

# 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」 の今後の進め方について

令和 2 年 6 月 1 8 日  
事 務 局

- 「消費者保護ルールの検証に関するWG」は、2018年10月に「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」の一環として、2015年の電気通信事業法改正において拡充した消費者保護ルールの検証等を行うこととして設置。
- 同WGは、2019年1月に「モバイル市場の競争に関する研究会」と合同で緊急提言を行い、勧誘に関する禁止行為の追加等の消費者保護ルールの拡充を含む更なる電気通信事業法の見直しにつなげたほか、同年12月には報告書を取りまとめた。
- 一方で、同報告書において引き続きフォローアップが必要と指摘された個別の事項を含め、電気通信事業分野における消費者保護ルールに関してはさらなる中長期的課題が存在する。
- このため、同WGは、その名称を「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」に改め、中長期的な消費者保護ルールの在り方の検討を行うこととする。

## 開催要綱の改定(抄)

(旧)

「消費者保護ルールの検証に関するWG」開催要綱

### 1 目的

本会合は、平成27年の電気通信事業法改正により充実・強化された現行の消費者保護ルールについて、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、その施行状況及び効果を検証するとともに、今後の消費者保護ルールの在り方について検討を行うことを目的とする。

### 2 名称

本会合は、「消費者保護ルールの検証に関するWG」と称する。

### 3 検討事項

- (1) 消費者保護ルールの施行状況及び効果の検証
- (2) 電気通信サービスに係る消費者トラブルの現状等を踏まえた対策
- (3) 今後の消費者保護ルールの在り方
- (4) その他

4～6 (略)

(新)

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」開催要綱

### 1 目的

本会合は、電気通信サービスがこれまで以上に多様化・複雑化し、従来想定されていなかった電気通信サービスの形態が登場していることや、対応すべき苦情・相談が多様化していることを踏まえ、消費者保護ルールの在り方について、不断の検証・見直しを行うことを目的とする。

### 2 名称

本会合は、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」と称する。

### 3 検討事項

- (1) 消費者保護ルールの中長期的な効果の検証
- (2) IoTサービスをはじめとした新たな電気通信サービスの登場を踏まえた消費者保護ルールの在り方
- (3) 新たな消費者トラブル、社会的課題等への対応策
- (4) その他

4～6 (略)

- 「緊急提言」を踏まえ立案された電気通信事業法の一部を改正する法律(改正法)は、令和元年10月1日より施行。

## モバイル市場の競争の促進

### ■ 事業者間の競争が不十分

- ☞ 大手3社による寡占(シェア9割)
- ☞ 端末代金と通信料金が一体化し、利用者に分かりにくく不公平。

### ■ 競争を促進するための基本的なルールを整備

- 通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた囲い込みの是正のための制度を整備。

## 販売代理店への届出制度の導入

### ■ 販売代理店への指導は一義的には事業者任せられ、行政の現状把握が不十分

### ■ 販売代理店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

- 販売代理店に届出制度を導入することで、販売代理店の不適切な業務の是正の実効性を担保。

## 事業者・販売代理店の勧誘の適正化

### ■ モバイル・FTTH等の苦情・相談は高い割合で推移

- ☞ 分野別の相談件数(2017年度)で見ると、「インターネット接続回線(FTTH含)」は3.3万件(3位)、「移動通信サービス」は2.4万件(8位)  
(出典:全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET))

### ■ 利用者の利益の保護のためのルールを強化

- 自己の名称等を告げずに勧誘する行為等を抑止することで、利用者利益の保護を強化。

## 概要・経緯

- 2018年10月、「消費者保護ルールの検証に関するWG」を立ち上げ、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た今後の消費者保護ルールの在り方に関する検討を開始。
- 2019年1月、「モバイル市場の競争環境に関する研究会」との合同で「緊急提言」を取りまとめ。
- 2019年4月、中間報告書を取りまとめ。
- 2019年12月、報告書取りまとめ。

## 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

#### ◆ 個別の論点

- ・ 携帯電話契約の理解促進と負担軽減
- ・ 不適切な代理店への事業者による指導の強化
- ・ 保護の強化が必要な利用者(高齢者等)への対応
- ・ 2030年を見据えた消費者保護の在り方

※ 2015年改正事業法により、それまでのサービス提供条件の説明義務等に加え、書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘に当たっての不実告知等の禁止を新たに規律。

電気通信事業法の改正  
(10/1施行済)

引き続きフォローアップを  
実施予定

## 議論の経緯

※ 第4回、第6回、第10～14回及び第19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

第1～3回 (H30 10/22, ~11/15) 事務局説明 ヒアリング①～③	第4回※ (11/26) 緊急提言案	第5回 (12/26) ヒアリング④	第6回※ (H31 1/17) 緊急提言	第7～8回 (2/22,3/14) 中間報告書 (案)	第9回 (4/17) 中間報告書	第10～14回※ (R1 5/21～8/29) 改正電気通信事業 法施行に向けた 制度整備等	第15～16回 (9/12,9/25) IoTサービスの進 展と消費者保護	第17～18回 (9/25～10/15) 報告書(案)	第19回※ (11/20) 改正法施行 後の状況	第20回 (12/24) 報告書
---	--------------------------	--------------------------	----------------------------	--------------------------------------	------------------------	--	--	-----------------------------------	-----------------------------------	------------------------

