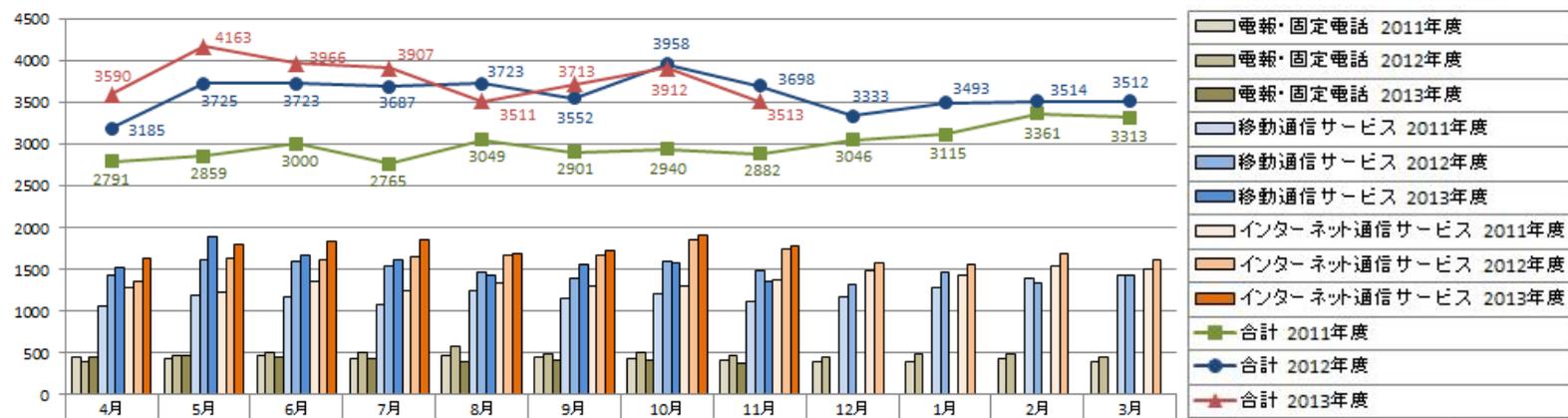
(※3) 「テレビ放送サービス」、「有線テレビ放送」等放送に関連する相談及び「電話音声情報を合わせたもの。

(出典) PIO-NET 登録データより作成 ※2014年2月10日までの登録分

- 2013年度(平成25年度)の電気通信サービスに係る苦情・相談件数は、年度初めに増加した後、前年度をやや下回る月も見られるが、前年度から大幅な減少はしておらず、増加・高止まり傾向。
- 「携帯電話サービス」は、2013年度(平成25年度)は前年度をやや下回る月も見られるが、増加・高止まり傾向。
- 「モバイルデータ通信」は、2013年度(平成25年度)は年度初めに増加した後は、8月以降、前年度と同水準又は若干下回る水準で推移。
- 「光ファイバー」は、2013年度(平成25年度)は年度初めに増加した後は、7月以降、前年度と同水準又は若干下回る水準で推移。

(注) 2014年2月10日までのPIO-NET登録分(2013年度は11月までの受付分。苦情・相談の件数は、今後未入力分が登録され、変動する可能性がある。)

2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)における電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移(再掲)

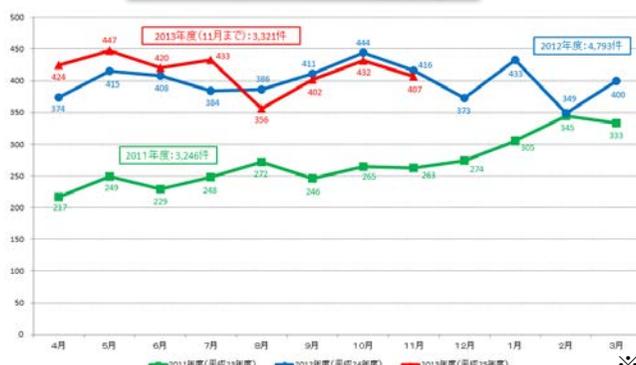


2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)におけるサービスごとの苦情・相談件数の推移

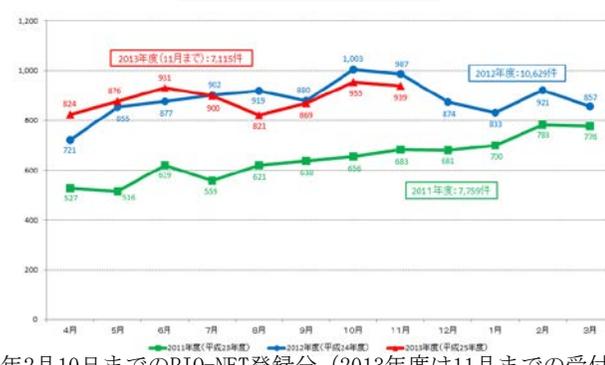
「携帯電話サービス」



「モバイルデータ通信」



「光ファイバー」



※2014年2月10日までのPIO-NET登録分(2013年度は11月までの受付分)

