

消費者保護ルール実施状況のモニタリングについて

(モニタリング定期会合の設置)

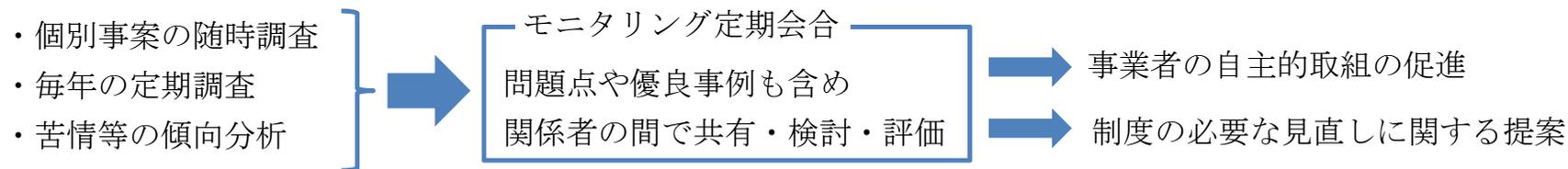
平成28年12月19日
事務局

モニタリング定期会合の開催趣旨等

趣旨・経緯

- 消費者保護ルールを充実・強化(※)する改正電気通信事業法が昨年5月成立、本年5月21日に施行。

※説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導
改正後の法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況について
総務省及び関係者の間で共有・検討・評価する「モニタリング定期会合」を開催するもの。



※上記の枠組みは、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」で策定、公表(平成28年5月20日)。

※電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針(平成28年7月15日策定)では、消費者保護ルールに関する取組状況を
重点事項の一つとした上で、具体的な分析・検証については別の会合の場を中心として実務的な検討・作業を行うこと等とされている。

位置付け

- 総務省の主催する「ICTサービス安心・安全研究会」の下に設置。

検討事項

1. 総務省による定期調査及び苦情等分析の実施方法について
2. 調査等を踏まえた消費者保護ルールの実施状況の評価について
 - ※ 随時調査、定期調査及び苦情等分析の結果(優良事例も含む)を踏まえて評価
3. 評価を踏まえた事業者による自主的な取組の促進について
4. 評価を踏まえた制度の必要な見直しに関する提案について 等

スケジュール等

- 年におおむね3回のペースで定期開催(1回目:調査等の実施方法について、2回目:中間報告、3回目:評価等)

構成員・オブザーバー

● 構成員

主査	新美 育文	明治大学法学部教授
主査代理	森 亮二	弁護士
	石田 幸枝	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事
	長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局長
	北 俊一	株式会社野村総合研究所 プリンシパル
	黒坂 達也	総務省情報通信政策研究所コンサルティング・フェロー 慶應義塾大学大学院政策メディア研究科特任准教授
	市川 芳治	慶應義塾大学法科大学院・経済学部非常勤講師
	横田 明美	千葉大学法政経学部准教授

● オブザーバー

- (独)国民生活センター
- (一社)日本インターネットプロバイダー協会
- (一社)電気通信事業者協会
- (一社)テレコムサービス協会
- (一社)日本ケーブルテレビ連盟
- (一社)全国携帯電話販売代理店協会

ICTサービス安心・安全研究会の構成(消費者保護ルール関係)

ICTサービス安心・安全研究会

【目的】消費者保護ルールの充実等直面する課題への対応を中心に、
中長期的な制度的対応も要すると見込まれる課題への対応について検討

消費者保護の 推進に関する 関係者連絡会

平成26年11月～

【目的】

親会及びWG等で
検討された消費者
保護ルールの見直し・充実
に関する事項等について、
関係者間で情報を共有

消費者保護ルールの 見直し・充実に関する WG

平成26年2月～

【目的】

業界の自主的取組では
不十分な事項について、
法的な枠組み等による対応
の検討を行い、必要な
制度・規律の在り方などを
検討

各種タスクフォース

消費者保護ルール実施状況の モニタリング定期会合

新規開催

【目的】

現行制度の実施状況について
情報共有・検討・評価

※ 制度の見直しの具体的検討については、
左記の消費者保護ルール見直し・充実WGで実施

○ 電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針(平成28年5月20日公表)抄

第5章 モニタリング定期会合

モニタリング定期会合とは、第1章から第4章までの実施により判明した問題点や優良事例に関する情報、報告規則の規定により報告された情報等を用いて、利用者保護規律に関する制度の実施状況について、総務省及び関係者の間で共有・検討・評価する会合であって、定期的に開催するものをいう。モニタリング定期会合は、それらの情報を共有することにより、①事業者による自主的な取組の促進、②初期契約解除制度の対象範囲を含む制度の評価及び必要な見直しに関する提案、及び③次期定期調査の重点項目について検討等を行うことを目的とする。開催の結果については、他の会議体に報告し、又は公表する。