- 消費者保護ルールの検証に関するWGの報告書においては、既に2019年の電気通信事業法改正に至った「緊急提言」のほか、**中長期的に取り組んでいくべき個別の論点を整理。**
- 今後、これらの論点をフォローアップするとともに、更に検討を深めていく予定とされた。

◆ 中間報告書及び報告書において次のような論点を指摘

## 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**
  - ・ 拘束期間における支払総額の目安の提示義務を消費者保護ガイドラインで規定(2019年10月より運用開始)  
→ 今後、各事業者の取組を注視。
- ② **手続き時間等の長さへの対応**
  - ・ 携帯電話事業者による来店予約の拡大、待ち時間の有効活用(動画による説明内容の事前確認等)、初期設定専門スタッフの配置等のベストプラクティスの周知・共有
  - ・ 携帯電話事業者が手続き時間等の削減の効果を数値で提示
- ③ **広告表示の適正化**
  - ・ 景表法に係る消費者庁の見解も踏まえ、消費者の誤認を招くような店頭広告表示とならないよう携帯電話事業者の自主チェックを強化するとともに、事業者団体において自主基準等を改定
  - ・ 不適切な広告に関する総務省の通報窓口を設置(10月)  
→ 寄せられた情報を踏まえた事業者との連携

## 2030年を見据えた消費者保護の在り方

- ⑧ **IoTサービスの進展と消費者保護**
  - ・ 更なる進展が予想されるIoTサービスについて、総務省において国内外の実態や市場動向等の調査研究を実施し、その成果等を元に各消費者保護ルールの適用の可否を検討・分析

## 不適切な代理店への事業者による指導の強化

- ④ **不適切な営業を行う販売代理店等への対策**
  - ・ 改正法による販売代理店の届出制度等の施行を踏まえた実態把握、業務の適正性の確保

## 保護の強化が必要な利用者(高齢者等)への対応

- ⑤ **高齢者のトラブルへの対応**
  - ・ 業界団体等作成の高齢者向け対応マニュアル・説明ツール活用の徹底
  - ・ ICT及び契約に係る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等の好事例の拡大及び周知の徹底
- ⑥ **法人契約者のトラブルへの対応**
  - ・ 消費者保護ルールが個人事業主や小規模法人に適用され得る旨を周知徹底
- ⑦ **その他**
  - ・ 成年年齢引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及び継続的なフォローアップ
  - ・ 在留外国人による携帯電話の契約及び利用の円滑化

- 当初は、2019年12月の報告書の論点についてのフォローアップを中心として議論を開始し、随時、新たなテーマを設定の上、議論の対象としていく。
- 一定の議論がまとまった段階で、1年程度ごとを目途に報告書を取りまとめていく。

## 検討テーマ

### 1. 報告書のフォローアップ

「消費者保護ルールの検証に関するWG」報告書の論点については、随時本検討会においてフォローアップを行う。

【主なテーマ】

- ① 携帯電話サービスの受付時間等の長さへの対応
- ② 携帯電話サービスの広告表示の適正化
- ③ 不適切な営業を行う販売代理店等への対策
- ④ IoTサービスの進展と消費者保護
- ⑤ 2019年改正電気通信事業法の運用状況のフォローアップ

### 2. 新たな検討テーマ

総務省等に寄せられる苦情相談や「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」等の結果を踏まえ、随時、新たな議題を設定し、議論を行う。

【テーマ例】

- ⑥ 電話勧誘における課題
- ⑦ ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
- ⑧ その他

- 「1. 報告書のフォローアップ」については、**関係事業者、事業者団体等へのヒアリング**を行うこととしたい。
- また、「2. 新たな検討テーマ」については、既に課題として顕在化しつつある「電話勧誘における課題」、「ウイズコロナの時代における利用者対応の在り方」などについて、その**概要や検討の進め方の整理**を行う。
- 加えて、「ウイズコロナの時代における利用者対応の在り方」については、「競争ルールの検証に関するWG」の検討テーマにも関連するところ、同WGとの**合同会合においてヒアリング**を行うこととしたい。

## 今後の進め方(案)

### 1. 報告書のフォローアップ

#### ○携帯電話サービスの手続時間等の長さへの対応

⇒ **本日、一般社団法人電気通信事業者協会へのヒアリングを実施予定(資料2-1)。**

#### ○携帯電話サービスの広告表示の適正化

⇒ **本日、電気通信サービス向上推進協議会へのヒアリングを実施予定(資料2-2)。**

#### ○販売代理店の届出制度その他の事項

⇒ **本日、事務局から進捗状況を報告予定(資料2-3)。**

#### ○2019年改正電気通信事業法の運用状況のフォローアップ

⇒ 「**モバイル市場の競争環境**」に関する部分については、別途、「**競争ルールの検証に関するWG**」との合同会合において事業者へのヒアリングを実施予定。

※ 「IoTサービスの進展と消費者保護」については、総務省における調査研究の結果が取りまとめ次第(年度内目途)報告を予定。

### 2. 新たな検討テーマ

⇒ **本日、資料3に基づき、課題の概要や進め方について整理予定。**

⇒ **また、「ウイズコロナの時代における利用者対応の在り方」については、別途、上記合同会合において、『新型コロナウイルス感染症の感染拡大のための対策の状況、課題、今後の対応の方向性』としてヒアリング予定。**