

中間取りまとめ 概要

～消費者保護ルールの見直し・充実～
～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～

ICTサービス安心・安全研究会

1 これまでの検討状況

2 電気通信サービスに係る苦情・相談件数(平成25年度)の状況

3 消費者保護ルールの見直し・充実

4 通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

1 これまでの検討状況

2 電気通信サービスに係る苦情・相談件数(平成25年度)の状況

3 消費者保護ルールの見直し・充実

4 通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

1. 「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」において、「スマートフォン安心安全強化戦略」が取りまとめられ、スマートフォンサービス等の適正な提供に係る課題への対応として、「CS適正化イニシアティブ」が示された(平成25年9月)。
2. 同イニシアティブに基づき、電気通信サービス向上推進協議会、業界団体、個別の関係電気通信事業者等は、自主的な取組をさらに強化し、苦情・相談の削減に努めているものの、依然、その件数は増加。
3. このような状況を受け、本研究会は、消費者保護ルールの見直し・充実等の直面する課題への対応について、より専門的な観点から、ワーキンググループを設置し、検討を重ねてきた。
4. ワーキンググループは、本年2月からこれまでに、2回の関係団体・事業者のヒアリングを含め、計7回の検討を行ってきた。また、消費者保護ルールと密接に関連性を有する通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等についても、検討すべき課題として指摘する意見が多く寄せられたことを踏まえ、アドホック会合を2回開催し、検討を行った。
5. こうしたワーキンググループの検討結果をもとに、研究会として、中間とりまとめを本年7月14日に行った。中間取りまとめにおいては、消費者保護ルールの見直し・充実等に向け、電気通信事業法をはじめとする関連法令の改正等、制度規律による実効性の確保を含め、具体的な制度設計を行うことが適当である旨を提言している。

これまでの検討状況①

会合	開催日	主な議題
研究会第1回	平成26年 2月24日	<p>○ICTサービス安心・安全に関する現状と課題</p> <p>【プレゼンテーション】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス向上推進協議会 <p>「「CS適正化イニシアティブの提言」等に関する業界の取組みについて」</p>
WG第1回	平成26年 2月28日	<p>○消費者保護ルールの現状と課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ICTサービス安心・安全（消費者保護ルール）に関する現状 ・電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し・充実に関する要望 <p>【プレゼンテーション】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス向上推進協議会 <p>「「CS適正化イニシアティブの提言」等に関する業界の取組みについて」</p>
WG第2回	平成26年 3月20日	<p>○消費者保護ルールの見直し・充実</p> <p>【プレゼンテーション】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・独立行政法人国民生活センター「よく分からないまま契約していませんか？ インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！」 ・株式会社野村総合研究所「PIO-NETに登録された消費生活相談情報の傾向分析」 ・北構成員「主要検討項目について」 ・宍戸構成員「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWGにおける検討に関する意見」 ・海外事例（クーリングオフ） ・原田構成員「「試用期間としてのクーリング・オフ」についてのメモ」
WG第3回	平成26年 4月17日	<p>○消費者保護ルールの見直し・充実</p> <p>○通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等</p> <p>【ヒアリング】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公益社団法人全国消費生活相談員協会 ・東日本電信電話株式会社 ・西日本電信電話株式会社 ・株式会社NTTドコモ ・KDDI株式会社 ・ソフトバンクモバイル株式会社 ・イー・アクセス株式会社 ・株式会社ティーガイア ・一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会

これまでの検討状況②

会合	開催日	主な議題
WG第4回	平成26年 4月24日	○消費者保護ルールの見直し・充実 【ヒアリング】 ・株式会社ジュピターテレコム ・一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会 ・UQコミュニケーションズ株式会社 【個別論点議論】 ・電気通信役務の提供に係る契約のクーリングオフについて（論点整理）
研究会第2回	平成26年 5月13日	○消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG等の検討状況 ○スマートフォン アプリケーション プライバシーポリシー普及・検証推進タスクフォースにおける検討の結果 ○ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方
アドホック会合 第1回	平成26年 5月20日	○通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等 ・通信サービスの料金その他の提供条件の現状
アドホック会合 第2回	平成26年 5月26日	○通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等 ・通信サービスの料金その他の提供条件について（論点整理）
WG第5回	平成26年 6月4日	○消費者保護ルールの見直し・充実 ・消費者保護ルールの見直し・充実について（論点整理）
WG第6回	平成26年 6月16日	○消費者保護ルールの見直し・充実 ・苦情・相談処理体制の在り方について（論点整理） ・前回会合を踏まえた論点整理の追加・修正 ・電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し・充実に関する要望
WG第7回	平成26年 6月30日	○消費者保護ルールの見直し・充実 ○通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等 ・中間とりまとめ（案）について
研究会第3回	平成26年 7月14日	○消費者保護ルールの見直し・充実 ・消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 中間とりまとめ（案） ○ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方