モニタリング定期会合の構成員その他運営について必要な事項は、別に定める。

○ 電気通信事業分野における市場検証に関する基本方針(平成28年7月15日公表)抄

3. 平成31年までの重点事項

④ 消費者保護ルールに関する取組状況

改正電気通信事業法においては、利用者保護の観点から、「説明義務の充実」、「書面の交付義務の導入」、「初期契約解除制度の導入」、「勧誘継続行為の禁止・不実告知等の禁止」及び「代理店指導措置の導入」を行い、利用者保護に係る制度の充実を図ったところである。これらの消費者保護ルールの施行状況について、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」(平成28年5月20日公表11)に基づき、分析・検証を行う。

本方針に基づく市場検証に当たり、改正電気通信事業法の施行や電気通信事業分野の市場動向等を勘案し、①固定系通信・移動系通信における卸及び接続を1年目の重点事項とし、②移動系通信における禁止行為規制の緩和の影響、③グループ化の動向については2年目以降の重点事項とすることを基本とする。なお、④消費者保護ルールに関する取組状況については1年目から継続して重点事項とする。

4. 検証プロセスの全体像

4.7 電気通信市場検証会議

なお、消費者保護ルールに関する取組状況の具体的な分析・検証等については、上記3.④で示した「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき、関係の専門家が参加する別の会合の場を中心として実務的な検討・作業を行うこととし、当該分析・検証等の結果又は進捗状況等について電気通信市場検証会議にも報告するなど、緊密な連携を図りながら、適切に検証プロセス全体を運用していくこととする。

○ 情報通信行政・郵政行政審議会答申(平成28年1月26日)抄

総務省においては、本整備案の定める(初期契約解除制度の)対象範囲を恒常的なものとすることなく、法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当である。

○ ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ(平成27年11月)抄

したがって、(移動通信サービスについて、初期契約解除制度の)適用を猶予する一方、最低限、当該代替措置の要件については制度上ルール化するとともに、対象範囲等を恒常的なものとすることなく、苦情等の状況、事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、一定期間後、改めて評価を行うことが適当である。

① 調査・分析

毎年度の定期調査

【対電気通信事業者等】

【対利用者】

[書面等(事業者)、実地(代理店)]
(覆面調査及びヒアリング)

[利用者アンケート]

[苦情等傾向分析]

◎一定のサービス・事業者に対して実施

①説明義務関係

- ・説明書面の内容、説明方法
(適合性原則等)
- ・所要時間
- ・広告・表示の状況 等

④確認措置関係：(重点調査項目)

- ・申出された比率
- ・申出のうち解約になった比率
- ・解約されなかった事例の状況
- ・販売現場への周知・研修等の状況 等

②書面交付義務関係

- ・契約書面の内容
- ・電子交付の状況 等

⑤代理店指導等措置義務関係

- ・手順等文書の項目及び概要
- ・端末やオプションの説明状況
- ・研修、監督措置の実施状況 等

③初期契約解除制度関係

- ・初期契約解除された比率
- ・利用者負担に係る
費用・金額 等

⑥その他

- ・苦情や勧誘継続停止要望の受付
方法・状況
- ・料金等の情報提供方法 等

①説明義務関係

- ・説明事項の理解度
- ・応対の状況その他満足度

②書面交付義務関係

- ・書面交付方法の理解度等

③初期契約解除制度、 確認措置関係

- ・制度の認知度等

④その他

- ・端末やオプションの理解
- ・料金請求の内容・方法に
関する理解 等

①分類・整理(データ)

