

概要・経緯

- 2018年10月、「消費者保護ルールの検証に関するWG」(座長:新美育文明治大学名誉教授)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、報告書を取りまとめ。

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」報告書: 個別の論点について

- ❑ 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。

◆ 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(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

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

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