(敬称略、座長・座長代理を除き50音順)

座長	新美 育文	明治大学法学部教授
座長代理	相田 仁	東京大学大学院工学研究科教授
	大谷 和子	株式会社日本総合研究所 法務部長
	岡村 久道	弁護士・国立情報学研究所客員教授
	清原 慶子	三鷹市長
	桑子 博行	違法・有害情報相談センター長
	是枝 伸彦	電気通信サービス向上推進協議会会長
	近藤 則子	老テク研究会事務局長
	宍戸 常寿	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	新保 史生	慶應義塾大学総合政策学部教授
	長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長
	橋元 良明	東京大学大学院情報学環教授
	平野 晋	中央大学総合政策学部教授

「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」構成員・オブザーバ

7

(敬称略、主査・主査代理を除き50音順)

主査	新美 育文	明治大学法学部教授
主査代理	平野 晋	中央大学総合政策学部教授
	相田 仁	東京大学大学院工学研究科教授
	北 俊一	株式会社野村総合研究所上席コンサルタント
	木村 たま代	主婦連合会
	近藤 則子	老テク研究会事務局長
	齋藤 雅弘	弁護士
	宍戸 常寿	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	関口 博正 (※)	神奈川大学経営学部 教授
	長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長
	原田 昌和	立教大学法学部教授
	舟田 正之 (※)	立教大学名誉教授
	明神 浩	電気通信サービス向上推進協議会事務局長
	森 亮二	弁護士
	若林 亜理砂	駒澤大学法科大学院法曹養成研究科教授

オブザーバ

一般社団法人電気通信事業者協会、
一般社団法人テレコムサービス協会、
一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、
一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

[(※)は、通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等に特化したアドホック会合にのみ参加]

1 これまでの検討状況

2 電気通信サービスに係る苦情・相談件数(平成25年度)の状況

3 消費者保護ルールの見直し・充実

4 通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等

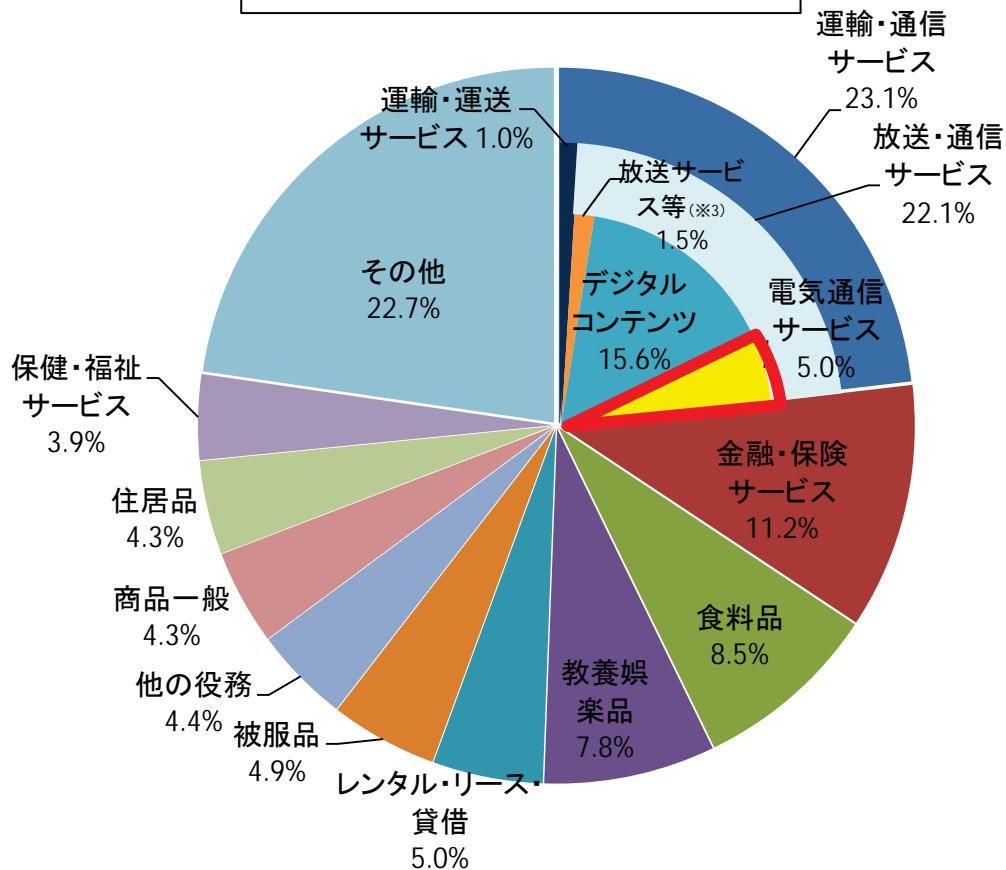
全苦情・相談件数及び電気通信サービスに係る苦情・相談件数(平成25年度)