- PIO-NETの記録、総務省の記録、
及び事業者団体の記録を次の項目
で分類・整理
- ・サービス種類
- ・事業者名
- ・販売形態
- ・申告者属性(高齢者等)
- ・苦情類型等(発生時期等)
- ・発生要因
(説明不十分、書面不備、
不実告知 等)

②集計・分析

- ・四半期毎の傾向・変化の把握
- ・苦情等の件数の多いサービス等
の把握、問題点の抽出等

☆毎年度、特定の事項を重点事項としてより詳細に分析・検証

- ▶ 定期調査による電気通信事業者への書面、ヒアリング調査の回答を精査・分析。
苦情等傾向分析の結果、更に実地調査、利用者アンケートの結果も相互参照して分析。
(随時調査による個別事案の調査結果も適宜勘案)

← 消費者保護ルール関係 | それ以外

② 評価

I. 各消費者保護ルールについて

※ 全般的・全体的な視点を基本

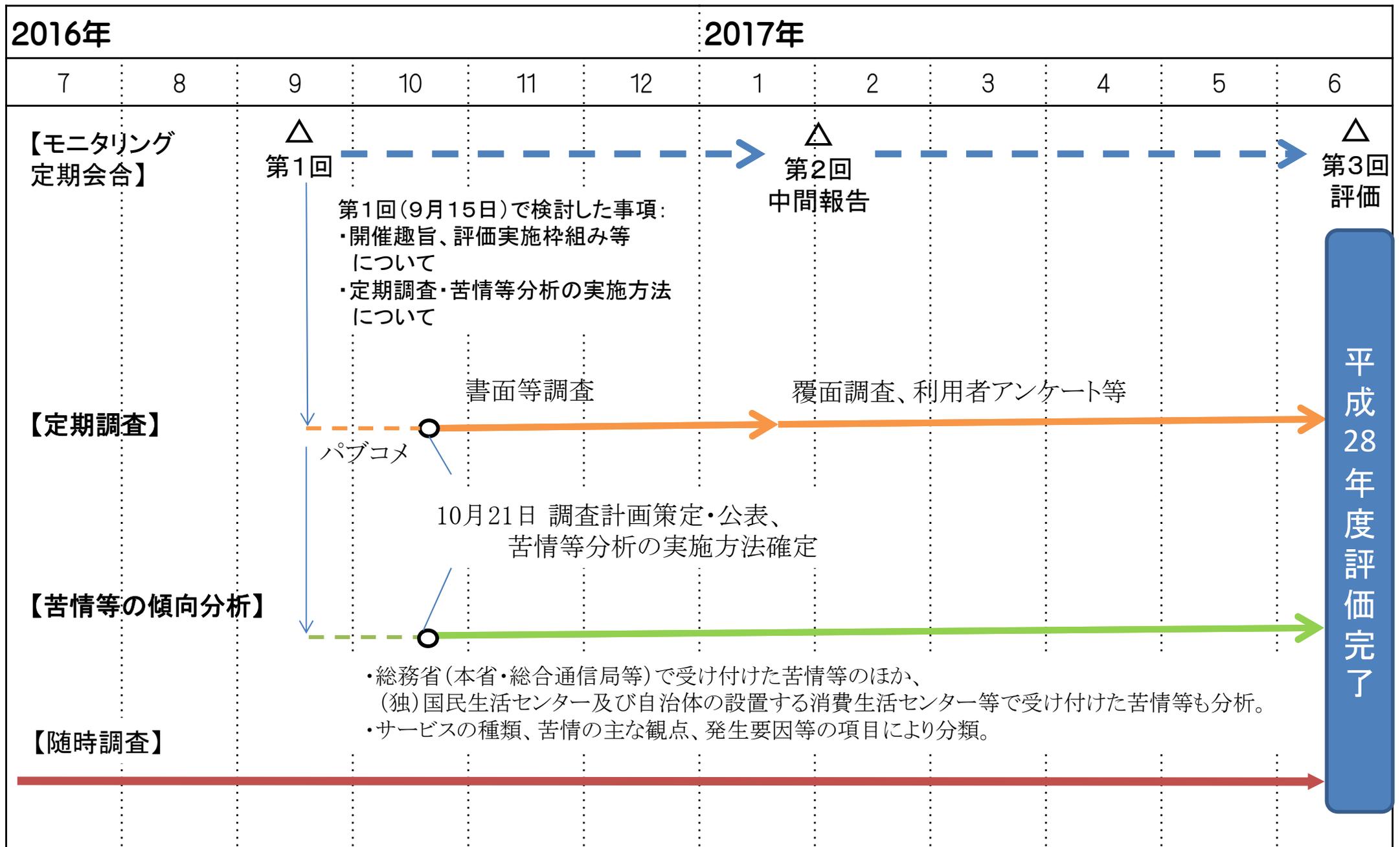
- ① 事業者における法令の遵守状況について
- ② 優良事例について
- ③ 事業者の運用方法における、改善されるべき点について
- ④ 制度面での見直されるべき点について 等