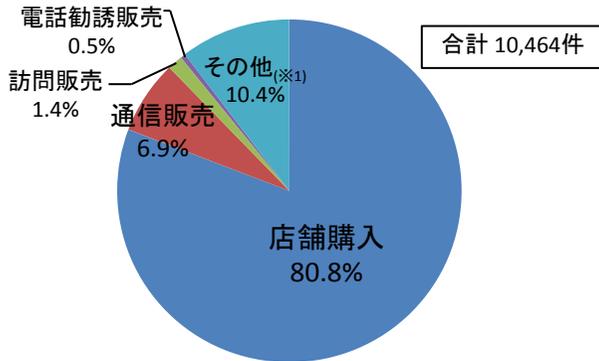
# 電気通信サービスの普及と苦情・相談の状況(平成25年度)②

- 販売購入形態別の内訳は、「携帯電話サービス」は前年度同様に店舗購入が最多(80.8%)となっており、「モバイルデータ通信」も前年度同様に店舗購入(47.2%)が最も多いが、次いで通信販売(21.1%)が多くなっており(電話勧誘販売(11.9%)の割合が減少)、「光ファイバー」は前年度同様に電話勧誘(48.3%)、訪問販売(25.6%)が多くなっている。
- 内容別内訳は、全体としては解約関連、契約時等の説明不足が多い。前年度との比較における各サービスごとの傾向は以下のとおり。
  - ・「携帯電話サービス」では、他の接客対応、虚偽説明、返金の順位が上昇、契約、契約書・書面全般の順位が低下。
  - ・「モバイルデータ通信」では、虚偽説明、契約書・書面全般、インターネット通販の順位が上昇、電話勧誘、クレーム処理、無料商法の順位が低下。
  - ・「光ファイバー」は前年度から苦情相談内容の傾向の変更はない。
- 各サービスについて、詳細な苦情・相談内容を分析しているところ。

## 「携帯電話サービス」、「モバイルデータ通信」、「光ファイバー」に関する苦情・相談の概要

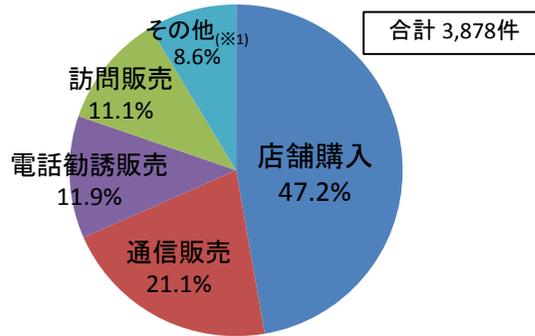
出典：PIO-NET登録データより作成。  
2014年(平成26年)2月10日までの登録分

携帯電話サービス

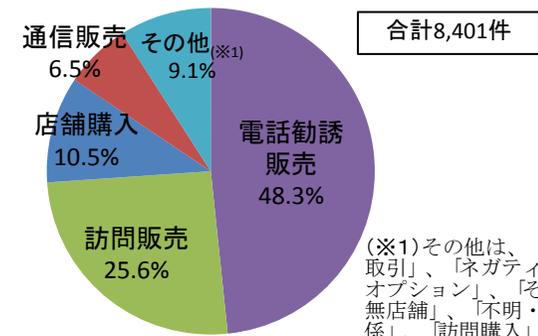


モバイルデータ通信

### 販売購入形態別2013年度(平成25年度)



光ファイバー



(※1)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

### 内容別(2013年度(平成25年度))

上位	内容等キーワード <sup>(※2)</sup>	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,328	-
2	説明不足	2,792	-
3	高価格・料金	1,817	-
4	解約料	1,740	-
5	クレーム処理	1,424	-
6	他の接客対応	1,273	8位から△
7	契約	1,262	6位から▼
8	契約書・書面全般	1,124	7位から▼
9	虚偽説明	886	14位から△
10	返金	816	12位から△

上位	内容等キーワード <sup>(※2)</sup>	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2,159	-
2	解約料	1,459	-
3	説明不足	1,355	-
4	虚偽説明	541	5位から△
5	契約書・書面全般	477	8位から△
6	電話勧誘	437	4位から▼
7	高価格・料金	420	-
8	インターネット通販	408	11位から△
9	クレーム処理	365	6位から▼
10	無料商法	336	9位から▼

上位	内容等キーワード <sup>(※2)</sup>	付与数	前年度との比較
1	解約全般	4,134	-
2	電話勧誘	4,070	-
3	説明不足	2,252	-
4	家庭訪問	1,990	-
5	解約料	1,910	-
6	強引	1,360	-
7	虚偽説明	1,268	-
8	契約書・書面全般	1,028	-
9	信用性	1,001	-
10	契約	879	-

(※2)内容等キーワードは、複数回答項目