- PIO-^(※1)NET に登録された2013年度(平成25年度)の全苦情・相談件数は924,998件。
- うち、電気通信サービス^(※2)に係る苦情・相談件数は46,409件で全体の5.0%

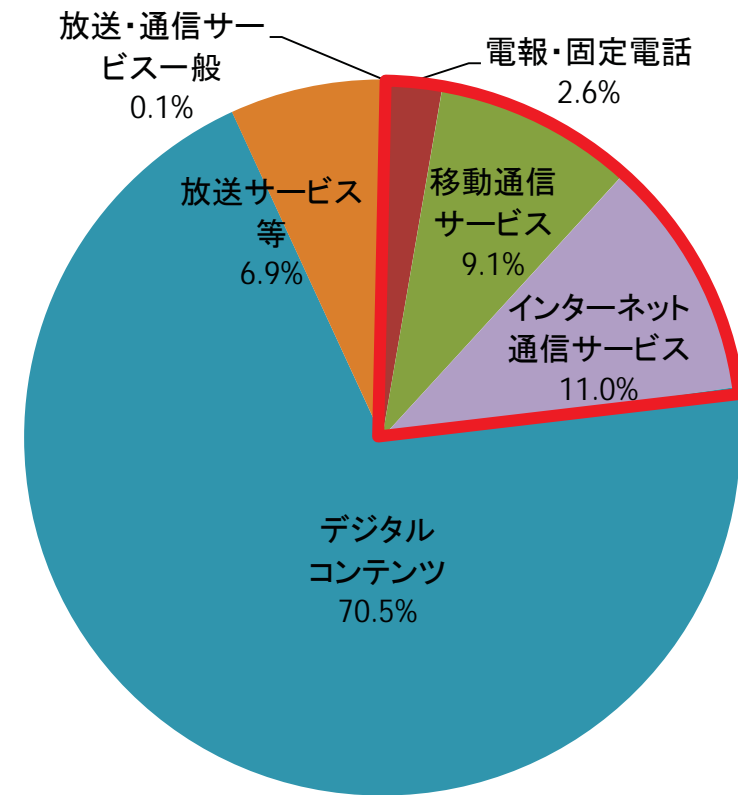
(※1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム。国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