II. 消費者保護ルールの実効性・効果

※ 苦情件数の推移、平成28年度第4四半期と前年度の苦情件数・
内容比較等

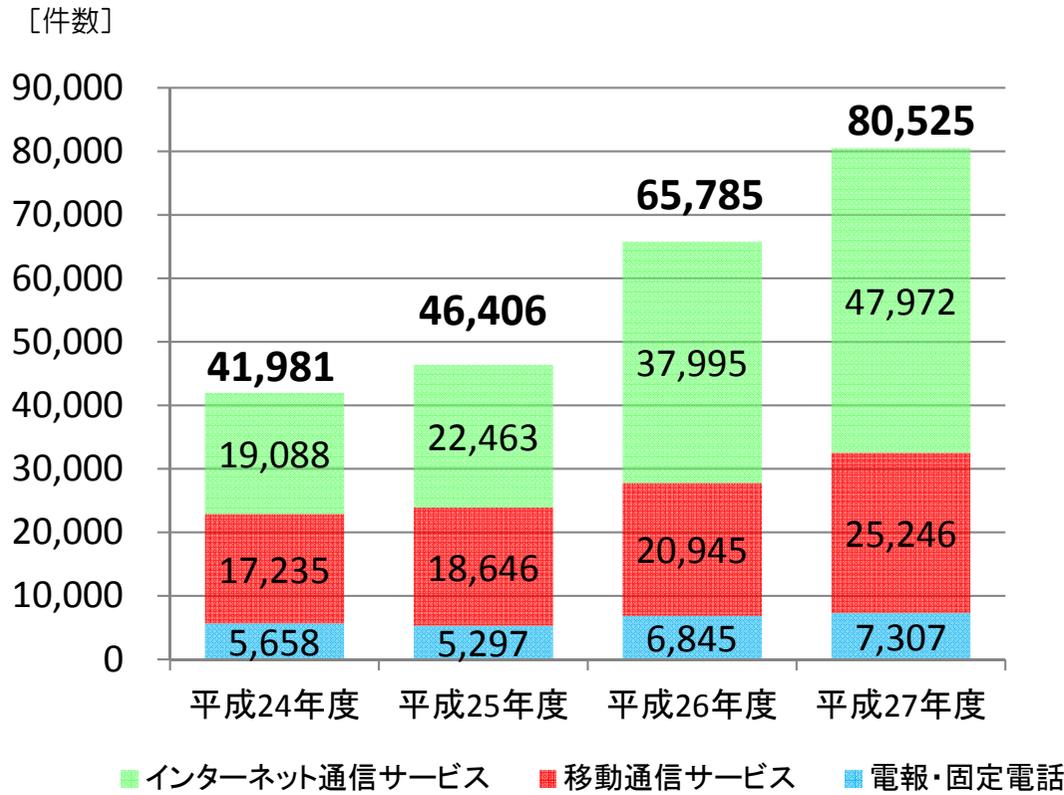
III. その他

※ I、IIで言及したこと以外に特に言及すべきと考えられる事項

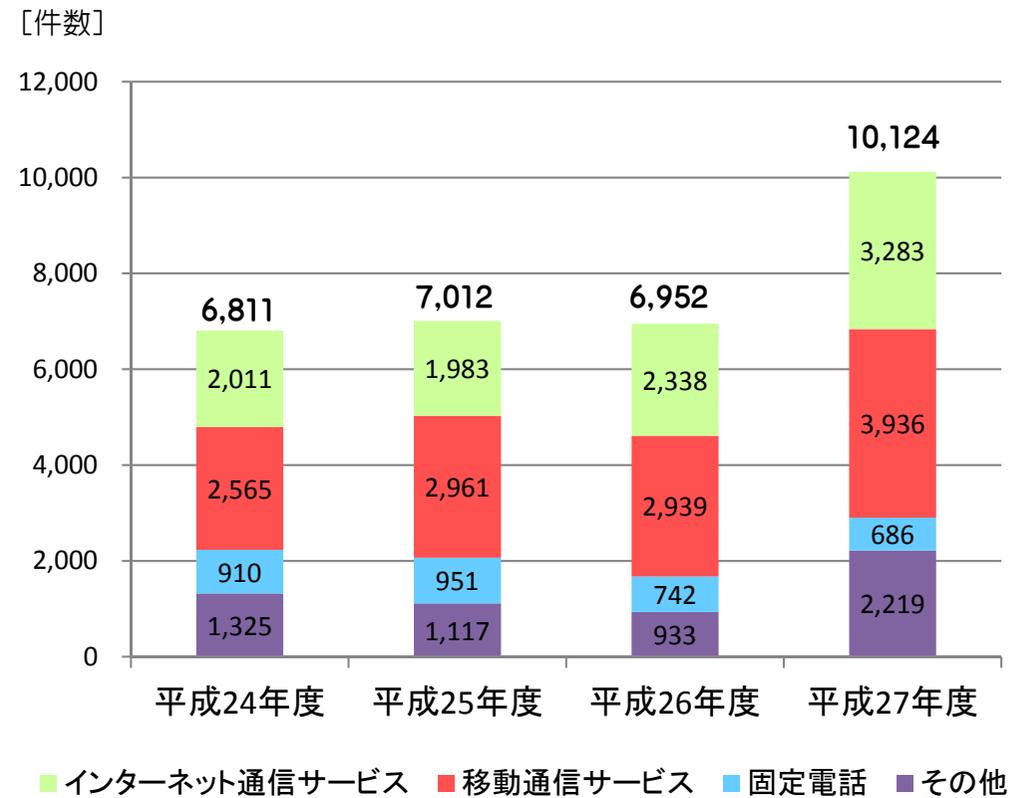


電気通信サービスに係る苦情・相談件数(平成24～27年度)

