

消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方 報告書 骨子(案)

○序章

報告書における検討の背景(諮問事項の概要等)

○第1章 検討トピック1:消費者への説明の充実の在り方

(1)現状と課題

(2)ヒアリングで確認した主な事項

(3)委員等からの主な意見

(4)論点整理、今後の対応の方向性)

- ✓ 説明義務の見直しの検討
 - ◇ 対象範囲の拡張(オプション、端末)
 - ◇ タイミングの拡張(契約後の期間及び解約時における解約の方法・条件の説明、解約時におけるオプションの契約内容・継続利用意向の確認等)
- ✓ サマリーペーパーの在り方(例:記載項目の統一化)の検討
- ✓ 契約者の入院/死亡/認知症発症時の解約手続の方法・条件についての事業者による周知の促進

○第2章 検討トピック2:交渉力の低い消費者の保護の在り方

(1)現状と課題

(2)ヒアリングで確認した主な事項

(3)委員等からの主な意見

(4)論点整理、今後の対応の方向性)

- ✓ 高齢者対応の更なる適正化の検討
- ✓ FTTHやMVNOにおける高齢者対応に関する統一基準の作成の検討(MNO との並びを図る対応の検討)
- ✓ サマリーペーパーの在り方(例:記載項目の統一化)の検討【再掲】
- ✓ 契約者の入院/死亡/認知症発症時の解約手続の方法・条件についての事業者による周知の促進【再掲】
- ✓ 法人契約の在り方の検討

○第3章 検討トピック3:法令遵守を確保するための措置の在り方

(1)現状と課題

(2)ヒアリングで確認した主な事項

(3)委員等からの主な意見

(4)論点整理、今後の対応の方向性

- ✓ 法令違反への抑止力の強化
 - ◇ 総務省による執行の強化、事業者・販売代理店の名称等の公表の在り方の検討
 - ◇ 指導等措置義務の実効性の確保の在り方の検討(事業者から総務省への報告、事業者による取組状況のモニタリング等)
 - ◇ 業界共通のスキル評価基準の開発・運用の可能性の検討

○第4章 DXの進展を踏まえた対応

(1)現状と課題

(2)ヒアリングで確認した主な事項

(3)委員等からの主な意見

(4)論点整理、今後の対応の方向性

- ✓ AI・ナッジ等を用いた提案・表示の適正化(モニタリングを通じた取組の改善等)
- ✓ 解約手続のオンライン受付の促進
- ✓ AIチャット等を用いた苦情相談対応の適正化(モニタリングを通じた取組の改善等)
- ✓ 契約書面の電子交付の原則化を進める場合の論点の整理(サマリーペーパーの交付等の担保措置の検討等)
- ✓ オンライン手続におけるダークパターンや広告表示の問題の適正化(モニタリングを通じた取組の改善や規律の在り方の検討)

○第5章 その他(制度の再検討:確認措置／初期契約解除)

(1)現状と課題

(2)ヒアリングで確認した主な事項

(3)委員等からの主な意見

(4)論点整理、今後の対応の対応

- ✓ 市場環境の変化を踏まえた確認措置制度の在り方の見直しの検討
- ✓ 据置型 Wi-Fi 端末における SIM ロックの取扱いの見直しの検討
- ✓ 固定通信サービスに係る初期契約解除期間の妥当性の検証

○終章

最終答申に向けて