

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2023概要

令和5年10月10日
事務局

- 2018年10月、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」の一環として消費者保護ルールの検証等を行う場として「消費者保護ルールの検証に関するWG」を設置。2020年6月(第21回)には、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」に改称するとともに、新たなテーマを追加して検討を推進。
- 2021年9月には「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を、2022年7月には「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」を取りまとめ。

構 成 員

新美 育文	弁護士（明治大学名誉教授）（主査）
平野 晋	中央大学国際情報学部教授・学部長（主査代理）
石田 幸枝	公益社団法人全国消費生活相談員協会参与
市川 芳治	慶應義塾大学法科大学院非常勤講師
北 俊一	株式会社野村総合研究所パートナー
木村 たま代	主婦連合会事務局長
黒坂 達也	慶應義塾大学大学院特任准教授
近藤 則子	老テク研究会事務局長
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
西村 暢史	中央大学法学部教授
森 亮二	英知法律事務所 弁護士

<オブザーバ>

公正取引委員会、消費者庁、国民生活センター、事業者団体等

今般の検討課題

1. 令和元年改正電気通信事業法(消費者保護ルール関係)の施行状況と評価

- (1)電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化
- (2)販売代理店への届出制度の導入
- (3)利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為の禁止

2. 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」関係

- (1)MNOの販売代理店における業務の適正性の確保
- (2)苦情相談の処理における体制の強化

3. その他の検討事項

開催状況

日程	主な開催内容
第34回 (21.09.08)	<ul style="list-style-type: none"> 報告書案に対する意見募集の結果 報告書の取りまとめ
第35回 (21.09.15)	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口の設置 制度見直し案について(事務局説明)
第36回 (21.10.04)	<ul style="list-style-type: none"> 制度見直し案の修正 制度見直し案への意見聴取(事業者等ヒアリング) 苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースの設置
第37回 (21.10.27)	<ul style="list-style-type: none"> 制度見直し案の修正
第38回 (22.03.09)	<ul style="list-style-type: none"> 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた制度改正等について(事務局説明) 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた事業者等の取組について(事業者団体説明)
第39回 (22.04.25)	<ul style="list-style-type: none"> 覆面調査・販売代理店調査結果等の報告 販売代理店の状況に関する事業者等ヒアリング
第40回 (22.06.01)	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話販売代理店に関する調査結果及び事業者等ヒアリングを踏まえた検討の方向性について(事務局説明) 消費者保護関連ページの見直し
第41回 (22.07.12)	<ul style="list-style-type: none"> 苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース報告書について(構成員説明) 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言について(事務局説明)
第42回 (22.10.18)	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年改正電気通信事業法の検証(消費者保護ルール関係) 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改正案に対する意見募集の結果(事務局説明) 「販売代理店の業務の一層の適正化確保に向けた指導等の措置に係る要請」に関する対応状況の報告(事業者等説明)

日程	主な開催内容
第43回 (22.12.16)	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年改正電気通信事業法の検証(①勧誘行為規制関係、②販売代理店の届出制度導入関係) 販売代理店の営業に係る今後の実態把握の方針について(事務局説明)
第44回 (23.02.28)	<ul style="list-style-type: none"> 関係者ヒアリング(事業者団体説明) 「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」等に寄せられた情報及び短期解約に関する役務提供義務の考え方について(事務局説明) 携帯電話端末の廉価販売に関する緊急実態調査について(公正取引委員会説明)
第45回 (23.03.17)	<ul style="list-style-type: none"> 代理店ヒアリング
第46回 (23.03.28)	<ul style="list-style-type: none"> 代理店ヒアリング 電子交付の推進に向けた取組について(事業者説明)
第47回 (23.04.21)	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年改正電気通信事業法の論点整理 新たな苦情相談処理体制について(事務局説明、事業者団体説明) 販売代理店の適正な運営確保に向けた今後の検討について(事務局説明)
第48回 (23.05.17)	<ul style="list-style-type: none"> 販売代理店の状況に関する事業者等ヒアリング
第49回 (23.06.23)	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話販売代理店に関する調査結果・代理店ヒアリング及び事業者等ヒアリングを踏まえた検討の方向性について(事務局説明) 新たな苦情相談処理体制に係る事業者団体説明を踏まえた検討の方向性について(事務局説明) 報告書の取りまとめ