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた苦情・相談件数(各年度とも翌年4月30日までの登録分)



総務省における年度別総受付件数(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数)



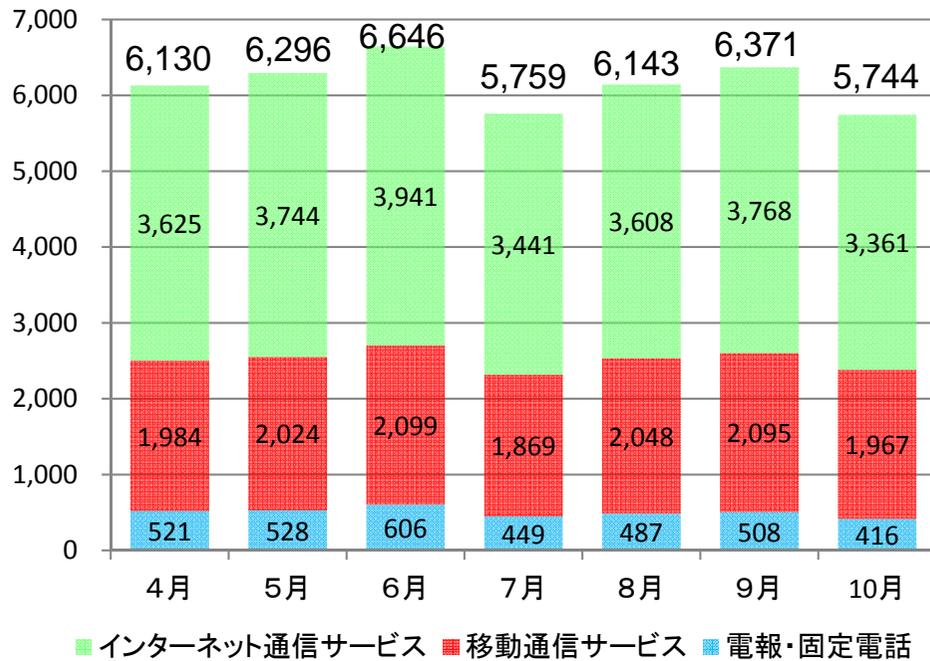
電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移(直近)