(※2) 「電報・固定電話」と「移动通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。

全苦情・相談(924,998件)の内訳



放送・通信サービス苦情・相談(204,874件)の内訳



(※3) 「テレビ放送サービス」、「有線テレビ放送」等放送に関連する相談及び「電話音声情報」を合わせたもの。

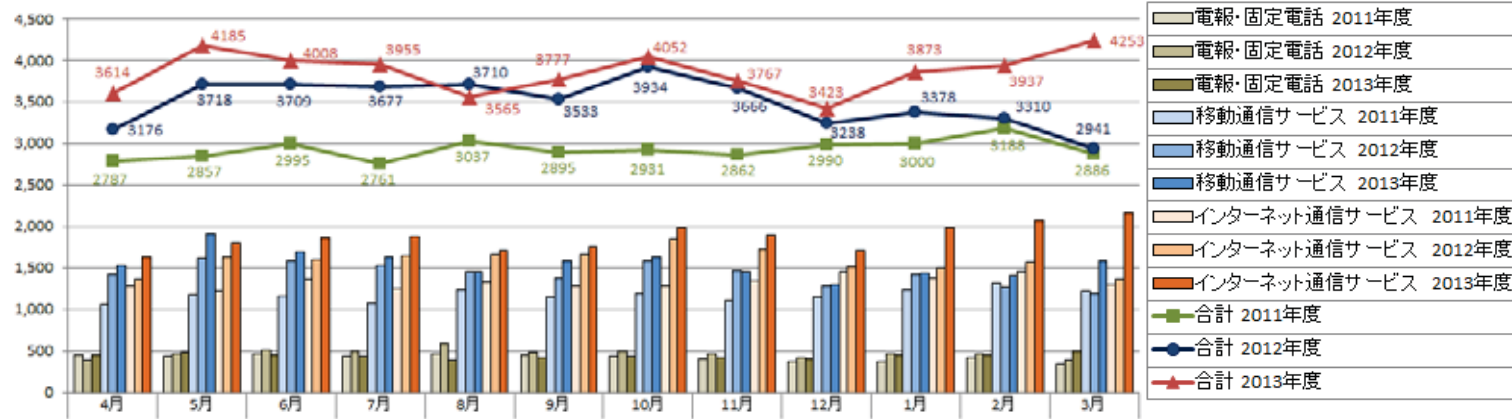
(出典) PIO-NET 登録データより作成 ※2014年4月30日までの登録分

電気通信サービスに係る苦情・相談の状況(平成25年度)

- 2013年度(平成25年度)の電気通信サービスに係る苦情・相談件数は、年度当初から増加し、8月に前年度をやや下回ったが、その後は増加傾向が続き、合計で46,409件(10.5%増加)となっている。
- 「携帯電話サービス」は、年度当初から急増し、11月・12月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計13,309件(8.0%増加)となっている。
- 「モバイルデータ通信」は、年度当初から増加し、8・9月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計5,058件(7.7%増加)となっている。
- 「光ファイバー」は、年度当初から増加し、7月以降、前年度と同水準で推移していたが、12月以降は急増し、合計11,349件(9.7%増加)となっている。

(注) 各年度翌年4月30日までのPIO-NET登録分(苦情・相談の件数は、今後未入力分が登録され、変動する可能性がある。)

2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)における電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移