※ 第39回、第44回、第45回、第46回及び第48回は「競争ルールの検証に関するWG」との合同会合

第1章 令和元年改正電気通信事業法（消費者保護ルール関係）の施行状況と評価

(1) 電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化

- 事業者・販売代理店の勧誘の適正化についての制度改革は、通信市場全般の苦情等の動向を踏まえると一定の効果が出ているものと評価できるため、現時点において、直ちに追加の制度改革を講じる必要性は低い。
- しかしながら、一定数の苦情は未だに継続していることを踏まえると、引き続き、これらの不適切事例についての執行強化や事業者のさらなる自主的取組を促すことで法遵守の徹底を図るべき。
- 加えて、定期的なモニタリングを続け、事業者・販売代理店の勧誘の適正化等の苦情の動向、新たな苦情の動向を把握し、必要に応じて執行の工夫、追加の制度改革を検討するべき。

(2) 販売代理店への届出制度の導入

- 総務省による販売代理店の情報等の把握及び法執行等の円滑化という観点から効果が出ていること、利用者による情報の把握に有効であることから、届出制度そのものを抜本的に見直す必要はない。
- 一方で、これまでに明らかになった課題（一部販売代理店のリテラシー不足、代理店起因の相当数の苦情、変更届出等の不徹底、行政の維持管理コストの増大）等を踏まえ、代理店指導監督義務のうち、デジタル化が進む中での電気通信事業者の代理店に必要な能力等の具体化や委託状況を把握するための措置の徹底、また、届出情報の公表内容に例えば「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者」の情報を加える等、制度・運用面での改善を図る必要がある。

(3) 利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為の禁止

- 省令による禁止行為の追加については、令和4年夏に関係省令が施行されたところであり、施行の状況や苦情の動向の把握を続けるべき。
- 所要の額を超える金額を請求することを禁止する規定（施行規則第22条の2の13の2第2号）の既往契約への適用に係る経過措置について、実態を検証し、必要に応じて所要の措置を講じるべき。

第2章 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」関係

(1) MNOの販売代理店における業務の適正性の確保

- 総務省は、適合性の原則に反する、類似の違反行為を販売代理店が広汎に行っていることが認められる場合等については、携帯電話事業者各社の指導等措置義務(事例に応じた媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置を講じる等)が適切に講じられているかが問題になりうることをガイドライン等で明示すべき。
- 携帯電話事業者各社は、販売代理店の業務状況、利用者からの苦情等を定期的に把握して、実態の改善のために必要な対応を講じ、指導等措置義務が充足されているかを定期的に確認すべき。その他、携帯電話事業者各社と販売代理店間の実質的なコミュニケーション改善のために、携帯電話事業者各社は協議の仕組みの更なる改善(例:情報共有の更なる前倒し、携帯各社の施策に反映された意見の代理店等への共有、意見集約の仕組みのさらなる改善等)を検討すべき。
- 全携協は、業界団体として積極的な役割を果たす余地がないか検討すべき。
- 上記について、対応の状況を事後的に検証し、実態の改善状況、更なる深掘りの必要性について検討する。

(2) 苦情相談の処理における体制の強化

- 各事業者団体において、「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」報告書を踏まえた検討会提言等に基本的に沿う形で検討等がなされており、まずは各事業者団体における取組の状況及び効果を注視し、今後、期待する効果が得られるか、中立的かつ透明なプロセスでの効果検証を行うことが今後必要である。更に、事例の蓄積と効果の検証を通じ、電気通信分野の苦情相談処理体制のあるべき姿を見出すことが期待される。