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた苦情相談件数(平成28年4月～10月受付分)

平成28年4月から10月までの合計: 43,089件 (48,773件)

(内訳) インターネット通信サービス 25,488件 (29,055件)
 移動通信サービス 14,086件 (15,182件)
 電報・固定電話 3,515件 (4,536件)

※ () 内は平成27年4月から10月の件数



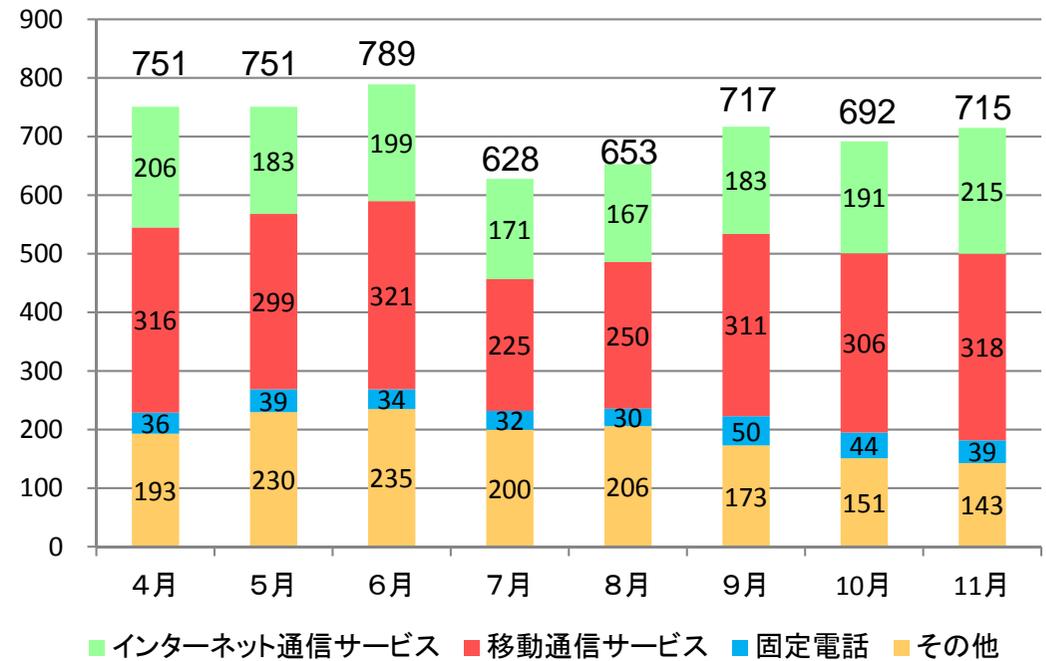
※平成28年12月8日までの登録分。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増加する可能性あり。

総務省(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等)における総受付件数(平成28年4月～11月)(速報値)

平成28年4月から11月までの合計: 5,696件 (6,813件)

(内訳) インターネット通信サービス 1,515件 (2,284件)
 移動通信サービス 2,346件 (2,584件)
 固定電話 304件 (512件)
 その他 1,531件 (1,433件)

※ () 内は平成27年4月から11月の件数



※この他、総務省ホームページにより

7月: 64件(移動 26件、固定 30件、その他 8件)
 8月: 75件(移動 26件、固定 37件、その他 12件)
 9月: 95件(移動 41件、固定 46件、その他 8件)
 10月: 94件(移動 42件、固定 39件、その他 13件)
 11月: 107件(移動 50件、固定 44件、その他 13件)
 合計: 435件(移動185件、固定196件、その他54件)を受付。(本資料で掲げる各数値には含まれない。)