2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)におけるサービスごとの苦情・相談件数の推移

「携帯電話サービス」



「モバイルデータ通信」



「光ファイバー」

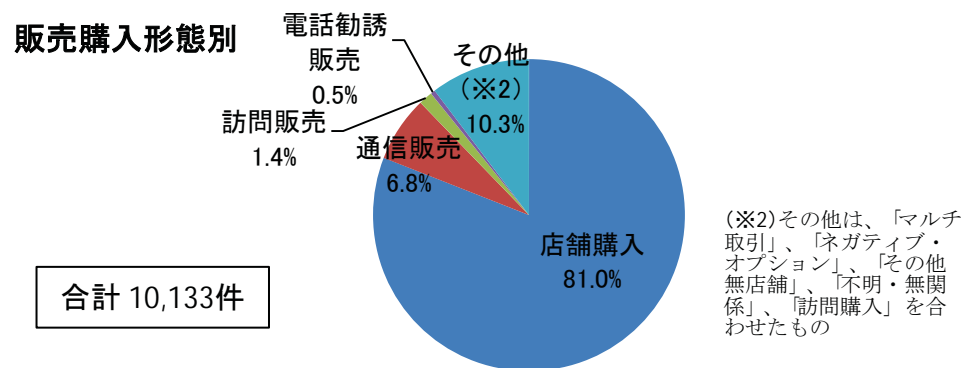


※各年度とも翌年4月30日までのPIO-NET登録分

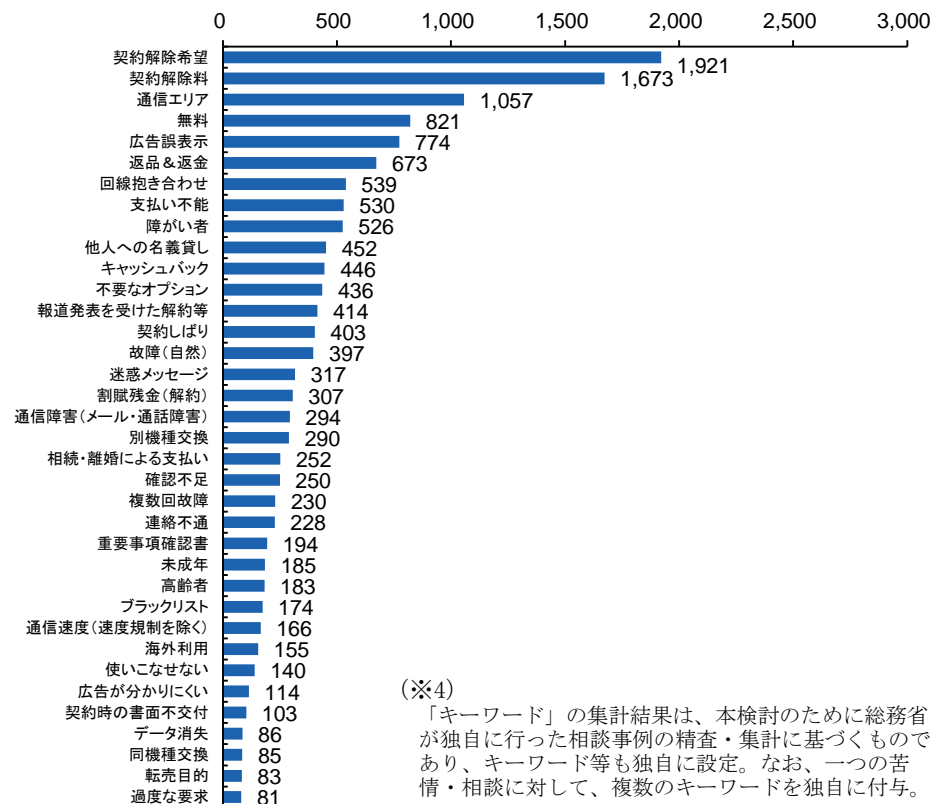
「携帯電話サービス」等の苦情・相談の状況^(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入が最多(81.0%)。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連が増加し、契約時等の説明不足、高価格・料金等に関するものなども依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 通信エリア、通信速度、電波状態や広告等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
 - 「実質0円」等の無料強調、回線抱き合わせ、不要なオプション等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
 - 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - キャッシュバック、料金の支払い等、販売奨励金や料金に関するもの

苦情・相談の概要



詳細キーワード別苦情・相談分析^(※4)



内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード ^(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,226	2位から△
2	説明不足	2,704	1位から▼
3	高価格・料金	1,754	-
4	解約料	1,697	-
5	クレーム処理	1,382	-
6	他の接客対応	1,222	7位から△
7	契約	1,220	6位から▼
8	契約書・書面全般	1,084	-
9	虚偽説明	857	14位から△
10	返金	787	12位から△

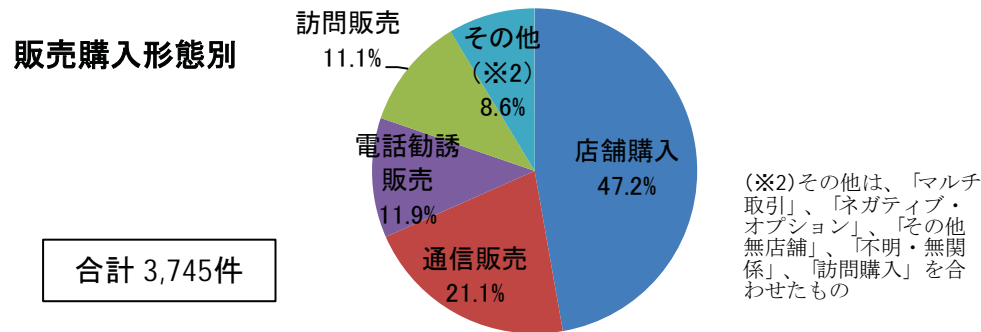
(※1) 出典：PIO-NET (※) 登録データより作成。2013年(平成25年)4月1日～翌年1月31日受付、2014年(平成26年)1月31日までの登録分。

