

河上委員長発言

電気通信事業者の販売勧誘方法の改善について

〔平成25年7月23日〕
消費者委員会

消費者委員会は、平成24年12月11日に「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」として、総務省に対し、代理店を含む電気通信事業者による自主基準等の遵守徹底を図るとともに、クーリング・オフや自動更新の問題についても改善を促すこと、また、その改善状況の検証を行い、相談件数が明確な減少傾向になる等の一定の改善が見られない場合には、消費者が契約内容を十分理解して利用できる環境の実現を図るための法的措置を講じることを含め、必要な措置を検討し確実に実施することを求めました。

これを受けて、総務省では、業界団体、主な電気通信事業者及び主な大手販売代理店等に対し、代理店を含む自主基準の遵守徹底や販売勧誘適正化等について書面による要請等を行うとともに、「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」の下に設置された「スマートフォン時代における安心・安全な利用環境の在り方に関するWG」において、電気通信サービスの適正な提供の在り方について有識者による検討を行ってきたとのことです。

今般、同研究会の提言案である「スマートフォン安心安全強化戦略(案)」において、同WGによる検討内容が「CS適正化イニシアティブ」として盛り込まれ、「従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべき」などの方向性が掲げられております。

同研究会の提言案において、こうした方策が示されたことは、当委員会としても、消費者トラブルの実態及び当委員会の提言に照らして、適切なものであると考えております。これらの方策が同研究会の提言として最終的に取りまとめられた場合には、総務省において、消費者が契約内容を十分理解して利用できる環境の実現を図り、消費者トラブルの防止に十分な実効性が確保されるよう、特定商取引法と同レベルの消費者保護規定導入の検討等に早急に着手されることを求めます。また、制度的な対応が実現されるまでの間の消費者保護対策についても、取り組んでいただきたいと思っております。当委員会においても、消費者トラブルの実態を踏まえ、引き続き、本問題に関するフォローアップを行ってまいります。