

電気通信サービスに関する 消費者保護ルールの見直し・充実に係る検討状況について

平成 26 年 10 月
総務省総合通信基盤局
電気通信事業部
消費者行政課

現状と2020年代に向けた課題

- ICTサービスの高度化・多様化・複雑化や、利用者からの苦情・相談の件数が増加している現状を踏まえ、2020年代に向けて、消費者保護ルールの見直し・充実により、安心してICTを利用できる環境の整備が必要。

政策の具体的方向性

消費者保護ルールの見直し・充実に向け、「ICTサービス安心・安全研究会」報告書(案)で示された次の考え方を踏まえ、具体的な制度設計を行うことが適当。

また、青少年等のICTリテラシーの向上のほか、情報セキュリティ対策等についても、政府の各種会議等と連携し、政府全体として安心・安全なICT利用環境を整備することが重要。

① 説明義務等の在り方

適合性の原則(利用者の知識等に配慮した説明)、**契約内容が記載された書面の交付義務等の制度化**

② 契約関係からの離脱に関するルールの在り方

- 重要事項に係る**不実告知**(事実と異なることを告げること)の**禁止等の制度化**
- 初期契約解除ルールの導入**

①契約が複雑、②実際に利用しないと品質を十分に把握できないといった電気通信サービスの基本的特性を踏まえ、**販売形態によらず契約当初に解除を可能とするルール(初期契約解除ルール)導入の検討**

※店舗販売における端末等の物品については、現時点では、事業者の取組状況等を注視することとし「初期契約解除ルール」の適用対象としない。
対象となる具体的サービスは引き続き検討。

- 期間拘束・自動更新付契約の解約可能期間の延長や更新月を知らせるプッシュ型の通知の改善等が必要**であり、事業者の取組を検証

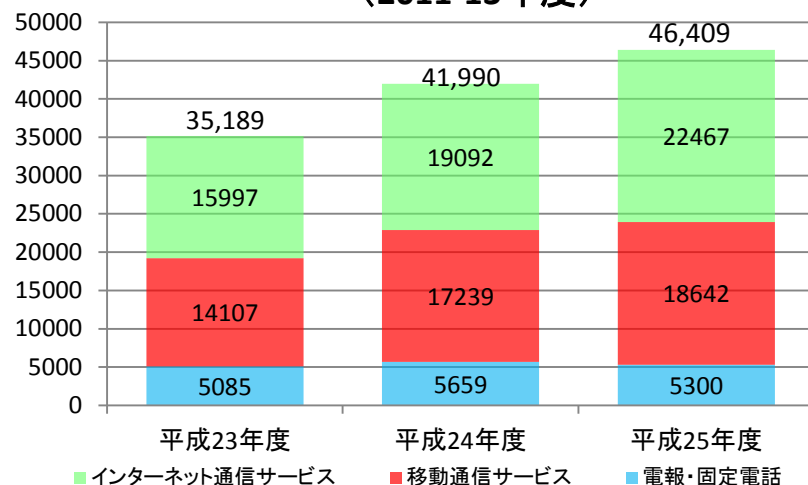
③ 販売勧誘活動の在り方

再勧誘禁止や**電気通信事業者等による 代理店監督の制度化**

④ 苦情・相談処理体制の在り方

業界での苦情・相談を受け付けて分析する体制の早急な実現を期待。今後の取組・検討状況を「ICTサービス安心・安全研究会」等にフィードバック

【電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移】
(2011-13年度)



検討スケジュール(今後の予定を含む。)