(※) 国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談(消費生活相談情報)の収集を行っているシステムのこと。

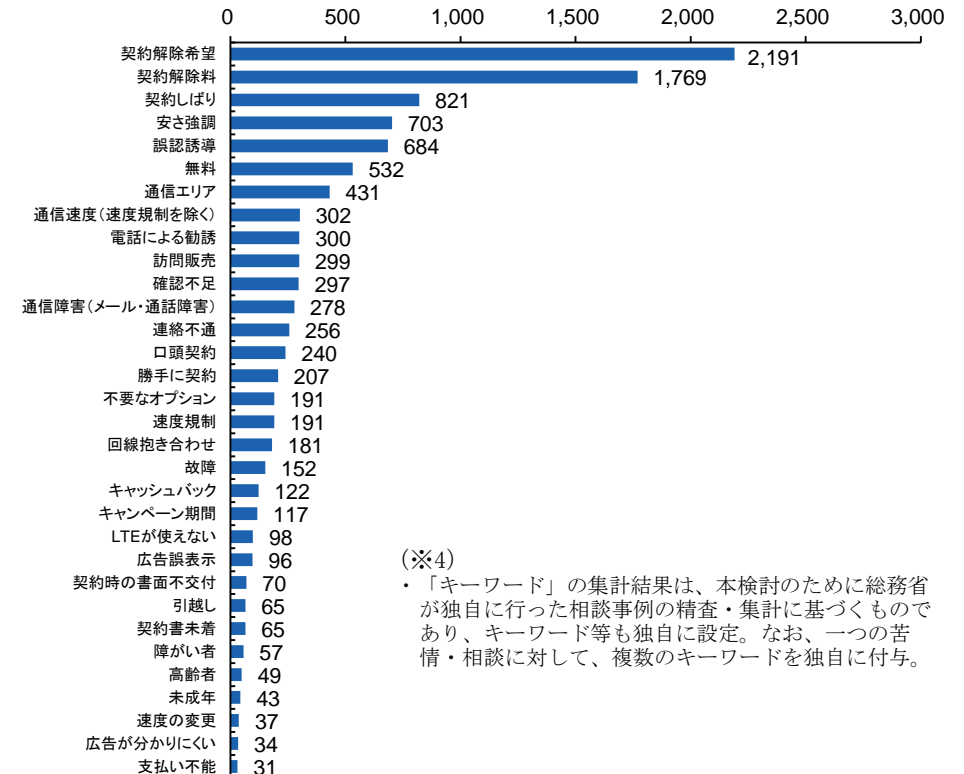
「モバイルデータ通信」の苦情・相談の状況^(※1)（平成25年度）

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様に店舗購入(47.2%)が最も多いが、次いで通信販売(21.1%)が多くなっており、前年度に比べ電話勧誘販売(11.9%)の割合が減少した。
- 苦情・相談内容は、前年度と同様に解約関連、契約時等の説明不足に関するものなどが多いが、電話勧誘に関するものが減少。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 料金の安さ・「実質0円」等無料の強調、電話勧誘、訪問販売、不要なオプション、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
 - 通信エリア、通信速度等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
 - 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの

苦情・相談の概要



詳細キーワード別苦情・相談分析^(※4)



内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード ^(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2,072	-
2	解約料	1,418	-
3	説明不足	1,316	-
4	虚偽説明	521	5位から△
5	契約書・書面全般	458	8位から△
6	電話勧誘	427	4位から▼
7	高価格・料金	412	-
8	インターネット通販	391	13位から△
9	クレーム処理	358	6位から▼
10	無料商法	325	9位から▼

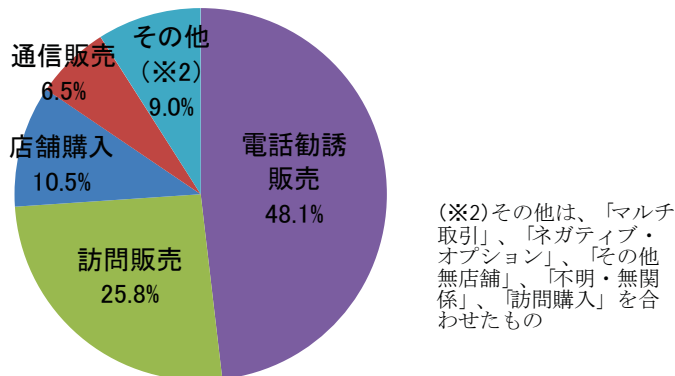
(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年（平成25年）4月1日～翌年1月31日受付、2014年（平成26年）1月31日までの登録分。