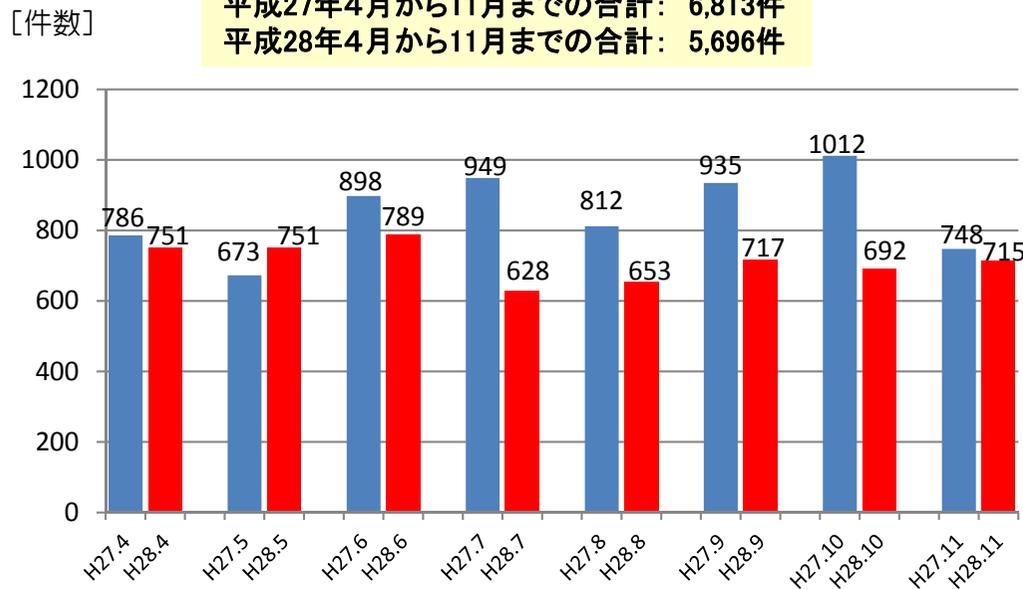
電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移(直近・昨年同期との比較)

