

現状と2020年代に向けた課題

- ICTサービスの高度化・多様化・複雑化や、利用者からの苦情・相談の件数が増加している現状を踏まえ、2020年代に向けて、**消費者保護ルールを見直し、安心してICTを利用できる環境の整備**が必要となる。
- 具体的には、苦情・相談の状況を踏まえ、業界団体による自主的な取組による効果が十分に挙げられていないと認められる事項等について、**法的な枠組等による必要な制度・規律の在り方の検討**が必要となる。

基本的方向性

2020年代に向けて、安心してICTを利用できる環境を整備するため、「ICTサービス安心・安全研究会」において、次の事項を主な内容とする**報告を取りまとめ**。また、同研究会において議論を行っている青少年等のICTリテラシーの向上のほか、情報セキュリティ対策等についても、政府の各種会議等と連携し、政府全体として安心・安全なICT利用環境を整備することが重要。

① 説明義務等の在り方

1) 適合性の原則

高齢者、未成年者、障がい者等、利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を制度化することが適当。

2) 書面交付義務

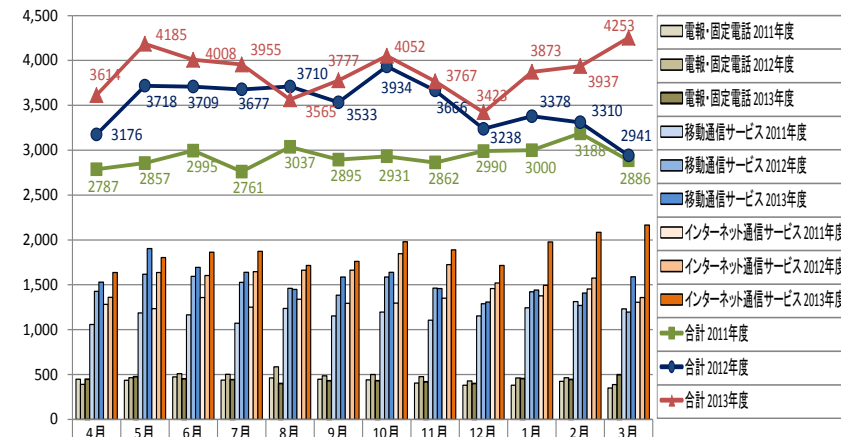
契約内容が記載された書面を、原則紙媒体により交付（利用者からの希望に応じ、電子媒体に代えることも可能）することを制度化することが適当。

3) 広告表示 事業者団体の自主的取組※¹や、電気通信事業法及び改正景品表示法※²に基づく法執行により、広告表示等の適正化を図ることが適当。

※¹ 第三者機関である広告表示アドバイザー委員会による自主基準遵守のチェックを実施。

※² 景品表示法において、事業者の表示管理体制強化や総務省に対する調査権限の委任を可能とする改正（2014年6月）が行われたところ。

【電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移】
（2011～13年度）



ICTサービス安心・安全研究会 報告案の概要②

～消費者保護ルールの見直し・充実～

② 契約関係からの離脱に関するルールの在り方

1) 禁止行為・取消ルール

提供条件説明が必要な事項のうち契約締結判断に通常影響を及ぼす重要事項に係る不実告知※1及び不利益事実の不告知※2、契約締結に至る動機に関する事項に係る不実告知を禁止することが適当。また、違反行為に対する取消を検討。

※1 事実と異なることを告げること。 ※2 利益となることを告げ、不利益となる事実を故意に告げないこと。

2) 初期契約解除ルール

電気通信サービスの基本的特性※3を踏まえ、販売形態によらず、初期契約解除ルール※4導入を検討。

さらに、工事が必要なサービス、サービス利用の対価等の詳細な検討事項の方向性が示された。

※3 ①契約内容が複雑となっていること、②通信速度がベストエフォート型であることや具体的なサービスエリアは実際に利用しないと品質等を十分に把握できない、といった基本的特性

※4 訪問販売等における「クーリングオフ」とは、その導入の理由や内容が異なる部分があることから、本報告案では「初期契約解除ルール」の語を使用。また、店舗販売の電気通信端末については、現時点では、初期契約解除ルールの対象とはせず、研究会で表明された事業者の取組を注視。

3) 解約

i) 期間拘束・自動更新付契約

解約可能な期間の延長やプッシュ型通知の改良等がとられることが必要であり、研究会で表明された事業者の取組を検証。

ii) オプションサービス

無料期間経過後、一度契約を終了し、利用意思を確実に確認する取組を推進していくことが適当と考えられる。

③ 販売勧誘活動の在り方

1) 再勧誘禁止

電気通信事業者等に対する再勧誘禁止を制度化することが適当。

さらに、対象サービス・取引類型、主体の範囲、効果が及ぶ範囲等の詳細な検討事項の方向性が示された。

2) 代理店監督

電気通信事業者等が、代理店を把握し、適切な販売勧誘が行われるよう、監督体制整備を制度化することが適当。

さらに、監督責任の内容等の詳細な検討事項の方向性が示された。

④ 苦情・相談処理体制の在り方

業界での苦情・相談を受け付けて分析する体制の早急な実現を期待し、苦情・相談件数の減少に向けた取組を積極的に支援、推進。今後の取組・検討状況等については研究会等の場でフォローアップ。