「光ファイバー」の苦情・相談の状況^(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、電話勧誘販売(48.1%)、訪問販売(25.8%)が多い。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連のものが増加し、電話勧誘、契約時等の説明不足に関するものも依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 電話勧誘、訪問販売、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動に関するもの
 - 口頭契約、料金の安さ・無料の強調、書面交付等、契約時の説明に関するもの
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 連絡不通、ISP乗換え等、代理店等に関するもの
 - 高齢者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの

苦情・相談の概要

販売購入形態別



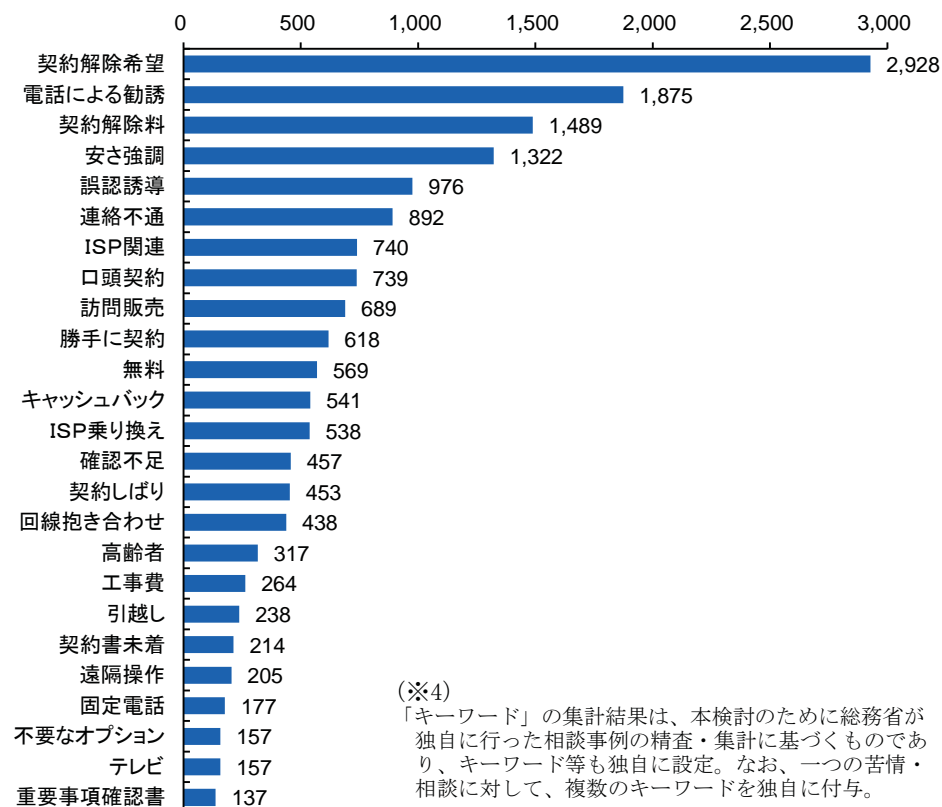
合計8,106件

内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード ^(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,991	2位から△
2	電話勧誘	3,923	1位から▼
3	説明不足	2,172	-
4	家庭訪販	1,942	-
5	解約料	1,853	-
6	強引	1,316	-
7	虚偽説明	1,222	-
8	契約書・書面全般	1,000	-
9	信用性	967	-
10	契約	850	-

詳細キーワード別苦情・相談分析^(※4)



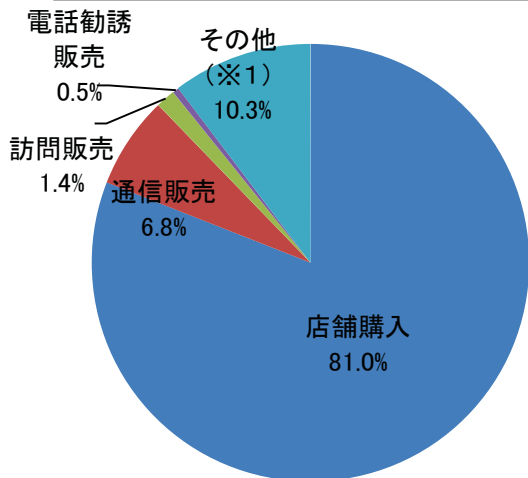
(※4)「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年(平成25年)4月1日～翌年1月31日受付、2014年(平成26年)1月31日までの登録分。