～総務省(電気通信消費者相談センター及び総合通信局等)に寄せられた苦情・相談件数※～

① 総受付件数

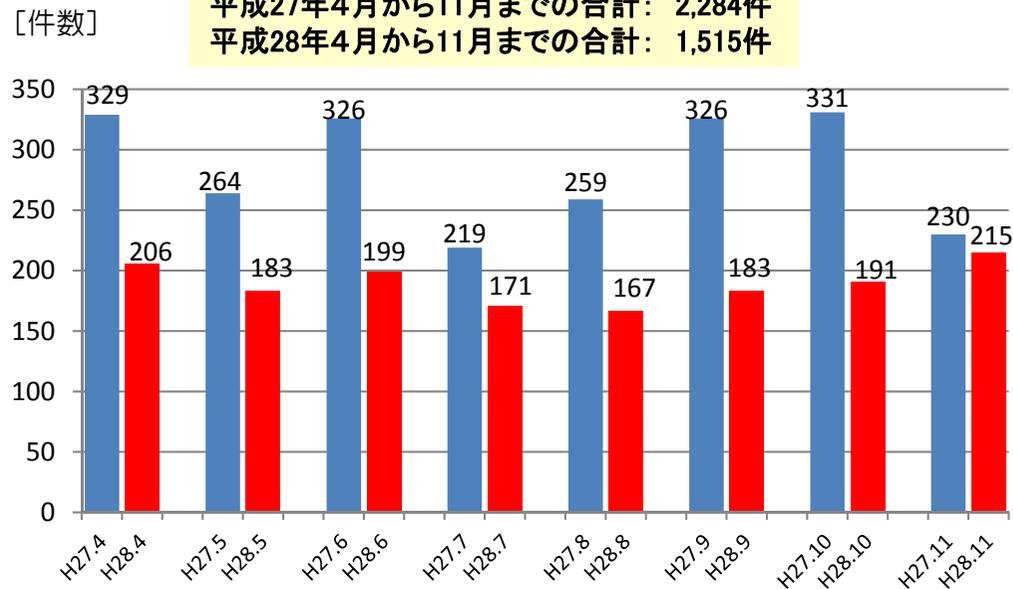
平成27年: ■ 平成28年: ■

平成27年4月から11月までの合計: 6,813件
平成28年4月から11月までの合計: 5,696件



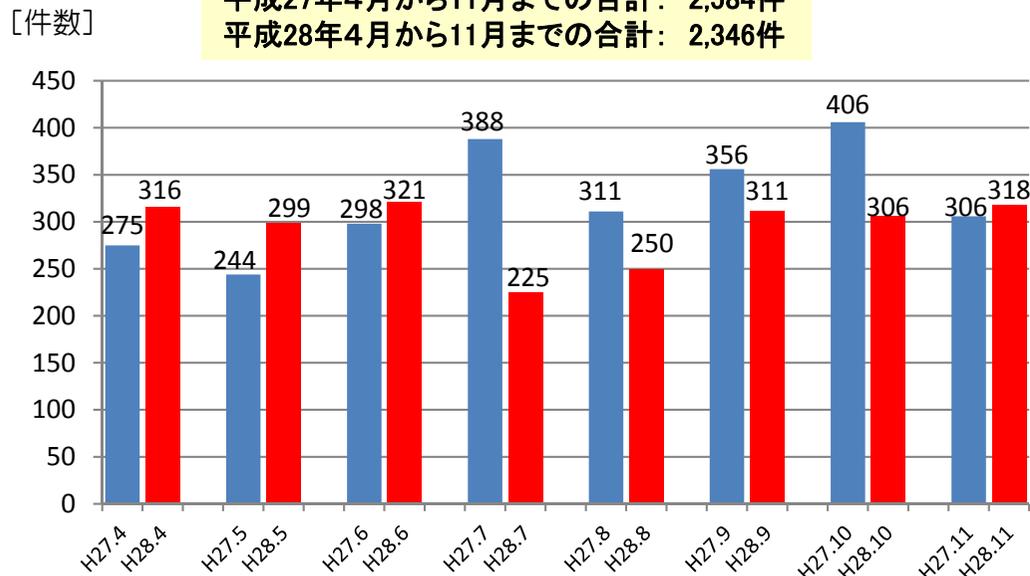
② ①のうちインターネット通信サービスに係るもの

平成27年4月から11月までの合計: 2,284件
平成28年4月から11月までの合計: 1,515件



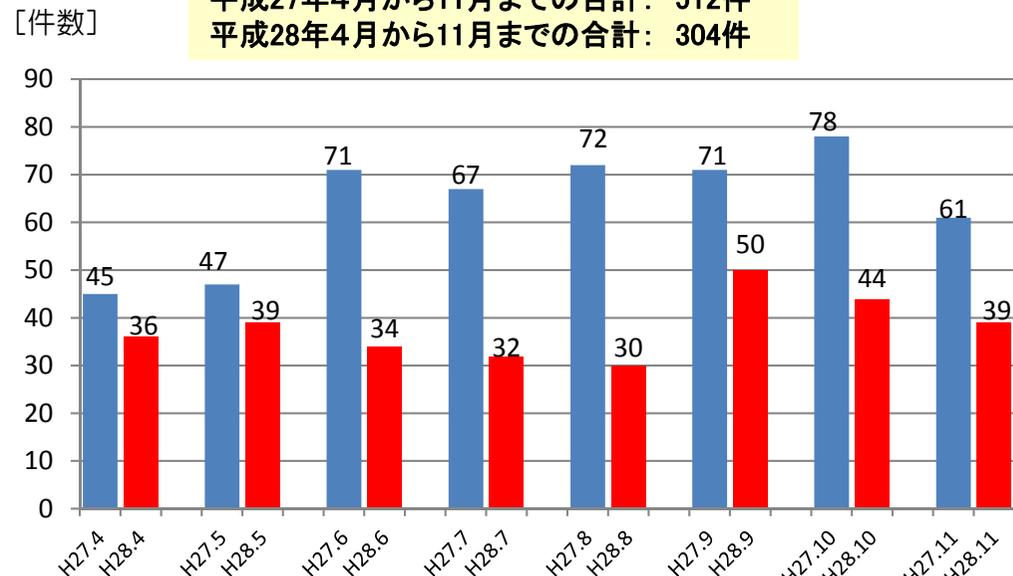
③ ①のうち、移動通信サービスに係るもの

平成27年4月から11月までの合計: 2,584件
平成28年4月から11月までの合計: 2,346件



④ ①のうち、固定電話に係るもの

平成27年4月から11月までの合計: 512件
平成28年4月から11月までの合計: 304件



※ 平成27年4月～11月及び平成28年4月～11月(速報値)に総務省において受け付けた苦情・相談件数を基に作成。