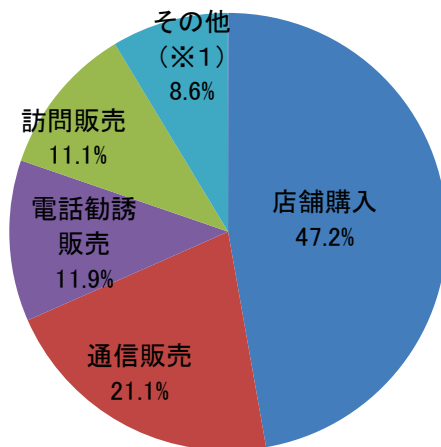
苦情・相談の状況(販売形態別・契約解除希望の内訳)

販売購入形態別

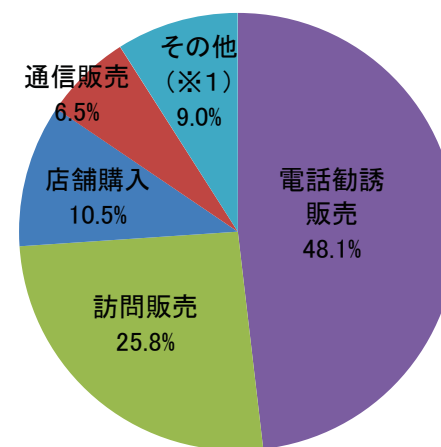
携帯電話サービス (n=10,133)



モバイルデータ通信 (n=3,745)



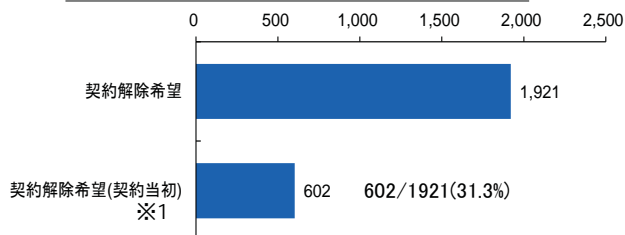
光ファイバー (n=8,106)



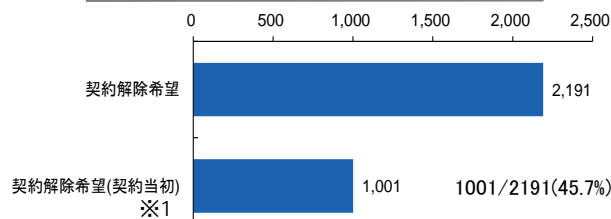
(※1)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

契約解除希望の内訳

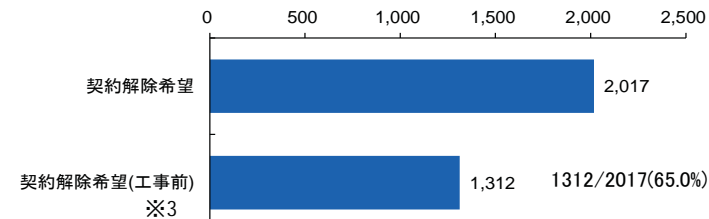
携帯電話サービス(n=10,133)



モバイルデータ通信(n=3,745)



光ファイバー(n=5,472)※2



※1 契約してから間もないと推測できる苦情・相談
 ※2 2013年(平成25年)7月1日～2014年(平成26年)1月31日受付、1月31日登録分
 ※3 光ファイバーの工事前と推測できる苦情・相談

(注) 総務省からの委託により(株)野村総合研究所が作成。
 P10-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年(平成25年)4月1日から2014年(平成26年)1月31日までに受け付けられたもので、2014年(平成26年)1月31日までに登録された「携帯電話サービス」(10,133件)、「モバイルデータ通信」(3,745件)、「光ファイバー」(8,106件)を分析したもの。